

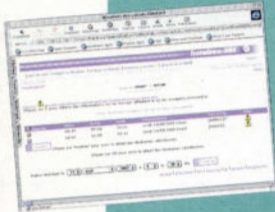
A lire dans
cette édition



DOSSIER Les
conducteurs
de train
> pages 3-6



Deuxième
accès au Port
d'Anvers
> page 2



L'actualité,
c'est aussi
via le net
> page 7

Magazine du personnel de la SNCB

AVENIR

Nouveaux organes pour la SNCB



Le nouveau Conseil d'administration de notre entreprise, désigné le 25 avril par le gouvernement, compte dix membres, nommés pour un terme (renouvelable) de six ans. Il s'est réuni pour la première fois le 6 mai. Le nouvel administrateur délégué, démissionnaire, y participait. La procédure de désignation de son remplaçant était en cours au moment où nous avons mis ce journal sous presse.



Courtois, sympas, allons-y comme ça

Bruxelles-Midi a vu démarrer le 13 mai (et pour une durée d'un mois) une campagne de courtoisie menée par les accompagnateurs de train. Une campagne qui vise à consolider les bons rapports avec les clients. "Dans le train comme dans la vie, réservez une place à la courtoisie" dit le slogan.

L'accompagnateur de train est le contact presque permanent de nos clients. Il lui incombe parfois de prendre des décisions critiquées par les voyageurs, qui n'en perçoivent pas la motivation. Son boulot ne se limite pas à contrôler les titres de transport. Il doit aussi veiller au confort et à la sécurité de ses voyageurs.

Les accompagnateurs ont voulu rencontrer les voyageurs sur un autre terrain, pour leur expliquer leur métier. Pour améliorer (c'était bien le but) la relation et installer plus de compréhension mutuelle. Une manière constructive, aussi, de lutter contre les agressions.

Un café, un croissant, un échange d'idées

Du café et des croissants ont été distribués en mai dans onze grandes gares: Bruxelles-Midi, Charleroi-Sud, Mons, Liège-Guillemins, Namur, Arlon, Bruges, Gand-Saint-Pierre, Courtrai, Anvers-Central et Hasselt. Le temps pour les voyageurs de saisir cette aubaine, les accompagnateurs ont pu donner assez librement des précisions sur leur mission et une idée de la manière dont ils voient les choses. Ils ont aussi pendant tout le mois distribué des tracts d'information sur cette action inédite.

Le tout appuyé de bout en bout par des affiches, des dépliants, des autocollants et de petits panneaux d'info dans les gares et les trains. Et dans la relation directe, par des phrases d'accueil (Le personnel de ce train vous souhaite la bienvenue) et d'au revoir, des mises en garde (Pour votre sécurité, vous ne pouvez plus embarquer lorsque l'ordre de départ est donné) et des conseils (Besoin d'un renseignement? N'hésitez pas).

Un dépliant d'information sur l'action a été distribué à tous les cheminots, rappelant qu'une telle action nous concerne vraiment tous parce que nous contribuons tous à la qualité du service presté au bénéfice de nos clients.

Le nouveau Conseil de la SNCB est linguistiquement paritaire et comprend 4 femmes, une nouveauté pour la SNCB, conséquence des dispositions de la loi de réforme des instances de l'entreprise, qui prévoit que "un tiers de ses membres au minimum doivent être de l'autre sexe".

Le Président

Le Conseil est présidé par **Alain Deneef**, un ingénieur commercial et licencié en droit de 42 ans.

L'Administrateur délégué

L'administrateur délégué, désigné après la mise sous presse de cette édition, sera présenté dans notre prochain numéro.

Les autres membres

Toon Colpaert, économiste, est le seul qui ait déjà siégé dans notre Conseil d'administration: il en était vice-président.

Monique Alaerts-Van Den Bulcke est économiste.

Jean-Paul Dehovre est un autre économiste, président du comité de direction et du conseil d'administration de la SRIW.

Eddy Bruyninckx est un spécialiste financier. Il dirige la société de gestion du port d'Anvers.

Marc Heughebaert est un ingénieur civil spécialiste des questions de mobilité.

Geertje Smet est licenciée en sciences politiques et sociales et active dans le domaine des entreprises publiques.

Dominique Offergeld est elle aussi économiste.

Magali Verdonck, la quatrième femme du conseil, est une économiste spécialiste des finances publiques, chercheuse à l'IREC.

Tous les membres de ce conseil, disait le Président lors d'un premier contact avec la presse le 6 mai, "se réjouissent de collaborer à la dynamisation de cette entreprise si importante pour le pays".

Des organes nouveaux autour du Conseil

Une fois installé, le nouveau Conseil a formé en son sein deux comités chargés de tâches très précises.

Le Comité d'audit...

est composé de 4 administrateurs: mesdames Offergeld et Verdonck, messieurs Colpaert et Bruyninckx. Il sera particulièrement chargé d'assister le Conseil dans le domaine des informations financières, des comptes annuels, du rapport de gestion et des rapports intermédiaires.

Le Comité de nominations et de rémunération...

rassemble les 4 autres membres du CA: mesdames Alaerts et Smet, messieurs Dehovre et Heughebaert. Il aura pour première tâche de rendre un avis (avec l'aide d'un bureau de conseil externe) sur les candidatures proposées au Conseil d'administration par l'administrateur délégué en vue de la nomination des membres du comité de direction.

Comités stratégique et d'orientation

Le gouvernement nommera aussi un comité stratégique compétent notamment dans des domaines aussi importants que le plan pluriannuel d'investissements et le contrat de gestion. Ce comité rendra en outre un avis sur toutes les mesures susceptibles d'influencer l'emploi à moyen et long termes, sur la stratégie de l'entreprise, les filiales, le processus de

fusions et acquisitions, la politique générale de personnel et des investissements, le plan d'entreprise, l'évolution des finances et des budgets annuels ainsi que la défense de la position concurrentielle.

Le comité d'orientation se compose des dix administrateurs et de représentants des sociétés régionales de transport. Il est appelé à rendre des avis contraignants sur toutes les mesures susceptibles d'influencer la coopération avec les sociétés régionales de transport.

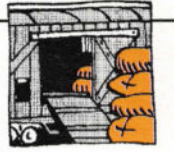
Suivre les changements pas à pas

Le passage à l'ensemble de la situation nouvelle, définie dans la loi du 22 mars 2002, se fera progressivement. Entretemps, le Conseil a chargé un comité de direction temporaire de la continuité du travail à la SNCB, en attendant la désignation d'un nouveau comité de direction. Messieurs Verslype, Martens, Pardon, Raviart et Bourlard en sont membres, sous la présidence du nouvel administrateur délégué.

La nouvelle direction mettra ensuite en place la nouvelle structure opérationnelle de l'entreprise.

C'EST À DIRE informera bien entendu ses lecteurs au fur et à mesure des changements. On trouvera les mêmes informations plus vite encore, en tout cas plus près de l'actualité, en consultant We@News, le magazine électronique - qui s'ouvre sur la page d'accueil de l'intranet - destiné à suivre les évolutions de plus près que nous le permet la publication et la distribution d'un magazine papier comme C'EST À DIRE.





D'Anvers-Nord à Lierre: doubler l'accès au port d'Anvers

C'est en 2005 que sera entamée la construction d'une deuxième ligne d'accès au port d'Anvers pour les trains de marchandises, après la phase de préparation actuellement en cours. Cette infrastructure est capitale pour l'activité ferroviaire du port. Elle profitera aussi – indirectement – au trafic de voyageurs.

L'activité de la SNCB et l'activité anversoise ont toutes deux besoin d'un deuxième accès ferroviaire au port scaldéen. La ligne 27A Anvers-Nord – Mortsel est actuellement le seul accès par rail à la rive droite du port. Cette ligne est déjà complètement saturée depuis des années et n'est plus en mesure de faire face à une nouvelle augmentation du trafic des trains au départ et à destination

du port. Cette ligne est par ailleurs extrêmement vulnérable. En cas d'accident, c'est tout l'accès au port qui se trouverait bloqué.

La mobilité du fret en point de mire

L'ouverture d'un deuxième accès permettra d'accroître les flux ferroviaires de et vers le port. La mobilité et l'environnement en bénéficieront.

Plusieurs études montrent en effet que le transport de marchandises par rail gagnera encore en importance au cours des prochaines années. Non seulement le port continuera à se développer, mais la part de marché du rail dans le traitement du trafic portuaire augmentera encore.

