

A lire dans
cette édition



L'avenir du
fret ferroviaire
> page 3

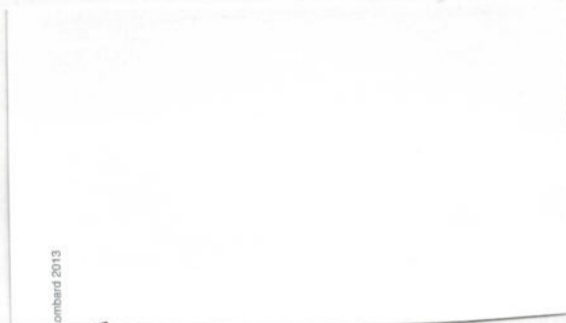
ENQUÊTE:

Que pensez-vous de
C'EST À DIRE ?
> pages 5-6



Comment
mesure-t-on la
ponctualité ?
> page 8

Magazine du personnel de la SNCB



EL

TRAVAUX

Travaux au viaduc de Moresnet



Depuis le 7 janvier 2002 et jusqu'au 10 janvier 2005, de gros travaux seront menés au viaduc de Moresnet.

Ils permettront le passage des trains de marchandises de 25 tonnes à l'essieu à une vitesse de 60 km/h (normes européennes). Actuellement les convois circulent à 20 km/h avec une charge par essieu maximum de 22,5 T.

D'une longueur totale de 1.107 mètres, le viaduc est un important ouvrage d'art de la ligne 24. Il permet de relier le port d'Anvers à l'Allemagne (Aix-la-Chapelle) et aux pays de l'Est. Il a été construit par les Prussiens pendant la première guerre mondiale. Ils se sont servis de prisonniers de guerre pour le réaliser. Endommagé en 1918, en 1940, puis en 1944, il a chaque fois été réparé.

Les 22 tabliers métalliques à pose directe du viaduc seront remplacés par des tabliers identiques à pose ballastée. Le coût total des travaux est estimé à 23,41 millions d'euros (environ 944 millions de francs).

Les travaux se dérouleront principalement pendant 22 week-ends, du samedi 15 h au dimanche 15 h.

A ces moments-là, les trains seront détournés via la ligne 39 (Montzen-Welkenraedt) dont les travaux de modernisation se sont terminés en juin 2001 et la ligne 37 (Welkenraedt-Aix).

Les riverains apprécieront l'amélioration au niveau du bruit grâce aux longs rails soudés et à la pose du ballast. Le placement d'une dalle en béton évitera la chute de déchets divers.



ABX en holding: la SNCB très satisfaite



Le gouvernement a décidé le 22 février de la forme dans laquelle notre département ABX fonctionnera désormais.

C'est en holding que notre branche messageries va évoluer, tout en faisant partie du groupe SNCB. Cette décision rendra possible la poursuite du développement d'ABX Logistics en tant que maillon important dans le déploiement d'un pôle marchandises au niveau européen, conjointement avec IFB et B-Cargo.

ABX Logistics Group a un effectif de personnel de 16.000 personnes dans le monde et annonce un chiffre d'affaires global de 2,9 milliards d'euros (117 milliards de francs - anciens) pour l'année 2001. L'activité belge compte plus ou moins pour un vingtième de l'ensemble du groupe.

Le soir même de la décision du gouvernement, notre administrateur délégué Etienne Schoupe s'est dit très satisfait: "Je ne puis qu'être très heureux" précisait-il à la presse spécialisée "car c'est une décision de bon sens et de responsabilité économique".

Contrôles d'accès à Anvers-Central

Des contrôles d'accès ont récemment été organisés en gare d'Anvers-Central. A titre d'essai ! Les voyageurs étaient priés de montrer patte blanche (leur titre de transport bien sûr !) avant de rejoindre leur train. Les contrôles qu'on songe à réintroduire dans la pratique courante ont pour but de tenter d'enrayer les phénomènes de fraude en dissuadant les mauvais esprits.

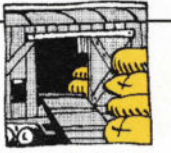
Les fraudeurs sont des voyageurs sans titre de transport ou sans carte de réduction valable: ils ne possèdent pas de billet, n'ont pas rempli leur pass ou n'ont pas fait valider leur carte train. D'autres ont aussi, tout bonnement, oublié celle-ci à la maison. Les contrôles effectués semblent utiles: les résultats montrent que nombre de voyageurs prennent encore le train en situation irrégulière.

Sentiment de sécurité croissant

Les contrôles sont organisés par le personnel de gare en collaboration avec le service interne de gardiennage, la brigade anti-fraude et les Brigades Spéciales de Contrôle. Ils n'ont pas seulement pour but la récupération des recettes perdues par la SNCB. C'est aussi et surtout, un moyen de renforcer le sentiment de sécurité et de réduire les cas d'agressions à bord des trains, souvent déclenchées lorsqu'est constatée une situation de fraude.

Ces contrôles "supplémentaires" seront étendus à l'avenir à d'autres gares que celle d'Anvers-Central.





Louvain-Metz en série 13

Depuis quelques mois des type 13 tirent des trains de marchandises jusqu'à Metz. Premier bilan.

Le 10 juin 2001, la première série 13 quittait Louvain pour acheminer des marchandises à la gare de triage de Metz-Sablon. Depuis, chaque jour une trentaine de trains font le trajet, en passant soit par Namur (lignes 139, 147 ou 161 et 162), soit par Angleur et Gouvy (lignes 36, 43 et 42).

Actuellement, 28 locomotives, des types "13" belges et des types "3000" luxembourgeoises, circulent sur l'axe Louvain-Metz. Les trains font le trajet Anvers-Novara et retour, transportant principalement des conteneurs et des remorques routières, des trains Eurailcargo "Interdelta" et "Belvetic", ainsi que des acheminements de produits pétroliers.

Les séries 13 SNCB et les 3000 CFL sont conduites aussi bien par des conducteurs des dépôts de Louvain, Ronet, Arlon, Luxembourg et Thionville.

Objectif Anvers-Saint-Louis

L'objectif est d'arriver à terme à permettre aux trains d'aller d'Anvers ou de Zeebrugge à Saint-Louis, sans arrêt intermédiaire.

Et également en unités multiples (UM), c'est-à-dire en convoi tracté par plusieurs locomotives accouplées. La SNCF n'a à l'heure actuelle accordé d'autorisation d'accès aux série 13 qu'en traction simple (unités simples ou US), mais cette autorisation n'est plus pour longtemps.

La portion Anvers-Louvain n'est pas encore accessible aux série 13 tirant des trains de marchandises. Un tronçon d'une quarantaine de kilomètres entre

la gare de formation d'Anvers-Nord et Luchtbal (ligne 27A) et la ligne 15-16 doit être adapté au passage d'engins triphasés. Cela devrait être chose faite en décembre prochain.

En décembre également, l'Athus-Meuse devrait être mise en service et permettre aux trains de marchandises d'éviter de devoir emprunter les lignes 161 et 162 saturées.

Décembre 2002 sera décidément un mois important, puisqu'à ce moment-là les locomotives 13 devraient être autorisées à se rendre jusqu'à Saint-Louis, à deux pas de Bâle.

"La planification du service des trains de marchandises via l'axe Athus-Meuse par BC.21 et R.223, en collaboration avec TR.11, n'entraînera pas nécessairement une réduction du temps de parcours", explique Johan De Groot, inspecteur principal, chef de division à BC.21 (Organisation et planification des flux de trafic), "mais bien une amélioration significative de la fiabilité et de la régularité, ainsi qu'une diminution des coûts de production (par exemple par l'élimination de plusieurs échanges de traction)."

