



A lire dans
cette édition



Les De Tandt:
11 cheminots
en 89 ans
> page 2



La voie:
4 programmes
d'entretien
> page 6



Call Center:
20 secondes
pour
répondre
> page 8

Magazine du personnel de la SNCB

MATÉRIEL ROULANT

WMS est intégralement ISO 9001. Bravo !

Dans la première quinzaine de décembre, avec ses principaux collaborateurs, Daniel Derochette, general manager de Wagon Maintenance Services, est allé remettre les certificats ISO 9001 dans les ateliers centraux et les ateliers de ligne, où avaient convergé le personnel des centres de réparation rapide et les équipes mobiles.

Etre certifié ISO 9001, n'est-ce pas une mode aujourd'hui ? Certainement pas. Pour Daniel Derochette, general manager de WMS, il est fondamental de se faire reconnaître, "c'est une exigence des clients et des organismes immatriculateurs des wagons. La certification indique que vous mettez tout en œuvre pour accomplir un travail de la meilleure qualité possible. Cela induit une réelle confiance et vous permet d'acquérir une meilleure position sur le marché".

Léguer la compétence

La certification est importante aussi au sein des ateliers mêmes. Elle amène avec elle un processus de transmission des compétences qui sont la principale valeur de WMS. Une valeur en danger. La pyramide des âges montre un écart assez net entre deux générations

distinctes. Les aînés vont bientôt partir en assez grand nombre; ils doivent léguer leurs connaissances à la nouvelle génération, sous peine de réduire la compétitivité des ateliers. Etre certifiés et assurer le suivi de la certification oblige à entretenir au meilleur niveau la capacité professionnelle des équipes au travail.

WMS, dans son ensemble, avec un effectif de 1.100 travailleurs, traite environ 53.000 wagons par an, dont 25 % de wagons étrangers, le reste étant composé d'unités du parc réseau (les quelque 16.000 wagons de B-Cargo) et du parc privé (environ 6.000) dont les sociétés propriétaires confient l'entretien à nos spécialistes. Il s'agit bien d'un marché, sur lequel il convient de rester solidement

implantés. En être réduits à un seul client serait fort dangereux.

Pour le client: l'assurance qualité

La clef, c'est un bon rapport qualité/prix. Et la qualité, c'est la faculté de répondre très exactement et dans les temps prévus, aux attentes précises de la clientèle. Les procédures de travail mises au point n'ont pas d'autre objectif. Le processus commence par une identification précise des attentes du client. Si nous ne sommes pas en mesure de les satisfaire, mieux vaut refuser la commande, au bénéfice de notre réputation. Ensuite, il faut s'engager, annoncer un délai et respecter l'engagement. Enfin, on évalue le résultat du travail et – surtout – la satisfaction du client. Sur cette base, l'approche peut éventuellement être adaptée, pour mieux coller aux besoins, à cette réalité qui nous permet de conserver notre place sur le marché.

La voie vers la qualité ? C'est la rigueur associée à la créativité du personnel. Consolider les aspects positifs existants; mettre de la rigueur dans l'organisation; harmoniser et préciser les méthodes; éviter la bureaucratie inutile. Et ce n'est pas tout. Il faut mettre en place de nouveaux concepts et améliorer les aspects existants. Dans cette optique, on clarifie les responsabilités à tous les niveaux, on vérifie les compétences, on adapte l'organisation. Objectif pointu et déterminant, l'orientation client doit être mise au centre de toute démarche.



Un sacré boulot !

Obtenir la certification des deux ateliers centraux – Cuesmes et Gentbrugge – des quatre ateliers de ligne – Anvers, Monceau, Merelbeke et Voroux – et des centres de réparation rapide d'Hasselt, Schaerbeek, Zeebrugge, Stockem-Kinkempois et Mons n'a pas été un travail facile. Tout le personnel a été mobilisé pendant près de deux ans. Il a parfois fallu faire admettre l'idée d'une harmonisation des méthodes et communiquer, communiquer beaucoup. Ce fut – et voilà la plus importante difficulté – de bout en bout un exercice de remise en question. Car l'assurance de qualité totale, c'est un cheminement. "La certification est un point de départ" précise Daniel Derochette. "A présent, il faut persister dans la volonté d'amélioration et faire fonctionner le système. La qualité est une des conditions de survie de notre unité. Elle doit nous permettre de nous attaquer à d'autres marchés externes. Elle correspond en tout cas à un renforcement de notre orientation client".

procédé à des audits intermédiaires, il a conseillé, incité à soutenir le rythme. En un mot, il a encadré. Mais c'est le personnel des ateliers qui a fait l'essentiel du travail, et c'est lui aussi qui assurera la progression.

Daniel Derochette: "Nous ne sommes pas parfaits, ni même excellents. Mais nous comptabilisons déjà des acquis importants: des améliorations techniques du produit, la réponse à certaines attentes des clients. Surtout, nous avons fait la démonstration de notre volonté de nous améliorer et nous avons mis en place les mécanismes pour le faire en permanence, par exemple le suivi des plaintes et des non-conformités. La certification n'est pas nécessaire en soi pour faire du bon travail, mais elle est un objectif concret et motivant".

La certification est valable trois ans et fait l'objet d'un audit semestriel. Le "certificateur" devra remettre ça en principe pour octobre 2004. Entre-temps, WMS se sera donné des chances de "sauver sa peau" sur un marché de plus en plus libéralisé, de plus en plus marqué par la concurrence des ateliers comparables dans l'ensemble des pays européens, Europe centrale comprise !

WMS n'a pas mené seul ce vaste chantier. Un consultant est venu accompagner le personnel, lui enseigner les concepts de la norme ISO et former des auditeurs internes, dont le rôle sera d'assurer un suivi régulier. Il a



Bon euro, bonne année !

2002 est une année dont on se souviendra sans aucun doute. Le passage à l'euro et le remodelage de la structure de notre entreprise resteront sans doute imprimés assez longtemps dans nos mémoires. La rédaction des magazines internes souhaite que cette année soit bonne pour chacun d'entre vous ainsi que pour vos proches, tant dans la vie professionnelle (fut-ce à l'école) que sur le plan purement personnel. Bonne année.





La dynastie De Tandt: ensemble, ils font tourner la boutique

Cette fois, nous sommes invités par la famille De Tandt. La famille en ligne directe de l'aïeul Louis compte pas moins de 11 cheminots en presque juste 90 ans.

Et ce n'est pas tout: d'autres membres de la famille travaillent ou travaillaient pour les chemins de fer. Voilà qui justifiait bien un brin de causette avec les frères Roger et André (deuxième génération), ainsi que la troisième génération, Jo et Jean-Paul (fils d'André), Willy et Eddy (fils de Marcel). Nous avons été chaleureusement reçus chez Jo De Tandt à Eine.

