

A lire dans
cette édition



Nouvelles AR41
> page 6



Jonction Nord-Midi
50 ans
> page 5

Magazine du personnel de la SNCB

Chers collaborateurs,



Depuis quelques semaines, j'assume officiellement ma responsabilité d'Administrateur délégué de la SNCB. J'ai pleine conscience de l'importance de cette tâche. Avant de m'engager à relever ce défi, je me suis amplement informé et j'ai accordé toute l'attention nécessaire aux préparatifs qui doivent nous mener au succès.

Au cours de l'été, j'ai pu nouer de nombreux contacts. J'ai assisté aux réunions du Conseil d'administration et du Comité de Direction, j'ai rencontré des managers, échangé des idées avec des représentants syndicaux, visité les grands chantiers des gares de Liège et d'Anvers ainsi que les gigantesques travaux de la ligne à grande

vitesse Bruxelles-Louvain-Liège.

Je me suis rendu auprès des voyageurs hospitalisés suite au malheureux accident de Lede et j'ai pu discuter de manière informelle avec quelques conducteurs et accompagnateurs de trains. Dire qu'à présent je connais la SNCB serait excessif. Mais j'ai déjà pu tirer quelques conclusions de ces premiers contacts.

La SNCB est une entreprise impressionnante, avec un grand potentiel pour jouer un rôle économique et social de premier plan. Le chemin de fer est – cela ne doit faire de doute pour personne – un acteur incontournable dans la mise en place de solutions à la grave problématique de la mobilité.

Riche de connaissances et d'expérience, la SNCB est en mesure d'appliquer les technologies les plus appropriées et d'assurer le service que la clientèle attend d'elle à juste titre. Dans la ligne des directives européennes, nous devons nous attendre à une concurrence plus agressive sur notre propre réseau. Mais que cela ne nous effraie pas. Nous possédons toutes les armes pour défendre nos intérêts et assurer un avenir à long terme. A nous de les employer à bon escient. Cela sera-t-il facile ? Certes non. Et cela forcera chacun de nous à modifier sensiblement notre mentalité et notre manière d'agir. Assurément. Mais je ne connais pas en Belgique d'entreprise, privée ou publique, qui soit confrontée à de tels défis et qui nourrisse des projets d'investissements aussi ambitieux. Nous pouvons en être fiers et nous devons faire sentir, autour de nous, à l'intérieur comme à l'extérieur, que "nous allons le faire". Nous sommes et nous resterons une entreprise publique, mais nous devons désormais nous sentir plus entreprise et moins administration publique.

Quelque chose me fait quand même difficulté. Je ne comprends pas pourquoi les médias et le grand public expriment autant de critiques négatives à l'égard de la SNCB. Ce n'est pas justifié. Toute entreprise qui preste des services s'expose à des commentaires qui peuvent parfois manquer de nuance. Mais j'ai la conviction que la grande majorité de notre personnel travaille intensément et fait un maximum pour rencontrer les attentes de la clientèle. C'est pourquoi j'accorderai une attention particulière à la communication, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise. Et je ne resterai pas passif devant les commentaires irresponsables ou, pire, les fuites mal intentionnées qui dégradent l'image de la SNCB et sapent les efforts considérables de son personnel.

Chers collaborateurs,

Chacun d'entre nous peut et doit contribuer au bon accomplissement de la mission économique et sociale de la SNCB. Vous pouvez compter qu'ensemble avec le Comité de Direction et soutenu par le Conseil d'administration, je mette intelligence, audace et sens pratique dans les décisions nécessaires pour assurer ensemble, avec vous, un avenir enviable à la SNCB.

Karel Vinck



Sécurité, cheval de bataille à la SNCB



La SNCB est confrontée chaque jour davantage au problème de l'insécurité. Le nombre de cas d'agressions a augmenté entre 1998 et 2000. Mais début 2002, une baisse du phénomène a été observée.

La politique de sécurité menée par la SNCB semble donc porter ses fruits. Voici un aperçu des mesures déjà prises et de celles encore à prendre.

B-Security: veiller à la sécurité des clients et du personnel

L'effectif de B-Security, le service interne de gardiennage, est passé de 158 à 300 hommes. Il existe donc à présent 5 nouvelles brigades, en plus des 13 déjà effectives. Fin octobre 2001, une brigade de train composée de 15 collaborateurs a été créée. Leur présence dans les

trains est préventive: au cours du dernier semestre 2001, la brigade est intervenue à 11 reprises pour des cas d'agression et 77 fois pour des litiges commerciaux dans les 711 trains contrôlés.

Le Central d'appel de B-Security, accessible 24h/24 au personnel en difficulté, est, depuis 1999, de plus en plus connu. Le nombre d'appels croît proportionnellement. En 2001, 10.853 appels avaient été enregistrés: 4.567 émanant du personnel de train et 4.009 du personnel du mouvement. B-Security (6.290 fois), la police fédérale des chemins de fer (1.744 fois) ou un autre service, par exemple, le service 100 (2.819 fois) se sont rendus sur les lieux.

De nouveaux outils ont également

fait leur apparition, comme le nouvel uniforme fonctionnel (juin 2002) et les véhicules 4x4 destinés aux interventions sur le terrain.

Accompagnateurs de train: prévention et accueil

En 2001, 200 accompagnateurs de train ont été recrutés afin de renforcer l'effectif de quelque 2.900 agents.

Depuis le 1er février 2002, dix brigades de contrôle spéciales composées chacune de 4 accompagnateurs de train en uniforme assurent un contrôle renforcé aux abords de Bruxelles. 65 % des cas d'agression se produisent en effet dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles. Entre février et avril, plus de 500.000 voyageurs ont été contrôlés dans 3.500 trains. 2 % des voyageurs n'étaient pas (tout à fait) en règle. Depuis la création des brigades de contrôle, la brigade anti-fraude, composée d'une cinquantaine d'accompagnateurs de train en civil, peut se consacrer davantage à d'autres grandes villes et aux trains à risques.

Par ailleurs, le service de psychologie appliquée organise un cours "Gestion des comportements agressifs" à l'intention du personnel d'encadrement pour l'accueil des collègues suite à une expérience traumatique et il se charge également lui-même de l'accueil.

Les autres mesures prises sont par exemple: les conditions d'utilisation identiques pour toutes les formules Pass, la Key Card pour les trajets de courte distance, la campagne de courtoisie de mai 2002 (voir notre

article en page 8), l'assouplissement des mesures en faveur des personnes qui oublient ou perdent leur abonnement et le durcissement de la procédure de recouvrement pour les vrais fraudeurs, etc.

Le personnel de vente

Le CA Voyageurs International a pris des mesures d'organisation afin de réduire au minimum les manipulations d'argent par les agents du guichet et de diminuer les risques de cambriolage:

- l'installation d'un système de paiement électronique dans tous les points de vente;
- l'extension du paiement différé pour les cartes train;
- des guichets de vente automatiques pour les billets de train (déjà dans 70 gares);
- la fermeture de guichets dans les petites gares aux heures de moindre affluence;
- de nouveaux Travel Centres à guichets "ouverts" assurent un contact plus direct et moins d'agressions verbales;
- l'enlèvement des fonds par des tiers.