Aboutissement d'un long travail

"Il aura fallu près de trois ans, des premières études théoriques aux premiers trains en juin 2001, pour mettre en place ce trafic", raconte Etienne Lips, inspecteur principal, chef de division à TR 11 (Etudes à long terme et étude des roulements) qui a participé activement à la genèse du projet. "Les discussions ont été



longues pour régler les problèmes techniques, réglementaires, etc. Mais aujourd'hui tout fonctionne plutôt bien et les contacts entre responsables des trois pays sont bons."

Il aura fallu, pour arriver au résultat obtenu, régler un autre problème: la langue "cheminote" propre à chaque pays. Ainsi celui que l'on nomme 'conducteur' en Belgique est un 'machiniste' au Luxembourg et un 'mécanicien' en France. L'abréviation employée pour la gare d'Arlon est 'LL' en Belgique, 'ARL' aux Luxembourg et 'ANB' en France. Ce que les cheminots belges appellent 'relais' (le changement de conducteur), leurs collègues français le désignent sous le terme de 'relève'. Quant au 'haut le pied' belge, c'est-à-

dire le déplacement effectué par un conducteur pour prendre son service, à la SNCF et aux CFL ce terme signifie 'parcours à vide d'une machine'. Le déplacement du conducteur se traduit en France par 'aller en voiture' et au Luxembourg par 'prendre un taxi'. Pour nos collègues de TR, cela n'a donc pas été évident de comprendre un collègue français lui dire "Le mécanicien a dû se rendre en voiture de BTG à ANB. La relève est prévue pour le haut le pied" (1)...

N'oublions pas non plus que pour des jours fériés en semaine (très différents dans les trois pays) qu'il faut une très bonne coopération entre les réseaux. Coordination qui est dans les mains de BC 21 et TR 22.

Interopérabilité ailleurs aussi

Ce trafic Anvers/Zeebrugge - Saint-Louis n'est pas le seul cas de circulations transfrontalières. Des série 25.5 belges (et des 6400 néerlandaises) circulent déjà entre Anvers et Rotterdam. Des série 12 SNCB (et des 67400 françaises) circulent entre Lille et Gand, tandis que des série 12 remorquent des trains entre Charleroi et Aulnoye, et des série 25.5 de Kinkempois à Sittard.

(1) Ce qui peut se traduire comme ceci: "le conducteur a dû effectuer son haut le pied de BET à LL. Le relais est prévu pour le retour à vide de la machine".

VOYAGEURS

Le rail sous la loupe du Comité des Usagers



Le rapport d'activités du Comité Consultatif des Usagers pour l'année 2001 présente les 20 avis rendus sur des sujets les plus divers.

Dans son rapport annuel 2001, le Comité des Usagers se félicite de la qualité de l'entente qui continue de se forger avec la SNCB, en particulier avec Voyageurs National. Le Comité souhaite ainsi voir s'élargir ces échanges de vues avec d'autres centres d'activités.

Vingt avis composent ce rapport annuel 2001. Ils concernent des sujets très variés comme, par exemple, le 3e contrat de gestion, le rétablissement du chaînon manquant Dinant-Givet, les mesures tarifaires prises lors de l'introduction de l'euro. Lors de la présentation à la presse, le

Comité a voulu mettre l'accent sur la disparition de certaines liaisons transfrontalières. En effet, à l'heure de l'intégration européenne, le Comité s'étonne de constater que le réseau belge est de plus en plus isolé de ses voisins, surtout en trafic voyageurs régional.

Chaque avis remis par le Comité a fait l'objet d'une réponse de la part de notre société mais le président, Philippe Janssens, estime que certaines réponses sont parfois à côté du sujet. Cependant, plusieurs avis ont connu un résultat très concret, plus spécifiquement pour des questions tarifaires et des services ferroviaires. En pratique: à la suite d'un avis sur les tarifs pratiqués sur les courtes distances publié en 2000, la SNCB s'apprête à créer vers la mi-juin une carte à voyages "universelle". Le prix pour une carte de 6 voyages sera de € 5,40, donc € 0,9 par trajet pour une distance maximale de 9 kilomètres (hors agglomération bruxelloise).

ZOOM La bonne décision !

Personne ne songe à aller voir une pièce de théâtre ou un film sans ticket. Il est donc normal de devoir également disposer d'un billet de train valable avant d'embarquer. Il peut cependant arriver que le voyageur n'ait pas eu le temps de s'arrêter au guichet pour en acheter un, ou qu'il ait oublié chez lui sa carte train. La brochure "Voyager avec un titre de transport valable: la bonne décision !" donne les conseils utiles en pareil cas. La règle d'or: rejoindre spontanément l'accompagnateur et l'informer de la situation le plus vite possible. La brochure explique aussi comment régler le problème à bord du train ou par après... et le coût d'une telle opération. Les voyageurs peuvent se procurer cette nouvelle brochure dans toutes les gares. A nous de la leur conseiller.

Mais où sont donc passés ces sacrés guichets ?

Depuis le 21 janvier, les 8 guichets du grand hall de Bruxelles-Central sont fermés. Il s'agit d'une situation provisoire dans le cadre de la rénovation complète de la gare. Six guichets (quatre pour le service intérieur et deux pour la vente des billets internationaux et l'information) ont été ouverts dans le local situé à gauche des guichets fermés. La consigne à bagages qui occupait ce local a été transférée à l'entresol.

Les guichets provisoires seront en fonction jusque juillet/août 2002. A ce moment, la rénovation des guichets anciens devrait être terminée, et la clientèle retrouvera ses habitudes avec sept guichets flambant neufs dans le hall central de la gare.



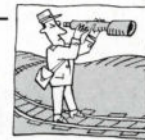
A l'emplacement des guichets provisoires actuels, un nouveau Travel Center sera aménagé pour la clientèle internationale. Il comptera 5 comptoirs destinés tant à la vente qu'à l'information. Il devrait pouvoir être inauguré fin 2002.

DANS LA PRESSE
La Dernière Heure du 12 mars 2002

SNCB: 162.817 fraudes

(...) La Société de chemins de fer a ainsi effectué en 2000 quelque 162.817 constats d'irrégularité (formulaire C170) contre 161.817 l'année précédente. Soit une augmentation d'1% seulement. Proportionnellement au nombre de passagers, les chiffres de fraudes sont même en chute puisque dans un même temps, les passagers ont augmenté de près de 7%! A noter que 70,72% de ces infractions concernent une absence de titre de transport alors que 29,28% concernent des titres de transport non valables (les abonnements non renouvelés...).

En fait, la SNCB recueille le fruit de ses efforts car elle a lancé en 2001 diverses initiatives visant à informer très précisément le passager de ses droits et de les sensibiliser au paiement de son titre de transport. Elle a même publié une brochure à cet effet. (...)



La SNCB veut assurer la survie de son activité fret ferroviaire

La SNCB veut conserver et développer en son sein une activité de transport ferroviaire de marchandises. Pour y parvenir, elle devra poursuivre les efforts déjà entamés. Dans la structure actuelle de l'entreprise, l'activité fret commercialisée par B-Cargo n'est pas rentable. Un plan de redéveloppement doit conduire cette activité à la rentabilité. Il sera conçu au sein d'une unité intégrée de la SNCB qui emploiera du personnel de la SNCB.

Dans l'état actuel des choses, nos activités de transport ferroviaire de marchandises par charges complètes ne sont pas rentables. Une analyse des résultats de l'année 2000, en tenant compte de l'ensemble des coûts générés par la production, montre que l'activité Cargo a abouti à une perte réelle de 84,5 millions d'euros. Sans réorganisation, cette unité n'est pas viable. Les coûts augmentent plus vite que les revenus et aboutissent à une perte de 138 millions d'euros en 2010.

En outre, dans sa structure actuelle, l'activité fret de la SNCB n'est pas compétitive. A l'avenir, les prix de la concurrence pourraient être jusqu'à 30 % meilleur marché.

