

A lire dans
cette édition



L'Europe se penche sur le rail
> page 2



La SNCB exporte son savoir-faire
> page 4



Comment le personnel voit-il son entreprise ?
> page 7

Magazine du personnel de la SNCB

MATÉRIEL ROULANT

Le "double étage" a de l'avenir

"En 2012, environ 30 % du matériel roulant devrait être à double étage".

Cette estimation a été donnée au cours de la conférence de presse de présentation des voitures M6, le 14 décembre. L'occasion d'un intéressant tour d'horizon des problèmes de capacité et de confort du matériel roulant et des réponses de la SNCB.

Prenez une autoroute à trois bandes par sens de circulation. Sa capacité horaire maximale est estimée à 4.500 voitures. Statistiquement, un observateur posté sur un pont verra ainsi 5.850 personnes (1,3 par véhicule) défiler sous ses yeux en une heure.

Prenez maintenant une rame de nos voitures M6 à double étage. La rame double, de 12 voitures, offre 1.572 places assises. Disons qu'il en passe une tous les quarts d'heure sous les yeux du même observateur. Si toutes les places assises sont occupées, c'est 6.290 voyageurs qu'il verra passer au cours de la même heure.

Déjà, l'avantage du train (sa capacité) est mis en relief.

Calculons de même pour d'autres types de matériel, mais toujours avec une composition de 12 voitures. Les chiffres parlent:

	Par train	4 par heure
12 M6	1.572	6.288
12 M4	1.176	4.704
4 AM break triples	1.012	4.048
12 i11	898	3.592
4 AM 96	848	3.392

La supériorité du matériel à double étage ne fait de doute pour personne. C'est bien ce genre de configuration que la SNCB prévoit d'ailleurs pour le RER, appelé à drainer de plus en plus de voyageurs convergeant vers Bruxelles notamment en heures de pointe.

Nécessité plus que choix

Evoluer vers un taux accru de matériel à deux niveaux apparaît davantage comme une nécessité que comme un choix possible. Etienne Schoupe s'en expliquait au cours de

cette conférence de presse. "1998 a été pour nous une année catastrophe. Pendant trois ou quatre mois après le lancement du nouveau plan de transport intérieur, les clients ont manifesté leur mécontentement. Mais le choix était bon. Sans intervention ou correction substantielle, nous avons pu donner une pleine efficacité à ce plan, et nous avons depuis lors enregistré une croissance de 15 % du trafic national. Les réseaux voisins qui ne se sont pas alignés sur un modèle comparable sont loin d'enregistrer les mêmes résultats. Si la clientèle accepte notre matériel M6, si elle y trouve le confort qu'elle attend, nous pensons que l'orientation pour l'avenir sera au développement du double étage. Il n'y a du reste pas d'autre choix si nous voulons rencontrer l'objectif fixé par le gouvernement: contribuer davantage à la mobilité en Belgique par une augmentation de trafic intérieur de 50 % d'ici 2010".

Que le public revienne assez nettement au train, c'est un phénomène propre à l'époque: la population s'avère de plus en plus ouverte à une autre mobilité, à des choix plus raisonnables pour l'environnement et la santé. Mais sa décision repose sans doute aussi pour une part non négligeable sur la qualité que nous sommes en mesure d'offrir. Qualité de l'univers de nos gares, qualité du



La SNCB doit opter pour les voitures à deux niveaux si elle veut augmenter le trafic intérieur de 50 % d'ici 2010.

matériel roulant, qualité de l'offre en terme d'horaires et de correspondances, qualité du système de vente et de distribution, qualité de l'information, qualité de l'accueil et de l'accompagnement des clients...

Programme qualité sur rails

Le troisième contrat de gestion SNCB/Etat comprendra un certain nombre de précisions, d'exigences quant à la qualité du service à la clientèle. Le plan d'investissements dans son ensemble vise à mettre en place les moyens pour que le niveau de qualité voulu soit atteint dans tous les domaines.

Un programme substantiel d'achat et de transformation de matériel roulant est d'ailleurs inscrit à ce plan duodécennal d'investissements. Dans le créneau du matériel pour voyageurs, en ne comptant pas les locomotives, une enveloppe d'environ 2,412 milliards d'euros est prévue pour l'achat de matériel neuf ainsi que des rénovations (327 millions, soit 13,5 %). La part du matériel intérieur, celui qui devrait absorber 50 % de trafic en plus, atteint un total de 2,029 milliards d'euros (dont 321 millions pour les rénovations).

Les achats nouveaux sont ceux de voitures double étage M6: 210 voitures en 35 rames de 6. La livraison

commence en 2002; les premières rames seront en service au début de l'été. Elle se poursuivra jusqu'en 2004 à la cadence d'une rame de 6 voitures toutes les trois semaines.

Les modernisations réalisées par nos ateliers se présentent comme ceci:

- 181 AM électriques doubles 66-79. La rénovation est en cours depuis 1999, elle porte sur 18 unités par an.
- 140 AM électriques Break 80-83, à réaliser vers 2007.
- 578 voitures M4; rénovation de 50 unités par an, en cours depuis 1996.

La rénovation des 130 voitures double étage M5, génération qui a précédé les M6, fait l'objet d'une réflexion approfondie. Le coût est élevé et les responsables étudient une alternative raisonnable.



L'Europe se penche sur le rail

Comment transférer davantage de trafic de fret de la route vers le rail ? C'est à cette question que l'ensemble des acteurs du monde du transport de marchandises ont voulu répondre, lors de la deuxième édition des Etats Généraux Européens du fret ferroviaire qui se sont tenus il y a quelques semaines à Bruxelles.

Comme l'a rappelé, lors de ces Etats Généraux, la Commissaire européenne aux Transports, Loyola de Palacio, la Commission européenne devrait bientôt présenter une communication sur le fret ferroviaire et proposer d'importantes mesures relatives au rail, en matière d'interopérabilité, de sécurité et de tarification.

Acteurs du secteur ferroviaire

Mais avant cela, les acteurs du transport de marchandises par rail se sont rencontrés à Bruxelles en novembre dernier, dans le cadre de la présidence belge de l'Union européenne. Ensemble, les représentants des entreprises ferroviaires, des clients du mode ferroviaire, du transport routier et des organisations syndicales ont pu exprimer leur point de vue sur le développement du rail lors de cette importante réunion avec les responsables politiques européens et dégager des axes de réflexion.

La ministre belge Isabelle Durant et son homologue français Jean-Claude Gaysot y ont ainsi plaidé pour l'introduction rapide d'un cadre européen de tarification juste et efficace pour tous les modes de transport, et un rééquilibrage des conditions de concurrence entre modes, notamment sociales. Ils ont également souhaité pouvoir davantage offrir des incitants ciblés nationaux et européens pour accélérer le développement du transport ferroviaire dans les Etats membres et les pays candidats à l'adhésion.

Infrastructures fret

En matière d'infrastructure, il apparaît nécessaire de maintenir et de développer, en concertation entre Etats membres de l'Union, des réseaux secondaires adéquats et un nombre suffisant de terminaux multimodaux décentralisés et spécialisés. La coopération européenne doit permettre d'homogénéiser les circulations et favoriser l'innovation et le dévelop-



pement de systèmes de gestion intelligents pouvant permettre aux gestionnaires d'infrastructure d'utiliser au mieux les moyens existants.