La SNCB nourrit l'ambition de transporter à l'avenir 20 % du transport combiné via le rail. Le transport combiné concerne notamment les conteneurs qui arrivent dans le port d'Anvers pour être acheminés vers des destinations lointaines de l'hinterland, par exemple l'Europe du Sud et l'Europe Centrale. Les tendances en matière de croissance montrent qu'en 2010, le port générera un trafic de 192,7 millions de tonnes; 42,6 millions d'entre elles devront être transportées par rail si l'on veut éviter un engorgement total de notre réseau routier.

Des avantages pour les voyageurs

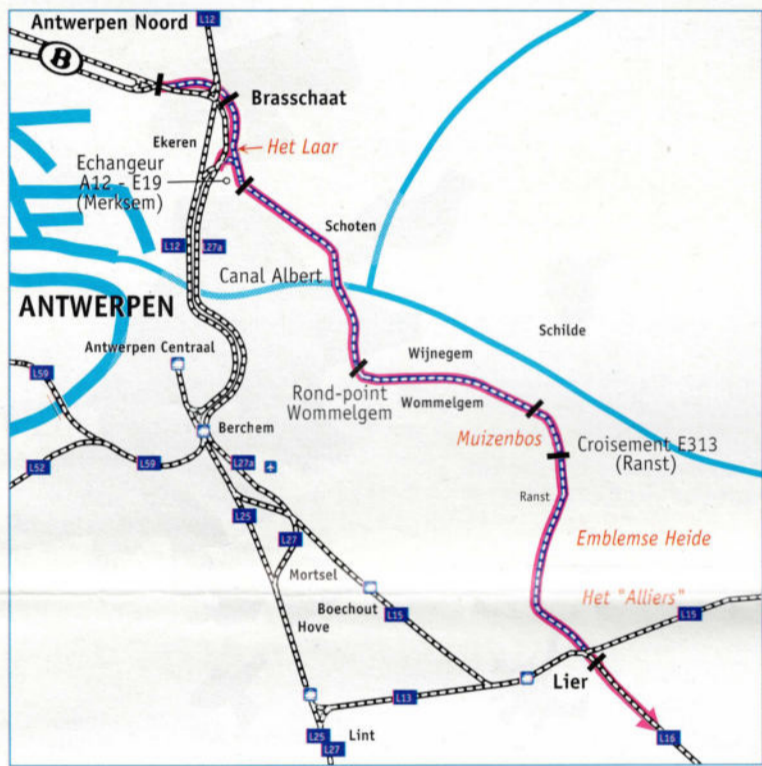
Le deuxième accès au port pourra absorber un trafic de fret qui s'écoule actuellement sur les lignes existantes. Sur ces dernières, le trafic intérieur de voyageurs gagnera par conséquent en fluidité et en fréquence. Les plans existants en vue de l'extension de l'offre de trains de voyageurs autour d'Anvers ne sont pas réalisables dans leur intégralité sans la nouvelle ligne marchandises. Le transfert du trafic

marchandises des voies ferrées existantes vers le second accès ferroviaire permettrait de dégager une plus grande capacité pour le trafic voyageurs intérieur et d'offrir une desserte accrue et plus fréquente. La nouvelle ligne marchandises permettra en particulier d'éliminer une série de goulets d'étranglement en trafic voyageurs et d'augmenter la capacité de la ligne Anvers-Herentals (ligne 15), en particulier sur le tronçon Berchem-Lierre.

731 millions d'euros. Elle constitue le plus important projet de la SNCB en Flandre pour la décennie à venir. Sauf difficulté imprévue, les travaux devraient débuter en 2005. La nouvelle ligne marchandises – à double voie – parcourra 28 km entre la gare de formation d'Anvers-Nord et Lierre, en passant par Anvers (Ekeren, Merksem, Deurne), Schoten, Wijnegem, Wommelgem et Ranst. Elle devrait être opérationnelle en 2010 ou 2012.

Un investissement gigantesque

La construction du deuxième accès ferroviaire au port devrait coûter



Aarschot: nouveau passage sous voies pour piétons et cyclistes

Un nouveau passage sous voies a été ouvert aux piétons et cyclistes à Aarschot. Un nouveau pont, accessible au trafic routier a également été construit par-dessus les voies. Le passage à niveau de la Liersesteenweg peut donc être définitivement supprimé. C'est un plus pour la sécurité et la mobilité.

Réduire le nombre de passages à niveau, améliorer ceux qui subsistent et offrir plus de sécurité et une meilleure mobilité: c'est le programme de la SNCB. En 2000, il ne restait plus que 2.358 passages à niveau en Belgique. A titre de comparaison, il y en avait le double voilà vingt ans. Les passages à niveau qui demeurent ont en outre été équipés de signaux lumineux et de demi-barrières. Les 670 passages qui n'en sont pas pourvus sont situés dans les domaines portuaires ou sont des passages à niveau privés.

Passage supérieur

Les passages à niveau sont malheureusement souvent le lieu d'accidents. Nous nous efforçons de les supprimer lors de travaux d'électrification ou de modernisation de lignes. Réduire leur nombre ne débouche pas seulement sur une diminution des risques d'accidents, mais aussi un abaissement des coûts d'exploitation.

La suppression des passages à niveau représente un investissement important, dû à la construction de routes le long des voies et de ponts ou de tunnels. Une collaboration avec le gestionnaire des routes est donc nécessaire.

A Aarschot, le problème a été bien résolu. La Liersesteenweg est un axe important pour le trafic routier et la population scolaire. L'an dernier, un pont a été construit sur cette chaussée rendant le passage à niveau superflu.

Passage inférieur

Les piétons et les cyclistes n'ont pas été oubliés. Le passage sous voies, dont les travaux avaient débuté en mai 2001, vient d'être ouvert. Les écoliers avaient toutefois pu le découvrir dès le 26 novembre dernier, dès la fin du chantier. Les travaux ont coûté 743.600 euros.

Ce nouveau passage sous les voies offre désormais à tous ceux qui doivent se rendre en centre ville une bonne raison de délaisser la voiture.

La gare de Tamise totalement rénovée

Chaque année, l'entreprise investit plus de 25 millions d'euros dans l'entretien et la rénovation de ses gares. Pas seulement dans les projets de grande envergure mais des investissements sont également consentis pour les gares plus petites.

Cette gare située sur la ligne Saint-Nicolas - Malines n'a pas eu besoin de gros travaux de transformation. Mais les travaux de rafraîchissement et de réparation permettront d'optimiser encore plus l'accueil des clients.



Rafraîchissement in et out

Les façades ont été sablées et les auvents nettoyés. Les boiseries repeintes, les gouttières et les canalisations d'évacuation ont été réparées ou renouvelées. Enfin, les anciennes clôtures ont été en partie enlevées pour améliorer l'accessibilité de la gare.

L'intérieur du bâtiment n'a pas été oublié. Ses murs ont reçu une couche de peinture, son plafond a été rabaissé et son chauffage central remplacé. Le nouveau guichet n'est pas seulement alléchant pour le client mais pratique pour le personnel de gare gratifié de nouveaux ordinateurs.

Ce sont près de 62.000 € investis dans l'accueil des voyageurs en gare de Tamise.



Oh, qu'il est beau le picto!

DANS LA PRESSE Libre Belgique du 28 mars 2002

Dans le hit-parade des gares européennes, Bruxelles-Midi obtient la 9e place.

C'est ce qui ressort de l'enquête Eurotest que 14 clubs automobiles d'Europe (dont Touring), représentant 13 pays, ont consacré cette année aux installations ferroviaires. Vingt-trois gares, sélectionnées en fonction de leur importance, ont été soumises à l'appréciation du public (7 en Allemagne, 4 en Grande-Bretagne, 2 en France, aux Pays-Bas, en Autriche, en Suisse et en Allemagne et 1 en Belgique et en Italie). Critères d'évaluation: la sécurité, les services (bagages, information, restaurant, boissons,...), le confort ou encore les distances internes à parcourir. Raze-de-marée allemand puisque les 7 infrastructures germaniques arrivent en tête. Ensuite vient la Suisse avec Zurich (72,8%) et enfin Bruxelles (72%). Parmi toutes ces gares, seule, Francfort obtient une appréciation "très bon", les huit autres héritant d'un "bon". Les 9 gares suivantes sont créditées d'un "acceptable" et les 5 dernières d'un "mauvais". C'est celle de Lille-Flandres qui, avec 51,7% fait le plus l'unanimité contre elle. Les points forts de la gare bruxelloise: l'information aux guichets, l'accessibilité des étages, les distances internes, les salles d'attente... Points faibles: l'absence d'hôtel dans le bâtiment, la rareté des points d'information et des grands panneaux d'affichage, celle des caméras de surveillance (réservées aux quais Thalys et Eurostar) ou encore l'éloignement des parkings et le manque d'information sur le parking courte durée.