La SNCB veut relever le gant

L'activité de transport ferroviaire de marchandises connaît des difficultés réelles. Mais il ne faut pas dramatiser. La SNCB dispose, en effet, d'importants atouts :

- le réseau ferroviaire belge occupe une position centrale en Europe,
- les grands ports belges et les importants pôles industriels présents sur notre territoire, qui fournissent une abondante clientèle potentielle,
- le marché de transport de fret par rail est potentiellement rémunérateur,
- la rationalisation de l'activité entamée depuis longtemps,
- divers projets porteurs.

Les objectifs de la SNCB

- Sauver l'activité de transport ferroviaire de marchandises,
- la redéployer autant que possible,
- en affrontant la concurrence nouvelle, qui ne vient plus seulement de la route mais du rail lui-même,
- et cela au sein de la SNCB, avec le personnel de la SNCB.

La SNCB veut conserver une activité de transport ferroviaire de marchandises en son sein. Mais, pour cela, et parce qu'elle a une petite taille par rapport aux concurrents voisins (SNCF, DB, etc.), elle doit consentir d'importants efforts.

En intervenant rapidement et radicalement, la SNCB peut inverser la tendance, renforcer fondamentalement sa position sur le marché du transport ferroviaire de marchandises et atteindre des résultats positifs.

La nature des défis

Le 15 mars 2003, le transport international de fret ferroviaire sera partiellement libéralisé au sein de l'Union. Dans un premier temps, seuls seront touchés les grands axes, ce que l'on appelle les corridors européens qui représentent quelque 50.000 kilomètres de lignes. Cela signifie qu'en Belgique, les grands axes devront être accessibles aussi à d'autres opérateurs dès cette date (comme les axes Anvers-frontière allemande, Anvers-Metz, etc., c'est-à-dire objectivement la quasi-totalité de notre réseau marchandises).

Dans un second temps, en 2006, l'ensemble du transport ferroviaire de fret sera ouvert à la concurrence.

De nouveaux entrants vont donc arriver sur le réseau belge et concurrencer avec B-Cargo.

Des efforts déjà entrepris...

La SNCB a déjà entamé des efforts depuis plusieurs années. Elle est même une des entreprises ferroviaires qui a le plus investi et progressé dans le secteur du transport de marchandises. Ne citons pour exemples que :

- le cadencement des trains vers les Pays-Bas,
- Belifret, le corridor qui relie la Belgique à l'Italie pour le transport conventionnel de marchandises par rail, qui a déjà été parcouru par 5.000 trains depuis sa création,

- la poursuite par la SNCB de sa politique d'acquisition de nouveau matériel roulant, notamment de wagons porte-conteneurs Sgnss et Lgnss et de wagons Shmms pour le transport de produits sidérurgiques semi-finis. Soit un investissement total de 7.000 nouveaux wagons et de 2.000 autres modernisés.

... et des efforts à mener

Pour se développer dans un secteur concurrentiel, l'unité B-Cargo doit renforcer sa compétitivité, développer ses activités et améliorer la qualité de son service. Elle doit donc poursuivre ses efforts commerciaux, assurer de meilleurs roulements et travailler avec du personnel multifonctionnel.

Elle devrait pouvoir gérer son trafic (organisation, sillons, optimisation du remplissage, gestion de la traction, fret de retour, etc.) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

La SNCB vise à atteindre une augmentation de 62% des T-km pour un accroissement de 36% des trains-km.



La réorganisation du fret ferroviaire...

L'opérateur ferroviaire de marchandises que constitue le CA B-Cargo doit maîtriser ses processus de production. Et ce n'est pas le cas actuellement. Ainsi par exemple, elle ne gère pas l'interface avec les clients, notamment dans les gares marchandises, les gares de triage et les dessertes.

Pour gagner en compétitivité, B-Cargo devrait être en mesure de décider des moyens à mobiliser pour répondre à la demande, sans devoir pour cela faire appel à d'autres unités, et pouvoir se porter totalement garante de la bonne qualité attendue par ses clients.

... se fera avec le personnel d'une SNCB unitaire

La réorganisation de l'activité de transport ferroviaire de marchandises en charges complètes se fera avec le personnel actuel qui dispose du savoir-faire et de l'expertise nécessaires.

La réorganisation impliquera essentiellement de modifier, dans une certaine mesure, la manière de travailler. Les changements qui pourraient intervenir pour le personnel seront examinés dans le cadre d'une négociation paritaire avec les représentants du personnel, de la manière prévue depuis que la SNCB existe. La situation de chaque personne sera examinée et des solutions adaptées seront trouvées afin de garantir la mise au travail au sein de la SNCB.

L'unicité de la SNCB n'est pas menacée par la réorganisation de l'activité de transport ferroviaire de fret. Le personnel et le matériel resteront bien au sein de l'entreprise. Mais l'opérateur ferroviaire de fret doit être le gestionnaire de ses moyens tant humains que matériels.



Quelques chiffres

Importance des ports

- Anvers: 850.000 wagons par an (part de marché de B-Cargo: 18 %)
- Zeebrugge: 189.000 wagons par an (part de marché de B-Cargo: 15 %)
- Gand: 133.000 wagons par an (part de marché de B-Cargo: 16 %)

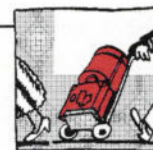
Clients

- Acier: 29,7 % (un seul client désormais)
- Chimie: 4,7 %
- Minerais: 4,4 %
- Agro-alimentaire et produits forestiers: 5,6 %
- Industrie automobile: 1,7 %
- Transport combiné: 14,8 %

Nombre de tonnes transportées

- 61,3 millions de tonnes dont:
 - 39% en trafic domestique
 - 61% en trafic international (France 31%, Allemagne 19%, Italie 14%, Pays-Bas 14%, Luxembourg 8%, Suisse 6%, autres 8%)





Le médiateur de la SNCB traite toujours plus de dossiers

Le service de médiation de la SNCB vient de publier son rapport annuel. En 2001, le médiateur et son équipe ont encore été bien occupés: ils ont traité 2.964 dossiers. C'est une augmentation de près de 18% par rapport à l'année précédente.

Sur ces 2.964 plaintes déposées, 2.847 dossiers étaient recevables ce qui concerne 3.372 clients. Si l'on ajoute à ceux-ci les quelque 8.000 contacts téléphoniques, ce sont plus de 11.000 personnes qui se sont adressées au médiateur. Dans plus de 87% des cas, les clients ont obtenu totalement ou partiellement satisfaction. Le pourcentage des plaintes relatives aux retards est en baisse par rapport à 2000, mais cette catégorie demeure la plus importante.

Une SNCB plus souple

Le médiateur constate que la SNCB utilise plus fréquemment et avec davantage de souplesse les moyens dont elle dispose pour compenser les

défaillances du service subies par la clientèle. La question de compensations à accorder aux clients fidèles victimes de retards chroniques devrait figurer dans le troisième contrat de gestion. Le médiateur estime que le prochain contrat de gestion devra veiller à ce que le système choisi ne nuise pas à la qualité du service.

Un certain nombre de plaintes à propos de l'application de frais administratifs, notamment en cas d'oubli d'une carte train, sont aussi signalées. Ces frais sont passés en deux ans, de 2,48 à 6,20 €. Mais la SNCB a décidé, à partir du 1er février 2002, d'exonérer des frais administratifs les deux premiers oublis sur une période d'un an.

Et les trains internationaux

Il convient de mentionner que le nombre de récriminations relatives aux voyages internationaux n'a pas suivi l'augmentation globale des plaintes. Il n'y a pas de nouveaux problèmes, si ce n'est au niveau des réservations à bord des TGV. Il y a encore en ce domaine du pain sur la planche. Il faut ajouter la participation active de la SNCB dans le projet européen MERITS (Multiple European Railway Integrated Timetable Storage), qui permettra au client de disposer d'une information de qualité sur les horaires des réseaux européens adhérents.