MALAGA

MALAGA (Moyens d'acquisitions Locales, d'Acheminement et de Gestion d'Alarme) se charge des moyens d'enregistrements locaux de la logistique, du transport et de la gestion de systèmes d'alarme et coûte 30 millions d'euros. Les principales phases de MALAGA sont:

- établir un réseau de systèmes techniques d'alarme afin de surveiller à distance l'ensemble des



installations ferroviaires (gares, parkings, quais, etc);

- créer dès 2003, cinq centres de surveillance régionaux disposant de personnel de B-Security spécialement formé à cet égard et qui permettront de surveiller à l'écran toutes les installations d'alarme de plusieurs centaines de gares et d'intervenir efficacement à l'aide de moyens de télécommunication et informatiques;
- installer des caméras de surveillance dans une centaine de gares voyageurs en 2003;
- installer des valises intelligentes dans les gares pour 2003;
- placer de nouveaux systèmes de sécurité pour les guichets et pour le stockage des fonds dans environ 250 gares pour fin 2003.

Les technologies digitales les plus récentes sont utilisées pour tous les projets.

GARE

Namur, résolument tournée vers l'avenir



Dans notre numéro 4/2001, nous vous parlions de l'avancement des travaux de la gare de Namur. Après des années de chantiers, la SNCB est fière de présenter la métamorphose de la gare et à cette occasion propose une découverte festive des installations. "La gare de Namur en fête" se déroule les 20 et 21 septembre 2002.

Au début des années 90, il est apparu que l'ancienne gare de Namur n'était plus en mesure de répondre aux exigences de trafic, de vitesse des trains et d'accueil des voyageurs. Il a alors été décidé d'offrir à cette gare une véritable cure de jouvence.

Le visage actuel de la gare de Namur

La gare a de fait bénéficié d'une modernisation en profondeur, tant au niveau de son infrastructure d'accueil que de sa zone ferroviaire. Les travaux titanesques opérés ces 8 dernières années ont prodigué de nouveaux atouts à Namur.

Ancien bâtiment de la gare

Vue de la Place de la Gare, on ne peut qu'être impressionné par l'entrée monumentale. La façade néo-classique de l'ancien bâtiment a été complètement restaurée et harmonieusement intégrée dans une architecture ultramoderne composée de grandes parois vitrées. Une fois entré, le voyageur pourra accéder à la dalle, au premier étage de la gare, par l'escalier aux marches de verre, les ascenseurs panoramiques ou les escalators.

Nouvelle dalle surplombant les voies

Au premier étage, la dalle accueille tous les services d'une gare et des commerces variés. Véritable gare-passerelle, elle relie les deux quartiers de la ville, anciennement coupés par les voies. Cette construction au-dessus des voies est le centre nerveux de la gare où l'on trouve:

- les accès vers les 5 quais grâce aux escaliers, escalators ou ascenseurs;
- le Travel Centre "ouvert" comprenant 10 guichets dont 4 pour le trafic intérieur et 6 pour l'international;
- la Consigne;
- les locaux du personnel;
- les locaux du Service Interne de Gardiennage et de la Police Fédérale;
- les zones d'attente, les toilettes publiques et les différents commerces.

Aménagement de la zone ferroviaire

Namur, première gare wallonne, doit maintenant se doter d'une nouvelle infrastructure ferroviaire pour accueillir dans des conditions opti-

males l'ensemble du trafic qui y transite.

A l'heure actuelle, d'importantes phases de travaux restent encore à faire et les travaux débiteront l'an prochain.

Renouvellement des voies

La gare ne disposait que de 7 voies, ainsi que 3 voies en impasse. Durant les travaux, le nombre de voies a été porté à 11, dont 9 voies à doubles issues destinées au trafic voyageurs et 2 voies de passage réservées au trafic marchandises.

Travaux à réaliser :

- Séparer les trafics voyageurs et marchandises (projet);
- Augmenter la vitesse des trains à l'entrée et à la sortie de la gare;
- Renouveler la passerelle "d'Herbette" (projet);
- Construire une cabine de signalisation.

A l'horizon 2006, la rénovation fondamentale du site ferroviaire namurois devrait être complètement terminée.



La gare de Namur en fête

Pour découvrir la nouvelle gare de Namur, rendez-vous les vendredi 20 et samedi 21 septembre 2002 pour vivre "La gare de Namur en fête". Vous découvrirez les nouvelles installations mais aussi les expositions des projets SNCB et de matériel roulant moderne et ancien (dont le train royal de Léopold III et Baudouin Ier). Pas de fête sans musique (concerts gratuits tout au long des 2 jours) et animations pour enfants (grimages, etc). Vous pourrez vivre l'expérience de conduire un train dans le simulateur de conduite et bien plus encore ...



Pour plus d'informations, vous pouvez vous procurer le dépliant-programme dans les gares wallonnes ou surfer sur www.sncb.be

L'année 2001 à la SNCB

Que des chiffres cette fois, pour trancher avec nos synthèses de rapports précédentes. Les bons et les moins bons... Il n'y a sans doute jamais de bilan entièrement rose à la SNCB: relatif bonheur dans le domaine voyageurs, morosité côté marchandises... Notre monde est contrasté mais les résultats démontrent que les réformes engagées ou presque en phase de démarrer doivent être menées à terme si nous voulons assurer un avenir à notre entreprise. Le 31 décembre 2001, nous étions 42.729 agents rémunérés, directement intéressés par la santé de notre entreprise, attentifs à bien servir nos clients, qu'ils soient internes ou externes. Bon nombre d'entre nous ont inscrit le mot QUALITE au fond de leur cerveau et en ont une vision quotidienne, qui les fait travailler au meilleur niveau.

La clientèle se dit sensiblement plus heureuse de nos prestations à chaque fois que nous l'interrogeons (avec des écarts, des hiatus, inévitablement, car rien ne peut être tout bon en permanence).

Notre fonctionnement est "en chantier": de tous côtés, on recherche les améliorations, les progrès significatifs. Cela se passe dans les ateliers qui ont obtenu ou visent la certification ISO, dans les cercles "commerciaux" qui tendent à installer une véritable convivialité entre les voyageurs et nous, ou qui planchent sur une meilleure information de la clientèle à tous les niveaux (ce qui ne peut que servir la convivialité).

Nous sommes une ruche – ou une fourmilière – active en permanence. Nous contribuons – et nous le ferons sans doute de mieux en mieux – à la mobilité de notre petit pays au sein de la grande Europe. Nous sommes, tous regroupés, un acteur majeur de l'économie belge et européenne. Tout cela, c'est une sorte de trésor à préserver, à protéger, à faire fructifier.