L'importance de la sécurité d'emploi

Louis De Tandt a travaillé de 1913 à 1945 comme cantonnier sur la voie de service Nederbrakel-Michelbeke ligne 82 et à Erwetegem sur la ligne 122. Roger: "Ce travail correspondait plus ou moins à celui d'un poseur de voies de notre époque. Mais il devait faire de tout: poser des voies, poinçonner les billets, commander les passages à niveau, ...ça se passait ainsi à l'époque." André: "Je me souviens encore de l'histoire que mon père avait racontée à propos du lorry qui ne freinait plus à Opbrakel. Mon père s'est assis dessus et il a continué à descendre. Heureusement, tout s'est bien terminé." Roger: "A l'endroit où l'on a pris la photo de mon père Louis et de mon frère Robert, le lorry est ensuite remonté. Les locomotives à vapeur faisaient parfois un arrêt, disons 'imprévu'. Les habitants du village allaient alors chaparder du charbon". Louis a eu quatre fils et quatre filles. Les quatre fils sont allés travailler au chemin de fer: Robert et André comme agents du triage, Marcel comme signaleur et Roger comme sous-chef de gare. Roger: "Nous étions destinés à nous retrouver au chemin de fer. Enfants, nous allions toujours jouer dans les voies". André: "Oui, et le soir, nous faisons du feu dans le talus!". Lorsqu'on leur demande pourquoi tant de membres de la famille ont décidé d'aller travailler au chemin de fer, tous donnent la même réponse: la sécurité d'emploi. Roger: "J'ai d'abord travaillé à d'autres endroits. Il fallait en effet 18 ans pour pouvoir commencer à la voie. J'ai donc dû attendre mon 18e anniversaire. Mes frères y travaillaient et gagnaient bien leur vie. Je savais que ce n'était pas mal. Il ne fallait pas le faire pour l'argent.

J'ai commencé à travailler pour 1.500 francs par mois. Mais la sécurité d'emploi, c'était important". Willy: "Chez nous, à la maison, on disait toujours: "Si tu travailles à la voie, tu mangeras toujours à ta faim". J'ai d'abord travaillé dans une imprimerie pour un salaire deux fois plus élevé, mais la sécurité d'emploi au chemin de fer, ça ne se refuse pas".

Ensemble, ils font tourner la boutique. A un certain moment, pas moins de 7 membres de la famille De Tandt travaillaient à la gare de Zottegem. Roger rit: "Avec la famille De Tandt, on peut faire tourner la boutique. Il ne nous manque qu'un accompagnateur de train et un conducteur". Pour l'instant, il n'y a pas de candidats pour perpétuer la dynastie. Willy: "Je ne le conseillerais pas vraiment à mes enfants. Avec toutes ces histoires de privatisations et d'investissements, l'avenir de la SNCB est devenu un peu plus incertain. Le bon temps, c'est fini". Roger: "Les cheminots de notre époque ont cependant une vie de luxe par rapport à avant. Nous devions souvent passer la nuit au travail et nous ne rentrions donc à la maison que le lendemain matin. Il y avait plus de travail manuel et nous faisons plus

d'heures. Nous n'avions pas de voiture et il fallait prendre plusieurs correspondances pour arriver sur notre lieu de travail. Par contre, nous étions beaucoup plus nombreux. Au début des années 70, quelque 65.000 personnes travaillaient à la SNCB. Il y avait même quelqu'un qui était responsable de la desserte du frein à main". Jo: "Vous voyez: chacun trouve que son époque était la meilleure. Moi-même, c'est comme signaleur à Bruxelles-Midi que j'ai vécu les plus beaux moments de ma carrière. A l'époque, c'était un véritable défi de faire partir les trains de ski à l'heure. Le dernier vendredi avant les vacances de Noël, beaucoup de trains de ski partaient de là. Il y avait alors une pression terrible dans la gare. Et naturellement, il y avait toujours des problèmes comme des changements de voie, une locomotive qui arrivait trop tard, une voiture sans chauffage... Et si tous les trains étaient partis plus ou moins à l'heure, on en retirait une grande satisfaction". Quand on leur demande si lors des fêtes de famille, on ne parle pas trop souvent de la SNCB, ils répondent par la négative. Jo: "Nous réussissons très bien à séparer travail et vie privée. A la maison, on ne cause pas beaucoup chemin de fer". Ce qui a pour conséquence de déclencher les rires réprobateurs de leurs épouses respectives. ■

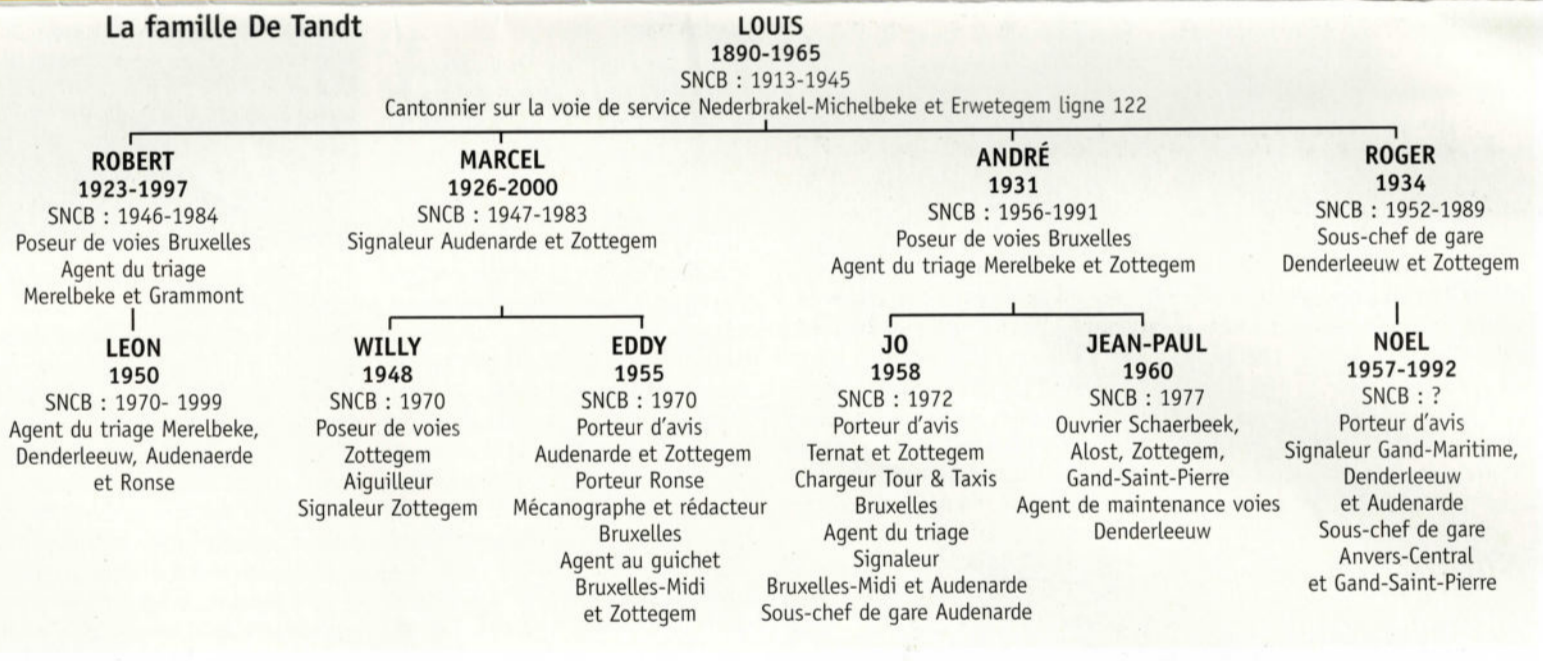
L'aïeul Louis avec son fils Robert à l'endroit où les locomotives à vapeur s'arrêtaient et où les habitants allaient chaparder du charbon.