DOSSIER

Les conducteurs de train

Qu'il pleuve ou qu'il vente, le matin comme le soir ou la nuit, il est à son poste, pour effectuer sa mission, conduire "son" train. Le conducteur de train: c'est un homme, mais aussi un métier. Un métier que nous décrivons en long et en large dans ce dossier.

Jadis, on lui préférait le terme de 'machiniste'. Il est vrai que depuis cette époque des débuts du chemin de fer, le métier a changé. Une chose demeure pourtant: le conducteur de train est et reste au cœur de l'activité ferroviaire.

Le métier est sans nul doute exigeant. Une bonne raison à cela: le conducteur est maître de sa propre sécurité et de celle de ses passagers ou de son chargement.

La SNCB compte aujourd'hui quelque 4.500 conducteurs de ligne ou de manœuvre.

Comme le nom l'indique, le conducteur de ligne fait circuler des trains de voyageurs ou de marchandises sur les différentes lignes du réseau. Le conducteur de manœuvre, lui, conduit essentiellement sa machine dans les gares de formation ou dans les ports.

La SNCB recrute des conducteurs de trains. Pourquoi pas l'un de vos proches ?

Trois qualités

Qu'est ce qui fait un bon conducteur ? Nous avons posé la question à Jean-Marie Robette, General Manager du CA Matériel et Conducteurs de Train. "Comme pour un automobiliste, je dirais qu'il se distingue par trois caractéristiques: ses compétences techniques, c'est-à-dire la connaissance des règlements et de la signalisation, sa disponibilité, autrement dit sa bonne condition et son attention, et enfin ses réactions émotionnelles, ou si vous préférez sa maîtrise de ses émotions en toute circonstance. La formation est, certes, très importante, mais elle n'est pas tout. Les causes des incidents sont, dans la majorité des cas, davantage dues à la non-disponibilité, à la distraction passagère, qu'à l'incompétence."

Bons, mais plus assez nombreux

Mais l'entreprise commence à manquer de conducteurs, ce qu'explique Léo Pardon, Administrateur-Directeur: "Le Plan 1996-2005 prévoyait une diminution progressive du nombre de travailleurs. Un pourcentage équilibré avait été déterminé pour chaque fonction. Mais le succès a été plus grand que prévu et environ 10% des 5.000 conducteurs de l'époque sont partis en 'congé de préparation à la retraite', et cela sur une période de 18 mois. Ces départs ont joué un rôle négatif pour l'entreprise, d'autant que l'on n'a pas recruté puisque cela ne cadrerait pas avec le Plan 1996-2005. Depuis 1998, les recrutements ont repris."

Ce manque de conducteurs n'est pas sans poser des problèmes, détaillés ci-contre.

Les dépassements des signaux et de vitesse

L'année 2000 a été marquée par un nombre croissant de dépassements de signaux: 53 incidents. Cette tendance s'est confirmée en 2001. La cause en est attribuée notamment à un manque de vigilance et de mémorisation de l'aspect restrictif des signaux, à la confusion

entre le signal à respecter et le signal de la voie voisine, au manque d'expérience de certains conducteurs. "Ces chiffres doivent toutefois être mis en perspective: quelque 5.000 trains circulent chaque jour, on recense environ 175.000 confrontations à un signal fermé par semaine et plus de 9 millions de passages devant un signal par an", nuance Léo Pardon.

Ce qui n'empêche que des mesures soient prises. Afin d'améliorer la situation, un plan d'action mis en place prévoit les mesures suivantes:

- un bilan de la formation pratique des élèves conducteurs sur les différents types de trains avec un éventuel complément de formation,
- tous les conducteurs ayant moins de 4 ans de service reçoivent une formation complémentaire de 3 jours,
- une intensification des accompagnements en ligne principalement pour les conducteurs moins expérimentés,
- la promotion d'une conduite prudente,



- commenter régulièrement les cas les plus typiques de dépassement de signal et les utiliser comme scénario pour les simulateurs,

- mener une campagne d'information et de sensibilisation des conducteurs,
- fournir des GSM aux conducteurs de trains, en attendant l'arrivée du futur GSM-R.

A plus long terme, une étude est lancée qui doit cerner tous les éléments relatifs au métier de conducteur, depuis le recrutement jusqu'aux

conditions de travail, en passant par la formation. L'enquête doit durer un an. Les conclusions devront permettre à la Direction d'entamer les réformes nécessaires.

Les dépôts de conducteurs et leur encadrement, ainsi que les trains qu'ils assurent

Voici la liste des dépôts de conducteurs, répartis sur l'ensemble du réseau, qui emploient ensemble quelque 4.500 conducteurs de ligne et de manœuvre.

| | Nombre de conducteurs | Conducteurs TGV | Conducteurs principaux (1) | Conducteurs de manœuvre | Maîtrise (2) | Trains assurés | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------|--------------|----------------|-----------|--------------|
| | | | | | | TGV | Intérieur | Marchandises |
| Bruxelles-Midi | 115 | 34 | 24 | | 18 | 31 | 110 | |
| Schaerbeek | 72 | | | 82 | | | 66 | 10 |
| Anvers-Central | 134 | 26 | 34 | | 37 | 20 | 248 | |
| Anvers-Nord | 179 | | | 257 | | | 4 | 89 |
| Muizen | | | | 5 | | | | |
| Hasselt | 190 | | 29 | 20 | 17 | | 129 | 79 |
| Louvain | 153 | | | 19 | | | 175 | 37 |
| Mol | 66 | | | | | | 57 | 11 |
| Aarschot | 53 | | | | | | 54 | 12 |
| Landen | 21 | | | | | | 32 | |
| Merelbeke | 223 | | 34 | 64 | 24 | | 178 | 73 |
| Termonde | 75 | | | | | | 137 | |
| Alost | 48 | | | | | | 107 | |
| St-Nicolas | 52 | | | 1 | | | 112 | 1 |
| Grammont | 66 | | | | | | 135 | 1 |
| Audenaerde | 56 | | | | | | 100 | |
| Courtrai | 134 | | 15 | 16 | 6 | | 170 | 29 |
| Poperinge | 27 | | | | | | 26 | |
| La Panne | 22 | | | | | | 27 | |
| Bruges | 120 | | 16 | 4 | 8 | | 141 | 24 |
| Ostende | 70 | | | 20 | | | 63 | 3 |
| Zeebrugge | | | | 26 | | | | |
| Kinkempois | 246 | 24 | 26 | 75 | 21 | 15 | 214 | 113 |
| Welkenraedt | 63 | | | | | | 80 | |
| Montzen | 48 | | | 7 | | | | 44 |
| Gouvy | 30 | | | | | | 22 | 9 |
| Stockem | 126 | | 18 | 15 | 9 | | 64 | 40 |
| Jemelle | 67 | | | | | | 73 | 12 |
| Bertrix | 58 | | | | | | 44 | 12 |
| Virton | 23 | | | | | | 12 | 10 |
| Ronet | 216 | | 21 | 8 | 23 | | 201 | 35 |
| Ottignies | 63 | | | | | | 106 | |
| Charleroi | 207 | | 25 | 11 | 14 | | 188 | 57 |
| Monceau | 50 | | | 42 | | | 2 | 29 |
| La Louvière Sud | 45 | | | 7 | | | 70 | 6 |
| Chatelet | 34 | | | 3 | | | 38 | |
| Walcourt | 27 | | | | | | 35 | |
| Mons | 174 | | 22 | 24 | 17 | | 114 | 51 |
| Tournai | 71 | | | | | | 89 | |
| Ath | 35 | | | | | | 81 | 3 |
| Braine-le-Comte | 30 | | | | | | 65 | |
| CA Trains-Bruxelles | | | | | 69 (3) | | | |
| TOTAL | 3489 | 84 | 264 | 706 | 263 | | | |

(1) Les postes de conducteur principal sont affectés aux CTC.
 (2) Les postes de maîtrise sont affectés également aux CTC.
 (3) Y compris 44 postes au Répartiteur.





Formation: la sécurité d'abord

L'homme est à la fois le point de départ et la finalité ultime de la sécurité. Il n'est donc pas surprenant que la SNCB accorde le soin le plus extrême au recrutement, à la formation et à la sensibilisation des conducteurs de train.

Concentration, connaissance de la ligne et de la réglementation: ce sont des exigences fondamentales pour assurer la sécurité du trafic ferroviaire. Un conducteur est inondé d'informations. La signalisation lui transmet des ordres clairs, le régulateur de ligne lui donne des instructions par téléphone, et il doit faire attention aux indications venant de l'extérieur, comme les mouvements sur les quais ou le long des lignes. Le conducteur sélectionne et interprète ces informations en respectant un ensemble de règles précises. Il doit déterminer des priorités en fonction de la mission qu'il accomplit. Les conducteurs sont préparés à assurer cette tâche complexe au cours de leur

écolage. Et pendant toute leur carrière, la formation permanente maintiendra au plus haut niveau leurs connaissances et leurs compétences.