Succès indéniable pour le train

Vu le nombre croissant de voyageurs en service intérieur, le manque de places assises se fait davantage sentir. L'accueil des vélos reste une préoccupation importante. Un autre point pour lequel le médiateur est régulièrement contacté est l'accessibilité des gares et des trains pour les moins valides: les infrastructures datent d'une certaine époque; il reste beaucoup à faire. Le médiateur note



une amélioration significative de l'information dans les trains et les gares. Mais, cette info relève encore trop souvent de l'initiative personnelle.

Traitement des plaintes

Le médiateur remarque encore du changement dans le traitement des plaintes par la SNCB. Un véritable service de première ligne dans ce domaine est en train de s'organiser. Il souligne que des progrès réels sont en cours sur le plan de la communication avec la clientèle mais estime qu'il reste, dans ce domaine, encore pas mal de chemin à faire.

Motifs des plaintes

2.847 plaintes

Ces plaintes se répartissent en 5 catégories.

- 966 concernent le service des trains;
- 881 dossiers ont trait aux titres de transport;
- 797 sont relatifs à la qualité du service offert à la clientèle;
- 115 plaintes se rapportent aux bagages, vélos, colis;
- 88 litiges de problèmes divers (accidents, dégâts et souillures, sécurité, concessions...).



DANS LA PRESSE

La Dernière Heure du 2 mars 2002

Après-Pécrot: 4.700 GSM sont là

Après l'accident de Pécrot, à la suggestion du CA Trains, le Comité de direction avait approuvé la fourniture d'un GSM à tous les conducteurs et instructeurs, non comme "équipement de sécurité" mais comme outil de communication efficace en cas de problème.

La Dernière Heure du 2 mars a annoncé l'arrivée et la distribution pour les CTC des 4.700 téléphones mobiles. Et elle poursuivait: "L'acquisition de ce matériel s'accompagne de la mise en place de tout un système de gestion qui permettra à tout moment dans tous les dispatchings régionaux sur le réseau belge de connaître l'identité du conducteur ainsi que le numéro d'appel du GSM qui lui est attribué.

Ces GSM sont à usage mixte. A la fois professionnels - le coût des communications est pris en charge par la SNCB - et à usage privé - une préprogrammation permet de l'utiliser pour des appels privés (dont le coût sera alors à charge de l'utilisateur)."

ZOOM Les agressions doivent cesser !

Les agressions contre les accompagnateurs de train, de bus ou de tram sont un phénomène totalement inadmissible, comme l'a indiqué la Cour d'appel de Gand dans un arrêt récemment rendu.

Le tribunal traitait en appel d'un cas d'agression contre un accompagnateur de train et a conclu que la peine de deux mois infligée en première instance n'était pas suffisante. Selon l'arrêt, le prévenu a "sans la moindre raison fait preuve d'une agressivité toute particulière". Pour cette raison, le tribunal a augmenté la première peine de prison à six mois avec sursis, le montant de l'amende restant fixé à 991,57 euros (40.000 francs). Un dédommagement de 5.160,60 euros a été accordé à la SNCB et un autre de 1.363,46 euros à la victime. Ces sommes sont celles déjà fixées en première instance.

Reconnaissez-vous encore la gare de Statte ?

La gare de Statte située sur la ligne 125 Liège-Namur a bénéficié d'un important investissement de 505.700 € pour sa rénovation. Elle s'est débarrassée de ses haillons et des bâtiments désaffectés qui l'entouraient pour revêtir ses plus beaux atours.

Après sablage, rejointoiment et hydrofugation des façades en briques, les toitures ont été nettoyées de leur mousse. De nouveaux châssis en chêne ont été posés. Sur les quais, restauration de l'ancienne horloge et nouvelle signalétique. Sièges et abris fraîchement placés. Tout contribue à conférer à l'extérieur du bâtiment un nouveau cachet.



L'intérieur a aussi eu son coup de frais. Réaménagement de la salle des pas perdus, nouveaux sols et plafonds. La gare dispose maintenant de meilleurs éclairage et sonorisation. Les guichets également rénovés ont reçu tout l'équipement moderne et une nouvelle installation de chauffage central.

Olivier Koulischer: dis-moi pourquoi tu peins... ici

C'est lors d'un repérage photo que nous avons croisé le peintre Olivier Koulischer croquant les navetteurs de passage dans la gare de Bruxelles-Central. Depuis une quinzaine d'années, il dessine régulièrement le public à la Gare Centrale en profitant de l'excellent poste d'observation que procure l'escalier surélevé de la salle des guichets (plus rarement, il s'installe aussi Gare du Nord).

Nous avons eu envie d'en savoir plus à son sujet. Voici quelques réponses à nos investigations.

Pourquoi travailler à l'extérieur ?

"Je dois être un peu claustrophobe", constate Olivier. "Après des semaines à peindre chez moi, j'ai besoin d'air, de voir d'autres murs, d'autres gens. Le monde de l'art vit plutôt en vase clos: les œuvres sont imaginées et réalisées dans des ateliers, elles sont montrées dans des endroits spécialisés, galeries ou musées, où n'entre que peu de public. En ce qui me concerne, j'ai besoin d'entendre sur ma production des remarques de gens qui ne sont pas des spécialistes. A la gare, le public n'hésite jamais à faire part de ses commentaires. Au début, c'est assez

déstabilisant, mais avec l'habitude, on apprend à ignorer les interruptions si nécessaire ou bien on en profite pour enrichir le travail en cours".

Pourquoi venir à la gare plutôt qu'ailleurs ?

"Une gare comme celle de Bruxelles-Central, je la considère comme un microcosme passionnant à observer. C'est une sorte de modèle réduit de la société toute entière. Avec les navetteurs, les personnes âgées, les voyageurs occasionnels, les touristes, des candidats réfugiés, les gitanes, les "SDF", les marchands de bonheurs artificiels, la petite délin-

quance, et aussi tout le personnel de la gare tels que les balayeurs, les guichetiers, le service d'ordre, le personnel du mouvement, ... il y a matière à réflexion" explique Olivier de manière enthousiaste.

Trouvons-nous tout cela dans vos dessins ?

"Pas tout à la fois. Quand que je reviens travailler à la gare, j'y arrive avec un projet et des centres d'intérêt différents. Au début, je m'entraînais à saisir des silhouettes ou des portraits au vol avant que mon modèle ait bougé ou disparu. Plus tard, on m'a demandé, en 2000,



pour un festival d'été au Palais des Beaux-arts, un travail sur les usagers du quartier des musées. Comme le printemps avait été exécrable, j'avais dû réaliser le plus gros du boulot du côté de la gare plutôt qu'au parc. Je faisais de la gravure et je m'étais surtout intéressé au quart monde. Aujourd'hui, je me passionne pour les foules en mouvement, vues d'en haut de l'escalier de la salle des guichets. J'observe les mélanges de personnages immobiles et en marche, les contrastes entre les groupes et les

silhouettes isolées, les juxtapositions de figures nettes et floues, entr'aperçues ou à moitié rêvées vers le champ de vision. Au moment où je vous parle, c'est un travail en cours. Je ne peux pas encore vous dire sur quoi il débouchera demain" conclut ainsi Olivier Koulischer. ■

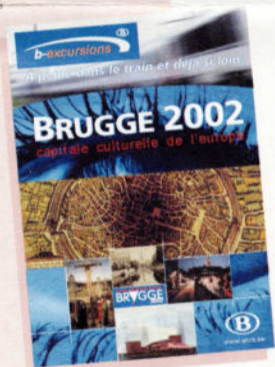


Bruges 2002, capitale européenne de la culture

C'est un nouveau projet d'envergure à l'intérieur de nos frontières. Après Anvers, après Bruxelles il y a deux ans, Bruges est, en 2002, Capitale européenne de la Culture. A moins d'une heure de Bruxelles, bien desservie par le train depuis les quatre coins du pays, Bruges devrait recevoir de nombreux visiteurs que nous transporterons dans des conditions idéales. L'un des premiers grands rendez-vous a été l'inauguration officielle le 23 février. Ce jour-là, toute la ville de Bruges s'est mise en fête: spectacles, parades, concerts en plein air, projections de films et expositions étaient au menu, avec pour point d'orgue un grand feu d'artifice.