La question de la priorité des trafics

La question de la priorité donnée au transport de voyageurs et de marchandises est également apparue essentielle : doit-on laisser la priorité aux voyageurs en dehors des heures de pointe, alors que le nombre de passagers est souvent faible, et laisser du même coup à l'arrêt des trains transportant de centaines de tonnes de marchandises ? Une décision qui

n'appartient pas aux entreprises ferroviaires.

"Le résultat est cependant visible : un client mécontent, mille tonnes en détresse qui retournent à la route et demain, et pour longtemps, soixante camions supplémentaires dans les bouchons", a commenté Albert Counet, General

Manager de B-Cargo. "A titre d'exemple, 25 millions de tonnes vont à Anvers ou en partent chaque année par le rail. Vers 2010, ce seront peut-être 45 millions de tonnes qui seront acheminées par le train. Si ce trafic devait passer par la route, l'impact serait important. Nous évitons aujourd'hui 1 million de camions par an sur le ring d'Anvers ; dans dix ans, le trafic représentera près de 2 millions de camions, une file de presque 120 km sur le ring anversoïse."

Harmonisation sociale entre modes

Sur le plan social, il a été demandé plus d'harmonisation sociale par le haut entre modes.

Pour renforcer les atouts environnementaux du transport par chemin de fer, la discussion a mis en lumière l'importance d'une tarification intégrant les coûts externes générés par tous les modes de transport.

Et en Belgique ?

Que changer en Belgique pour atteindre l'objectif ambitieux de ramener une part des trafics de marchandises de la route au rail ? Sans doute comme dans toute l'Europe réfléchir à la priorité des trains de voyageurs en dehors des heures de pointe. La décision appartient à aux décideurs publics.

D'autres initiatives, prises par la SNCB, sont de nature à améliorer la capacité et l'offre en matière de trafic de fret. Ainsi en est-il des importants investissements en cours ou prévus pour développer des axes propres au transport du fret et augmenter la vitesse et la charge par essieu des trains de marchandises. La SNCB travaille également à améliorer les infrastructures ferroviaires terminales dans les ports d'Anvers, Zeebrugge et Gand, et à développer les plateformes multifonctionnelles et les terminaux (Boom, Liège, "dry port" de Muizen, Athus, etc.).

Au sein de B-Cargo, d'importants efforts sont entrepris pour améliorer

le service aux clients, en matière de suivi des acheminements, de simplification administrative, de modernisation du parc de wagons, etc.

B-Cargo entend également installer un système de Tracking & Tracing permettant de suivre les wagons où qu'ils se trouvent et autorisant une véritable internationalisation du champ d'action de CAR-IN (cellule de suivi des transports et d'information à la clientèle), et développer l'interopérabilité avec les entreprises ferroviaires voisines, sur la voie tracée en 2001 avec le corridor Anvers / Zeebrugge vers Metz qui sera prolongé jusqu'à Bâle.

Sur le plan des nouveaux produits, B-Cargo va prendre le leadership d'un projet européen visant à redonner vie au transport de wagons isolés et à donner de nouvelles impulsions au réseau Eurailcargo.



IKEA opérateur ferroviaire !

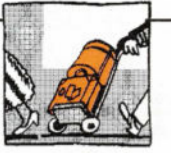
Banverket, gestionnaire d'infrastructure ferroviaire suédois, vient d'accorder à IKEA le titre d'opérateur ferroviaire. Le spécialiste du meuble bien connu devient ainsi le premier opérateur privé européen admis en trafic international.

Dans un premier temps, les trains d'IKEA rouleront en navette entre les magasins centraux de la compagnie, à Älmhult, et un point de distribution situé à Duisbourg en Allemagne. A plus longue échéance, IKEA prévoit de réaliser 40 % de ses transports européens par train. Pendant les 24 premiers mois, qui forment une période de transition, IKEA emploiera des locomotives diesel T66 (avec un carburant de classe environnementale 1) et se préparera à utiliser exclusivement des locos électriques par la suite. Des locos polycourant, puisqu'il s'agira de tracter des trains en Suède, au Danemark et en Allemagne, ainsi que dans d'autres pays à plus long terme. C'est le problème de disponibilité d'un tel matériel qui explique la clause de transition concédée par Banverket et le nouvel opérateur.

Ce passage obligé à l'électricité cadre en fait très bien dans la politique d'inspiration écologiste menée par IKEA. On se souvient, chez B-Cargo, d'avoir dû assortir une offre de prix d'un dossier expliquant les mesures prises par le transporteur pour peser le moins possible sur l'environnement. Cet appendice à l'offre devait jouer un rôle dans le choix du transporteur fait par la chaîne suédoise.

Le trafic IKEA devrait commencer au printemps prochain. L'avenir nous dira si la firme s'efforcera de vivre en parfaite autonomie - c'est-à-dire de réaliser elle-même la totalité de son trafic ferroviaire - ou si elle en confiera encore une fraction à d'autres opérateurs. Dans cette dernière hypothèse, la qualité du service des opérateurs traditionnels (tel B-Cargo) pourrait entrer pour une part aussi importante que le niveau tarifaire dans les options déterminées par IKEA.





Telesales et Cintev international : meilleur service via le 02.528.28.28

Il y a quelques mois, la SNCB mettait en service un numéro de téléphone unique pour le Centre d'information téléphonique pour des voyages en trafic international (Cintev international) et pour la vente par téléphone de billets TGV, Eurostar et Thalys (Telesales) : le 02.528.28.28. Un numéro qui offre un double avantage : il est facile à retenir pour nos clients, et il permet en outre au personnel de vente des produits internationaux d'avoir une meilleure vue de la qualité du service à la clientèle et des améliorations possibles.

Auparavant, deux '0900'

"A l'origine, les réservations pour le Thalys, l'Eurostar et les TGV et les renseignements sur l'ensemble des trains internationaux se faisaient via deux numéros '0900'", explique Alain Kinet, manager du Telesales (VI.121). "En optant pour des numéros au coût plus élevé pour l'appelant, notre but était d'éviter tous les appels intempestifs qui gênaient les véritables clients tombant sur une ligne occupée. Cette mesure était toutefois pénalisante pour nos clients. C'est pour cette raison qu'il y a un peu plus d'un an, nous avons envisagé de changer de numéro et d'opter pour un numéro à tarif normal. Le prix des communications interzonales ou zonales était en effet uniformisé."

Le nouveau numéro 02.528.28.28 a été mis en service le 1er juin 2001. Dès que le correspondant forme ce numéro, une voix préenregistrée lui propose un menu interactif qui le guide soit vers le Telesales, soit vers le Cintev international. A terme, les clients pourraient avoir accès à d'autres services via ce même numéro. Si tous les opérateurs sont occupés à servir un client, tout nouvel appelant est automatiquement mis en

attente et entend un message lui demandant de patienter.

Premier bilan

En décembre 2001, le Centre d'information téléphonique pour des voyages en trafic international a reçu 31.896 appels et répondu à 24.046 clients, soit 75,39% d'appels satisfaits. Le service de télévente a, lui, reçu quelque 35.000 appels et a pu répondre à 28.000 de ces appels. Le reste représente les appels interrompus par les correspondants avant d'avoir pu être mis en contact avec un opérateur. "Nous avons donc eu 78% d'appels satisfaits", poursuit Alain Kinet. "Par comparaison, en 2000, nous avons également répondu à environ 28.000 appels, mais le nombre de tentatives s'est élevé à 95.000, soit un taux de réponse d'environ 30%. Nous n'avons pas eu plus d'appels en 2001, mais plus de clients ont pu nous joindre dans un délai rapide, sans avoir à réessayer un grand nombre de fois avant d'avoir un opérateur en ligne."