De gauche à droite: Roger, Jean-Paul, Willy, Jo, André et Eddy.



La famille De Tandt



Des consignes à bagages automatiques dans 15 gares

Quinze de nos gares disposent désormais de consignes à bagages automatiques: Anvers-Central, Alost, Blankenberge, Bruges, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Luxembourg, Courtrai, Gand-St-Pierre, Knokke, Liège-Guillemins, Louvain, Namur et Ostende.

Ces consignes automatiques sont accessibles durant les heures d'ouverture de la gare et offrent le choix entre trois formats de casiers.

Le verrouillage et le déverrouillage des portes des consignes sont électroniques et commandés par un code secret. L'utilisateur reçoit un ticket mentionnant un code secret (différent pour chaque usager) qui lui permettra de retirer ses bagages. Il est donc impératif de conserver précieusement ce ticket.

Dans le cadre des travaux d'aménagement actuels et futurs des gares, en fonction de la demande, et afin d'optimiser le service aux voyageurs, la SNCB entend équiper d'autres gares de ce type de consignes à bagages automatiques: Mons, Tournai, Denderleeuw, Berchem, Bruxelles-Schuman...

Le montant de la location payée pour l'utilisation des consignes est valable pour une période de 24 heures.

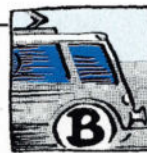
A titre indicatif, les prix actuellement en vigueur dans les gares de Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord et Bruxelles-Luxembourg sont les suivants:

Petit casier: 1,98 euro (80 FB)
Casier moyen: 2,73 euro (110 FB)
Grand casier: 3,22 euro (130 FB)

Dans les autres gares:

Petit casier: 1,36 euro (55 FB)
Casier moyen: 2,73 euro (110 FB)
Grand casier: 3,22 euro (130 FB)

Le personnel des gares, préposés aux bagages et chef de gare, reste à la disposition de la clientèle en cas de problème lors du dépôt ou du retrait des bagages. L'utilisateur, lui, est totalement et exclusivement responsable des biens déposés.



Le dispatching national se concrétise

Le 10 septembre 2001, un début de dispatching national a été mis en service au siège de l'administration centrale. Cette mise en place cadre avec les décisions antérieures du Conseil d'Administration. La réorganisation des dispatchings est un projet dont la première expression remonte à 1987.

La première phase a été réalisée en septembre 1991. Il s'agissait de réduire le nombre des dispatchings régionaux de 8 à 5. La deuxième phase, basée sur le développement d'un prototype de nouveau poste de travail de dispatching, a débuté en 1998, à la livraison du logiciel par une firme privée. Les services informatiques, en étroite collaboration avec les utilisateurs, ont réussi à améliorer fortement le poste de travail tant sur le plan de la fiabilité que des fonctionnalités ou de l'ergonomie. Le prototype était en service depuis novembre 1999 sur l'une des tables du dispatching de Bruxelles (entre Bruxelles et Hal). La première table nationale assure la régulation des lignes 94-75a "Bruxelles-Tournai-Mouscron", 78-97 "Tournai-Mouscron-Saint-Ghislain-Mons" et 96 "Quévy-Mons-Bruxelles".

Artemis et accents nouveaux

Le développement du prototype de nouveau poste de travail de dispatching fait partie du projet informatique Artemis (Advanced Railway Traffic Environment Management Information System). Artemis a pour but d'informatiser ce qui touche de près ou de loin au service des trains: la préparation, le temps réel, les statistiques et le retour d'expérience. Le nouveau poste de travail de dispatching permet

au régulateur d'effectuer sa tâche avec plus d'efficacité. Il entraîne – entre autres – une diminution significative du travail manuel.

Le "helpdesk informatique" assiste, en permanence, les utilisateurs. Lors d'interventions, il informe les agents du dispatching national de l'évolution du dépannage.

La "cellule info", au sein du dispatching, contribue également à donner un accent nouveau; elle est composée de personnel qualifié plurilingue ayant de sérieuses connaissances ferroviaires. Cette structure donne au régulateur la possibilité de se consacrer exclusivement à sa mission principale lors d'incidents: la régulation.

"Mieux réguler", oui. Mais comment ? Il est dorénavant permis de réguler sur de plus grandes distances, de visualiser l'ensemble des circulations en temps réel dans la zone de régulation, même au-delà, sans dépendre d'autrui, de détecter les risques de conflit ou d'incompatibilité en temps opportun et de prévoir les conséquences directes ou secondaires d'une décision prise. Il est enfin possible d'anticiper.

Objectif à réaliser pour 2005: un dispatching centralisé

Les 5 dispatchings existants avant le 10 septembre fonctionnaient avec 21 tables de régulation. Pour 2005,

l'objectif est d'arriver à 10 ou 12 tables au maximum dans un dispatching national. Chaque table régulera +/- 250 kilomètres de lignes.

Dans et autour du dispatching national (NDN), seront rassemblés tous les services étroitement liés à la circulation des trains afin de pouvoir gérer tout problème éventuellement rencontré.

L'objectif final du CA Réseau est de réguler le trafic sur 2 niveaux: le dispatching national et les 50 cabines nodales de signalisation.

Etienne De Ganck, chef de service à la gestion centrale du trafic.



Les pionniers du dispatching national

Luc Fourny, inspecteur du mouvement, et Daniel Dotreppe, sous-chef de gare principal se sont connus au dispatching régional de Namur. Lors de la réorganisation des dispatchings régionaux en 1991, ils ont acquis une certaine expérience dans le domaine de la centralisation. Luc Fourny nous confie : "Très vite, j'ai compris qu'il fallait améliorer la méthode de régulation des trains. Une firme française, ayant déjà fait ses preuves en cette matière, a été retenue au travers d'un marché de gré à gré pour développer le support informatique. Dès ce moment, j'ai suivi en France l'évolution du produit afin d'y apporter certaines adaptations propres

à nos besoins. Par contre, l'expérience du service informatique de la SNCB nous a été précieuse. La bonne collaboration entre nos services et le leur a permis d'augmenter la fiabilité et la performance de l'outil informatique et de développer le projet 'régulation' d'Artemis ainsi que l'Artweb (la consultation d'Artemis sur l'intranet). Actuellement le nouveau dispatching national fonctionne comme suit : un bureau d'organisation, une table de régulation, une table info et une table de gestion pour le dirigeant. A remarquer que nous disposons d'une table de réserve en cas de consultation, de crise ou d'avarie à l'une ou l'autre table. Les outils d'avenir du dispatching national permettent de suivre en temps réel la circulation des trains et de soulager le régulateur de charges administratives pour se concentrer sur la bonne marche des trains et rendre ainsi un meilleur service à la clientèle".