Promotions

Jusque fin octobre 2002, des actions promotionnelles seront régulièrement annoncées sur le site SNCB www.sncb.be, rubrique "Quoi de neuf - RailClub by e-mail". Les visiteurs du site pourront y gagner des tickets d'entrée aux grandes expositions, aux concerts et autres manifestations.



ENQUÊTE: Que pensez-vous de C'EST À DIRE ?

Publier un mensuel d'information consacré à l'ensemble de l'entreprise et destiné à tous les cheminots, c'est le défi relevé depuis douze ans par C'EST À DIRE.

Douze années au cours desquelles la rédaction n'a jamais voulu être seule à le concevoir, isolée dans un bureau bruxellois. Il y a un peu plus de deux ans, nous vous avons demandé votre avis, dans le cadre du dixième anniversaire du magazine.

Nous avons tenu compte de toutes les suggestions reçues et engagé certains changements jugés souhaitables. Aujourd'hui, nous vous redemandons ce qui selon vous pourrait être amélioré et ce que vous voudriez voir publier.

L'enquête est en principe anonyme, mais rien ne vous empêche d'indiquer vos coordonnées si vous le voulez.

Cette enquête se veut constructive, et C'EST À DIRE est à votre écoute: nous tiendrons donc compte des avis émis.

Questions générales

1. Combien de temps consacrez-vous à la lecture de C'EST À DIRE ?

- 1 Moins d'une demi-heure
 2 Entre une demi-heure et une heure
 3 Plus d'une heure

2. Où lisez-vous votre C'EST À DIRE ?

- 1 Au travail
 2 A la maison
 3 Dans le train

3. Estimez-vous que votre magazine a évolué depuis l'enquête précédente ?

- Le magazine est-il:
 1 Mieux
 2 Plutôt mieux
 3 Plutôt moins bien
 4 Moins bien

4. Globalement, le magazine rejoint-il vos attentes ?

- 1 Tout à fait
 2 Assez bien
 3 Pas totalement
 4 Pas du tout

5. Expliquez en quoi, globalement, le magazine rejoint peu ou beaucoup vos attentes ?

6. Quelles sont, dans l'ordre d'importance (chiffre 1 pour le plus important, 2 pour le deuxième, et ainsi de suite), vos sources d'information au sein de l'entreprise ?

- 1 Mes supérieurs hiérarchiques
 2 Les avis P.S.
 3 Les informations affichées sur les panneaux dans le bâtiment où je travaille
 4 C'EST À DIRE
 5 L'Intraweb
 6 Mes collègues
 7 Le Rail
 8 La presse
 9 Autre:

7. Conservez-vous votre C'EST À DIRE après lecture ?

- 1 Oui
 2 Non

8. Trouvez-vous le nombre de parutions par an (10 numéros par an)

- 1 Approprié
 2 Plutôt suffisant
 3 Plutôt insuffisant
 4 Insuffisant

La mise en page et l'illustration de C'EST À DIRE

9. La mise en page de C'EST À DIRE permet-elle une lecture aisée ?

- 1 Tout à fait
 2 Assez
 3 Pas vraiment
 4 Pas du tout

10. Trouvez-vous le nombre de photos suffisant ?

- 1 Oui
 2 Plutôt oui
 3 Plutôt non
 4 Non

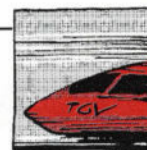
11. Trouvez-vous les photos intéressantes ?

- 1 Oui
 2 Plutôt oui
 3 Plutôt non
 4 Non

12. Appréciez-vous les dessins ?

- 1 Oui
 2 Plutôt oui
 3 Plutôt non
 4 Non

13. Que voudriez-vous voir photographié ou dessiné d'autre ?



LGV Nord: riverains et environnement au centre des préoccupations

Depuis février, les riverains des travaux d'aménagement de la nouvelle ligne à grande vitesse peuvent s'adresser au nouveau pavillon d'information à Brecht.

Les travaux d'aménagement de la LGV Nord ont démarré en octobre 2000. La LGV Nord est la nouvelle ligne à grande vitesse d'une longueur de 35,2 km qui longera l'autoroute E19 entre Anvers et la frontière néerlandaise. Lorsque les travaux seront achevés d'ici 2005, les TGV pourront filer à 300 km/h vers les Pays-Bas, tandis que les trains IC intérieurs à destination de la Campine et de Breda atteindront la vitesse de 200 km/h. Le temps de trajet entre Anvers et Amsterdam ne sera plus que de 1 h 08.

Tracé du TGV Nord

Un tunnel à Anvers Luchtbal constitue le point de départ de la LGV Nord. De là, la LGV s'en va croiser les trois voies de circulation de l'échangeur E19/A12. La traversée du complexe de bretelles d'accès et de sortie Kleine Barel nécessite la construction d'un viaduc équipé d'écrans antibruit transparents. Les accès et les sorties de l'E19 seront dotés d'une nouvelle bretelle d'accès à partir de la Bredabaan afin de fluidifier la circulation entre Brasschaat et Anvers. La LGV Nord longera le flanc ouest de l'E19. A hauteur du Peerdsbos, la LGV rejoindra l'E19 via un pertuis ouvert d'un côté. Cela limitera le plus possible l'empiètement sur la lisière du bois. Les plans d'eau du Bloso seront traversés par un talus surélevé. Brecht accueillera le nouveau point d'arrêt Noorderkempen destiné aux trains intérieurs. La région sera ainsi dotée d'une liaison rapide vers Anvers, Breda et Bruxelles. La zone de service Minderhout à Hoogstraten sera étendue et surplombera l'E19 à 3 mètres de hauteur. Afin d'éviter des expropriations de bâtiments industriels dans la zone de transport de Meer, l'E19 sera dévié de quelque

37 mètres. Cela créera de l'espace pour le passage de la LGV entre l'E19 et la zone de transport.

Riverains et environnement d'abord

L'aménagement de la LGV Nord (la partie Anvers - frontière néerlandaise) requiert un investissement global de 690 millions d'euros. Dans ce budget, 60 millions d'euros sont consacrés à des mesures de protection de l'environnement: écrans antibruit, passage de la LGV en pertuis, écotunnels, écoducs et daleaux pour la faune, ainsi que des plantations compensatoires d'arbres.

L'un des travaux les plus importants, en plus de la construction de la LGV proprement dite, est l'adaptation de tous les ponts sur l'E19. Il s'agit d'une vingtaine de ponts au total. En outre, il faudra construire une voie de chantier à Ekeren en vue de l'acheminement de matériel ferroviaire (rails, traverses, ballast, caténaies) vers la nouvelle LGV. Si on devait transporter tout ce matériel uniquement par camion, il en résulterait de grandes nuisances pour les riverains.