Une sélection rigoureuse

Avant de pouvoir commencer leur stage ou leur épreuve de formation, les candidats conducteurs de ligne ou de manœuvre doivent franchir une procédure de sélection rigoureuse. Comme la sécurité repose sur le respect strict des consignes transmises par la signalisation, un examen médical et psychoprofessionnel élimine les candidats qui, pour des raisons physiques ou psychotechniques, pourraient présenter un risque.

La formation débute par une période

de cours de 8 jours au cours de laquelle les candidats peuvent revoir la théorie sur l'électricité, l'électronique et la mécanique.

Après cette révision, débute l'écolage proprement dit, tout au long duquel les candidats sont évalués en permanence. Ils doivent se soumettre à trois examens théoriques qui ont un caractère éliminatoire. Après avoir terminé ce cycle avec fruit, ils doivent encore passer "l'épreuve en ligne". Leur manière de conduire y est évaluée par un examinateur - sous-chef de secteur technique instruction - qui leur donnera ou non le feu vert pour rouler seuls.

Ecolage

L'épine dorsale de l'écolage est constituée par la réglementation, synthétisée dans un manuel appelé HLT. Ce manuel contient toutes les procédures et une liste de toutes les éventualités auxquelles un conducteur en ligne ou de manœuvre peut être confronté pendant son travail. Il s'agit ici principalement des procédures de sécurité. Dans ce domaine, la première mission du conducteur est de faire circuler le train à la vitesse prescrite en fonction de l'endroit où il se trouve et du matériel.

L'écolage proprement dit des conducteurs de train dure minimum 47 semaines (non-compris les 8 jours de révision). Cette formation comprend trois parties.

1. La première, commune aux conducteurs de train et aux conducteurs de manœuvre, s'étend sur 25 semaines et a lieu à la fois au centre de formation (pour ce qui est de la théorie) et au dépôt (pour la pratique). Y sont enseignés la signalisation, la réglementation, les freins, la

conduite sur simulateur (voir l'encadré ci-contre) et la traction diesel. Deux examens théoriques sont organisés au cours de cette première période.

2. Vient ensuite la deuxième partie de la formation, d'une durée de 14 semaines qui est uniquement destinée aux conducteurs de train. Elle s'effectue toujours au centre de formation et au dépôt et aborde plus spécifiquement la façon de conduire les engins de traction diesel ou électrique, les freins et la conduite sur simulateur. Cette période se conclut également par un examen théorique.

3. La troisième partie de l'écolage proprement dit dure minimum 8 semaines et se déroule au dépôt. Elle comprend l'étude des engins moteurs (électriques ou diesel) et des lignes, et s'achève par un examen pratique et théorique. La durée réelle de cette partie est en réalité fonction du nombre de lignes que le candidat conducteur devra emprunter et des progrès qu'il enregistre. Ce que l'on appelle "l'étude de lignes" signifie que chaque conducteur doit connaître toutes les lignes qui sont desservies au départ de son dépôt. La troisième partie comprend également l'étude des engins de traction et s'achève par un examen théorique et pratique.

Formation permanente

Pendant leur carrière, les conducteurs de ligne sont suivis par des instructeurs (des sous-chefs de secteur technique instruction) qui évaluent leurs connaissances et recommandent des formations complémentaires éventuelles. Tous les trois ans, les conducteurs repassent également un examen.



De plus, l'expérience acquise est diffusée parmi les conducteurs de ligne qui reçoivent des conseils pratiques et des analyses des incidents récents.

Récemment, un programme de rafraîchissement des connaissances a été initié pour les jeunes conducteurs qui ont moins de quatre ans de service (leçons, simulateur, trajet accompagné).

Lorsque du nouveau matériel roulant entre en activité, les conducteurs reçoivent une formation spécifique d'une semaine au sein de la CTC même.

Par ailleurs, des campagnes de sensibilisation sur des problèmes de sécurité sont lancées régulièrement, comme par exemple sur le franchissement illicite de feux rouges ou les conséquences de l'abus d'alcool et de médicaments. Enfin, la manière de conduire des conducteurs est contrôlée régulièrement grâce à l'analyse de la bande Teloc, un appareillage verrouillé et plombé qui enregistre une série de paramètres relatifs à la sécurité et en rapport avec la signalisation (sorte de "boîte noire" des trains). Les conducteurs subissent également un examen médical une fois par an.



Le simulateur de train: aussi vrai qu'en ligne

Plus spectaculaire que la plupart des attractions que l'on trouve dans les parcs de loisirs: c'est l'impression que l'on retire d'un "voyage" dans le simulateur de train. Mais les installations de Malines et de Salzinnes n'ont rien de jouets.

Depuis leur mise en service il y a six ans, les simulateurs de Malines et Salzinnes ont largement prouvé leur caractère irremplaçable pour l'écolage des conducteurs et leur formation permanente.

La cabine de pilotage des simulateurs de train est une copie fidèle de celle de la motrice électrique type 27. L'image, le son et le mouvement se rapprochent étroitement de la réalité. L'impression d'accélération ou de freinage, par exemple, est surprenante.

Mais pour la SNCB, le plus important reste cependant le bond en avant que ces outils ont permis de réaliser dans les techniques de formation.

Auparavant, la partie pratique de la formation était constituée par des exercices sur le réseau. Des exercices fort limités: l'aspirant conducteur ne pouvait apprendre qu'à faire face aux situations "normales", celles que l'on rencontre le plus souvent. Pas question de vivre en grandeur réelle des situations exceptionnelles ou des scénarios d'urgence: on ne pouvait en parler que de façon théorique. Grâce

au simulateur, en revanche, on peut créer les problèmes et les incidents les plus variés sans aucun danger réel. Du coup, les conducteurs peuvent se préparer beaucoup plus efficacement aux situations critiques.

L'expérience montre par ailleurs que les élèves sont beaucoup plus actifs que dans les cours classiques. Ils constatent immédiatement le résultat de leurs manœuvres, ce qui renforce leur motivation. Le simulateur enrichit les connaissances des élèves, mais surtout, il permet d'identifier les mauvais gestes pour pouvoir apprendre les bons comportements. Un problème que les techniques classiques de formation parvenaient difficilement à résoudre.

Plus, c'est mieux

Deux simulateurs grandeur nature à Malines et à Salzinnes: c'est un peu juste pour les 4.500 conducteurs actifs qui, sur une période de 200 jours ouvrables annuels, devraient pouvoir effectuer une formation complémentaire sur simulateur. Autrement dit, chaque jour ouvrable,

dix conducteurs devraient passer par simulateur. Un simulateur qui devrait fonctionner 16 heures par jour...

Un conducteur reste en principe cinq heures dans le centre de formation. Pour que les conducteurs puissent profiter à fond des possibilités offertes par le simulateur, ils devraient y consacrer plus de temps. La SNCB en est consciente. Pour augmenter la fréquence des formations sur simulateur dans le cadre de la formation permanente, et pour pouvoir davantage utiliser ces outils dans le cadre de l'écolage de base, deux projets ont été lancés.

Simulateurs simplifiés

Dans les onze centres de formation, 33 simulateurs simplifiés vont être installés. Il s'agit d'installations informatiques interactives et multimédias avec un panneau de commande statique. Ce ne sont donc pas des copies intégrales de vraies cabines de pilotage. Il est prévu un poste d'animateur pour trois simulateurs, mais un poste d'animateur peut suivre jusqu'à cinq simulateurs en même temps. Deux élèves peuvent prendre les commandes de chaque simulateur. Les trois premiers centres seront opérationnels dans le courant de 2002, les onze centres devant être

équipés à la fin de l'année. Ce projet représente un investissement de 2,97 millions d'euros (soit quelque 120 millions de francs).

Bien sûr, ces simulateurs ne donnent pas la même impression d'authenticité que les vrais. Mais ils ont des avantages à la fois économiques et pédagogiques. On peut en effet les répartir sur tout le réseau pour diminuer les frais et les temps de déplacement. Leur interactivité et leur caractère multimédia leur donnent aussi une plus-value pédagogique, en complément de la présentation écrite et orale des matières à étudier.

Deux simulateurs "type 13"

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





Aux commandes d'une AM96

Bruxelles, un jour de semaine à 3 heures du matin. Notre homme arrive au dépôt de Bruxelles-Midi pour prendre son service. Son métier: conducteur de trains, un métier qui le passionne depuis 10 ans. Petit reportage.