Le trafic voyageurs intérieur en 2001

		2001/2000
Nombre de voyageurs (millions)	146,5	+ 6,6
Nombre de voyageurs-km (millions)	6.599	+ 282
Produits tarifaires du trafic (x 1.000 euros)	340.708	+ 10.498
Intervention de l'Etat		
- pour les mesures 6-12 ans, seniors et jeunes étudiants (x 1.000 euros)	12.866	+ 6.334
- pour mission de service public (x 1.000 euros)	348.389	+ 7.151
Chiffre d'affaires (x 1.000 euros)	716.121	+ 28.388
Parcours moyen d'un voyageur (km)	45,1	- 0,1
Nombre de voyageurs par train (intérieur et international classique)	98,6	+ 5,7

Le trafic voyageurs international en 2001

		2001/2000
Nombre de voyageurs (millions)	13,8	+ 0,4
Nombre de voyageurs-km (millions)	1.439	+ 24
Nombre de voyageurs-km à l'étranger (millions)	79	+ 56
Produits tarifaires du trafic (x 1.000 euros)	164.272	+ 8.247
Chiffre d'affaires (x 1.000 euros)	201.576	+ 1.987
Parcours moyen d'un voyageur (km)	104,1	- 1,3
Nombre de voyageurs par train grande vitesse	240	- 1

Le trafic wagons complets en 2001

		2001/2000
Tonnage transporté (x 1.000 tonnes)	57.050	- 4.229
Nombre de tonnes-km (millions)	7.080	- 594
Recettes du transport (x 1.000 euros)	280.225	- 21.789
Chiffre d'affaires (x 1.000 euros)	322.989	- 21.489
Parcours moyen d'une tonne (km)	124,1	- 1,1
Tonnage moyen par train (tonnes)	411	- 13

Laissez-vous transporter aux portes du village des irréductibles gaulois

Le parc Astérix, situé à 30 km de Paris, est désormais accessible rapidement grâce au Thalys qui vous mène jusqu'à l'aéroport Charles De Gaulle (celui-là avec deux "l") et aux navettes spécialement affrétées qui de la emmèneront les visiteurs à l'entrée du Parc Astérix.

Le Thalys relie 5 fois par jour les gares de Bruxelles-Midi et Aéroport Charles De Gaulle TGV en 1h15 et les navettes régulières seront disponibles jusqu'au 6 octobre 2002.

Pour visiter le parc d'attractions d'Astérix, 3 possibilités s'offrent à vous :

- acheter le billet Thalys uniquement;
- acheter le billet Thalys et la carte d'accès au Parc Astérix;
- acheter le billet Thalys, la carte d'accès et le séjour à l'hôtel des Trois Hiboux.

Pour les horaires, les prix et les réservations de Thalys, contacter le 070 66 77 88 ou surfer sur www.thalys.com

Les voyages combinés transport + entrée sont en vente dans les agences de voyages agréées.

Pour d'autres informations sur le parc Astérix, taper www.parcasterix.fr

Le trafic envois de détail en 2001

		2001/2000
Trafic (en milliers d'expéditions)	8.388	+ 118
Chiffre d'affaires (x 1.000 euros)	114.554	- 18.557

L'effectif moyen du personnel depuis 6 ans

		Ecart
En 2001, il y avait en réalité 42.729 personnes rémunérées, dont 3.245 travaillant à temps partiel, 40.247 statutaires et 3.124 femmes.		
On comptait aussi 25.390 pensions de retraite et 18.572 pensions de survie.		
1996	41.142	
1997	40.172	- 970
1998	40.019	- 153
1999	40.606	+ 587
2000	41.384	+ 778
2001	41.840	+ 456

Les installations fixes en 2001

		2001/2000
Longueur du réseau (km)		
Lignes exploitées	3.454	- 17
Lignes électrifiées	2.701	- 4
Lignes à 300 km/h ou plus	74	=
Passages à niveau	2.343	- 15
publics	1.998	- 15
privés	345	=

Le matériel roulant en 2001

		2001/2000
Locomotives		
Polycourant	104	+ 23
Monocourant	323	=
Diesel de ligne	208	- 19
Diesel de manoeuvre	330	- 8
Matériel voyageurs		
Automotrices électriques		
doubles	367	=
triples	258	=
quadruples	44	=
Rames Eurostar	4	=
Rames Thalys	7	=
Autorails diesel	61	+ 40
Voitures trafic intérieur	1.197	- 79
Voitures internationales	392	=
Fourgons	29	=
Wagons à marchandises au 31 décembre 2001		
Propriété de la SNCB	15.190	+ 876
Pris en location	1.129	+ 36
Donnés en location	2.010	- 12
Disponibles de B-Cargo	14.309	+ 924

Cote en hausse de 2 à 4 points auprès de nos clients

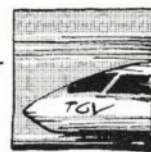
Selon l'enquête qualité réalisée en mars 2002 grâce à laquelle les voyageurs avaient pu s'exprimer sur le trafic ferroviaire intérieur, il ressort que la satisfaction générale affiche une tendance à la hausse par rapport à la période correspondante de l'année précédente. Environ 3.800 clients avaient été sondés à bord de trains répartis sur l'ensemble du territoire. L'appréciation observée est en hausse pour la plupart des aspects du service. Seuls les scores obtenus par la

propreté, la fréquence des trains, la ponctualité et le prix d'un voyage en train demeurent quasiment identiques. Aucun point sondé n'enregistre un résultat moins brillant que l'année précédente.

Les valeurs en hausse concernent le confort, le personnel, l'information dans les gares, le personnel dans les trains (reste le leader incontesté), l'accueil et le service en gare et l'information dans les trains.

Les cotes en hausse entre mars 2001 et mars 2002

	2001	2002	Ecart(%)
Satisfaction générale	6,80	6,96	+ 2,35
Accueil et service dans les gares	6,76	6,90	+ 2,07
Confort dans les trains	6,68	6,94	+ 3,89
Information dans les trains	6,46	6,60	+ 2,17
Personnel SNCB dans les trains	7,34	7,50	+ 2,18
Personnel SNCB dans les gares	6,91	7,08	+ 2,46
Information dans les gares	6,94	7,11	+ 2,45



Mais combien sont-ils ces cheminots ?

La planification de la politique du personnel est particulièrement orientée vers les recrutements dans les métiers où les besoins sont prioritaires. En parallèle, plusieurs mesures sont prises en vue d'une réduction de la durée du processus de recrutement.

2,6 % de plus

Dans le courant de l'année 2001, la SNCB a recruté 2.247 collaborateurs, dont 1.453 agents statutaires. Par ailleurs, 1.239 agents ont quitté la Société, parmi lesquels 26 dans le cadre du régime de congé de prétraite. Au 31 décembre 2001, la SNCB comptait au total 42.729 agents rémunérés, dont 40.247 agents statutaires, y compris les personnes détachées dans des organismes extérieurs. Cet effectif, en augmentation de 2,6 %, était constitué de 3.142 agents féminins et 39.587 agents masculins. Parmi eux, 2.799 agents travaillaient selon le régime de 32 heures par semaine et 446 à mi-temps.

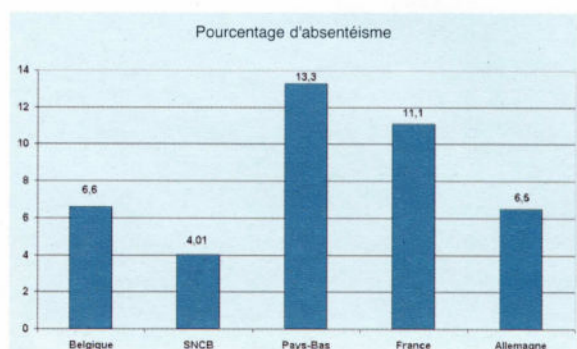
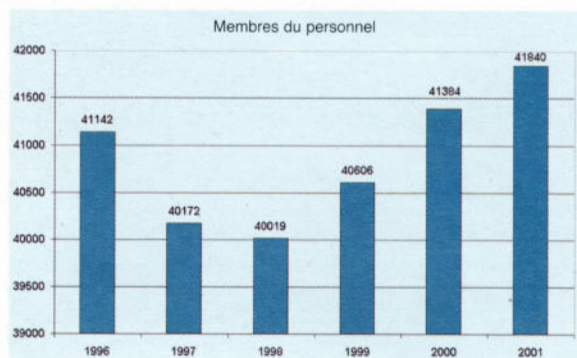
L'effectif moyen annuel du personnel, tenant compte des évolutions en cours d'année et de la disponibilité réelle du personnel travaillant à temps partiel, a augmenté de 1,1 % pour atteindre 41.840 agents. Le graphique montre l'évolution de cet effectif "moyen" depuis 1996.