La communication avec les riverains: incontournable

La communication avec les riverains est très importante dans le cadre de travaux d'une telle ampleur. C'est pourquoi les riverains de toutes les communes traversées par la LGV ont dès le début de travaux reçu chez eux une brochure récapitulative. Pendant les travaux, ils sont tenus au courant via le magazine "De Werfexpres". S'ils doivent s'attendre à des nuisances dues au chantier ou à la circulation, ils reçoivent une info chantier, un bulletin d'information. Comme le nombre de chantiers augmente sur



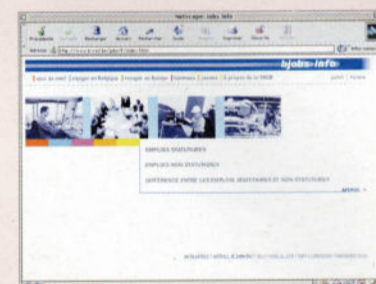
l'ensemble du trajet, le communicateur chantier, Steven Piessens, a déménagé d'Anvers à Brecht. Depuis le mois de février, les personnes désireuses de se renseigner sur les travaux, peuvent s'adresser au nouveau centre d'information situé Ambachtslaan à Brecht, qui se trouve au milieu du tracé de la LGV Nord et juste à côté du futur point d'arrêt Noorderkempen. Le centre info est ouvert le mardi et le vendredi de 13 à 16 h, le mercredi de 10 à 12 h et de 13 à 18 h 30; par téléphone au numéro 03 231 62 36.

Le site offres d'emploi de la SNCB

Les pages "emplois" de la SNCB arborent un nouveau design, une structure différente et sont directement consultables à l'adresse spéciale: www.bjobs-info.be.

Le layout du site emploi est maintenant identique à celui du site internet de la SNCB. Le navigateur découvre une courte description du poste offert et peut s'il le désire télécharger un dépliant pour plus d'infos. Les offres d'emploi sont désormais illustrées de photos.

Pour mieux différencier les catégories, les offres pour les non-statutaires sont publiées en couleur verte et celles pour les statutaires en bleu. Il est également possible de demander une liste complète des offres d'emploi classées par niveau de formation requis. Autre nouveauté: on peut non seulement accéder à l'information mais aussi remplir on-line le formulaire d'inscription aux épreuves.



Les sujets abordés par C'EST À DIRE

14. Lisez-vous tous les articles ?

- 1 Oui
- 2 Non

15. Lesquels lisez-vous de préférence ?

-
-

16. Jugez-vous le contenu intéressant ?

- 1 Oui
- 2 Plutôt oui
- 3 Plutôt non
- 4 Non

17. Qu'aimeriez-vous comme améliorations ?

-
-

18. Jugez-vous le style:

- 1 Parfait
- 2 Plutôt bon
- 3 Plutôt pas bon
- 4 Pas bon

19. Quels sont les secteurs qui vous intéressent le plus ? Cochez la ou les case(s) correspondante(s):

- 1 La SNCB en général
- 2 Audit interne
- 3 Accounting & Controlling

- 4 Affaires juridiques
- 5 Communication
- 6 Politique des Ressources humaines
- 7 Secrétariat général
- 8 Sécurité et Environnement
- 9 Stratégie et Développement
- 10 Achats
- 11 IT
- 12 PS
- 13 B-Telecom
- 14 B-Cargo
- 15 Entretien Court Moyen Terme
- 16 Entretien Long Terme
- 17 Maintenance Infrastructure
- 18 Patrimoine
- 19 Réseau
- 20 Conducteurs et Matériel Trains
- 21 Voyageurs National
- 22 Voyageurs International
- 23 WMS
- 24 ABX
- 25 Districts
- 26 Régions

20. Quels genres de thèmes préférez-vous ?

- 1 Les différents métiers
- 2 Les échos des CA et des CS
- 3 La qualité
- 4 La ponctualité
- 5 Le matériel
- 6 Les événements
- 7 Les travaux en cours

- 8 Les marchandises
- 9 L'informatique
- 10 Les télécommunications
- 11 Les recrutements
- 12 Autres:

21. Appréciez-vous les articles consacrés à votre unité ?

- 1 Oui
- 2 Plutôt oui
- 3 Plutôt non
- 4 Non

22. Appréciez-vous les articles consacrés aux autres unités ?

- 1 Oui
- 2 Plutôt oui
- 3 Plutôt non
- 4 Non

23. Appréciez-vous d'avoir des témoignages de membres du personnel ?

- 1 Oui
- 2 Plutôt oui
- 3 Plutôt non
- 4 Non

24. Avez-vous des suggestions de sujets à traiter ?

-
-

Renseignements généraux

25. Quel est votre grade ?

- 1 Cadre
- 2 Employé
- 3 Ouvrier

26. Quelle est votre fonction ?

-
-

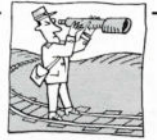
27. Quelle est votre ancienneté au sein de l'entreprise ?

- 1 Moins de 10 ans
- 2 Entre 10 et 20 ans
- 3 Entre 20 et 30 ans
- 4 Plus de 30 ans

28. Travaillez-vous dans:

- 1 Les services centraux
- 2 En gare
- 3 En atelier
- 4 En voie
- 5 A bord des trains
- 6 Autre:

Envoyez ce questionnaire à notre adresse:
C'EST A DIRE, "Enquête",
CO.042 Section 50
Bruxelles



Le projet RER autour de Bruxelles

La réalisation d'un RER dans un rayon de 30 kilomètres autour de Bruxelles est un pas important en faveur d'une meilleure mobilité dans la capitale.

Le projet de RER dans et autour de la capitale fait partie des objectifs prioritaires du nouveau plan quinquennal d'investissements 2001-2012 de la SNCB, validé par le gouvernement fédéral. Ce projet porte sur un ensemble de travaux d'infrastructure et d'acquisition de matériel roulant spécifique permettant de répondre à

la croissance attendue de la demande de transport de et vers Bruxelles dans un rayon de 30 km autour de la capitale et d'offrir une meilleure complémentarité avec les autres transports en commun.

Pour réaliser le RER, il est prévu d'augmenter la capacité ferroviaire des lignes axiales convergeant vers Bruxelles. Le RER se présentera sous la forme d'un réseau en étoile de 9 lignes autour de Bruxelles. La fréquence de trafic prévue (4 trains par heure et par sens sur les 9 lignes en heures de pointe) nécessitera sur la plupart des lignes la présence de 4 voies: deux pour les trains rapides (les trains IC et sur certaines lignes les trains grande vitesse) et deux autres destinées au trafic local (trains RER et trains de pointe lents).

L'extension de capacité prévue nécessitera la mise à 4 voies des lignes 161 entre Watermael et Ottignies, 124 entre

Linkebeek et Nivelles et 50A entre Bruxelles et Denderleeuw. Ces projets sont actuellement à l'étude à la SNCB. L'ensemble de ces travaux, réalisé en différentes phases, devrait être achevé d'ici 2012.

Par ailleurs, plusieurs autres lignes ont déjà été mises à quatre voies: Bruxelles-Hal, Bruxelles-Anvers. La ligne Bruxelles-Louvain est actuellement en cours de mise à quatre voies.

Pour assurer le transport des voyageurs dans des conditions de confort optimales, la SNCB va également commander une série de nouvelles voitures à double étage conçues pour transporter à haute fréquence un grand nombre de voyageurs sur des trajets relativement courts.