Des conducteurs arrivent pour prendre leur service. "Ah Jean-Jacques, comment ça va ?" Une brève conversation entre conducteurs s'engage. Jean-Jacques Lequeux a dix ans d'expérience, d'abord comme conducteur de manœuvre, avant de rejoindre l'équipe de conducteurs de ligne de Bruxelles-Midi il y a six ans.

Les conducteurs consultent ensuite le livre d'ordre qui reprend la liste des travaux prévus sur l'ensemble des lignes (et des réductions de vitesses qui pourraient en résulter), des modifications des itinéraires ou de la signalisation, le train qu'ils doivent conduire, leur horaire, etc. Une opération indispensable pour la sécurité.

La profession de "machiniste" a fortement évolué. Aujourd'hui, la conduite nécessite la maîtrise d'engins techniques très développés. Le conducteur est responsable de sa propre sécurité, mais aussi de celle de ses passagers ou de son chargement. Il est au cœur de l'activité ferroviaire et le métier demande une attention constante.

3h25. En route pour la machine. Avant le départ, Jean-Jacques s'assure de l'état général de la machine: blocs de frein, attelages, feux lumineux, etc. et vérifie que le train pourra bien circuler et freiner. Le train est prêt au départ.

Signal du départ

Vert, le train peut partir. Itinéraire est fixé par la cabine de signalisation et d'autres cabines prendront le relais: car contrairement à ce qui se passe sur la route, ce n'est pas le conducteur de train qui décide de la voie où il doit s'engager. Le train démarre doucement. Notre conducteur va respecter très attentivement les indications des signaux et adapter la vitesse de son train en fonction de la signalisation latérale ou dans le poste de conduite.

Chaque fois qu'il croise un autre train, Jean-Jacques salue son collègue conducteur. Arrivé en gare, le conducteur arrête son train à hauteur des voyageurs, en tenant compte de la longueur du convoi, à l'aide de repères situés sur le quai.

Quelques minutes d'attente, le temps que les voyageurs embarquent. L'accompagnateur ferme ensuite les portes et commande le signal de départ. Le signal devient vert, le train peut repartir.

Lors de son parcours, le conducteur reçoit des informations techniques. Nous croisons un signal lumineux affichant deux feux jaunes. "Cela signifie que le feu suivant est rouge et que je dois adapter ma vitesse pour pouvoir m'arrêter avant le prochain signal. Je dois confirmer que j'ai vu ce signal. Si je ne le fais pas, le train sera automatiquement arrêté", précise-t-il.

Dans la gare terminale, à Anvers-Central, Jean-Jacques Lequeux doit attendre une trentaine de minutes avant de repartir en sens inverse.

Locomotives électriques ou diesel

Comme tous ses collègues, notre homme connaît sur le bout des doigts la réglementation en vigueur sur le réseau, la signalisation et les lignes sur lesquelles il est amené à rouler. Il connaît également les divers engins qu'il doit conduire: locomotives électriques ou diesel, automotrices, etc. "En plus, chaque train possède ses propres caractéristiques. Il faut être attentif en permanence, faire attention à ses réactions, s'adapter au comportement du convoi."

Instructeur

De retour à Bruxelles, nous rencontrons Daniel Soete qui dirige la CTC de Bruxelles-Midi, et Jean-Pierre Saelens, instructeur depuis 20 ans, après avoir été conducteur durant 10 années. Ce dernier accompagne régulièrement des conducteurs durant leur service: au minimum deux fois par an chaque conducteur du dépôt, plus souvent pour les jeunes conducteurs. Le reste du temps, il donne cours aux aspirants-conducteurs.

"La CTC de Bruxelles-Midi est importante", explique Daniel Soete. "Ses conducteurs desservent toutes les grandes lignes puisqu'elles passent toutes par la capitale. Les conducteurs doivent également connaître la quinzaine d'engins qu'ils sont susceptibles de devoir conduire."

Comment établit-on les séries ?

Le CA Conducteurs et matériel des trains a pour mission de fournir les conducteurs et les moyens de transport aux CA VN et VI ainsi que les conducteurs et le matériel de traction au CA B-Cargo. Il gère donc l'ensemble du matériel pour voyageurs mais aussi les engins de traction et le personnel nécessaire à la conduite.

Au sein du CA TR, deux divisions interviennent dans l'organisation du service des trains: TR1 "Options long terme et organisation du service des trains" et TR2 "Exécution et gestion des services locaux".

Chaque jour, quelque 5.000 trains doivent circuler. L'exécution de ce service est planifiée à long terme. Ce planning à long terme se nomme "roulements". Il donne la succession des services aussi bien pour le matériel roulant que pour le personnel. C'est l'unité TR12 qui, une fois par an, prépare les roulements à l'occasion du nouveau service des trains.

Etape 1: les diagrammes machines

L'élaboration des roulements commence par la confection des diagrammes machines sur base des données horaires fournies par CA Réseau en collaboration avec VN, VI et B-Cargo. Ceux-ci représentent graphiquement l'activité quotidienne des trains, réalisés pour chaque type de machine ou d'automotrice.

Chaque prestation de 24 heures, dénommée "service", reçoit un numéro qui lui est propre et mentionne par ordre chronologique et en détail les trains à assurer (ainsi que d'autres opérations telles que les carwash, les entretiens ou les garages).

Etape 2: la construction des prestations des conducteurs de train

Les prestations des conducteurs de train sont établies à partir de ce que l'on appelle des "blocs conducteurs" définis dans les diagrammes. Ces blocs reprennent les trains à assurer et diverses autres opérations telles que les parcours à vide, les manœuvres de garage, de mise à quai ou les accouplements/découplements.

Les services sont répartis entre les dépôts, selon les connaissances de ligne et d'engins, et de manière à utiliser le personnel de manière rationnelle.

A partir de là, des prestations sont agencées en tenant compte des règles édictées par le RGPS (Règlement Général du Personnel et des Services sociaux) Fascicule 541 "Prestations et repos". Il s'agit, par exemple, de ne pas dépasser 9 heures de temps de travail par conducteur et par jour.

Etape 3: les séries de conducteurs

Les prestations doivent ensuite être attribuées aux différentes séries du dépôt. Celles-ci réunissent les conducteurs qui disposent de connaissances de lignes et d'engins similaires. Suivant les connaissances qu'elle implique, la prestation sera confiée à une des séries qui est apte à la prendre en charge.

Ensuite, les prestations sont organisées au sein de la série afin d'obtenir une succession de services jour après jour.

Ces services sont répartis de manière à ce que les temps de pause entre 2 prestations, le nombre de week-end par mois, le nombre de jours de repos et de compensation, etc. soient respectés. Le fascicule 541 doit être scrupuleusement suivi. Au bout du compte, on obtient une succession chronologique des prestations et des jours de liberté (repos et congés compensateurs).

Chaque conducteur suit la succession des services de sa série. Pour la majorité des séries, le service diffère d'un jour à l'autre, pour d'autres le changement de service est hebdomadaire.

La difficulté principale lors de la conception des séries est de rencontrer les souhaits des conducteurs.

Ceux-ci doivent être pris en compte autant que possible. Chaque dépôt peut avoir ses propres préférences qui ne seront pas toujours constantes. Pouvoir se rendre compte de l'activité d'un conducteur revêt également une importance non négligeable pour ceux qui sont chargés de préparer les prestations. Il est, par exemple, indispensable de bien connaître les difficultés et le temps réellement nécessaire pour effectuer les parcours à pied qui font partie du travail quotidien des conducteurs.

C'est la raison pour laquelle des réunions de concertation sont organisées. De plus, les projets de série leur sont soumis afin qu'ils puissent donner leur avis.



Daniel Soete, dirigeant la CTC de Bruxelles-Midi.

Jean-Pierre Saelens, instructeur, et Jean-Jacques Lequeux, conducteur.





Ils témoignent

Jean-Jacques Lequeux: "Un rêve de gamin"

"J'ai commencé mon service à 3 heures du matin", confie Jean-Jacques Lequeux, conducteur depuis 10 ans. "Je finis à 11 heures. Cet horaire flexible a un côté agréable: j'ai encore toute une journée devant moi."

Jean-Jacques Lequeux travaille hors série: il remplace d'autres conducteurs et, même s'il connaît ses horaires à l'avance, ceux-ci peuvent changer à tout moment. "Le rythme des services est parfois dur", ajoute-t-il. "J'apprécie ce boulot qui n'est pas monotone. Je ne connais pas le train-train et, d'une certaine façon, je suis 'mon propre patron'. En fait, je réalise un rêve de gamin."