Petit coup d'œil sur les absences du personnel

Les absences pour raison de santé peuvent être réparties en absences à court terme (moins de 29 jours) ou à long terme (plus de 28 jours). Dans les deux cas, il faut encore distinguer les absences pour maladie d'une part ou pour accident de travail d'autre part. Le contrôle des agents absents est régleménté par le fascicule 571. Effectué au centre médical régional ou au domicile de l'agent, il est l'un des plus fiables de tous les systèmes existants. Les statistiques des absences depuis 1945 montrent une quasi stabilité du pourcentage (du temps total du travail) d'absences. Qui n'en serait pas fier ?

Année	maladie	accident en service	total
1945	5.13	0.49	5.62
1950	4.37	0.37	4.74
1955	3.22	0.29	3.51
1960	4.01	0.21	4.22
1965	3.90	0.20	4.10
1970	4.43	0.21	4.64
1975	4.50	0.19	4.69
1980	4.10	0.23	4.33
1985	4.23	0.30	4.53
1990	4.22	0.34	4.56
1991	4.55	0.36	4.91
1992	4.17	0.32	4.49
1993	4.06	0.27	4.33
1994	3.70	0.32	4.02
1995	3.87	0.31	4.18
1996	3.73	0.25	3.98
1997	3.64	0.27	3.91
1998	3.82	0.30	4.12
1999	4.05	0.35	4.37
2000	4.02	0.39	4.41
2001	4.02	0.35	4.37

Et lorsque vous vous en tenez aux données de 1998, la comparaison avec nos collègues des pays voisins est tout aussi épatante !



Eurostar: une analyse qualitative

Tel est le titre du mémoire de Nico Bal, étudiant en Master of Tourism Management. Nico Bal est accompagnateur de train à Bruxelles-Midi depuis 1999. Durant une année, chaque jeudi, il troquait son uniforme contre les bancs d'école de la VLEKHO à Bruxelles. Il a réussi avec grande distinction et peut depuis juin 2001, porter le nom de Master in Tourism Management.

Avant de devenir accompagnateur de train, il possédait déjà un bagage touristique non négligeable. En effet, une fois son diplômé en tourisme en poche, il devient guide de voyage dans divers pays pour Jetair et agent de réservation chez Sunjets. Nico Bal: "J'aime les métiers orientés vers la clientèle et j'ai un grand respect pour le service et la qualité. Je ne voulais pas perdre mes connaissances en tourisme. C'est pourquoi j'ai entamé ces études en gestion du tourisme parallèlement à ma profession d'accompagnateur de train. En outre, cela pouvait venir à point au sein de la SNCB." Pourquoi avoir choisi de réaliser un mémoire sur l'Eurostar ? "Je souhaitais choisir un sujet qui serait



également profitable à la SNCB : une étude sur ce que les voyageurs et les agents de voyage pensaient de la qualité proposée par Eurostar." En accord avec les responsables, des enquêtes ont été menées auprès de 365 voyageurs et de 50 agents de voyage sur divers aspects de l'Eurostar, notamment sur le produit (TGV, composition, etc.), le lieu (gare de Bruxelles-Midi, travel centre et terminal Eurostar), le personnel (dans le terminal et à bord), le prix, les promotions (publicité, brochures, ...) et le positionnement. Nous lui avons demandé de résumer les résultats de son enquête en quelques points positifs et négatifs pour l'Eurostar. Nico Bal: "En général, la qualité parmi le personnel d'Eurostar est jugée positive. Pour les voyageurs, les scores les plus négatifs sont enregistrés par le prix et les

retards, alors que le personnel et le service sont très bien cotés. Pour les agents de voyage, la durée du temps de parcours (en comparaison avec l'avion) et la faible commission qu'ils perçoivent constituent les points les plus négatifs. Par contre, ils dégagent à nouveau comme points positifs, le parcours de centre-ville à centre-ville et le fait que ce voyage peut être réservé aisément." L'objectif ne consistait pas uniquement à procéder à une évaluation d'Eurostar. Dans son mémoire, Nico Bal formule également plusieurs propositions en vue d'améliorer le produit. "Eurostar a entretemps remédié à de nombreux points négatifs mentionnés. Eurostar est réputé comme étant un produit de haute qualité", mentionne-t-il en guise de conclusion.

Promos Eurostar du 15 septembre au 31 octobre 2002

Tarifs FIP moins chers

Pour tous les bénéficiaires de facilités de circulation, un trajet Bruxelles-Lille-Ashford-Londres revient à 18 € en 2e classe et 37,50 € en 1re (compter le double pour aller-retour).

FIP & Friends

Chaque bénéficiaire de facilités de circulation peut acheter des billets à tarif réduit pour maximum quatre proches ou amis. Le bénéficiaire des facilités n'est pas tenu d'accompagner ses amis ou proches lors du voyage. Prix aller-retour 2e classe: 58 €; 1re classe: 118 €.

Ces offres sont valables à partir du 8/09 sur des voyages effectués entre le 15/09 et 31/10/2002. Billets non échangeables ni remboursables.

IRT: au bonheur du client

Information Real Time, c'est-à-dire IRT, est le nom de code d'un projet qui réunit pas mal de cheminots concernés par l'information à la clientèle. Des groupes de travail traitent les facettes variées de cette problématique avec pour objectif une meilleure qualité de service aux clients.

Informé la clientèle doit être un souci quasi permanent. Le contrat de gestion avec l'Etat insiste sur cet aspect du service que nous rendons à tous ceux qui ont choisi de se déplacer en train. L'un dans l'autre, il s'agit d'une priorité aussi importante que la ponctualité et la sécurité du trafic.

Mais IRT zoome encore plus: il s'agit de l'information à la clientèle



lorsque le trafic est perturbé, pour une raison ou l'autre. Du régulateur de ligne à l'accompagnateur de train, en passant par le sous-chef de quai ou l'agent VN du dispatching, une analyse sérieuse a mis en évidence 14 fonctions dans lesquelles un rôle d'information doit être joué. Information "interne", pour que les collègues soient au courant de ce qui se passe et se passera, information "externe" lorsqu'il s'agit de s'adresser aux clients directement concernés par la perturbation du trafic.

