

A lire dans cette édition

L'Union européenne et la libéralisation
> page 3

Rénovations des gares
> page 4

Concours d'écriture
> page 8

edito

Trois priorités en matière de qualité

Bien soigner nos clients, c'est mettre de notre côté de bonnes chances de rendre notre entreprise "durable". Nous mesurons régulièrement la satisfaction de notre clientèle voyageurs et ce baromètre nous indique dans quels domaines des efforts doivent encore être faits.

Le Comité de Direction a décidé de mener sans attendre des actions d'amélioration de la qualité qui répondent aux principales attentes de la clientèle.

L'une concerne la ponctualité des trains: être à l'heure, comme l'horaire officiel le prévoit et comme nos voyageurs s'y attendent. Nos performances dans ce domaine se sont nettement améliorées, mais il reste encore des efforts à consentir. Dire que nous atteignons un score de 95 % de trains à l'heure, c'est bien; mais quand leur train est en retard, nos clients se sentent probablement à 100 % insatisfaits... La propreté des trains est l'objectif de la deuxième action. Les installations car-wash et les plates-formes de nettoyage ont un rôle important à cet égard et elles y travaillent fortement, dans le volet "qualité". L'organisation des mouvements est tout aussi importante, pour que le nettoyage puisse être fait - et surtout bien fait - avant que le matériel reparte pour un nouveau service.

Offrir un nombre suffisant de places, c'est aussi donner de la qualité à notre prestation. Ici, c'est la composition des trains qui doit répondre à la demande. Cette troisième action immédiate a pour but de garantir à nos clients un trajet en train confortable. Les navetteurs en seront ravis, et tous les autres voyageurs y verront une bonne raison d'accorder leur confiance au chemin de fer. Les actions sont lancées. Nous en reparlerons évidemment !

Qualité accrue pour un plus grand nombre de voyageurs

L'année dernière, la qualité du service offert aux voyageurs s'est améliorée. C'est la conclusion à tirer de la fréquentation accrue des trains en 2002 et des enquêtes de satisfaction de la clientèle menées par un bureau indépendant.

En 2002, pratiquement 164 millions de voyageurs ont été recensés. 150 millions de voyageurs ont opté pour un train du service intérieur et 14 millions pour un voyage international. Cela signifie une augmentation de 2,94 % en trafic intérieur et de 2,17 % en trafic international (comparez avec les chiffres UIC par ailleurs dans cette édition).

La qualité du service aux voyageurs exprimée en chiffres

Un bureau indépendant mesure quatre fois par an le degré de satisfaction

Aspects qualitatifs	2001	2002
Accueil et service dans les gares	6,84	7,15
Confort dans les trains	6,79	7,02
Propreté dans les trains	6,21	6,31
Fréquence des trains	6,48	6,67
Ponctualité des trains	6,08	6,54
Information dans les trains	6,52	6,77
Personnel SNCB dans les trains	7,43	7,62
Personnel SNCB dans les gares	7,04	7,21
Information dans les gares	7,00	7,24
Prix	6,61	6,59

de la clientèle sur les différents aspects du service offert par la SNCB en trafic voyageurs.

Le degré de satisfaction général a augmenté de 6,84 en 2001 à 7,15 en 2002 (voir tableau).

Neuf des dix aspects ont progressé en 2002. Seule l'appréciation du prix reste pratiquement identique. Comme les années précédentes, le service du personnel dans les trains et dans les gares a réalisé le meilleur score.

Trois priorités: propreté, ponctualité, nombre de places assises

La clientèle attribue la moins bonne note à la propreté dans les trains. La SNCB en fait l'une de ses priorités et élabore un plan d'action. Une autre priorité pour la SNCB est le confort dans les trains, principalement le nombre de places assises disponibles. A cet égard, les nouvelles voitures à deux niveaux M6, qui peuvent accueillir 1.572 personnes en composition maximale, doivent jouer un rôle important. En comparaison, d'autres trains modernes ne proposent que 850 à 900 places assises. Une troisième priorité pour la SNCB est la ponctualité. En 2002, quelque



95,2 % des trains ont circulé à l'heure ou avec un retard inférieur à cinq minutes. Pour la première fois, l'objectif fixé dans le contrat de gestion, à savoir un taux de ponctualité de 95 %, a été atteint. Le voyageur ne le ressent parfois pas de la même manière. Il peut appliquer d'autres paramètres que la SNCB. Ainsi, les retards dus à d'importants travaux d'investissement ou à des cas de force majeure ne sont pas repris dans le calcul de ce pourcentage. Il importe peu au voyageur moyen de savoir

si la SNCB est - ou non - personnellement responsable du retard auquel il est confronté. Mais si l'on tient compte des grands travaux d'investissement et des cas de force majeure, la SNCB atteint encore un taux de ponctualité de 92,6 %. En comparaison avec les pays voisins, elle s'en sort bien. Seuls les CFL luxembourgeois sont en mesure de présenter des chiffres plus favorables.



Doudou retrouvé à la gare de Hal

Luk D. de Buizingen écrit à notre administrateur délégué: "Samedi 8 mars 2003, ma femme, notre belle-fille et nos 2 petits-enfants ont pris le train pour Anvers à la gare de Hal. En prenant la correspondance à Bruxelles-Midi, elles constatent que notre petite-fille de 5 ans a perdu son doudou, un petit ours. Appel urgent à bon-papa... le doudou ne semble pas se trouver dans le train, mais il est peut-être bien resté dans la gare de Hal. Bon-papa fouille de fond en comble le quai n°4 et les alentours: les poubelles, les coins et recoins, mais en vain. Ensuite, je me suis adressé au guichet, la guichetière, une charmante jeune femme et le sous-chef de gare, un jeune homme très serviable,

ont vérifié si le nounours n'avait pas été oublié dans le train. Mais les recherches sont restées sans succès. J'avais laissé à tout hasard mes coordonnées.