Marcel Vanweddigen: "A chaque fois un défi"

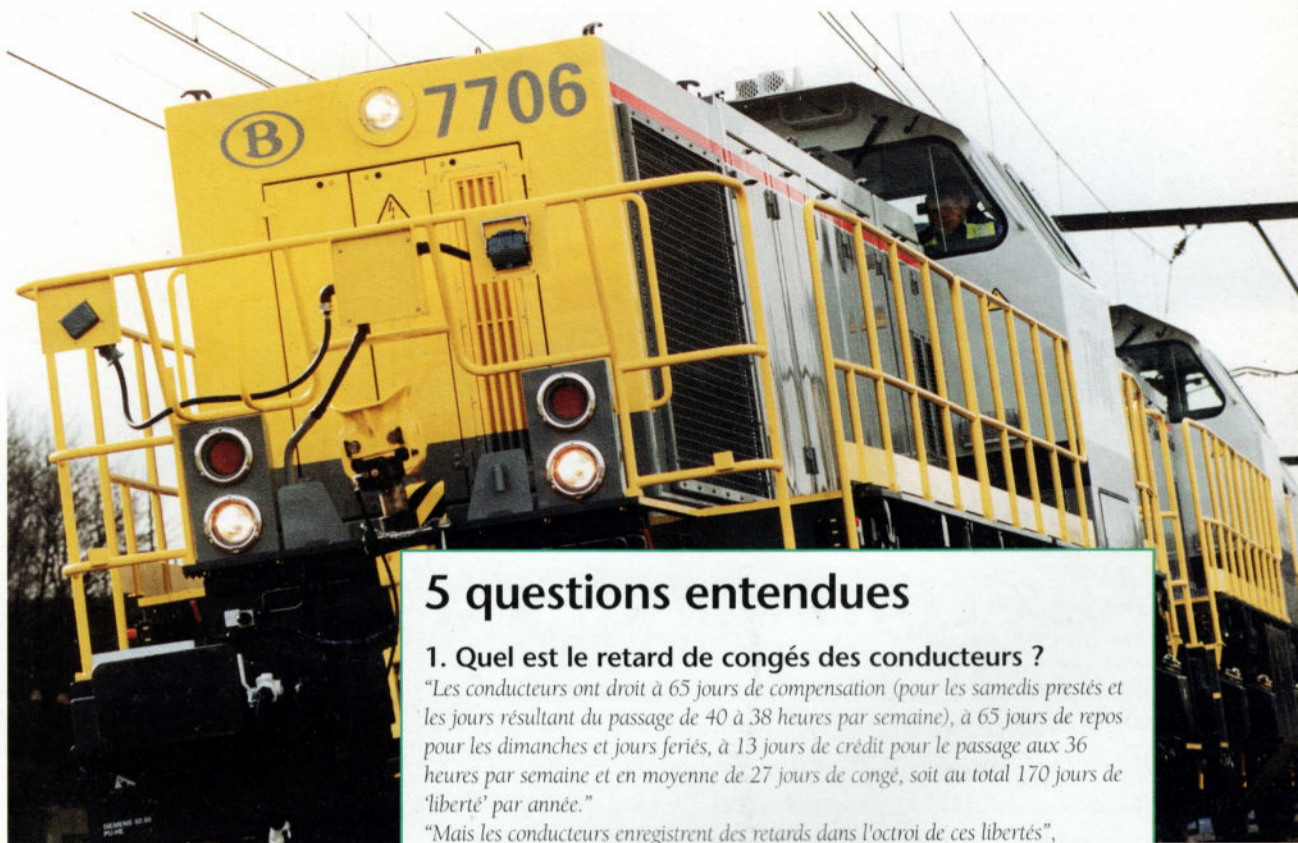
Marcel Vanweddigen est conducteur depuis 30 ans. "Mener un train à bon port est un défi renouvelé tous les jours. A chaque fois, il faut se prouver quelque chose à soi-même. Il faut conduire délicatement pour transporter des gens confortablement et c'est justement ce qui me donne le plus de satisfaction. Ce qui est somme toute le plus éprouvant, c'est le manque de régularité, le nombre élevé de changements dans les horaires. Les choses changent tous les jours. Il faut savoir qu'on ne conduit pas un train

comme une voiture, en se contentant d'accélérer et de freiner. Il faut anticiper longtemps à l'avance dans sa conduite", ajoute Marcel Vanweddigen. "Dans ce contexte, je trouve que le simulateur devrait être plus largement utilisé pour nous exercer à résoudre des situations que l'on rencontre rarement et pour augmenter notre expérience. Ce qui sera bientôt réalisable dans des installations moins coûteuses."

Christophe Wauman: conducteur de manœuvre comme son père

Christophe Wauman est conducteur de manœuvre depuis 9 ans à Anvers-Nord. "La distance entre mon domicile et le travail est entrée en ligne de compte dans mon choix: j'habite à Saint-Nicolas. La plupart du temps, je viens en voiture avec un collègue. Parfois, je viens en train. Il existe en effet des services de train pour le personnel d'Anvers-Nord qui partent de Berchem. Leurs horaires sont adaptés aux nôtres: nous travaillons en trois poses, une de 6 à 14 heures, une de 14 à 22 heures et une de 22 à 6 heures. Il y a toujours un train pour venir ou rentrer chez soi. C'est un avantage pour les conducteurs de manœuvre."

"Le métier de conducteur de manœuvre est varié. Il permet d'être en contact avec un grand nombre de gens, des gens d'autres entreprises mais aussi des



5 questions entendues

1. Quel est le retard de congés des conducteurs ?

"Les conducteurs ont droit à 65 jours de compensation (pour les samedis prestés et les jours résultant du passage de 40 à 38 heures par semaine), à 65 jours de repos pour les dimanches et jours fériés, à 13 jours de crédit pour le passage aux 36 heures par semaine et en moyenne de 27 jours de congé, soit au total 170 jours de 'liberté' par année."

"Mais les conducteurs enregistrent des retards dans l'octroi de ces libertés", explique Léo Pardon. "Ainsi, le retard est de 17 jours de liberté (repos, CCP et congés) pour les conducteurs de train et de 9 jours pour les conducteurs de manœuvre. Enfin, en ce qui concerne les jours de crédit, le retard est de 23 jours pour les conducteurs de ligne et 19 jours pour les conducteurs de manœuvre." "Enfin", fait remarquer Léo Pardon, "il y a d'importantes disparités entre les dépôts."

2. Les conducteurs disent que le plus pénible dans leur métier, ce sont les séries.

Jean-Marie Robette répond: "Un service dure entre six heures au minimum et neuf heures au maximum. Entre deux prestations, le conducteur doit se reposer au moins 14 heures et il ne peut travailler plus de 7 jours d'affilée."

"Mais nous tenons compte des suggestions des conducteurs. Nous effectuons des essais d'humanisation des prestations. Dans ces séries-tests, nous respectons de nouveaux principes. Comme par exemple d'arrêter les prises de service entre 23h et 3h du matin, de privilégier la succession horlogique des prestations qui commencent donc de plus en plus tard au fil de la série, l'augmentation du nombre de week-ends libres annuels."

3. Certains disent que la formation de départ a progressivement été réduite, au détriment de la sécurité.

"Un groupe de travail étudie actuellement les modifications souhaitables à la formation des conducteurs telle que donnée aujourd'hui. La formation est très importante", répond Jean-Marie Robette. "Pas plus que par le passé, la SNCB n'entend transiger avec la sécurité. La formation de base a lieu sur une période de 18 mois, et non de 12 mois comme dit parfois, car il faut tenir compte également de la formation dans les CTC (Cellules Techniques des Conducteurs). Mais il est vrai que l'on a retiré de la formation les fastidieuses descriptions encyclopédiques, pour ne conserver que ce qui est indispensable, et axé la formation davantage sur la pratique."

4. Qu'en est-il de la formation continue qu'on dit insuffisante ?

"Jadis, les conducteurs avaient annuellement 5 jours de formation permanente", explique Léo Pardon. "Mais vu la pénurie de conducteurs, cette formation n'a plus pu être donnée. Il faut la réactualiser, un projet est à l'étude. En attendant, les jeunes conducteurs de moins de 4 ans d'ancienneté reçoivent une formation complémentaire de trois jours par an: un jour sur simulateur, un jour de conduite accompagnée et un jour de classe."