Daniel Dotreppe

Luc Fourny



Daniel Dotreppe poursuit dans ces termes : "J'étais également dispatcher à Namur. Lorsque j'ai eu l'opportunité de venir ici, je n'ai pas hésité. J'avais l'occasion de faire quelque chose d'autre, d'inédit. La SNCB mettait à notre disposition des outils d'avenir permettant d'améliorer la régularité des trains. Avant d'apporter ma collaboration à la mise en place du nouveau dispatching national, j'ai fonctionné au block 12 qui dessert la ligne grande vitesse. A ce jour, avec les services Telecom, Informatique et le Helpdesk

informatique qui tourne en 3x8, je me sens prêt à faire partager mon expérience à l'extension du dispatching national. Aujourd'hui, nous sommes une trentaine, rien que pour réseau, demain nous serons plus d'une centaine sans compter tous les autres centres d'activités également concernés par la circulation des trains".

SNCB: trafic voyageurs toujours en hausse

Durant les neuf premiers mois de 2001, le nombre de voyageurs-kilomètres a progressé de 6,2 % en trafic intérieur par rapport à la même période en 2000. L'augmentation avait été de 4,1 % en 2000 et de 3,5 % en 1999.



Ce résultat s'explique notamment par les mesures tarifaires qui sont entrées en vigueur en juillet 2000 (comme le tarif seniors, le transport gratuit des enfants accompagnés de moins de 12 ans, les cartes train scolaires meilleur marché) qui ont entraîné grosso

modo une augmentation de 1,5 % du nombre de voyageurs-kilomètres. D'autres initiatives ont favorisé cette évolution positive:

- la conclusion d'un nombre croissant de contrats avec des institutions et des entreprises afin de stimuler le système du tiers payant pour les cartes train;
- une meilleure adéquation entre le service des trains et la demande, comme l'adaptation de l'offre de trains pour les destinations touristiques en été, qui a permis d'enregistrer une progression de 7,4 % du nombre de voyageurs-kilomètres avec pass et billets;
- l'intensification des contacts avec le Service de Médiation et le Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB;
- l'action "Train-découverte" destinée aux écoles (3e et 4e années d'études);
- une campagne de promotion des voyages en groupe, plus particulièrement à l'intention des jeunes (+ 39 % de voyageurs-kilomètres en 2001).

L'augmentation continue du transport de voyageurs présente cependant un revers sous la forme d'une suroccupation de certains trains et de perturbations de la régularité du trafic. Pour pouvoir continuer à offrir un service de qualité, il faudra investir dans l'extension de la capacité du matériel roulant et de l'infrastructure.

Néanmoins, les chiffres des neuf premiers mois de 2001 sont là pour prouver que la SNCB honore ses engagements en matière de missions de service public et qu'elle est partiellement en mesure d'offrir une réponse aux problèmes de mobilité.

ZOOM Ostende: vive les seniors !

Du 10 décembre 2001 au 24 mars 2002, la ville d'Ostende organise en collaboration avec la SNCB une action en faveur des seniors. L'opération a pour but d'y attirer davantage de visiteurs de 65 ans et plus pendant la basse saison touristique.

Comment ça marche ? Les 65 ans et plus qui se rendent à Ostende en train munis du billet senior, peuvent remettre le talon B de ce billet au guichet de l'Office du Tourisme d'Ostende en échange d'un nouveau billet aller et retour valable pendant la période de l'action. L'Office du Tourisme d'Ostende distribuera pas moins de 50.000 billets jusqu'au 24 mars au plus tard ou jusqu'à épuisement du stock. Les seniors pourront en faire usage jusqu'au 29 mars 2002. Les conditions d'utilisation du billet gratuit sont les mêmes que dans le cas du billet senior ordinaire pour la côte.

Ostende jouit d'ores et déjà du statut de destination privilégiée pour les bénéficiaires du tarif senior. Parmi les quelque cinq cent mille billets senior vendus pendant les neuf premiers mois de cette année, 187.000 avaient Ostende comme destination. Seule Bruxelles a fait mieux. Mais en juillet et août, Ostende a tout de même réussi à ravir la première place à la capitale. Les trains vers Ostende offrant en basse saison assez de places aux heures dites creuses, la SNCB n'a pas hésité à collaborer à cette action. Peut-être une idée à creuser pour d'autres attractions touristiques...

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen,
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts,
Els Houbrechts, Julie Kermorvan,
Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus,
Denis Moinil, Jean-Claude Salemi,
Serdu, Jean-Pierre Vantighem,
Michel Visart

Production
Impression et distribution:
Facility management

Correspondance
C'EST À DIRE
CO.042 / Section 50
85 rue de France 1060 Bruxelles
Tél.: 02 526 37 83 - (911/63783)
Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)
TeamWare: 16.042: CADWZ
E-Mail: cadwz@b-rail.be

Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement

Membre ABPE
Association Royale Belge de la Presse d'Entreprise

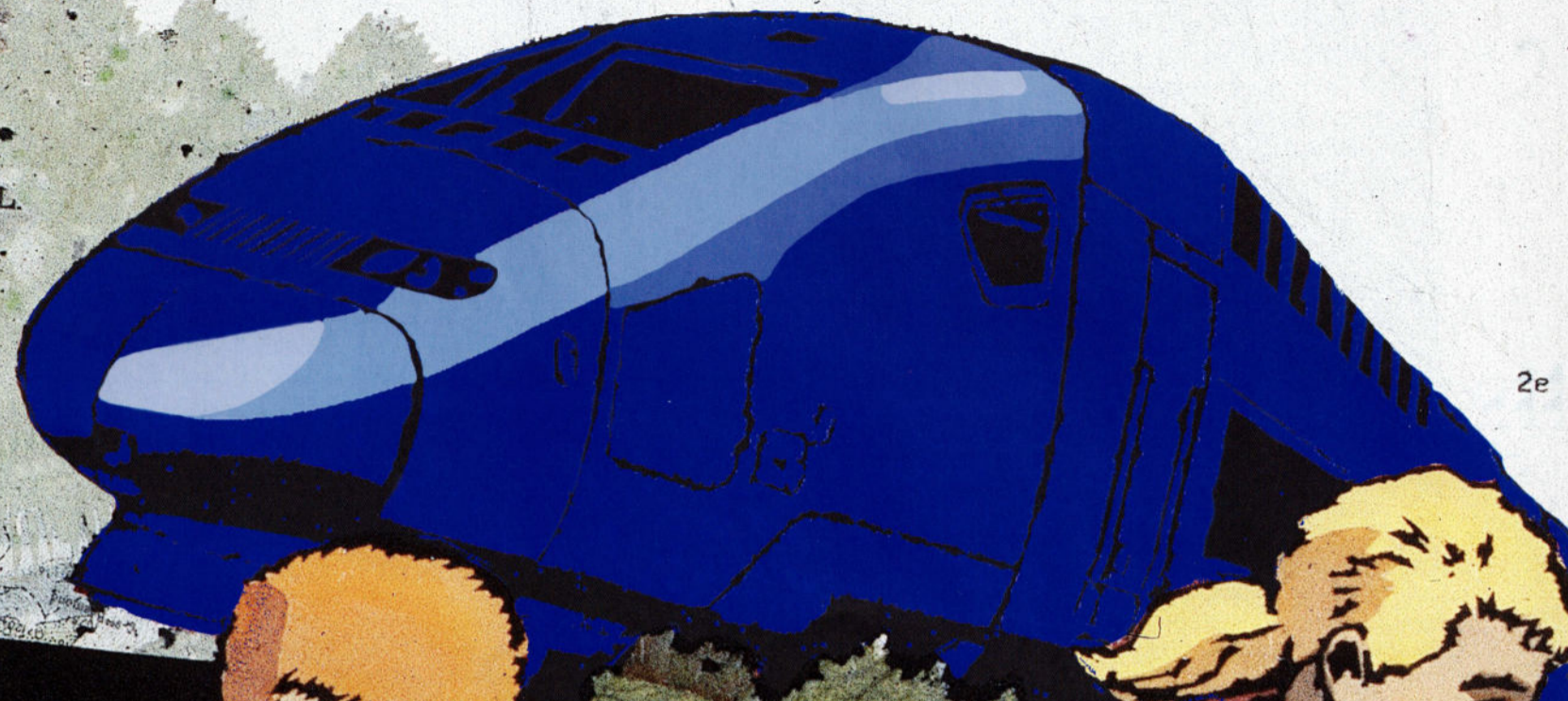


SIMPLE

VE BRUXELLES
A : DE PANNE

EEN ZOMER

- 6. » 67 » MARTE
- 7. » 68 » STRADELL
- 8. » 71 » LA M
- 9. » 72 » LE
- 10. » 110



2e C

2002

m d w d v z z
l m m j v s d



Le train roule également sur

générales de transport sont d'application. Info dans nos gares.

LASSE Réd. 00%
74054222



Januari Janvier	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31													
Februari Février														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
Maart Mars														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
April Avril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30														
Mei Mai														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Juni Juin														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Juli Juillet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31													
Augustus Août														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
September Septembre														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Oktober Octobre														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
November Novembre														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
December Décembre														1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

EXT WIL ZEGGEN

C'EST À DIRE

Thy

La voie : contrôle et entretien permanents

“Chemin de fer”, “Rail”, combien d’expressions du transport par train ne trouvent-elles pas directement leur origine dans la voie ferrée elle-même ? Sans voie, pas de train. Et sans voie entretenue, pas de transport sécurisé.

Du géographique au sectoriel

Autrefois, l’entretien de la voie était assuré sur la base d’un découpage géographique du réseau. Cette approche est aujourd’hui révolue. Elle a laissé la place à une organisation du travail par secteur d’activités. Claude Ansiou, ingénieur industriel en chef, chef de division, explique pourquoi le système a été modifié : “Le développement de l’entretien mécanisé et expertisé, des moyens d’analyse et de détection, ainsi que l’amélioration de l’infrastructure de la voie et l’attribution de travaux non typiquement ferroviaires à des entreprises privées, conduisent à concentrer le travail des brigades de maintenance sur les points singuliers. Ces points peuvent être particuliers pour diverses raisons : soit l’entretien mécanisé n’y est pas possible, soit la complémentarité des interventions manuelles et mécanisées est nécessaire. C’est le cas notamment des appareils de voie ou des passages à niveau.

Le travail par secteur d’activités demande que les ressources humaines et les moyens logistiques soient regroupés tout en tenant compte de certaines contraintes techniques et sociales : logement des brigades, réalisation des Centres Logistiques Infrastructure (CLI), particularités des postes et des lignes.” Cette organisation par secteur d’activités présente notamment l’avantage d’homogénéiser la qualité des voies et de diminuer l’entretien en voltige et les interventions sur incidents.

Les brigades

Au total, l’entretien des voies donne du travail à environ 3.500 agents regroupés en brigades de 30 personnes, réparties en brigades mobiles et brigades spécialisées.

La **brigade spécialisée** est chargée en priorité des appareils de voie et des voies attenantes ainsi que des zones “singulières” telles que les appareils de dilatation, les passages à niveau, les tronçons de rails courts en ce qui concerne la révision des joints, les voies sur les ouvrages d’art et leurs abords immédiats. Ces brigades doivent se suffire à elles-mêmes au niveau de leur propre sécurité et le système doit faciliter l’intégration de certains agents de la signalisation, par exemple au niveau des appareils de voie. Ces brigades peuvent être appelées à participer à la surveillance de la voie en cas de nécessité.

La **brigade mobile** s’occupe d’interventions diverses comme la surveillance des voies et des installations, l’entretien en voltige des talus et fossés, la levée d’incidents, la préparation du passage de l’outillage spécialisé de la voie, la pose de signaux de ralentissement temporaire, la préparation de chantiers, la desserte de trains de travaux, le gardiennage de passages à niveau, l’exécution de travaux de maintenance demandant beaucoup de mobilité, exigeant peu de personnel, travaillant avec un dispositif de sécurité restreint et du



matériel léger, et, enfin, l’assistance aux travaux exécutés par des tiers comme le désherbage.

Enfin, des **brigades mécanisées** prennent en charge, comme leur nom l’indique, l’entretien mécanisé des voies. Ces brigades qui emploient environ 135 personnes sont réparties dans les différentes Zones MI et sont gérées par le Logistic Manager de la Zone. Au total elles disposent de 16 bourreuses niveleuses dresseuses lourdes pour l’entretien mécanisé de la voie courante et des appareils de voie, de 11 engins multifonctionnels pour l’entretien mécanisé des points singuliers et de 11 régaleuses pour le reprofilage des banquettes de ballast.

Les programmes de révision

L’entretien d’une voie ferrée ne s’improvise pas ! Le programme de révision est établi sur une base annuelle. Il s’appuie tout d’abord sur un diagnostic par expertise constitué de l’enregistrement de l’état géométrique de la voie et de l’examen des matériaux et de l’infrastructure. Sur la base des règles de décision concernant la maintenance, ce diagnostic aboutit à des conclusions en matière de nivellement, de dressage et de bourrage. Il y a trois grands programmes de révision.