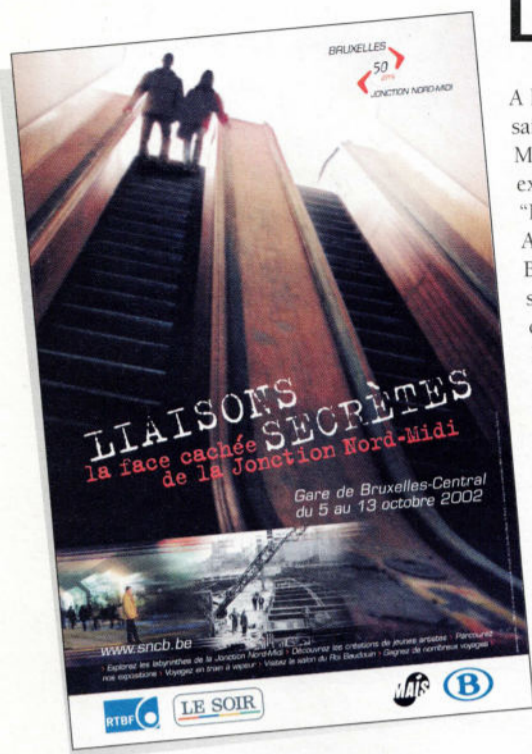
Un site intranet tout simplement appelé "IRT" vient d'être ouvert. Ceux qui ont la chance d'accéder à

ce gigantesque canal d'information peuvent y découvrir les fondements du projet, la liste de ceux qui y travaillent, les progrès déjà engrangés et tout ce qui reste à faire.

Aux autres, qui ne disposent pas d'un pc pour surfer sur les grandes vagues de la qualité de service, une prochaine édition de CAD exposera en grandes lignes les mobiles, la nature et les perspectives de ce travail de fond qui n'a d'autre but que de tendre vers le bonheur du client.



La Jonction Nord-Midi a 50 ans



A l'occasion du 50^e anniversaire de la Jonction Nord-Midi, la SNCB organise une exposition-animation intitulée "Liaisons secrètes". Au départ de la gare de Bruxelles-Central, le public sera invité à découvrir la face cachée de la jonction Nord-Midi : plus de 2.000 m² de souterrains et de labyrinthes, habituellement inaccessibles, dans lesquels seront organisés des spectacles multimédias, des expositions, des animations et des concerts.

Liaisons secrètes à Bruxelles-

Central

Les souterrains de la gare centrale ouvrent exceptionnellement leurs portes pour une plongée dans un univers insolite d'images, de sons et de lumières. Transfigurés par la magie du multimédia, ces lieux ont inspiré de jeunes artistes belges qui y présenteront leurs réalisations.

- exposition SNCB : un voyage dans le temps pour mieux comprendre la saga qu'a constitué la réalisation de la Jonction. Mais aussi une évocation des quartiers disparus du vieux Bruxelles et des infos sur le réaménagement des gares bruxelloises ainsi que le futur projet RER;
- installations multimédia et réali-

sations artistiques : vidéos, lumière, images, sons dans un environnement ferroviaire;

- exposition "50 ans de transports urbains à Bruxelles", présentée par la Région de Bruxelles-Capitale;
- ouverture exceptionnelle du salon royal qui a accueilli les Souverains belges et leurs invités lors de voyages officiels.

Sur les quais, des portraits de voyageurs grandeur nature, habillent les piliers des quais de la gare centrale, en alternance avec des photos historiques.

Bruxelles-Chapelle

Trains à vapeur, graffiti et art urbain au menu. Un programme signé Recyclart. Cette asbl, qui offre depuis des années un forum à de jeunes artistes, a préparé de nombreuses surprises. Au départ de Bruxelles-Chapelle, un voyage en train à vapeur offrira un autre regard sur Bruxelles via une balade sur la rocade ferroviaire Ovest, futur maillon du réseau RER.

Mais aussi...

A Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi, deux installations vidéo incitent à une méditation sur le thème du rythme et du mouvement dans la Jonction.

En gare du Nord, le musée des chemins de fer présente sa collection de maquettes de trains et d'objets ferroviaires.

Enfin, un concours est organisé pour les visiteurs, avec à la clé de nombreux lots.

Ailleurs à Bruxelles...

Coïncidence ou pas, Bruxelles organise un large éventail d'activités qui viennent idéalement compléter les "Liaisons secrètes". Ainsi en est-il du Festival Recyclart. Du 22 septembre au 6 octobre, la gare de Bruxelles-Chapelle sert de décor à un festival particulier: projections vidéo, installations sonores, représentations, spectacles itinérants sous les ponts, musique, etc.

Le samedi 5 octobre, jour d'ouverture des "Liaisons secrètes", différentes manifestations nocturnes sont organisées à Bruxelles, en des lieux qui ne vivent normalement que le jour. Notamment à Bruxelles-Congrès, le 5 octobre, avec une projection de films et de documents en rapport avec la jonction Nord-Midi et l'architecture Art Nouveau, suivie d'une *dance party* VJ / DJ.

Enfin, le 1er octobre, un colloque est organisé en collaboration avec l'ULB. Il a pour thème "Bruxelles et la Jonction Nord-Midi: Histoire, Architecture et Mobilité urbaines".

En pratique

Heures d'ouverture:
week-ends des 5/6 et 12/13 octobre > 10 - 18 h
samedi 5 octobre
> nocturne jusqu'à 23 h
les jours ouvrables du 7 au 11 octobre > 12 - 19 h

"Un tunnel sous Bruxelles"



En collaboration avec la SNCB, les éditions Racine publient un ouvrage illustré consacré à l'histoire de cette réalisation hors du commun. Cet ouvrage de 96 pages, agrémenté de superbes photos noir et blanc, s'intitule "Un tunnel sous Bruxelles. Les 50 ans de la Jonction Nord-Midi". Vendu 24,50 euros en librairie, il est proposé aux cheminots (actifs et pensionnés) au prix spécial de 12 euros.

Pour l'acquérir, vous pouvez vous présenter aux permanences organisées Rue de France 85 à Bruxelles (dans la salle A à côté de la cafétéria) le lundi 30 septembre et le vendredi 4 octobre, entre 11h et 15h30. Pour pouvoir bénéficier du prix réduit, avez avec vous votre libre parcours ou votre carte de légitimation.

Vous pouvez également effectuer un virement de 14,97 euros (incluant les frais de port) sur le compte 001-3759734-90, en indiquant dans la communication "livre / votre numéro d'identification". Vous recevrez le livre par la poste dès réception du paiement.

Informations : Greta Verbeurgt, Tel.: 911 / 5 30 74

La Jonction Nord-Midi existe depuis octobre 1952. Imaginée au 19^e siècle et réalisée au 20^e siècle, cette liaison souterraine permet chaque jour à 320.000 personnes de rejoindre le centre de Bruxelles. Elle deviendra l'une des pièces maîtresses du futur RER. A noter encore que des architectes de renom, comme Victor Horta, ont participé à la construction des gares de la Jonction. Du 5 au 13 octobre, découvrez la face cachée de cette importante liaison ferroviaire.

Timbré ou pas ?

Les 5, 6, 12 et 13 octobre 2002 commencera la vente de timbres chemins de fer sur le thème "50^e anniversaire de la jonction Nord-Midi". Pendant ces 4 jours de vente, il sera possible d'obtenir un cachet spécial dans les gares de Bruxelles-Midi, Central et Nord. De plus à Bruxelles-Midi, vous aurez le loisir de visiter une exposition commémorative et son stand de souvenirs.

La série se compose de 3 timbres d'une valeur de 1, 2 et 5 euros (valeur totale 8 euros). Les toiles de fond des 3 timbres sont une copie d'un timbre qui a été édité en 1952 lors de la mise en service de la jonction Nord-Midi. Les timbres seront présentés dans un luxueux carnet avec un étui spécial.