5. Et les difficultés de recrutement ?

Monsieur Léo Pardon: "Au cours des trois prochaines années, un grand nombre de conducteurs partiront à la retraite. Tous ceux qui ont été engagés au début des années 1970 s'apprentent à partir. Selon les prévisions, 800 conducteurs sur un total de 4.500 cesseront leurs activités à l'horizon 2004. Le recrutement pose problème en Flandre. D'une manière générale, il est très difficile de trouver des candidats, malgré des qualifications moins restrictives, car on n'exige plus le diplôme d'enseignement technique, plus vraiment nécessaire. Par ailleurs, le taux de réussite des candidats conducteurs est assez bas. Pour 100 candidats, 40 sont éliminés après l'examen médical, un examen assez sévère en raison des normes d'interopérabilité des conducteurs imposées par l'Europe. Parmi les 60 qui commencent la formation, près d'un tiers ne réussissent pas. Finalement, il ne reste plus du groupe originel qu'entre 40 et 45 conducteurs qui se retrouveront réellement aux commandes de locomotives. En 1999, on comptait 840 aspirants-conducteurs en formation. En 2000-2001, ils étaient 891. Les recrutements ont été à peine suffisants pour compenser les départs. Il faudrait engager quelque 600 nouveaux conducteurs en 2002. Mais on constate, ces dernières années, une baisse d'intérêt des jeunes pour ce métier qui nécessite de travailler régulièrement les week-ends et la nuit. Une nouvelle campagne de sensibilisation est souhaitable pour éviter une pénurie de conducteurs. Bien sûr, ce problème ne peut en aucun cas justifier que l'on modifie la formation."

collègues visiteurs, sous-chefs de gare, etc. L'atmosphère de travail est très bonne."

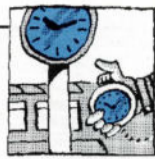
Le métier paie plutôt bien: "Comme conducteur de manœuvre, je gagne des primes de nuit ou de week-end. Un conducteur travaille une semaine de nuit toutes les trois semaines, et un à deux week-ends par mois, le plus souvent d'ailleurs un seul jour de week-end."

Comment en est-il venu à travailler comme conducteur à la SNCB? "Mon père et deux oncles travaillent aux chemins de fer. Mon père est également conducteur de manœuvre, à Saint-Nicolas. Enfant, j'ai quelques fois accompagné mon père, c'est ce qui a fait naître mon intérêt pour le métier."



Marcel Vanweddigen, conducteur depuis 30 ans.





Du nouveau sur sncb.be

A nos clients qui cherchent l'heure d'un train qui les déposera à l'heure à leur destination, le site Internet de la SNCB fournit désormais une information "sur mesure" sur les chantiers et leurs conséquences éventuelles sur l'horaire.

Lorsque le client, qui surfe sur le site www.sncb.be recherche l'heure d'un train, il est désormais directement informé de la présence éventuelle d'un chantier sur la ou les lignes qu'il doit emprunter et des conséquences sur les heures de départ et d'arrivée. Si des travaux sont effectivement effectués sur cette ou ces lignes aux heures où le client sera amené à voyager, un icône jaune apparaît à côté des résultats de la recherche. En cliquant sur cet icône, le client peut consulter toute l'information sur les travaux et les modifications qu'ils entraînent sur l'horaire.

Concrètement, si un chantier provoquant un retard de plus de 5 minutes est ouvert sur une ligne un jour X, l'icône n'apparaît que pour les trains renseignés ce jour-là. Si la demande d'horaire concerne la veille ou le lendemain, l'icône n'apparaît pas puisque le chantier n'est pas actif le jour considéré.

Nombreux moyens d'information

L'information sur les chantiers fournie au client est donc de plus en plus pointue et utile. Ces nouveautés

s'ajoutent déjà aux nombreux moyens d'information disponibles. Ainsi, sous la rubrique "Horaires" du site Internet, un lien renvoie vers la liste générale de l'ensemble des travaux effectués durant le mois. Des affiches Info Travaux sont également placées dans les gares. Une affiche générale reprend tous les chantiers du mois impliquant un service des trains modifié et les conséquences pour les voyageurs. Une seconde affiche reprend plus spécifiquement l'information propre à chaque chantier, avec une description plus exhaustive des conséquences pour le trafic.

Des informations, envoyées par le service Presse de UCC Communication et les responsables Presse locaux aux médias, fournissent aux lecteurs des quotidiens des renseignements sur les chantiers. Par ailleurs, la SNCB communique également toute l'information sur les travaux via une rubrique qui paraît tous les jeudis dans le quotidien Métro. De plus, un relevé hebdomadaire des chantiers est aussi diffusé sur les télétextes de la RTBF (page 550) et de la VRT (page 366). Nos clients peuvent enfin avoir l'information nécessaire en s'adressant aux agents des bureaux de vente qui peuvent consulter l'information publiée sur l'Intraweb. On ne peut pas dire que la SNCB ne consent aucun effort pour informer ses clients...

La page "SNCB" qui paraît dans Metro: l'avis de nos clients

Depuis septembre 2001, la SNCB dispose quatre fois par semaine d'une pleine page dans le quotidien gratuit Metro, disposant ainsi d'un excellent canal de communication pour informer ses clients. Après un peu plus de six mois, la SNCB a sondé ses abonnés, lecteurs potentiels de Metro pour voir ce qu'ils pensent de cette page d'information aux voyageurs.

L'enquête a été réalisée par voie épistolaire. 2.000 questionnaires ont été envoyés par la poste à des détenteurs de cartes trains. Quelque 641 personnes ont répondu. Près de 85 % des sondés déclarent lire Metro. Le pourcentage est légèrement plus élevé chez les jeunes de moins de 26 ans. Plus de 45 % des sondés lecteurs déclarent lire Metro en entier ou presque, un peu moins de 45 % uniquement les articles qui les intéressent.

Page "SNCB"

Les sondés ont-ils perçu l'existence d'une page spécifique SNCB dans le quotidien Metro ? Près de 90 % des sondés répondent oui à cette question. Près de 30% affirment lire cette page systématiquement ou presque. Plus de 45% lisent les articles jugés intéressants et environ 16% déclarent lire uniquement les titres. Moins de 9% des sondés seulement disent ne jamais lire la page spécifique SNCB.

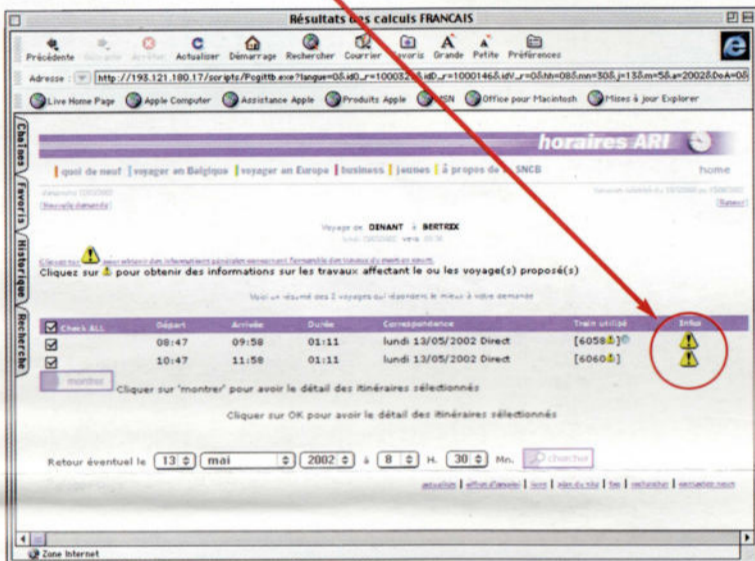
Le style

Les sondés disent accorder de l'importance au style adopté par la page 'SNCB', surtout aux titres et à la longueur des textes qu'ils souhaitent courts. L'article idéal est agrémenté de photos (pour 82% des sondés), est plutôt court et va à l'essentiel (84%) et dispose d'un titre bref (86%).

Les thèmes préférés

Dans le questionnaire, les sondés ont eu l'opportunité de se prononcer sur l'intérêt qu'ils portent à un certain nombre de thèmes abordés dans la page 'SNCB': événements à l'étranger, événements en Belgique, formules tarifaires SNCB internationales, formules tarifaires SNCB nationales, offres d'emploi, rénovation des gares, travaux de modernisation du réseau, métiers à la SNCB, informations et conseils pratiques aux voyageurs, info-chantiers, etc.

Tous les types d'articles présentés sont jugés "Plutôt intéressants". Les articles "Conseils pratiques (rubrique 'Bon à savoir)", "Événement en Belgique" et "info-chantiers (et incidence sur les horaires)" apparaissent comme les plus appréciés. Les articles "Formules tarifaires SNCB nationales", "Services offerts aux clients (moins valides, Aribus, ...)" et "Gares (modernisation, services offerts, ...)" sont également appréciés. Autrement dit, les articles traitant de la vie de tous les jours des navetteurs obtiennent les meilleurs résultats (événements et titres de transport nationaux, conseils pratiques, services offerts, info-chantiers et info-gares). A propos de la page hebdomadaire reprenant toutes les informations relatives aux différents chantiers, il apparaît que plus de 80 % des sondés lecteurs ont un jugement positif ou très positif sur cette page. Grand satisfecit donc pour la page 'SNCB' éditée quatre fois par semaine dans Metro. Une page qui apparaît comme un important canal d'information vers nos clients.