Le **programme R1** concerne l’entretien méthodique programmé des points singuliers. Après examen et contrôle, il sert à réviser les appareils de voie, les appareils de dilatation isolés, les passages à niveau, les voies sur ouvrage d’art et leurs abords immédiats ainsi que les joints dans les rails courts.

“Pour la voie courante, un autorail de mesure EM130 enregistre deux fois par an l’état général des voies et des appareils de voie, notamment le nivellement longitudinal, le dressage, le gauche, l’écartement, le dévers et le profil du rail”, précise José Agache, ingénieur principal, chef de division, chargé de la mécanisation des travaux Infrastructure et de l’exécution des contrôles et des mesures (MI 53). La qualité globale de la voie et tous les points singuliers sont ainsi enregistrés lors des campagnes de printemps et d’automne qui servent à l’établissement et/ou à la correction du programme d’entretien.

La vérification des appareils de voie est systématique. Sa périodicité dépend, d’une part, de l’âge de l’appareil et, d’autre part, du niveau de contrôle souhaité. A titre d’exemple, un appareil installé de plus de six ans fait l’objet d’une triple vérification : au moins une fois par mois pour les cotes de maintien, au minimum une fois par an pour le contrôle des profils d’usure et de sécurité ainsi que pour les cotes détaillées. Divers types de vérification et de périodicité sont également prévus dans le programme R1 pour les appareils en voies principales et en voies d’évitement, les appareils de dilatation et dispositifs à joints multiples, les ouvrages d’art et

joints isolants collés, les passages à niveau et les joints dans les rails normaux.

Le **programme R2** porte sur l’entretien méthodique programmé de la voie. La révision est programmée et mécanisée après expertise par l’engin de mesure.

La fréquence des interventions est programmée sur base des résultats. Il faut tenir compte de divers facteurs comme, par exemple, le fait que le bourrage peut nuire, s’il est trop fréquent, à la qualité des composants de la voie. Les travaux du nivellement et du dressage sont nécessaires si l’examen révèle un processus de dégradation conduisant aux valeurs de révision.

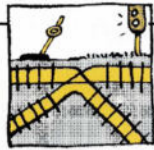
Le **programme R3** consiste en l’entretien programmé partiel de la voie. Il permet d’exécuter des travaux de révision sur des tronçons de voie où une révision mécanisée généralisée n’a pas été jugée nécessaire après expertise. Il sert également à exécuter d’autres travaux comme le remplacement de matériaux defectueux, le ballastage complémentaire, le nettoyage des fossés ou encore la révision des attaches.

Aux trois programmes de base, il faut encore ajouter la révision des voies renouvelées ou **programme RR**. Comme son nom l’indique, il est destiné au suivi des chantiers de renouvellement complet ou partiel des voies. La stabilisation n’étant complète qu’après deux ans, il faut surveiller le tassement différentiel des voies. Ce travail est mené de manière systématique.

Souci permanent

Comme le dit Claude Ansiou, “Un appareil de voie est suivi de sa naissance à sa mort. Il est difficile de définir la durée de vie des appareils de voie, car l’usure varie fortement d’un composant à l’autre. Certaines pièces, comme les aiguillages, demandent à être changées très régulièrement. En revanche, à titre d’exemple, on peut affirmer que les traverses ont une durée de vie de 20 à 25 ans, les rails de plus ou moins 30 ans et le ballast de 30 à 35 ans. Bien évidemment, cette durée varie en fonction de plusieurs facteurs parmi lesquels la fréquence d’utilisation de la voie est prépondérante.”





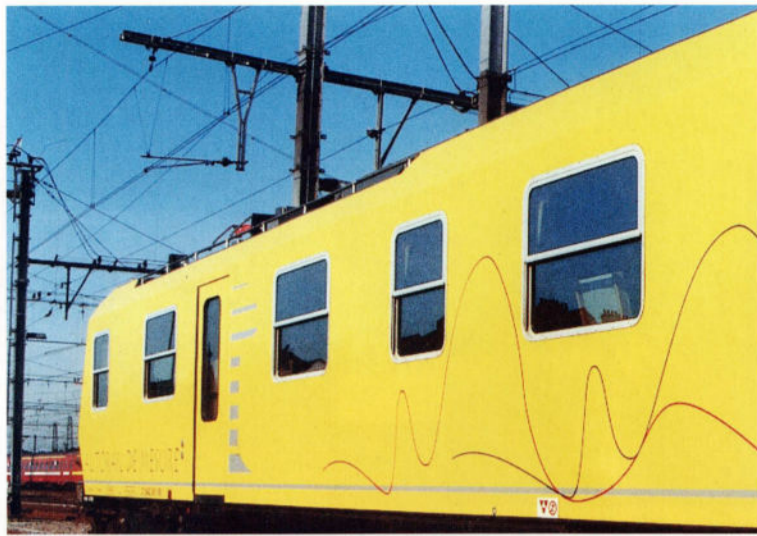
"Il faut ajouter que l'acier est de meilleure qualité aujourd'hui, grâce notamment à la technique de la coulée continue. Il est plus résistant à l'usure", ajoute José Agache. "Toutefois, un nouveau type de défaut a fait son apparition : le RCF (rolling contact fatigue). Comme l'acier, plus dur, s'use moins vite suite au passage répété des roues de train, lorsqu'une fissure apparaît, elle n'est plus enlevée par l'usure naturelle et a davantage tendance à s'agrandir, risquant d'entraîner le bris du rail."

La surveillance de la voie

L'entretien des voies est évidemment indispensable, mais il n'est pas suffisant. Il existe parallèlement une procédure de surveillance de la voie qui permet d'assurer un contrôle de tout le réseau à la fois systématique et lors de circonstances spéciales.

En principe et sous l'autorité du chef d'arrondissement, les **visites systématiques** ont lieu au minimum toutes les deux semaines. Au cas par cas, le responsable peut modifier le cycle des visites ou insister sur certains points particuliers en fonction de divers critères comme le tracé de la ligne et de ses abords, la nature et l'âge des matériaux, la qualité des plates-formes et de la voie ou encore des travaux récents. L'objectif de cette surveillance systématique est de vérifier la sécurité de la circulation des trains sur toute l'étendue du poste de l'agent de maîtrise en contrôlant le bon état de la voie, des installations et des abords. Outre la voie courante, les appareils de voie font l'objet d'un examen hebdomadaire pour contrôler des points particuliers comme la stabilité générale et celle des joints, l'usure des aiguilles, la position du dispositif de verrouillage.

Les **visites spéciales**, qui sont prescrites par le chef d'arrondissement, sont consacrées aux points à risques tels que les talus instables, les tranchées rocheuses avec chute possible de rochers, les zones boueuses, les zones en renouvellement, etc. Ces visites peuvent être réalisées de façon séparée ou lors de la visite spécifique. Si le temps a été perturbé par des circonstances atmosphériques exceptionnelles (ouragans, orages violents, pluies torrentielles, tremblements de terre, inondations, chutes de neige ou



de feuilles, dégels brusques, sécheresse prolongée...), le chef d'arrondissement peut prescrire des **visites exceptionnelles** dont il détermine la fréquence.