La pré-vente aura lieu à 3 endroits différents:

- dans le salon du district de Bruxelles-Midi (accès via le quai 22 - côté avenue Fonsny) de 10 à 17h. Possibilité de visiter l'exposition;

- dans les couloirs sous-voies de la gare de Bruxelles-Central de 10 à 17h. La vente de timbres se déroulera dans le cadre d'une série d'animations;
- dans le musée ferroviaire de Bruxelles-Nord de 10 à 17h.

Les personnes qui ne disposeraient pas d'un titre de transport pour se déplacer dans les autres gares où se déroulera l'oblitération recevront un ticket de train gratuit (valable une seule journée) pour s'y rendre.

A partir du 14 octobre, on pourra se procurer ces mêmes timbres au centre philatélique de Bruxelles et dans plusieurs gares.

Pour tous renseignements:
Nancy Cattrysse
Tél. 02/525 26 72
(911/52672)



2.000 euros de régularisation après Rock Werchter

Dans la série contrôles d'accès, Louvain était cette fois mise sur la sellette. Les contrôles ont eu lieu le lundi 1er juillet de 8h45 à 13h30. Un moment paisible, pensez-vous ? Pas du tout, puisque de nombreux festivaliers du Rock Werchter regagnaient leurs pénates.

Le contrôle d'accès s'est effectué rapidement malgré l'arrivée massive de festivaliers accompagnés de leurs sacs à dos et de divers accessoires pour le moins non conventionnels, tels qu'un conteneur à déchets verts en guise de panier de pique-nique ou un barbecue. Les contrôles ont été interrompus à certains moments afin d'éviter la création de files trop importantes. Au début, les voyageurs sans billets

étaient dirigés vers les guichets, débordés par l'affluence massive. Le personnel de contrôle a dès lors confectionné lui-même les billets (sans droit de confection) afin de venir en aide aux voyageurs.

85% des Go Pass pas en règle

Bon nombre de voyageurs semblaient ne pas trouver le chemin

jusqu'aux guichets ou étaient en possession d'un billet échangeable, ou encore, ne possédaient aucun billet valable sur eux. Et au moins 85 % des titulaires d'un Go Pass ne l'avaient pas (encore) complété. Finalement, 357 voyageurs ont été régularisés pour un montant de 2.020,60 euros. Aucune réaction négative de la part des jeunes voyageurs n'a dû être déplorée. On a même pu compter

sur l'accueil favorable des voyageurs réguliers suite à cette mesure.

Renseignements nationaux: Nouveau numéro

Pour avoir un renseignement sur les horaires ou les destinations du service intérieur, il faut dorénavant composer le 02 528 28 28. Ce numéro était déjà en fonction pour les renseignements internationaux et l'est maintenant aussi pour les infos intérieures. Le numéro est accessible chaque jour de 7h à 21h30. Le menu informatique guide le client pour la sélection de la langue et des services souhaités. Ce système requiert un téléphone à touches; pour les téléphones à cadran, l'ancien numéro 02 555 25 25 reste en service.

112 Numéro de secours unique pour l'Union Européenne

Savez-vous qu'un numéro de secours unique est désormais valable dans les quinze pays de l'Union Européenne? Ce numéro unique, le 112, est utilisable d'un portable comme d'un téléphone fixe.

Mais attention, ce numéro ne doit être formé que pour demander des secours - médicaux, pompiers, police - en cas d'accident, incendie,

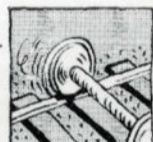
explosion, catastrophe naturelle ou technologique ou évidemment en cas d'agression.

Inutile donc de l'utiliser pour appeler votre opérateur GSM en cas de panne réseau. Vous n'arriveriez qu'à saturer la centrale de secours d'appels inutiles et très gênants pour les services d'urgences.

Le 112 est en service en Belgique

depuis le début de l'année 1993, sans pour autant remplacer les numéros 100 et 101. Mais il était peu connu et utilisé. Il est également valable dans les 14 autres pays de la Communauté Européenne: Allemagne, Autriche, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Suède.

MATÉRIEL ROULANT



Les nouvelles rames Diesel AR41 de plus en plus présentes



Depuis le début de février, les nouveaux autorails de la série 41 roulent également sur les lignes Couvin - Charleroi-Sud, Gand - Audenarde - Renaix et Gand - Zottegem - Grammont.

Il y a deux ans, la SNCB a commandé 80 autorails Diesel de la série AR41, du matériel moderne offrant davantage de confort, pour un investissement de 414 millions d'euros. Au fur et à mesure de leur livraison, ces trains peuvent remplacer les voitures M2, un matériel

agé de plus de 40 ans sur un nombre croissant de lignes.

Après Mol - Hasselt, Anvers - Neerpelt, Virton - Bertrix, Alost - Burst et Gand - Eeklo, puis entre Gand et Renaix d'une part, Gand et Grammont de l'autre, on voit désormais circuler des AR41 sur la ligne 132 (Charleroi-sud - Couvin).

Revaloriser les lignes régionales

La SNCB ne perd pas de vue ses lignes régionales. Elle franchit un

grand pas dans ce sens en introduisant un matériel roulant tout neuf.

Assurant aux voyageurs un confort équivalent à celui des automotrices AM96, les autorails AR41 offrent une capacité de transport de 150 places, dont 12 en 1ère classe. Revêtues des mêmes couleurs que ses cousines (blanc et gris bordées de bleu agrémentées d'une touche de rouge et de jaune), elles proposent une série de facilités: climatisation, prise de courant pour portable, accès aux personnes à mobilité réduite...

Prix FIP de la grande vitesse: sur intranet

Désormais, un nombre croissant de voyages internationaux en train sont proposés à des "prix de marché". Cela concerne les cheminots qui optent pour des TGV, Thalys, Eurostar, accessibles pour eux à des prix FIP. Où trouver ces prix? Très simplement: sur le site intranet de Voyageurs International.

Et l'itinéraire est simple

1. Passez par la page d'accueil et cochez-y le lien [FICHES-PRODUITS](#).
2. Dans le menu de consultation, choisissez [Prix de marché TGV](#).
3. Là, introduisez une date de voyage, par simple sélection dans le calendrier et cliquez OK.
4. Vous entrez alors dans un menu plus long où il suffit de choisir votre type de train: Thalys, Eurostar, TGV Bruxelles-France, etc.
5. Pour le type choisi, un lien [PRIX](#) fait apparaître un tableau valable pour tous les voyageurs.

Votre tarif à vous se trouve dans la ou les colonnes intitulée(s) FIP. La réservation peut être faite par internet (site www.sncb.be) ou au Travel Centre d'une grande gare sur présentation d'une carte de légitimation FIP ou du libre-parcours.