Grammont: Manneken Pis, chef de gare



Le 24 février, le cortège séculaire Krakelingenstoet est à nouveau descendu dans les rues de Grammont. Une des attractions était la réplique "Le Belge", la première locomotive qui est arrivée dans la gare de la ville en 1855. Un ancien combi de police a été aménagé pour confectionner la copie conforme de la loco. La réplique était conduite par le chef de gare de Grammont et les figurants étaient presque tous des agents de la SNCB.



Le 21 février, la SNCB était déjà invitée à Grammont. La SNCB a offert un petit uniforme de chef de gare pour le Manneken Pis dont Antoine Martens est devenu le parrain. Quelques cheminots, dont le nouveau parrain, ont été intronisés par la Congrégation du Manneken Pis. Pendant le Krakelingenstoet, on pouvait admirer le Manneken Pis dans son uniforme.

DANS LA PRESSE

Les Infos, magazine interne de la SNCF du 22/03 au 4/04 2002

Le mistral plus fort que le TGV

Pour la première fois, à cause de la force du vent, les TGV Méditerranée ont été détournés pendant une demi-journée par la ligne classique. Une situation prévue et qui peut se produire statistiquement tous les deux ans. [...]

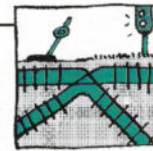
Ce qui s'est passé le 21 février n'a surpris personne. On peut même dire que tout était prévu. Un bulletin d'alerte de Météo France ayant prévenu que le vent allait souffler avec des rafales supérieures à 130 km/h, la SNCF a appliqué la procédure de détournement des TGV par la ligne classique. [...] Dans l'histoire des chemins de fer européens, c'est bien la première fois que les trains doivent tenir compte de la vitesse des vents pour circuler. En raison, notamment, de la géographie: la vallée du Rhône est étroite et les vents s'y engouffrent, créant des courants d'air dignes de ceux d'une soufflerie [...] Trois types de mesures permettant d'assurer la circulation des TGV par "tous les temps" ont donc été prises: protection des sites les plus venteux, réduction des vitesses de circulation et détournement par ligne classique.

Selon la force du vent...

| Vitesse du vent (km/h) | Vitesse des TGV (km/h) | Nombre de fois depuis mise en service | Perte de temps (minutes) |
|------------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| 100 à 110 | 170 | 10 | 3 |
| 110 à 130 | 80 | 3 | 10 |
| 130 et au-delà | détournement | 1 | 60 à 90 |

Quand 130 = 200

Selon les calculs des ingénieurs, une vitesse de vent de 130 km/h au sol devient une vitesse de 200 km/h sur un viaduc élevé. C'est-à-dire une sollicitation nettement plus importante encore. Chez nous, des rafales de vent de 130 km/h sont parfois enregistrées, mais ni les TGV ni les autres rames du réseau classique ne sont détournés. Les TGV Méditerranée roulent sur des remblais hauts (25 mètres) et de hauts viaducs (jusqu'à 60 mètres) notamment pour franchir le Rhône. La force du vent étant accrue à ces endroits, nos confrères les détournent dans des situations précises.



Sécurité des handicapés sous les voies de Gits

A Gits, commune de Hoogdele, on a ouvert un passage sous voies destiné aux personnes en chaise roulante et aux piétons à la hauteur de l'institut Dominiek Savio et du centre de jour provincial De Waaiberg. Le nouveau passage se situe sous les voies de la ligne Courtrai-Bruges.



Aucun train ne s'arrête à Gits. Mais les deux ASBL Dominiek Savio et De Waaiberg ont des bâtiments des deux côtés de la voie. Il existe bien un passage à niveau avec tous les équipements de sécurité mais le traverser en chaise roulante n'est pas sans risque. Les chaises roulantes avec de petites roues peuvent se coincer dans l'ouverture entre les rails et le pavage du passage à niveau.

C'est pourquoi la SNCB a décidé, à la demande des 2 institutions et de la commune, de construire un tunnel sous les voies et sous la rue. Le passage sous voies est prévu pour les personnes en chaise roulante et les piétons. Ainsi l'inclinaison et la longueur des rampes d'accès ont été limitées. Quant aux voitures et aux vélos, ils continuent de rouler sur le passage à niveau. Le tunnel a coûté 728.400 euros dont 520.000 euros provenant des fonds de la SNCB.



DANS LA PRESSE

Sud-Presse du 5 avril 2002

Silence, on roule !

Après les trains non-fumeurs, passerait-on aux trains sans GSM ? L'idée est dans l'air... selon l'article: [...] Le train, sans de décompression avant de rentrer chez soi, n'est plus aussi calme qu'il l'était il y a quelques années. Le GSM est venu perturber le ronronnement du bavardage entre copains, le travail auquel on met une dernière touche ou la légère somnolence



réparatrice avant la maison. Il y a des jours où ça sonne de tous les côtés. Nos voisins français lancent une expérience pour remédier à cette situation. Sur les trains Thalys, ils prévoient une expérience de 'voitures silence' pour l'été prochain. Les voitures en question seront celles de première classe, à bord desquelles il sera demandé aux passagers de ne pas actionner leur GSM. [...] Si cette expérience s'avère concluante, elle pourrait toujours s'étendre. Ce n'est cependant pas chose aisée car il faut l'accord de tous les réseaux exploitant le Thalys pour le permettre. [...]

Le Thalys sourit

Le 16 mars dernier, Mickey a célébré les 10 ans de Disneyland Resort Paris par l'ouverture d'un second parc à thème, les Walt Disney Studios. Thalys faisait bien évidemment partie de la fête comme transporteur officiel de l'inauguration.

Les Thalys vers Disney (Marne-La-Vallée) ont connu depuis 1997 un succès grandissant. Le nombre de liaisons n'a cessé d'être accru, pour atteindre à l'heure actuelle 6 allers et 5 retours quotidiens. Thalys voit dans ce nouveau parc de loisirs et l'augmentation des visiteurs qu'il devrait susciter de nouvelles perspectives pour renforcer encore la desserte.

Le public du Thalys à destination de Disneyland Resort Paris est majoritairement familial et principalement originaire de la zone Bruxelles et des 2 Brabant (33 %), de la province d'Anvers (22 %), des provinces des 2 Flandre (18 %) et de Liège (9 %).

Les produits évoluent vers des forfaits en adéquation avec la clientèle.

Depuis le 21 mars 2002, des nouvelles offres sont proposées:

- **Formule "3 jours"** permettant de se rendre 3 fois 1 jour à Disney sur une durée de 3 ans.
- **Forfait "Thalys Discovery"**: forfait 3 jours/3 nuits permettant d'arriver à Disneyland Resort Paris en fin de journée et d'avoir ainsi la possibilité de profiter de la magie de Disney Village et des hôtels Disney dès l'arrivée en soirée.
- **Offre spéciale week-end**: offre spéciale permettant, pour tout trajet effectué le samedi ou le dimanche, de voyager en Confort 1 au prix du Confort 2 (sauf pour les billets aux tarifs Loisirs et Affaires).
- **15 % sur le forfait Thalys**: réduction de 15 % sur les forfaits Thalys sur les 2ème et 3ème trains en Confort 2.



Information

Thalys: 070/66 77 88 ou www.thalys.com
 Disneyland Resort Paris: 02/263 17 17 ou www.disneylandparis.com
 Dans les gares ou auprès des agences de voyages.

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

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

Une nouvelle gare pour Harelbeke



Puisque le bâtiment de la gare ne répondait plus aux exigences du confort moderne, un nouveau bâtiment a été construit à Harelbeke. L'ancien bâtiment est un monument classé et il appartient au privé. Les services de la gare étaient organisés depuis 1975 dans un bâtiment provisoire en bois.



Le nouveau bâtiment se compose des guichets, d'une salle d'attente et de sanitaires, également accessibles aux moins valides. Les dépendances techniques pour l'appareillage électrique et la chaufferie sont intégrées au bâtiment.

A l'extérieur, une toiture protège les voyageurs en cas d'intempéries. Les abris de quai existants ont été repeints dans les couleurs assorties au nouveau bâtiment et aux nouvelles installations pour deux-roues qui peuvent accueillir 280 vélos et 44 vélomoteurs. La structure

ouverte des installations et le fort éclairage confèrent un sentiment de sécurité dès que le soir tombe. De l'autre côté des voies, le voyageur dispose aussi d'une installation pour 30 vélos et 10 vélomoteurs. Pour les clients moins valides, on a prévu 2 grandes places de parking juste à côté du bâtiment de la gare. Les travaux ont coûté 686.000 euros.