La météo conduit encore la maintenance à organiser des **surveillances spéciales** lors de grandes chaleurs comme par temps très froid. Dans le cas des grandes chaleurs, le plus important consiste à prendre à temps les mesures préventives notamment le réglage des appareils de dilatation, des compléments éventuels de ballast ou encore la révision des fixations dans les supports en bois en cas de défectuosité constatée après sondage. La surveillance spéciale sera organisée dans toutes les voies dès que la température est susceptible de dépasser les 40°. En cas de froid, certains points sensibles seront contrôlés par les agents effectuant des visites systématiques dès que la température du rail descend sous 0°.

Protection des chantiers

Des mesures sont également prises pour sécuriser les nombreux et gros chantiers d'entretien ou de modernisation du réseau, prévus ou en cours. Pas question, en effet, que ces chantiers ne menacent la sécurité du trafic. "Ainsi les engins utilisés pour les travaux tant sur la voie que pour les caténaires ont été dotés d'équipements de sécurité, comme par exemple le frein automatique, l'enregistreur de vitesse, les dispositifs de répétition des signaux et de contrôle de la vigilance, l'avertisseur sonore, etc.", explique José

Quelque 3.500 agents sont affectés à l'entretien des voies. Ils sont regroupés en brigades d'une trentaine de personnes, réparties en brigades mobiles et en brigades spécialisées.

Agache. "Une vingtaine de wagons frein destinés aux trains de travaux ont également été mis en service. A cela s'ajoute la protection des chantiers par 'annonce automatique' : un projet en ce sens est actuellement à l'étude qui vise à rechercher une solution rentable pour pallier au manque de personnel et qui procure plus de sécurité à la fois pour le personnel et l'exploitation. Il devrait utiliser une radiocommande sécurisée pour la détection et l'annonce automatique des mouvements, une alarme collective et individuelle ainsi qu'une couverture par signalisation électrique de chantier 'TW'."

"Globalement", conclut Claude Ansiou, "on peut affirmer que la qualité de la maintenance de la voie est en amélioration continue depuis une vingtaine d'années. L'entretien est de plus en plus mécanisé et la fiabilité du matériel est plus importante. Nous nous considérons comme un SAV, un service-après-vente, nous sommes là dès que nécessaire, mais moins nous sommes utilisés, mieux cela vaut !"



Management 21 "sécurité"

Sous peu sortira de presse une édition de Management 21 (le magazine des cadres) entièrement consacrée à la sécurité du mode ferroviaire. Des exemplaires seront disponibles (sur demande à la rédaction de CAD) pour tout autre agent qui souhaiterait se doter de cet appréciable capital d'information. Le contenu sera également injecté dans le site intranet de Communication.



Le parking de la gare de Bruxelles-Midi est ouvert

C'est le jeudi 6 décembre que la SNCB et Q-Park ont inauguré officiellement le parking souterrain de la gare de Bruxelles-Midi. Offrant 2.500 places dont 1.650 emplacements réservés au public, ce complexe est l'un des plus grands parkings souterrains et le plus grand attachant à une gare en Belgique.



Le parking de Bruxelles-Midi est géré par la firme néerlandaise Q-Park Belgium. Q-Park n'est pas seulement représentée en Belgique, mais bien sûr aux Pays-Bas, et également en Allemagne et en Angleterre. Ce concessionnaire répond aux exigences de haut niveau de qualité que la SNCB entend offrir à sa clientèle.

Confort et sécurité

Ouvert 24 heures sur 24, le parking dispose d'un équipement à la pointe du progrès et apporte la garantie d'un niveau de sécurité très élevé. C'est ce que voulait la SNCB, qui estime qu'un parking apporte une plus value évidente à une gare. Tout a été mis en oeuvre pour satisfaire la clientèle. Les sols sont recouverts d'époxy haut de gamme. Le parking est bien éclairé, d'un accès aisé, avec de spacieuses aires d'entrée et de sortie. Des portes automatiques, des installations de surveillance via des caméras, appareils intercom, des gardiens présents 24h/24h assurent la sécurité et un service de valeur.

Complémentarité entre la route et le rail

Il peut sembler étonnant qu'une entreprise ferroviaire construise un méga-parking. En fait, les chemins de fer savent que le train ne peut pas résoudre à eux seuls les problèmes de mobilité. Il est donc essentiel de pouvoir accueillir dans les meilleures conditions les nombreux automobilistes qui utilisent d'abord leur véhicule pour se rendre à la gare et poursuivent ensuite leur voyage à bord d'un train.

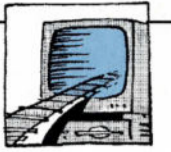
Bruxelles-Midi : plaque tournante pour le trafic ferroviaire international

Une attention particulière a été apportée aux besoins de la clientèle internationale: Thalys et Eurostar ont conclu un contrat afin de pouvoir apporter à leurs clients la garantie d'une place de parking. Pour certaines catégories de billets, Eurostar accorde deux jours de parking gratuit tandis que Thalys offre une réduction sur le prix du parking aux détenteurs de certains billets conçus pour la clientèle d'affaires.

Une mise en service étape par étape

Le parking compte 6 niveaux souterrains, dont 4 sont en service depuis juillet 2000. Actuellement, il dispose d'un accès direct avec la gare. Lorsque la façade principale sera achevée, une deuxième entrée, d'un accès très facile, sera mise en service. A la mi-2003, les travaux seront intégralement achevés. Quant au bâtiment de la gare, son achèvement complet nécessitera encore quelques années: il est prévu pour 2007. Le parking représente un investissement de 49,58 millions euro (2 milliards de FB).





Le Call Center : la carte de visite d'IT

Il y a quelque temps, vous avez eu l'occasion de compléter un questionnaire relatif au Call Center du CS IT. Les résultats de l'enquête ont entre-temps été évalués. Nous en avons discuté avec Geert Vandenbulcke, Call Center Manager.

Le Call Center (CC) fait partie du service clientèle d'IT. Il s'agit du point de contact IT pour tout utilisateur qui rencontre des problèmes ou a des questions concernant l'informatique. Geert Vandenbulcke: "Le Call Center est la carte de visite d'IT. En cas de problème informatique, c'est le seul point de contact pour nos clients".



Quel est le rôle du Call Center?