En attendant, voici les prix FIP actuels

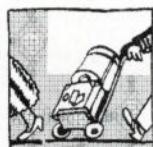
1. TGV vers la France	2ème	1ère
Aéroport CDG	10,90	17,20
Agde	25,00	32,90
Aix-en-Provence TGV	24,50	32,90
Angoulême	17,60	22,50
Antibes	28,20	38,40
Arras	3,90	6,50
Avignon TGV	18,40	24,00
Béziers	25,00	32,90
Bordeaux	17,60	22,50
Cannes	28,20	38,40
Douai	3,90	6,50
Grenoble	17,20	21,90
Haute-Picardie	11,40	16,00
Le Creusot	17,60	21,90
Les Arcs	28,20	38,40
Libourne	17,60	22,50
Lille	5,30	7,90
Lyon Part-Dieu	17,60	21,90
Marne-la-Vallée	10,90	17,20
Marseille	24,50	32,90
Massy	10,90	17,20
Montpellier	25,00	32,90
Narbonne	25,00	32,90
Nice	28,20	38,40
Nîmes	25,00	33,50
Perpignan	25,00	32,90
Poitiers	17,60	22,50
Saint-Pierre	17,60	22,50
Saint-Raphaël	28,20	38,40
Sète	25,00	32,90
Toulon	24,50	32,90
Valence TGV	17,90	22,80

2. Thalys au départ de Bruxelles	2ème + w.e.	1ère
Paris/aéroport/MLV	10,40	20,80
Anvers-MLV	19,80	
Bourg-en-Bresse/Genève	10,40	20,80
Rotterdam/Amsterdam	10,40	18,30
Aachen	8,60	16,60
Cologne/Dusseldorf	10,60	21,80

3. Thalys Liège-Allemagne	2ème + w.e.	1ère
Aachen	4,20	10,40
Cologne/Dusseldorf	8,60	16,80

N.B. Les prix week-end en Thalys sont applicables dans les deux classes de confort.

4. Eurostar	2ème	1ère
Ashford/Londres	29,00	58,00



Nouveau Travel Centre à Gand-Saint-Pierre



Le nouveau Travel Centre situé dans l'aile ouest de la gare de Gand-Saint-Pierre a été mis en service fin mai. Les guichets temporaires aménagés dans l'ancien dépôt pour vélos appartiennent définitivement au passé.

Ouverture et centralisation constituent les maîtres-mots réservés à présent au Travel Centre. On y trouve le bureau d'information tout comme les guichets de vente et de réservation. L'aménagement d'un comptoir ouvert favorise un contact plus rapide avec la clientèle. Ajoutons à cela trois guichets classiques à proximité du couloir sous-voies donnant accès aux quais pour les voyageurs pressés. Un nouveau local jouxtant la grande librairie vous informe sur les départs immédiats. Les voyageurs à mobilité réduite peuvent également s'y adresser afin de retirer leur commande de billets et pour solliciter un accompagnement vers les quais.

Respect du passé lors de la rénovation

Au cours de la rénovation de l'aile ouest de la gare, on a préservé au maximum les éléments de construc-

tion originaux. Les matériaux employés rappellent ceux utilisés pour le bâtiment initial datant de 1912. Les anciennes fresques murales à nouveau visibles feront l'objet d'une restauration. Cette rénovation permet de donner lieu à de nouvelles initiatives commerciales. Ainsi, des toilettes et une banquette ont été aménagées dans le nouveau couloir face au Travel Centre. Le local abritant les anciens guichets temporaires a également



été réaménagé pour les services commerciaux et a été entièrement cavé afin d'offrir davantage d'espace aux locaux de service et techniques. Le nouveau couloir de liaison entre le tunnel du tram et le passage sous-voies à proximité des quais constitue le cœur de la gare et le point nodal entre tous les services de la gare. Les travaux effectués à Gand-Saint-Pierre ne sont pas encore terminés. Le hall central doit encore être achevé et par la suite, la partie située entre le hall central et le buffet de la gare accueillera une salle d'attente chauffée, ainsi que des boutiques. Les clochers érodés par les années et les intempéries ont été démolis et reconstruits. La lourde marquise est remplacée par une construction plus aérée.

La rénovation de l'aile ouest a coûté environ 5 millions d'euros. Avec raison, car Gand-Saint-Pierre est l'une des gares les plus importantes du pays. Avec ses 38.000 voyageurs en moyenne par jour, Gand-Saint-Pierre occupe la quatrième place du classement après les gares de Bruxelles. La gare occupe la troisième place au niveau du nombre de billets intérieurs vendus et la première place en termes de chiffre d'affaires 'intérieur'. La cinquième place lui est réservée en ce qui concerne le trafic international. Un nouveau Travel Centre a aussi été ouvert à Anvers-Central. Nous y reviendrons prochainement.

Un petit air de musique dans le port



Jean Bosco Safari va-t-il se reconverter en poseur de voie dans le port d'Anvers ou choisira-t-il l'atelier d'entretien de locomotives d'Anvers-Nord? Le 2 mai, le célèbre musicien anversois est allé travailler un jour en compagnie de nos techniciens et il a effectivement enfilé la tenue de travail et les gants. Il a voulu connaître toutes les finesses du métier sur place. Il n'a pas lâché le marteau pneumatique avant d'avoir complètement terminé son boulot.



Non, le chanteur n'a pas l'intention d'entamer une deuxième carrière au chemin de fer. Cette expérience cadrerait dans une série d'émissions de la chaîne de télévision anversoise ATV qui faisait appel à des célébrités flamandes invitées à exercer un métier du port pendant une journée. Grâce à Jean Bosco Safari, les Anversois ont pu se faire une idée passionnante des métiers du rail dans le port d'Anvers. La série sur le port a été diffusée en juin.

DANS LA PRESSE

Het Laatste Nieuws du 13 août 2002

Auto-trains: une vague de popularité

Bruxelles – Les auto-trains en direction du soleil sont ces dernières années devenus de plus en plus populaires. 27.250 passagers l'ont utilisé en 1999. Cette année, alors que nous sommes à la fin du 3e trimestre, nous frôlons déjà les 35.000 passagers. Les clients semblent clairement apprécier le fait qu'ils puissent faire un somme dans le train et se réveiller à destination avec leur propre voiture. Les chiffres sont ceux de la gare auto-trains de Denderleeuw. Il y a aussi une gare dans les environs de Liège, mais trois quarts du total des voyageurs embarquent à Denderleeuw. A Denderleeuw, l'affluence des touristes est en telle augmentation qu'il a fallu faire appel à des jobistes pour accueillir ce flot de voyageurs. (...)

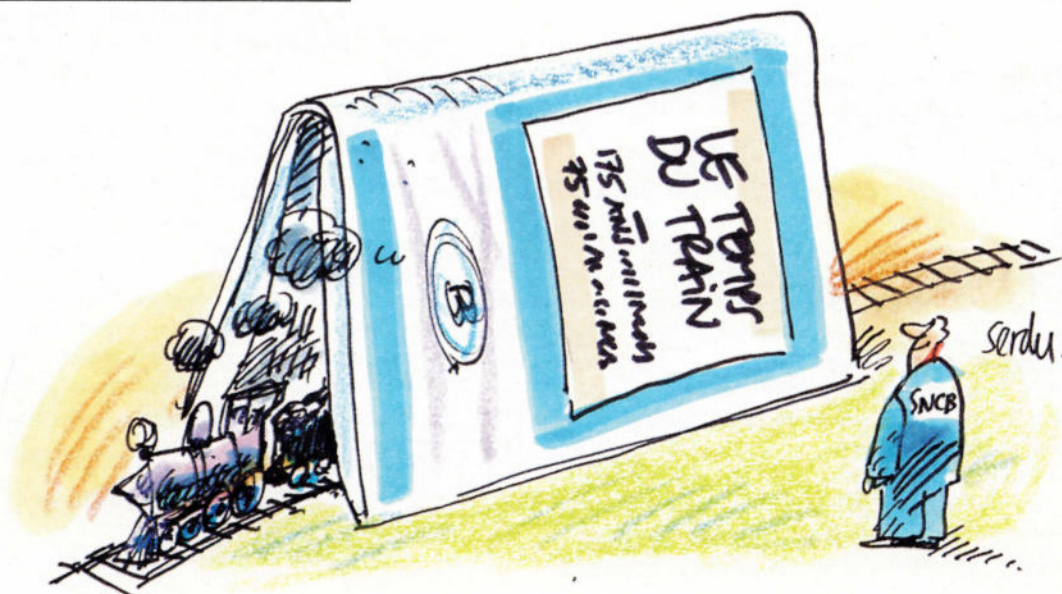
Le temps d'un livre

Vous n'avez pas encore votre album commémoratif "Le temps du train"? Et bien, voici l'occasion ou jamais de vous le procurer.