"La raison de cette évolution positive tient à l'introduction du 02.528.28.28. Nous pouvons d'ailleurs le voir en temps réel : nous disposons d'un écran de



surveillance qui visualise à tout moment le nombre d'appels en attente. L'intérêt est que nous pouvons adapter en conséquence les prestations des 42 opérateurs et des 3 superviseurs du Telesales et des agents du Cintev international, pour une plus grande satisfaction des clients."

Et le paiement ?

Deux types de paiement sont proposés aux clients : directement au téléphone par carte de crédit, ou au moment du retrait du billet.

Dans le premier cas, le billet sera soit

envoyé par la poste, soit retiré par le client au Railtour Center à Bruxelles-Midi.

Dans le second cas, l'opérateur du Telesales communique au client un code de 6 lettres grâce auquel celui-ci peut effectuer le paiement de sa réservation lors du retrait du billet au guichet des gares proposant des voyages internationaux.

"Toutefois, il y a trois tarifs réduits pour lesquels les billets doivent impérativement être payés par carte de crédit lors de la réservation", rappelle Alain Kinet.

"Il s'agit du tarif Thalys Mini, du Joker 8 et du Joker 30. L'objectif de cette obligation est d'éviter les réservations qui ne seront finalement pas suivies d'achat réel de billet, ce qui pénalise les autres clients."

Action de Noël

Durant les fêtes de fin d'année, la SNCB a, dans les régions de Denderleeuw, Courtrai et Bruges-Kust, organisé la traditionnelle action de Noël en collaboration avec les administrations communales et un certain nombre d'entreprises. Les différentes gares de la région ont été décorées avec goût. Les clients ont été accueillis dans une chaleureuse ambiance de Noël, dans des gares décorées de sapins illuminés et d'œuvres d'artistes locaux. Un soir, les voyageurs se sont vus offrir dans toutes les gares un en-cas et une boisson. L'action a en même temps permis de soutenir quelques initiatives locales, en récoltant une somme record de 39.324 € (environ 1.586.326 francs) dans les régions de Courtrai/Bruges-Kust et de 16.614,25 € (environ 670.217 francs) dans la région de Denderleeuw.

Noël a également été fêté ailleurs. A Gand, à la veille des vacances de Noël, on a distribué du Glühwein. Et en Wallonie, une boisson chaude et des gaufres, du chocolat et d'autres friandises, ont été offerts aux voyageurs le 18 décembre 2001 dans un certain nombre de gares des districts Sud-Ouest et Sud-Est.



Silence, on tourne !

Il arrive régulièrement que des réalisateurs de films ou de séries télévisées demandent à pouvoir installer leurs caméras sur les quais de nos gares ou à bord de nos trains. Récemment, c'est un épisode de la série franco-belge "Quai n°1" qui a été tourné à Bruxelles.

Astrid Veillon et les autres comédiens de la série ont récemment fait escale dans les gares de Bruxelles-Midi et de Bruxelles-Central pour y tourner quelques scènes d'un épisode belge.

Intitulé "Voiture 13", cet épisode retracera l'histoire d'un policier français assassiné alors qu'il s'apprête à révéler un trafic d'êtres humains.

Pour les besoins du film, des scènes ont été tournées à Bruxelles-Midi et à Bruxelles-Central. Une scène laissera sans doute des souvenirs à certains voyageurs et cheminots présents : dans l'entresol de Bruxelles-Central, en pleine heure de pointe, le réalisateur a filmé une course poursuite entre policiers et truands, arme à feu en main. Heureusement la SNCB avait paré à tout : avant le tournage, le speaker avait lancé un appel aux voyageurs pour avertir qu'un tournage avait lieu et que, pour les besoins du film, des coups de feu allaient retentir.





La SNCB exporte son savoir-faire en matière de simulateurs

Depuis leur mise en service il y a six ans à Malines et à Salzinnes, les simulateurs ont prouvé leur qualité pour l'écolage et la formation des conducteurs. Forte de leur grande qualité, la SNCB a prospecté le marché européen, via sa filiale Technirail. Résultats : nous avons déjà pu vendre des simulateurs au métro d'Athènes, à la SNCF, à Virgin et aux chemins de fer algériens. La SNCB en développera de nouveaux aussi pour ses propres besoins.

C'est en 1992 que le Département Transport de la SNCB lançait l'étude d'un simulateur de conduite. Rappelons brièvement qu'un simulateur de conduite est constitué de la table de bord d'une locomotive (ou automotrice) et si possible de la cabine de conduite de l'engin simulé. Tous les instruments de cette cabine de conduite doivent fonctionner comme sur l'engin réel. De plus, tous les sons entendus par le conducteur, doivent être reproduits dans la cabine du simulateur : klaxon, sonneries des instruments, bruit du roulement, passage sur aiguillages, croisement d'un train, passage en tunnel, etc. Comme les fabricants de simulateurs spécialisés dans les chars, les avions, les sous-marins et les centrales nucléaires n'offraient pas de simulateurs ferroviaires adéquats, parce qu'ils n'avaient pas la moindre idée de la complexité d'un simulateur ferroviaire, la SNCB décida de fabriquer elle-même la partie typiquement ferroviaire, c'est-à-dire la table de bord avec ses instruments fonctionnels, la cabine de conduite, la simulation des sons entendus en cabine, la simulation du convoi (poids, calcul de vitesse...) et celle des mouvements de la cabine (plate-forme dynamique), ainsi que la radio sol-train. La partie visuelle du simulateur, autrement dit la création d'une image générée par ordinateur et leur projection, avait été confiée à une firme française.

La SNCB a réalisé une plate-forme dynamique qui permet d'animer la cabine de tous les mouvements identiques à la réalité. Cette plate-forme dynamique a été directement conçue pour le simulateur ferroviaire et n'est pas une adaptation d'un simulateur

d'aviation comme font certains concurrents. C'est le CA Entretien Long Terme (atelier de Salzinnes) qui est responsable de la conception des simulateurs.

Après les tests de mise au point, les deux simulateurs SIMT27 étaient mis en service en janvier 1996 pour assurer la formation des quelque 4.000 conducteurs belges. Presque six ans après leur mise en service, ils ne sont pas du tout démodés.

Vu la qualité exceptionnelle des deux simulateurs réalisés par l'équipe d'ingénieurs et de techniciens SNCB, la filiale Transurb Technirail décida de prospecter le marché et de répondre aux appels d'offre internationaux. En association avec d'autres partenaires, Transurb Technirail a décroché en 1996 son premier contrat pour le simulateur du métro d'Athènes. Après quoi, elle a obtenu le contrat du simulateur de la SNCF installé à Lille. Ce simulateur permet aux chemins de fer français d'être à la pointe de la technologie en simulation, par la réalisation des études nécessaires pour améliorer l'ergonomie du tableau de bord, concevoir les nouvelles cabines de conduite, tester les nouveaux types de signalisation, étudier les phénomènes induisant la fatigue des conducteurs (hypovigilance) ainsi que toute étude jugée utile dans le domaine ferroviaire.