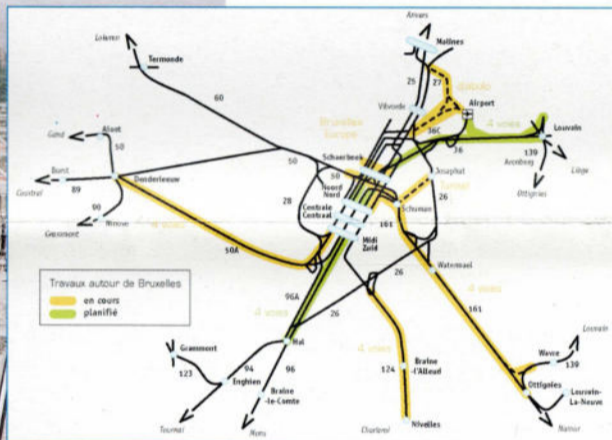
L'augmentation de l'offre ferroviaire dans le cadre du RER rend en outre indispensable la réalisation d'un tunnel "Schuman-Josaphat". Ce projet créera un nouvel itinéraire nord-sud à travers la capitale desservant son quartier est, de Watermael à Josaphat (Schaerbeek), en intégrant



les pôles importants de correspondances entre les services RER et IC/IR. Ce tunnel permettra aussi de délester la jonction nord-midi dont

les six voies sont actuellement proches de la saturation.

Les objectifs poursuivis par le projet RER bénéficieront également de la construction de raccords (en "diabolo") qui permettront une desserte plus aisée de l'aéroport national. En effet, jusqu'à présent, seul un raccordement au niveau de la ligne Bruxelles-Liège (L. 36) permet de rejoindre l'aéroport. Le diabolo comprend la création de courbes de raccordement avec la ligne Bruxelles-Malines-Anvers (L. 25/27), ainsi que la construction d'une courbe donnant accès à la ligne Bruxelles-Liège, en direction de Louvain (courbe de Nossegem).



Mise à quatre voies sur la ligne Bruxelles-Louvain à hauteur de Herent.

DANS LA PRESSE
Gazet van Antwerpen Regio du 21 février 2002

Le train gagne la course jusqu'à Louvain

Herent: le Conseil communal de la Jeunesse mène sa propre enquête sur la mobilité

Comment rejoindre le plus rapidement Louvain à partir de Herent ? C'est la question que se sont posée les membres du Conseil communal de la Jeunesse. A bord d'une voiture, en vélo, en bus ou en train, ils se sont rendus dans la ville estudiantine, où beaucoup d'entre eux suivront leur scolarité les prochaines années. Le train remporte tous les suffrages tandis que la voiture se révèle être la grande perdante.

Le Conseil communal de la Jeunesse de Herent a résolument placé la journée d'hier après-midi sous le signe de la mobilité. Puisque de nombreux enfants doivent suivre leur scolarité à Louvain, ils ont décidé de tester les moyens les plus rapides et les plus sûrs pour rejoindre la ville. A 3 heures sonnantes, c'est le départ: quatre petits groupes se lancent dans différentes directions. Les premiers enfourchent leur vélo, les autres attendent le chauffeur de la voiture réquisitionnée pour l'occasion et deux autres groupes se dirigent vers la gare ou l'arrêt de bus. L'objectif, se rendre le plus rapidement possible à la Martelarenplein. Le test s'est joué sur l'aller comme le retour.

En attendant le train de retour, les enfants ont eu le temps de visiter la cabine de signalisation de la gare de Louvain. Même si la voiture arrive en première place à aller; au retour, elle termine troisième. La voiture est pointée comme la grande perdante: polluante, chère et pas si rapide. Les transports en commun arrivent en tête. Le vélo aussi a la cote, mais sur le chemin du retour de Herent, nos cyclistes ont été brutalement confrontés à ses points faibles. Une grêle passagère a complètement trempé nos quatre jeunes conseillers. Gloire aux transports en commun, qui offrent aussi l'avantage d'être bon marché, avec une préférence pour le train qui est plus ponctuel que le bus.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen,
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts,
Els Houbrechts, Julie Kermorvant,
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

Père Noël et ascenseurs

Janvier 2002. Les deux ascenseurs du hall d'entrée principal du bâtiment des voyageurs en gare de Namur ont fait leur entrée d'une manière originale: comme le Père Noël.



C'est qu'en effet, ils ont été amenés sur place et été introduits via la toiture, qui était en cours de renouvellement. Ces ascenseurs offriront un accès facile aux personnes à mobilité réduite et aux malvoyants: plus de seuil, boîte vocale, double lisse et indications en braille. Tous les ascenseurs de la gare à partir de l'entrée et vers les quais sont également panoramiques, ce qui renforce le sentiment de sécurité.



Comment mesure-t-on la régularité des trains ?

Les retards sont souvent source d'irritation et d'agacement. Lorsque la SNCB dit que la régularité des trains est bonne, certains clients se demandent si cela repose sur des données fiables.

Auparavant, tous les trains étaient répertoriés manuellement. Aujourd'hui, ces comptages se font de plus en plus par voie électronique. Chaque train est enregistré lorsqu'il arrive à destination. Les trains qui empruntent la jonction Nord-Midi sont aussi comptabilisés

dans la première gare de ce tunnel. Environ 3.650 trains circulent chaque jour ouvrable. Ce qui porte de 115 à 120.000 le nombre de comptages réalisés chaque mois.

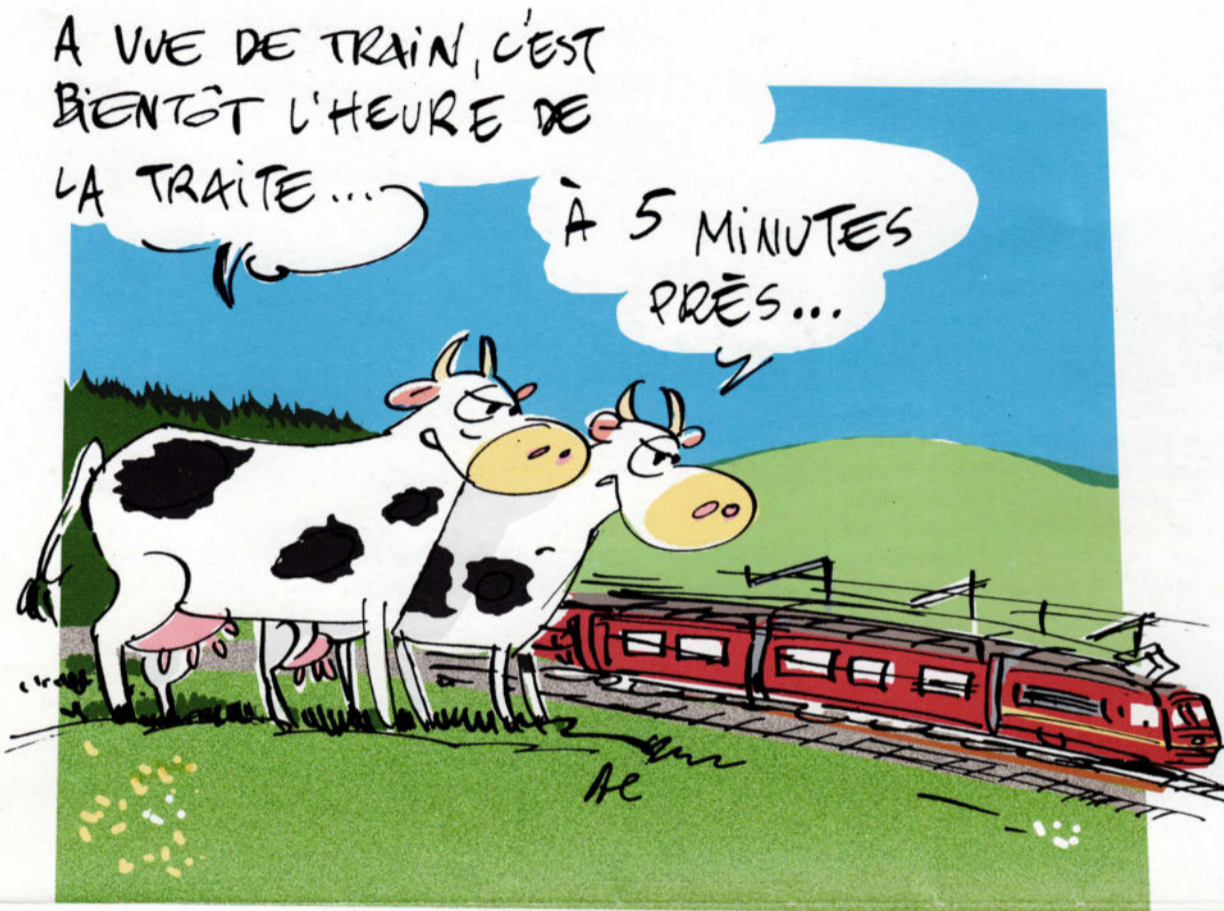
Neutralisation

D'après le contrat de gestion conclu entre l'Etat et la SNCB, 95 % des trains de voyageurs doivent accuser au maximum 5 minutes de retard à l'arrivée. Les retards peuvent être neutralisés en cas de force majeure, c'est-à-dire lorsqu'ils sont causés par des tiers ou des chantiers importants.