Ce sont les assistants CC qui ont le premier contact avec l'utilisateur. Vous pouvez les joindre par téléphone ou par e-mail 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Leur mission est d'assurer la première aide en ligne. Geert Vandenbulcke: "Ils identifient le problème, l'enregistrent et le résolvent eux-mêmes dans la mesure du possible. Notre objectif est que les assistants Call Center puissent résoudre immédiatement 70% des problèmes. Si ce n'est pas possible, les analystes CC, à savoir l'aide en deuxième ligne, interviennent. Ils traitent des problèmes que les assistants n'ont pas pu résoudre immédiatement ou qui étaient couverts par une certaine sécurité. Il y a par ailleurs les coordinateurs CC, qui sont responsables de gérer au quotidien et de dispenser des formations à leurs collaborateurs". Il ne faut pas oublier l'Operation Center. Il est

Geert Vandenbulcke



responsable du contrôle du réseau, des serveurs centraux et des mainframes. Il est ainsi possible d'empêcher de nombreux problèmes.

Notoriété, communication et accessibilité

Quelques points d'attention sont ressortis de l'enquête. Geert Vandenbulcke: "Nous devons mieux faire connaître le CC auprès de nos clients, mieux communiquer et améliorer notre accessibilité. Il s'agit des principales conclusions que nous pouvons tirer de l'enquête. Si nous voulons augmenter notre notoriété, nous devons collaborer plus étroitement avec

les BSM (Business System Manager). En ce qui concerne la communication avec le client : à l'avenir, en introduisant votre numéro de référence sur notre site intraweb, vous pourrez vérifier où l'on en est dans la résolution de votre problème et quelles démarches ont été

entreprises. Nous devons également améliorer l'accessibilité du Call Center. En moyenne, un appelant raccroche dans les 20 secondes. Pendant les périodes de pointe, les assistants CC n'ont pas toujours la possibilité de répondre dans un délai aussi bref. La communication via intraweb et le nouveau central téléphonique prévu peuvent partiellement compenser cette situation". Avec le futur central téléphonique, l'on examinera si une série de help desks (le Call Center IT, le Telesales, le helpdesk commercial) peuvent être joints au même numéro. En fonction de son problème, le client pourra faire un choix via les touches de son téléphone. Il en résultera une plus grande efficacité et il sera plus facile de prévoir une solution totale pour un problème qui présente des aspects tant techniques que fonctionnels.

Gagnants de l'enquête CC

En répondant à l'enquête du Call Center, vous aviez la chance de remporter des cadeaux. Voici les heureux gagnants.
Billet Thalys pour Paris : Jacques Wagner de Tournai
Encyclopedia Deluxe 2001 de Microsoft Encarta: Michel Jacques de Bruxelles-Midi
Encarta Interactive World Atlas 2001: Jan De Conseth d'Anvers
Microsoft Train Simulator: Martin Vanderschueren de De Pinte

COMMUNICATION

www.sncb.be: 3,6 millions de visiteurs en un an

Depuis son renouvellement complet, l'an dernier, le site Internet de la SNCB est sans conteste l'un des plus fréquentés en Belgique.

A titre d'exemple, quelque 400.000 internautes se sont connectés sur la page d'entrée le mois dernier, pour consulter au total 2 millions de pages. Depuis octobre 2000, il y a eu 3,6 millions de visiteurs. Notre site Internet compte 5.600 pages et peut être consulté en français, néerlandais, allemand et anglais. Dès la 'homepage', nos clients trouvent un lien direct vers les horaires des trains nationaux et le module de réservation pour les trains internationaux. En septembre dernier, ARI a été interrogée près de 4 millions de fois. Le site comprend six grandes rubriques, avec pour chacune son propre code de couleurs afin d'être plus facilement reconnaissable.

"Quoi de neuf" renseigne utilement le visiteur sur les nouveautés et sur les promotions tant pour les destinations nationales qu'à l'étranger. "Voyager en Belgique" énumère toutes les formules de voyage et les réductions accordées en trafic intérieur, et offre également toute une série d'informations pratiques. Il y est possible de connaître la formule de voyage la plus indiquée et le prix correspondant. En septembre, environ 180.000 calculs de prix ont ainsi été donnés. "Voyager en Europe" présente tous les éclaircissements sur les voyages en trains internationaux et permet de réserver les billets en ligne. La rubrique "Business" s'empresse de renseigner les hommes d'affaires

sur les prix, les cartes d'entreprise, les chèques voyage, les contrats sur mesure, etc. Le site "Jeunes" se distingue du reste du site SNCB, notamment par son design. On peut y découvrir les différentes formules de voyage pour les jeunes, télécharger des affiches publicitaires ou des spots TV, et concourir chaque mois pour emporter un Go-Pass, une B-Excursion ou un Interrail-Pass. Sous la rubrique "A propos de la SNCB", les visiteurs peuvent consulter de l'information sur l'entreprise. Enfin, sur le site de la SNCB, un sous-menu renvoie vers les communiqués de presse, les offres d'emploi, etc.



ZOOM Nouveau parking pour vélos à Gand-Saint-Pierre

La SNCB a récemment réaménagé de manière optimale le parking pour vélos de la gare de Gand-Saint-Pierre, situé Sint-Denijslaan. Les travaux exécutés amélioreront considérablement tant la capacité et le confort du parking pour vélos que sa sécurité. Les 210 anciens crochets à vélos ont été remplacés par 440 nouveaux rateliers du type SNCB. Ces rateliers sont plus espacés que les anciens, ce qui rend plus aisée la mise en place des vélos. Ils offrent aussi la possibilité d'attacher solidement le cadre du vélo, ce qui diminue sensiblement le risque de vol. En plus des rateliers, le sol a aussi été rafraîchi grâce à une couche de gravier sur toute la surface. Des améliorations similaires ont aussi été apportées côté façade de la gare. A la Clementinalaan, les 490 anciens rateliers ont été remplacés par 550 nouveaux. L'objectif est à terme de remplacer toutes les anciennes installations vélos de la gare et de les remplacer par de nouvelles du type SNCB, comme déjà réalisé à la Sint-Denijslaan.

Du tout nouveau sur www.sncb.be

Afin d'optimiser les informations fournies via www.sncb.be, la SNCB vient de relier informatiquement les informations contenues sur le site de recherche d'horaires et celles concernant les modifications du service des trains du site "Info-travaux". Ainsi, les informations d'horaire relatives à chaque train sont accompagnées d'un icône, un triangle jaune avec un point d'exclamation, lorsque le parcours du train concerné traverse une zone de travaux générant des retards limités ou faisant l'objet d'un service de trains spécial certains jours du mois en cours. Cet icône donne accès immédiat à l'information, soit sur tous les chantiers, soit sur ceux qui concernent la ligne fréquentée.

N'allez pas voir le Petit Robert... nous l'avons fait pour vous. Une réaction devait venir, inévitablement, d'ici ou de là. Un icône, au masculin, sans accent circonflexe ? Certains refuseront d'y croire. Et pourtant... A la page 1120 de l'édition de 1996, le Petit Robert précise: ICONE (ikon) n. m. DIDACT. Signe qui ressemble à ce qu'il désigne, à son référent. INFORM. Symbole graphique affiché sur un écran d'ordinateur, qui représente et permet d'activer une fonction du logiciel. Dont acte.