Simulateur de métro

La STIB a confié à Transurb Technirail la réalisation du simulateur de conduite des nouvelles rames de métro (série 5), en y incluant aussi la formation au dépannage. Ce simulateur est en service depuis juillet 2000. Et ce n'est pas tout : suite à la privatisation des chemins de fer anglais, la



société Virgin, gestionnaire de lignes voyageurs anglaises, a décidé de s'équiper de simulateurs de conduite imitant ses nouvelles rames. Transurb Technirail a là encore remporté le marché de deux simulateurs de rames Bombardier. Ces équipements installés à Crewe, dans le centre de l'Angleterre, sont en service depuis mars 2001. Ils permettent l'écolage des nouveaux conducteurs et la formation régulière des conducteurs en service.

Technirail cible donc d'autres modes que le train. Outre le métro, elle s'intéresse également aux bus : elle a récemment remporté le marché du simulateur de bus de Tunis...

En Algérie

Un autre défi fut de remporter le marché du simulateur des chemins de fer algériens. Ce simulateur pour locomotive diesel (type General Motors) nous ouvre la voie du marché mondial des utilisateurs de locomotive GM. Il comportera une cabine de locomotives GM, entièrement équipée de son instrumentation, et placée sur la plate-forme dynamique (évolution du modèle SIMT27). La nouveauté pour l'équipe a été de simuler la salle des machines avec ses indications typiquement diesel : niveau et pression d'huile, température d'eau, etc.

Ce simulateur sera présenté en réception en 2002 et installé à Alger. Nous devons assurer aussi son entretien et son dépannage, comme pour tous nos simulateurs. D'autres projets sont en cours et nous sommes préqualifiés avec 3 autres fournisseurs potentiels pour une remise de prix pour le simulateur du métro de Barcelone.

La compétence de la SNCB est bien établie au niveau international et nous espérons percer encore plus sur le marché mondial de la simulation ferroviaire via la filiale Technirail. Nos atouts, face à la concurrence, tiennent à notre connaissance du métier et du matériel roulant : nous

sommes les seuls exploitants ferroviaires à réaliser des simulateurs. Notre atout peut-être le plus important tient aussi à notre adaptation aux besoins du client.

Du nouveau pour la SNCB aussi

Un projet de simulateurs de base (SIMBASE) est en cours de réalisation. Le prototype est prévu pour début 2002. 34 simulateurs de ce type seront installés dans les onze centres de formation gérés par le Centre Directeur. Il s'agit de petits simulateurs constitués d'une réplique de table de bord et d'un écran qui présente l'image vue par le conducteur. Cet ensemble est placé dans une cabine. Le conducteur y reçoit une formation, constituée d'une série d'exercices animant les différents aspects de la signalisation et de la réglementation.

Par ailleurs, deux nouveaux simulateurs grandeur nature de la locomotive type 13 sont prévus. Grâce aux simulateurs simplifiés et au doublement du nombre de grands simulateurs, on devrait mieux répondre aux besoins de l'organisation et des conducteurs, demandeurs d'une augmentation des heures de formation.



ZOOM A vendre: 275 séries de timbres non dentelés

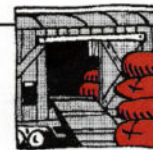
C'est le 16 et le 17 mai prochains qu'on vendra 275 séries de timbres non dentelés édités en 2001 sous le titre "le chemin de fer nouveau". Chacun des deux jours, la vente aura lieu de 10 à 12 heures dans la salle "Communication" au rez-de chaussée du 85, rue de France à Bruxelles (le siège central). Le prix est fixé à 17 euros.

Le nombre étant limité, il faut passer par une procédure de réservation. Collez une vignette de mutuelle valable sur une carte postale jaune que vous envoyez à:

UCC Communication
CO.013, section 60
85 rue de France
1060 Bruxelles.

Aux 275 premiers qui auront introduit une demande ainsi formulée sera envoyée une lettre de réservation qu'il suffira de présenter lors de la vente (quelqu'un d'autre que l'acheteur lui-même pourra donc retirer la série le 16 ou le 17 mai). Chaque demandeur ne pourra obtenir qu'une seule série.

Pour tout renseignement utile:
Nancy Catrysse, téléphone 02 525 26 72
(tous les jours sauf le mercredi).



Organisation du trafic de marchandises: une collaboration bien précisée

La planification et l'organisation du service des trains de marchandises englobent des tâches pour lesquelles interviennent différentes unités et services de la SNCB. Qui fait quoi ? Qui intervient dans quelle situation ? Pour bien préciser les procédures, la division chargée de la Planification Transport au sein de B-Cargo ("l'entreprise ferroviaire") a, en très étroite collaboration avec les services concernés au sein des CA Réseau (le "gestionnaire d'infrastructure") et Train (le fournisseur de traction), récemment rédigé un nouveau document précisant les procédures de l'organisation et de la planification du transport des marchandises.

Chaque jour, quelque 5.000 trains circulent sur l'ensemble du réseau ferroviaire belge, parmi lesquels environ 1.000 trains de marchandises. Ce trafic doit être minutieusement planifié.

Les tâches des unités et divisions de la SNCB impliquées ne se limitent pas uniquement au réseau belge, puisque, pour les trains internationaux, il faut conclure des accords avec d'autres exploitants ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure hors de nos frontières.

Au sein de la SNCB, trois Centres d'activités contribuent étroitement à la planification et à l'organisation du service des trains de marchandises : B-Cargo, Réseau et Trains. B-Cargo, l'exploitant marchandises de la SNCB, introduit ses demandes de réservation de capacité (sillons) auprès du Centre d'activités Réseau, le gestionnaire de l'infrastructure, que ce soit pour les trains complets, en trafic combiné ou en trafic diffus. B-Cargo commande les moyens de traction auprès du Centre d'activités Trains.

La planification du service des trains de marchandises sur le réseau belge se fait à long terme. Elle reste aménageable à court terme et adaptable en temps réel mais en suivant des règles très précises.

La division chargée de la planification du transport au sein de B-Cargo (BC.21) a, en très étroite collaboration avec les services concernés au sein des CA Réseau et Trains, récemment rédigé un nouveau document, "Planification et organisation du service des trains de marchandises : suppression et mise en marche de trains", qui précise les procédures à suivre

Planification à long terme

Les dates de modifications du service des trains de marchandises sont définies au niveau international pour les exploitants ferroviaires et pour les gestionnaires d'infrastructure membres de l'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer). Depuis 1998, la capacité de sillons doit obligatoirement

être commandée par les exploitants ferroviaires auprès des gestionnaires d'infrastructure. Depuis 2001, les grandes adaptations annuelles au planning du trafic international de marchandises sont appliquées à la mi-décembre, et non plus début juin. Ces modifications sont discutées et fixées dès le début de l'année lors d'une conférence internationale (Forum Train Europe).

Ce planning peut être adapté quasiment chaque mois, à des dates fixées au niveau international.

Au niveau national, le planning PERT, dont l'agenda est fixé pour la clôture des données informatiques et la publication des documents reprenant les horaires et les roulements, tient compte de ces dates. Le bon respect du planning PERT est suivi au cours de réunions mensuelles qui regroupent, sous la présidence du CA Réseau, des représentants notamment de l'UCC Communication et des CA Trains, B-Cargo, Voyageurs International et Voyageurs National.

Dans la mesure où les modifications du service des trains ont un impact important sur les horaires des trains de marchandises, sur les roulements des moyens de traction et ou sur l'organisation des activités dans les gares, il est souvent nécessaire de procéder à des études approfondies qui sont en principe limitées aux dates bien précises figurant dans le document.