Les retards ne sont pas toujours imputables à la SNCB. A titre d'exemple, les suicides sur les voies constituent, hélas, une cause de retards assez fréquente: on recense 10 cas par mois en moyenne. Autre source de retards: les accidents aux barrières de passages à niveau. S'ensuivent des dérangements de signaux causant d'importantes perturbations dans la circulation. Des camions circulant avec leur grue ou leur benne levée arrachent parfois la caténaire à hauteur d'un passage à niveau. Les actes de vandalisme et d'agression contre le personnel de bord sont également en augmentation. Après neutralisation, le taux de régularité pour 2001 est de 94,2 %, donc proche de la norme imposée par le contrat de gestion.

Régularité

Le pourcentage de régularité est calculé sur base de l'ensemble des trains qui atteignent leur gare de destination avec au maximum 5 minutes de retard. Cette "règle des 5 minutes" est la norme retenue pour le calcul de la régularité à l'échelle européenne. Loin s'en faut de dire qu'il n'y a pas de retard en Belgique ! Toutefois, au vu des résultats dans d'autres pays comme la France ou l'Allemagne, la régularité des trains en Belgique est très correcte. Globalement 92 % des trains ont circulé chez nous avec tout au plus 5 minutes de retard au cours du premier semestre de l'année 2001. En France et en Allemagne, la régularité se chiffrait à 83,9 et 86,5 %, respectivement, pendant la même période. Pour l'ensemble de l'année, la régularité était de 91,2% dans notre pays. Ces chiffres sont donnés sans neutralisation.



Nos scores sans neutralisation comparés à ceux de nos voisins

	1999	2000	2001
SNCB (0 à 5')	91,4 %	90,7 %	91,2 %
CFL (0 à 5')	90,3 %	92,3 %	94,2 %
SNCF (0 à 5')	88,3 %	85,8 %	80,3 %
NS (0 à 3')	86,4 %	84,8 %	79,9 %
DB (0 à 5')	82,3 %	84,3 %	82,8 %

Comment le personnel voit-il son entreprise ?

Pour définir une stratégie de communication, écrivions-nous dans le précédent numéro de **C'EST A DIRE**, il est essentiel de connaître l'image de l'entreprise, tant en son sein qu'à l'extérieur. Nous vous avons, dans un des articles de ce numéro, fait écho à la vision qu'a le personnel de son entreprise. Si nous revenons sur ce sujet, c'est que cet article a suscité certaines réactions.

Plusieurs d'entre vous nous ont dit combien les propos émis ne reflétaient pas leur propre vision d'eux-mêmes en tant que cheminots, de leur travail et de leur sentiment sur l'entreprise en général. Ils insistaient sur les efforts soutenus, depuis longtemps, ici pour moderniser le réseau, là pour l'accueil en gare, ailleurs pour la sécurité du trafic ou l'information de nos clients.

En fait, le rapport évoqué est très volumineux et les résultats publiés reflètent en réalité les opinions les plus fortes (les opinions qui sur une échelle de 1 à 7 ont obtenu les scores 6 et 7 "totalement d'accord"), ce qui, pris isolément, a pu donner une impression négative. Si en revanche on tient compte de l'ensemble des opinions, on constate que 87,5 % estiment le personnel assez ou très motivé (scores 3 à 7 "relativement" ou "totalement d'accord") et 85,3 % pensent que les cheminots ont plutôt ou totalement confiance dans l'avenir. De même, 97 % des cheminots interrogés sont assez d'accord ou totalement d'accord pour dire que le personnel a la volonté de satisfaire les clients.

La quatrième phase du baromètre qualité 2001 confirme leur impression. Menée en décembre dernier auprès de nos clients, elle fait état d'une progression de tous les aspects (personnel SNCB dans les trains et les gares, information dans les trains, accueil, service et information dans les gares, ponctualité des trains, confort dans les trains, etc.) en comparaison avec la quatrième phase de l'année 2000. Le taux de satisfaction générale a atteint en décembre 2001 le score de 7,2/10.

Nous contribuons tous à ces améliorations
L'appréciation exprimée par les voyageurs constitue un élément essentiel pour que la SNCB oriente les améliorations

au service à la clientèle. Et nous contribuons tous à ces améliorations. Ainsi dans plusieurs domaines, des projets sont développés et mis en oeuvre par l'ensemble des cheminots:

- une centaine d'installations de téléaffichage vont être mises en place ou renouvelées;
- toutes les gares et les points d'arrêt vont être équipés de haut-parleurs;
- les accompagnateurs de trains sont toujours bien appréciés par la clientèle. La SNCB les aide en approfondissant leur formation. Notamment, ils disposent dès à présent d'un livret dans lequel figure une série de messages-type auxquels ils peuvent se référer pour informer la clientèle en cas de retards;
- au-delà de ces efforts qui nous impliquent particulièrement, qui représentent 15 à 20 millions d'euros d'investissement, il y a des efforts permanents consacrés à l'information donnée à la clientèle, au confort offert par le nouveau matériel roulant et à l'adaptation du service aux besoins réels des voyageurs.

Si la ponctualité est la principale préoccupation des voyageurs, c'est aussi l'aspect prioritaire pour lequel des efforts permanents sont réalisés sur le terrain par les cheminots, que ce soit de la part des agents affectés à la circulation des trains, à l'entretien des voies et du matériel. Des organes ont été créés, au niveau tant régional que national, pour suivre en permanence la pertinence des nouvelles décisions d'amélioration qui sont prises.

Quoi qu'il en soit, l'article publié dans notre précédent numéro voulait insister sur l'amélioration de l'image qu'a le personnel de son entreprise. D'aucuns n'ont vu que les quelques éléments moins positifs. Comme certains d'entre

vous nous l'ont d'ailleurs écrit, tous les cheminots ne se retrouvent pas dans les chiffres publiés et les clients n'ont pas dans l'ensemble une image aussi négative du personnel de la SNCB et de l'entreprise en général.

L'article insistait d'ailleurs sur l'amélioration de l'image de l'entreprise auprès du personnel: 73,4 % d'avis positifs en 2001 contre 62,1 % en 1998. Comme employeur, la SNCB est considérée positivement par 62,9 % des cheminots interrogés en 2001, contre 54,5 % des personnes interviewées en 1998. Enfin, l'article indiquait également que le personnel a davantage aujourd'hui la volonté de contenter les clients. En trois ans, nous avons donc fait évoluer notre vision de la SNCB. Ce que nous pensons de nous-mêmes, c'est à chacun d'entre nous de le gérer, sur notre lieu de travail, dans nos équipes. Ce n'est pas à la presse de l'interpréter. D'aucuns se sentent à juste titre peinés à la lecture des journaux. Qu'ils ne perdent pas le moral: un train en retard, cela fait un long article, les neuf qui arrivent à l'heure, "ce n'est pas une information".