Deux possibilités s'offrent à vous: soit vous pouvez enlever vous-même le livre au service Archives CO 041 s.80-1 rue de France 85 à 1060 Bruxelles – local E-1.02 au prix de 25 euros à payer sur place.

Soit si vous optez pour un envoi par ABX à votre adresse privée, et les frais d'envoi seront portés en compte. Dans ce cas, vous effectuez un virement de 30,95 euros sur le compte n° 001-0308300-13 avec la mention "livre/et votre n° d'identification". Le livre vous sera envoyé dès réception du paiement à l'adresse reprise sur votre virement.

Pour tous renseignements: 911/52998





Nous mettons tout en oeuvre pour que votre voyage se déroule au mieux!



Un slogan parmi tant d'autres pour lancer le 13 mai dernier la campagne courtoisie qui a démarré en gare de Bruxelles-Midi: action 'croissants et café' entre accompagnateurs de trains et clients. C'était une action menée par la SNCB en prélude à une campagne plus vaste, pour instaurer davantage de convivialité dans les rapports accompagnateurs-clients. Cette initiative s'est déroulée durant le mois de mai dans les 11 plus grandes gares du pays.

Les navetteurs de la SNCB ont fait preuve d'un solide appétit: 5.000 croissants ont en effet été distribués accompagnés de la traditionnelle tasse de café. "C'est vraiment sympa de leur part, surtout quand on connaît les difficultés du métier", commentent une grande partie des navetteurs. Et d'ajouter: "C'est super. On comprend comme cela qu'ils portent de l'intérêt aux clients et cela met une bonne ambiance malgré les problèmes que connaît actuellement la SNCB".

L'expérience au service de la clientèle

Patrick Lacroix, avec ses 20 ans d'expérience dans le métier, faisait partie du comité d'accueil accompagné d'hôtesse pour se mettre à la disposition des clients. Fin prêt à 6 heures du matin, uniforme impeccable, képi et badge de circonstance pour être facilement reconnaissable, il nous fait part des ses impressions de ce jour pas comme les autres: "J'ai remarqué un certain manque d'intérêt des voyageurs quant au métier lui-même. Evidemment, beaucoup de questions sont revenues, celles qui sont habituellement posées: à quelle heure est mon train, sur quel quai, où sont les guichets, faut-il changer de train en cours de route, des critiques au sujet des retards récurrents sur certaines lignes. Et puis, à côté de cette clientèle assez pressée, une autre catégorie de voyageurs développant un esprit de bonne humeur autour de ce petit

déjeuner sortant de l'ordinaire qui favorise les liens de convivialité entre ces gens de passage et les représentants de la SNCB. Enfin, quelques jeunes intéressés par le métier d'accompagnateur de trains, nous demandent les démarches à effectuer pour un éventuel engagement à la Société", conclut Patrick.

Avec les félicitations des clients



Myriam Secember est accompagnatrice de train à Bruxelles-Midi. C'est avec plaisir qu'elle s'entretient avec les passants. "J'aime le contact avec les gens, un job comme le mien est vraiment très agréable. Ceux qui passent ici le matin sont des clients réguliers. Ils connaissent bien le train. Mais c'est déjà bientôt l'été et on me pose beaucoup de questions sur les voyages à l'étranger et sur les autos-trains. S'il est vrai qu'ils se plaignent assez souvent des retards, ils avouent qu'ils se rendent bien compte que l'accompagnateur de train n'y est pour rien. D'un autre côté, de nombreux voyageurs sont venus nous féliciter pour cette action. De même, les réactions à la campagne de communication de plus grande ampleur se sont également révélées positives. La campagne n'est certainement pas passée inaperçue. Il faut dire que nous n'avons pas ménagé notre peine.

C'est ainsi que nous avons longtemps réfléchi aux slogans que vous avez pu découvrir dans les gares et dans les trains. Leur but était de transmettre un message clair susceptible d'exercer une influence positive sur les rapports entre les clients et les accompagnateurs de train. J'espère de tout cœur que cette campagne aura atteint son but: réduire encore un peu plus la distance qui sépare le voyageur de l'accompagnateur de train."

Plus de 30.000 têtes en l'air chaque année



C'est fou ce que les gens oublient dans les transports en commun. Le train n'est pas épargné, il connaît lui aussi sa part de voyageurs distraits qui abandonnent involontairement toute sorte d'objets. Au top du classement des objets trouvés (30.162 en 1999), ces objets bien souvent utiles en Belgique que sont les parapluies (4.420). Ensuite, viennent les sacs de sport/ valises (2.519) suivis de près par les manteaux/ pardessus (2.421). Dans la suite du classement, on voit les livres/ fardes (1.654), les portefeuilles (1.202) et les lunettes (644). On a également trouvé des centaines de sacs, de GSM/ appareils photos, de pièces de nécessaire d'écriture, de serviettes et de bijoux/ montres. Et leurs propriétaires ont même oublié 11 PC portables. Certains usagers très distraits et imprudents ont laissé à bord des trains des objets de valeur comme une guitare d'une valeur de 5.000 €, un télescope sur trépied (valeur 3.700 €), un sac avec des clubs de golf (2.480 €), un vélo de courses (2.000 €) et un accordéon (1.860 €). Tous ont été restitués à leur propriétaire.

Hormis les denrées périssables, le délai de garde des objets trouvés est de 6 mois. C'est le Bureau Central des Objets Trouvés situé à la gare de Bruxelles-Nord qui gère plus de 30.000 dossiers chaque année. Sur base du formulaire approprié, 678 (toujours selon les chiffres de 1999) propriétaires ont pu retrouver leurs biens. Quand le délai de garde est dépassé, ces objets sont remis au service Enregistrement et Domaines du Ministère des Finances, qui organise leur vente.

LGV 2 et Athus-Meuse: dernière ligne droite

La ligne à grande vitesse entre Louvain et Liège et l'Athus-Meuse seront mises en service commercial le 15 décembre prochain. Cet automne, la SNCB se prépare activement à ces ouvertures en effectuant des tests statiques (vérification du bon fonctionnement des équipements électriques) et des tests de circulations. Une formation du personnel de conduite est prévue pour lui permettre d'acquérir une connaissance parfaite et approfondie des lignes.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen,
Jean-Paul Dumoulin, Exelmans
Graphics, Leo Goossenaerts,
Els Houbrechts, Julie Kermorant,
Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus,
Denis Moinil, Jean-Claude Salemi,
Serdu, Jean-Pierre Vantighem,
Annelies Van Wijmeersch

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