R. 223 élabore les horaires à long terme sur commande de BC.21. TR.12 élabore les roulements des locomotives et des conducteurs pour le long terme. Les services concernés distribuent les documents reprenant les horaires et les diagrammes de traction à l'attention des services d'exécution des Régions, GRT, CTC, dépôts de conducteurs, répartiteurs traction et régulateurs traction.

Planification court terme

Une augmentation ou une diminution subite de la production chez les clients, un apport inattendu de trafic de marchandises via les ports ou les



L'équipe BC.21 conduite par Johan De Groot.

Les équipes TR.12 et 22 dirigées respectivement par Hugo Raddoux et Franz De Leersnijder.

L'équipe R.223 dirigée par José Gaseau

terminaux, des modifications de la chaîne de transport entre les entreprises, etc. : tout cela nécessite parfois des adaptations du service des trains de marchandises en dehors des dates prévues pour la planification long terme.

En principe, cela concerne des adaptations ayant un impact limité sur l'organisation générale. Il peut s'agir de l'ajout ou de la suppression ponctuelle d'un train pendant un ou plusieurs jours par exemple, en attendant par exemple que cette adaptation soit intégrée dans le planning de long terme.

Les demandes de sillons et de moyens de traction sont introduites par BC.21. Ce type de demandes à court terme est traité au sein du CA Réseau par R.223 (Gestion de capacité et ventes - horaires marchandises) ou par R.431 (Real Time - Dispatching central) selon le moment où la demande est introduite.

TR.221b adapte les roulements des locomotives et des conducteurs pour le court terme. Ce service attribue les moyens de traction nécessaires en concertation avec les TCT concernées. Le jour A-1 à 12 heures au plus tard, les services de Réseau publient les données concernant les modifications pour les services d'exécution.

Trafic en temps réel

L'organisation du trafic fret en temps réel permet d'adapter le service des trains prévu, c'est-à-dire les trains prévus par le planning long terme et court terme, qu'il s'agisse de trains réguliers, facultatifs ou de trains extra. Les adaptations peuvent être rendues nécessaires pour des raisons liées à l'exploitation, suite à une demande commerciale urgente ou en raison de problèmes de chargement ou de déchargement chez le client, etc.

En concertation avec BC.231, R.431 et les GRT donnent les directives nécessaires pour l'exécution des adaptations. BC.231 assure, en collaboration avec R.431, le suivi en temps réel tant en service national qu'en service international et informe les clients concernés et les Service Centers de B-Cargo. Les gares restent en contact

permanent avec les GRT pour le suivi des trains et des locomotives.

En cas d'incidents ou d'accidents, BC.231, R.431 et les GRT veillent au respect des priorités telles que définies par B-Cargo. Ces services prennent les décisions adéquates et les communiquent aux services d'exécution.

R.431 assure l'arbitrage sur l'utilisation de l'infrastructure et coordonne les activités des GRT en temps réel. Les GRT (Gand, Anvers, Bruxelles, Namur et Mons) assurent la régulation du trafic des trains de marchandises, en coordination avec les gares, les CTC et les régulateurs de traction. Les Service Centers de B-Cargo assurent la coordination locale des activités pour assurer la qualité du service aux clients. Ils suivent, en concertation avec le service Contrôle Général au sein des régions Réseau, l'exécution du service des trains en temps réel.

Lexique

CTC: Cellule Technique des Conducteurs

GRT: Gestion Régionale du Trafic

PERT: abréviation de "Planning Evaluation Review Technic"

Trains complets: trains dont tous les wagons transportent un seul type de marchandise, ayant une même origine et une destination identique

Transport combiné: transport par train de conteneurs, qui peuvent aussi être acheminés sur camion ou par bateau, ou de semi-remorques

Trafic diffus: trains composés de wagons ou groupes de wagons dont le type de marchandises, l'origine, les expéditeurs et/ou les destinataires diffèrent.

Planification et organisation du transport des marchandises: les services impliqués

CA B-Cargo

BC.21: concept et planification des trains (à long et court terme)

BC.231 (Cellule CAR-IN - "Cargo Information"): suivi et information des clients en temps réel

Services Centers de B-Cargo: suivi sur le plan local et information des clients (en temps réel)

CA Réseau

R.223: élaboration des horaires (à long et court terme)

R.5 Régions: organisation du mouvement (en temps réel)

R.4x GRT (Gestion Régionale du Trafic): organisation des trains en temps réel

R.431 (Cellule CARINE - "Cargo Information Network"): suivi et organisation en temps réel

CA Trains

TR.12: roulements à long terme

TR.221b: roulements à court terme

CTC: tableaux de service des conducteurs (en temps réel)

Régulateur de traction: gestion des locomotives (en temps réel)





Il y a presque un an... le récit de Cindy Vandervoort

Il y a presque un an, la collision de Pecrot endeuillait la SNCB. Le 27 mars 2001 est une date qui s'effacera difficilement des mémoires. Cindy Vandervoort était l'accompagnatrice de l'un des trains accidentés. Elle a livré son récit à la rédaction de C'EST À DIRE. Une fois pour toutes, bien décidée à n'en plus jamais parler.

Cindy: "Ce que je veux surtout dire, c'est qu'un tel accident ne doit plus jamais se produire. J'espère que nous en aurons tiré toutes les leçons".

Des comméragés inconcevables

Depuis l'accident, elle subit l'acharnement de plusieurs journalistes. "Ca ne cesse pas depuis ce 27 mars. Lorsque j'étais en clinique, dans le coma, ils ont tenté d'introduire des caméras en fraude pour filmer des images un peu sensationnelles. Et ils m'attendent toujours le matin, à ma porte, lorsque je pars au travail. C'est comme si le temps s'était arrêté le 27 mars 2001. Je suis en permanence confrontée à l'accident. C'est très pénible".

C'est surtout le lot de mensonges et de comméragés répandus par certains journaux qui lui va très loin et qui la pousse à livrer sa version de

son histoire. "On écrit que je vais attaquer la SNCB en justice. Pourquoi y travaillerais-je encore ? On dit même que j'avais changé de service avec un collègue parce que j'étais la maîtresse du conducteur du train et que c'est à cause de ma présence dans le poste de pilotage qu'il aurait brûlé le feu rouge. La réalité est tout autre. J'avais changé de service avec un collègue pour être libre un jour où une demande de congé m'avait été refusée. De tels échanges de service entre les accompagnateurs sont souvent le seul moyen de pouvoir se libérer à une date précise. Quant à la prétendue histoire d'amour... Ce conducteur, je le connaissais à peine. Je le voyais, je pense, pour la deuxième fois. Je n'aurais pas survécu à l'accident si j'avais été près de lui. En y réfléchissant un peu, on comprend vite qu'il n'y a pas une ombre de vérité dans ces ragots. Malheureusement, des gens s'y laissent prendre".

Enseigner, c'est un métier de rêve

Cindy va bien. Ses blessures physiques ont toutes guéri. Seule sa mâchoire cassée lui cause encore quelque problème. "J'ai souffert énormément. Mais j'ai eu la chance de guérir. Cela reste très dur à l'intérieur. J'ai encore tout un travail à faire, sur le plan émotionnel". Après quatre semaines en clinique, Cindy a vécu sa convalescence chez elle. Mais l'inactivité a commencé à lui peser. Et à la mi-juillet, elle a repris le travail à mi-temps, dans le service du receveur en gare de Louvain. En septembre, elle a repris à temps plein à Voyageurs National. D'abord dans une fonction administrative. "Quand j'ai dit aux responsables de VN que j'avais toujours rêvé de participer à la formation des candidats accompagnateurs, ils m'ont proposé de faire un essai. Aujourd'hui, je travaille à la formation professionnelle.



Mon job d'accompagnatrice me manque, mais je suis restée dans la même branche. Tout compte fait, je pense que l'enseignement me convient mieux que mon job précédent. Je le fais avec beaucoup de plaisir. J'ai été reçue avec chaleur et entretiens, je me suis bien intégrée. Eric Noë, qui est chef de service à VN 1, m'a ouvert une oreille attentive et Tony Vanhoutte, l'inspecteur du mouvement de VN 12, est comme un père pour moi".

Merci !

Cindy nourrit le souvenir de tous ceux qui l'ont aidée au cours de cette difficile année. Merci, dit-elle "en premier lieu, naturellement, à mes parents, Jaak et Ivonne Vandervoort, à ma famille, mes grands amis Daniel, David, Sylvie et Tom, mes amis et connaissances, le docteur Dekempeneer du centre médical d'Hasselt, le chef de dépôt de Louvain Marc Vanderschelde, Roger Adriaens de l'ACOD, et tout spécialement les parents de Laurence Ravet et de Koen Heylighen. Je pense tous les jours aux parents de ces collègues et aux voyageurs morts dans l'accident. Je remercie aussi tous ceux, collègues ou non, qui m'ont écrit, téléphoné, envoyé une fleur, un cadeau, qui m'ont rendu visite et m'ont rendu courage. Il y a parmi eux des gens que je connais à peine. Je n'ai pas eu le temps de les remercier tous personnellement, mais ils sont tous présents dans mes meilleurs souvenirs. Voilà. J'ai dit tout ce que j'avais sur le cœur à propos de cet accident. Je veux à présent continuer à vivre dans mon travail quotidien et avec ces gens qui m'entourent. Mais surtout vivre en paix, sans comméragés, sans journaliste à ma porte".

Nouvel auvent et passage sous voies à Ypres

La gare d'Ypres dispose depuis peu d'un couloir passant sous les quatre voies et d'un nouvel auvent. Elle sera également équipée d'un parking pour vélos couvert et les quais seront rehaussés.

Le projet de modernisation de la gare d'Ypres tient spécialement compte du confort des voyageurs. Les quais ont été recouverts de vastes auvents. A noter les ouvertures pyramidales qui dispensent un bon éclairage sous l'auvent et dans le passage sous voies. De nouveaux abris ont également été installés sur les quais.



Long de 31 mètres, le passage sous voies est conçu en matériaux durables et facilitant l'entretien : du granite pour le sol et les escaliers, des carreaux de faïence sur les murs. Des rampes pour vélos longent les escaliers pour la facilité des cyclistes. Un nouveau parking couvert remplace les anciens range-vélos. La gare elle-même a été rafraîchie. Côté rue, les voyageurs disposent désormais d'un accès direct aux quais. Le toit a été entièrement refait et les égouts renouvelés. Dans les prochaines années, les quais seront rehaussés afin de faciliter l'accès aux trains.

Collaboration

La SNCB aura consacré quelque 744.000 euros (30 millions de francs) et la ville d'Ypres environ 124.000 euros (5 millions de francs) pour améliorer l'accessibilité de la gare et le confort des voyageurs. Le projet est un exemple de bonne collaboration entre la SNCB et d'autres partenaires. Le nouvel accès sous voies offre aux piétons une liaison sûre entre les deux côtés de la ligne ferroviaire. Ce tunnel reste accessible en dehors des heures d'ouverture de la gare.



C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

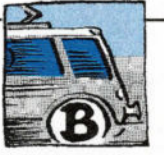
avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen,
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts,
Els Houbrechts, Julie Kermorant,
Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus,
Denis Moinil, Jean-Claude Salemi,
Serdu, Jean-Pierre Vantighem,
Michel Visart

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



Comment le personnel voit-il son entreprise ?

Comme en 1998, la SNCB a mené une grande enquête pour mieux cerner son image auprès du grand public, des clients, du personnel et des leaders d'opinion. C'est ainsi que 342 membres du personnel, représentatifs de l'ensemble des cheminots, ont été interviewés.

Pour définir une stratégie de communication, écrivions-nous dans C'EST A DIRE en 1998, il est essentiel de connaître l'image de l'entreprise tant au sein du personnel que parmi les clients, fournisseurs et autres partenaires. Si nous reprenons ces propos, c'est que la SNCB vient de renouveler l'opération, un peu plus de trois ans après la première enquête d'image. Comme en 1998, l'étude menée en septembre 2001 a été réalisée par le bureau d'étude Censydiam. L'objectif était d'évaluer l'évolution de la perception de l'entreprise et les efforts fournis pendant trois ans.

Que pensent les cheminots de leur entreprise ?

L'enquête menée il y a quelques mois montre que les cheminots se font globalement une meilleure idée de la SNCB comme organisateur du trafic ferroviaire qu'en 1998.

> GRAPHIQUE 1

On constate des disparités selon la région où le personnel travaille:

- les cheminots travaillant à Bruxelles sont plus positifs: 79,3% le sont;
- le personnel dont le lieu de travail se trouve en Flandre se montre plus neutre: 21,2% sont neutres;
- les cheminots basés en Wallonie sont un peu plus négatifs: 10,6% négatifs.

L'opinion des clients et de la presse selon le personnel

Le personnel pense que les clients n'ont pas une image positive de la SNCB:

- pour 25,2%, les clients ont une opinion positive;
- pour 33%, les clients ont une opinion négative.

52,3% du personnel pense que la presse donne une image négative de la SNCB (+15,2% par rapport à l'enquête de 1998).

Le rôle de la SNCB selon les cheminots

Quelle est la priorité de la SNCB en tant qu'organisateur de transport ferroviaire ?

- pour 77,8%, informer les voyageurs, leur expliquer les raisons du retard et les aider;

- pour 69%, assurer la régularité des trains.

Mais la SNCB a aussi une priorité envers le personnel:

- pour 69,9%, garantir la sécurité d'emploi.

Que pensent les cheminots... des cheminots ?

L'opinion que les 342 membres du personnel consultés ont du cheminot moyen n'a que peu évolué en trois ans. Elle est plus positive à certains niveaux, nettement moins à d'autres.

> GRAPHIQUE 2

La SNCB comme employeur

Les cheminots se font de la SNCB en tant qu'employeur une idée globalement meilleure qu'en 1998.

> GRAPHIQUE 3

On constate ici aussi des disparités selon la localisation des travailleurs:

- les cheminots travaillant à Bruxelles émettent une opinion plus positive (69,0%);
- les cheminots basés en Wallonie sont un peu plus négatifs (24,1%).

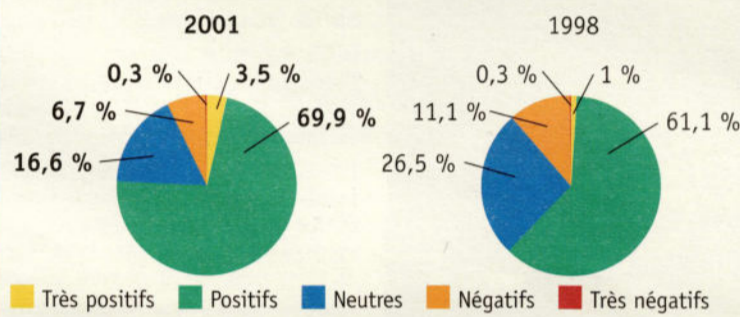
Est-ce motivant de travailler à la SNCB ?

> GRAPHIQUE 4

Quels traits de caractère peuvent être accordés à la SNCB ?

> GRAPHIQUE 5

GRAPHIQUE 1
Que pensent les cheminots de leur entreprise ?



GRAPHIQUE 2
Que pensent les cheminots... des cheminots ?

	2001	1998
le personnel a opté pour la SNCB en raison de la sécurité de l'emploi	68,4%	72,2%
le personnel exécute ses tâches le mieux possible	53,5%	53,3%
le personnel a la réelle volonté de contenter les clients	48,8%	42,6%
le personnel est aimable et serviable	38,6%	33,3%
le personnel est compétent dans son travail	35,4%	36,4%
le personnel se sent souvent frustré dans son travail	36%	34,1%
le personnel est positif envers son employeur	19%	18,4%
le personnel a du respect pour la direction	17,8%	17,4%
le personnel est motivé	16,4%	16,6%
le personnel a confiance en l'avenir de la SNCB	19,9%	21%

Le volet interne

Sondage réalisé en septembre 2001

342 personnes interrogées par Censydiam, sur base d'un listing de 900 noms fourni par la SNCB

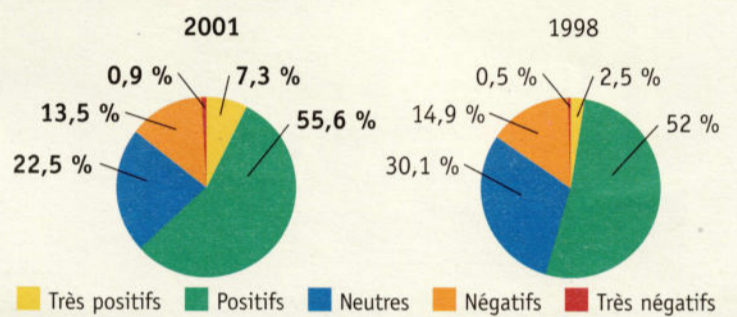
12,3% de femmes
87,7% d'hommes

55,3% de néerlandophones
44,7% de francophones

< 25 ans: 5%
26 à 35 ans: 12,6%
36 à 44 ans: 37,4%
45 à 59 ans: 45%

- Cadres moyens et supérieurs (niveau 3 et +): 7,3%
- Employés (sous-chefs de bureau, rédacteurs, commis d'écriture, etc.): 31,7%
- Personnel du mouvement et du factage: 7,3%
- Accompagnateurs: 6,4%
- Conducteurs: 8,8%
- Signaleurs: 2,3%
- Techniciens (A2 et gradués, A3, A4): 20,7%
- Personnel sans formation: 7%

GRAPHIQUE 3
La SNCB comme employeur ?



GRAPHIQUE 4
Est-ce motivant de travailler à la SNCB ?

	2001	1998
l'entreprise offre des possibilités d'évolution par le biais d'examens	57,6%	52%
la SNCB pense davantage 'clients'	49,4%	46%
les gens qui travaillent mieux ne sont pas plus récompensés que les autres	70,2%	58,1%
la SNCB est souvent incommodée par ses propres règles et ses structures	61,4%	52,8%
l'entreprise ne communique pas avec son personnel	31,3%	23,7%
l'entreprise manque de management moderne	28,7%	27%
l'entreprise essaie d'améliorer la communication en interne	21,1%	12,9%

GRAPHIQUE 5
Quels traits de caractère peuvent être accordés à la SNCB ?

	2001	1998
"conservatrice"	29,5%	23,2%
"impersonnelle et distante"	28,1%	26,3%
"autoritaire"	40,9%	40,2%
"correcte et polie"	28,9%	24,5%
"compétente"	28,4%	24,7%
"fiable"	26,3%	23,1%

Vidéocassette "75ème anniversaire de la SNCB, une année de festivités"

Durant toute l'année 2001, pour célébrer son 75ème anniversaire, la SNCB a organisé une série de festivités. La plupart étaient destinées au grand public. Elles ont permis à celui-ci de découvrir l'histoire de notre entreprise, mais aussi et surtout de faire connaissance avec les grands projets qui, partout sur le réseau, sur nos lignes, dans nos gares, nos trains, ouvrent la voie au chemin de fer de demain.

L'UCC CO édite, à cette occasion, une vidéocassette de 8 minutes 30 qui reprend une sélection d'images tournées lors des week-ends "découverte" organisés à Bruxelles-Midi, Bruges et Ostende, Mons, Liège-Palais et Place Saint-Lambert ainsi qu'à Anvers-Central. Ce film reprend également des extraits du voyage de travail de Leurs Majestés le Roi Albert

II et la Reine Paola, ainsi que des images de l'exposition Dexia "Quai 44".

Si cette cassette vidéo vous intéresse, vous pouvez vous la procurer au prix de 3 euros (TVA incluse). Il suffit pour cela de remplir le bon de commande à découper ici à droite et de le renvoyer à:

UCC Communication
Bureau CO.032
Section 50.

Ensuite, vous versez autant de fois 3 euros que vous désirez de cassettes au compte 210-0000466-33 de la SNCB - Co.009 s. 50, avec mention "vidéo 75 festivités - nombre d'exemplaires - langue souhaitée - votre nom et adresse administrative".

Dès enregistrement de votre versement, nous vous ferons parvenir la (les) vidéocassette(s) à l'adresse mentionnée lors de la réservation.

Cette offre est valable jusqu'au 30 avril 2002.

Bon de commande

Nom:

Prénom:

Adresse administrative:

Nombre d'exemplaires:

Langue: français - néerlandais

THALYSEURO: 10 cheminots qui s'y collent

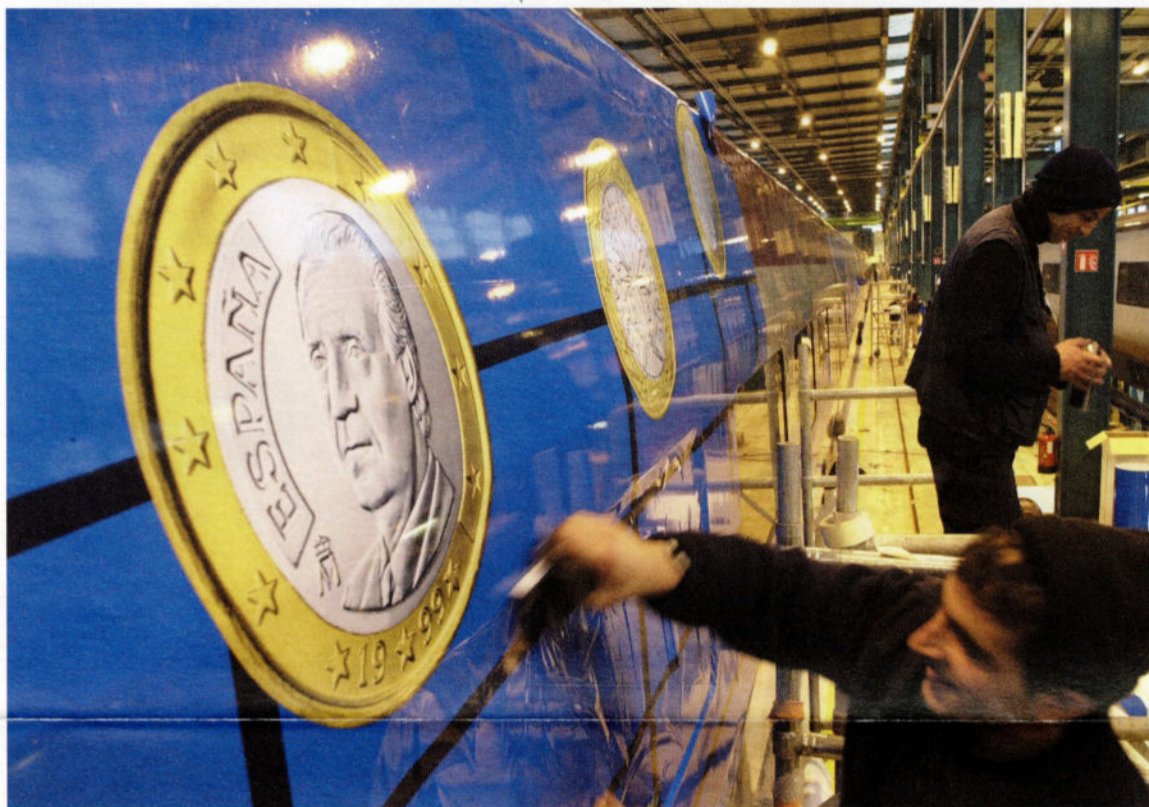
Transporteur européen (Belgique, France, Pays-Bas, Allemagne), Thalys International ne pouvait pas manquer de transporter l'EURO à toute vitesse dès les premiers jours de la dernière ligne droite vers la monnaie commune.

Et nos collègues de la SNCF s'y sont collés. Dans les ateliers du Landy, une équipe de 10 cheminots français a vécu en effet un super long réveillon, du lundi 17 décembre, 14 heures, au jeudi 20 sur le coup de 6

heures du matin. Martine Nougé, de Thalys International, les a accompagnés dans ce défi unique, préparé par Landimat, une société installée dans la même rue que les ateliers grande vitesse de la SNCF.

Une rame Thalys, c'est plus de 1.000 m² à couvrir, sur une longueur de 200 m (par tranches de 18 m) et une hauteur de 2,4 m des deux côtés, avec toutes les découpes qui s'imposent pour que les voyageurs ne se sentent pas coincés dans un caisson étanche.

Ceux qui se sont déjà essayés à poser un film auto-adhésif sur un véhicule savent quelles précautions il faut prendre pour éviter des problèmes tels que la formation de bulles d'air,



la déformation du film et donc du motif, le décollement aux extrémités. Sur ce dernier point, le pelliculage (c'est-à-dire le collage du film illustré) s'est terminé par la pose d'un vernis de scellement à chaque raccord et à chaque découpe de vitre pour contrer les infiltrations d'air pendant les parcours à grande vitesse et les risques de décollement qui s'ensuivent.

Deux commissaires européens en personne ont inauguré cette rame avec notre administrateur-directeur Léo Pardon, qui est aussi président de Thalys International. Tous trois, dans leurs allocutions, ont souligné la simi-

litude entre l'euro et le Thalys, qui sont des facteurs de rapprochement entre habitants des différentes régions européennes.

C'était le 21 décembre 2001. Le 4 février 2002, finie l'aventure, on dépelliculait et le Thalys retrouvait sa livrée habituelle. Une autre opération délicate: pas question de détériorer la peinture de la rame car une remise en peinture n'entrerait pas dans le budget de l'opération, déjà utilisé à son maximum.

Nouveau parking pour la gare d'Ottignies

Le bâtiment de la nouvelle gare d'Ottignies a été inaugurée le 30 mars 1999. Le projet global prévoyait notamment l'aménagement d'un large espace pour les piétons, d'une gare d'autobus équipée d'abris, d'un parking et d'un espace taxis.

En moyenne, 16.000 personnes prennent place chaque jour à bord des 350 trains qui desservent Ottignies. La gare offre aujourd'hui de nouvelles facilités aux navetteurs qui rejoignent la gare en voiture. Le nouveau parking compte 96 places. Il représente un investissement de quelque 192.000 euros (7,75 millions de francs). Trois places sont réservées aux personnes à mobilité réduite et treize emplacements "courte durée" pour l'embarquement et le débarquement des voyageurs. Les emplacements de longue durée sont payants. Un tarif préférentiel est accordé aux titulaires d'une Carte Train.



500 accueils l'an: le succès !

Comme dans tous les grands aéroports, les vraies personnalités peuvent être accueillies dans les grandes gares terminales un peu avant de prendre leur train. Bruxelles-Midi a toujours offert cette possibilité. Gerlinde Schepens se souvient d'avoir, il y a bientôt quinze ans de cela, pris en charge Henry Kissinger, le Monsieur-Petit-Pas qui s'est fait une réputation du côté du Vietnam.

Mais au siècle passé, on ne se pressait pas au portillon. L'un dans l'autre, la direction de la gare ne comptabilisait guère plus d'une trentaine de passages prestigieux au cours d'une année. La rédaction de B-Revue (la lecture gratuite pour voyageurs de cette époque) ou celle du Rail se déplaçaient pour rencontrer Bernard Clavel, Jean Yanne ou Carole Laure sur les quais de Bruxelles-Midi. A l'époque - dans les années 75-90 - le Trans Europ Express ou l'Eurocity nous amenait deux ou trois célébrités chaque mois et le photographe ne manquait jamais le déplacement.

Depuis, l'offre de trains a singulièrement changé. La grande vitesse a donné un nouveau standing au voyage par train et en utilisant une expression populaire, on pourrait dire qu'on voit de plus en plus passer du grand beau linge à l'entrée de notre toute grande gare. Des personnalités qui ont 15 à 20 minutes ou parfois plus à tuer avant de prendre le Thalys ou l'Eurostar. Le service d'accueil de Bruxelles-Midi comptabilise à présent une moyenne de 500 passages annuels. Le tout grosso modo en 200 à 250 jours, avec des journées de pointe et d'autres de repos.

Ce train, que d'aucuns avaient un peu méprisé au bénéfice de l'avion, regagne du terrain. Bien sûr, 88 minutes entre Bruxelles et Paris, 160 pour rejoindre Londres, quasi au cœur de la City, c'est de la performance ! A un prix qui supporte bien la comparaison avec celui du transport aérien. Et ça ne rate pas. La courbe présente une tendance ascendante nette. A un horizon relativement proche - disons deux ans - c'est un score de 1.000 personnalités par an qu'on prévoit au Midi.

Quelles personnalités ? Des souverains et autres chefs d'Etat, des diplomates, des stars de la politique, du sport, de la culture... Ne boudons pas notre plaisir: la famille royale belge aime les grands trains rapides. Pour des voyages officiels ou privés. Notre collègue Christine Berdu, de Paris-Nord, vous fera volontiers un commentaire appréciateur sur la "Princesse de Belgique", dont elle a assuré l'accueil à l'autre terminus du Thalys. Et certains qui fréquentent le terminal côté Rue de France se souviennent peut-être d'avoir croisé un jour entre le trottoir et les quais le roi et la reine de Suède ! Le célèbre et récent "sommets de Laeken" a livré aussi son contingent de visiteurs réputés. Et ça continue, jour après jour, en semaine bien sûr, parfois le dimanche, le plus souvent dans une relation chaleureuse, car un bon accueil ne laisse jamais indifférent, même les plus blasés.