A peine rentré à la maison, j'ai reçu un appel de la gare de Hal: le nounours était retrouvé. Le sous-chef de gare était retourné voir sur le quai 4 (...)

Cette histoire peut sembler banale. Le doudou en question n'avait aucune valeur sauf une valeur sentimentale inestimable pour une enfant de 5 ans. Le fait qu'un employé se soit impliqué si personnellement, n'est pas banal et mérite d'être cité en exemple.

On entend beaucoup de gens se plaindre du service à la clientèle des chemins de fer, pour cette raison, je trouve que de tels événements méritent d'être soulignés".

UIC: bilan de 2002 et priorités d'action du secteur ferroviaire

Chaque année, en avril, l'Union Internationale des chemins de fer (UIC) publie son rapport d'activité et évoque les priorités de son action pour l'année en cours. Côté bilan, l'année 2002 s'est avérée contrastée au niveau mondial, comme l'indiquent les premiers chiffres provisoires.

Le trafic à grande vitesse continue à croître. En Europe, par exemple, il a augmenté de 5 % entre 2001 et 2002.

En transport de voyageurs, l'Europe de l'ouest (Union européenne, Norvège et Suisse) a réalisé une légère augmentation du nombre de voyageurs-km (+ 0,03 %), de même que la CEI (+ 0,3 %). Le trafic en Europe centrale et orientale a baissé de 8,3 % et aux Etats-Unis (InterCity) de 2 %. En Chine, le nombre de voyageurs/km a connu une progression de 3,5 %.

Le secteur des marchandises a connu une hausse plus ou moins prononcée selon la région. Au sein de la CEI et de la Chine, le trafic de fret exprimé en tonnes-km s'est accru respectivement de 9,3 % et de 5,8 %. En Europe de l'ouest (Union européenne, Norvège et Suisse), la hausse a été de 0,2 %, en Europe centrale et orientale de 0,1% et aux Etats-Unis de 0,5 %.

Les priorités de l'UIC

Notre Administrateur délégué, Karel Vinck, est aussi Vice-Président de l'UIC. Lors de la présentation du bilan de 2002, il a rappelé que "L'UIC a un rôle central à jouer pour accompagner les entreprises ferroviaires sur la voie du succès. C'est en effet en grande partie dans le créneau du transport international que va se jouer la croissance du rail ces prochaines années".

Mais pour ce faire, "le chemin de fer doit être enfin débarrassé de l'effet des frontières qui l'ont tellement pénalisé si on le compare à ses concurrents". C'est pour cela que l'UIC a procédé à un réexamen de fond de son plan d'action et au recentrage sur une série de domaines essentiels pour la compétitivité du rail.

Parmi ces domaines essentiels, celui de l'interopérabilité. Une tâche prioritaire est d'accélérer la mise en place des systèmes ETCS, le contrôle-commande des trains, et GSM-R, le système radio, qui vont constituer l'ossature d'une gestion harmonisée du trafic ferroviaire à l'échelle de la grande Europe. "Les progrès de l'interopérabilité des trains nous conduisent à examiner aussi les conséquences pour les conducteurs et les agents appelés à opérer sur plusieurs réseaux", a poursuivi Karel Vinck.

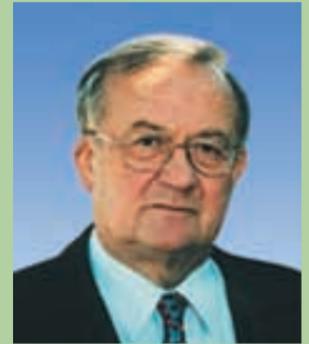
Le développement d'un marché très concurrentiel implique pour les chemins de fer de disposer rapidement de systèmes d'information interconnectés au plan international, aussi bien pour les besoins de la gestion du trafic que pour le service aux clients (information et vente en particulier). Pour ces raisons, une tâche prioritaire est la définition et la mise en œuvre d'une stratégie globale pour les systèmes informatiques internationaux, dans des délais rapides, afin de recréer une cohérence entre systèmes conçus à l'origine sur des bases souvent incompatibles.

Mode de transport du développement durable

Le chemin de fer possède un autre atout, à exploiter davantage: ses qualités vis-à-vis de l'environnement. Le transport par rail doit encore mieux s'affirmer comme le mode de transport du développement durable. Les actions de l'UIC à cet égard se concentrent sur la diminution du bruit des wagons (et l'introduction à l'échelle européenne des semelles de freins "silencieuses"), la consommation d'énergie, la réduction de la pollution en traction diesel et la coordination des stratégies en matière de développement durable.

Enfin, l'intégration paneuropéenne du système ferroviaire est le thème d'actualité. Il faut souligner tout l'acquis déjà obtenu: le rapprochement des réglementations, la planification des futurs corridors ferroviaires et l'intégration dans le réseau transeuropéen, le développement de l'interopérabilité technique – notamment avec des résultats pour les systèmes automatiques de changement d'écartement. Le projet "ABC" ("Action Border Crossing") permet d'enregistrer, déjà à court terme, des résultats très concrets sur la simplification des procédures techniques et administratives de franchissement de frontières.

LE BELGE de l'UIC est maintenant chez lui



Il était Directeur général adjoint de l'UIC, comme il avait été Directeur général adjoint de la SNCB entre fin 1986 et fin 1991. Atteint par la limite d'âge, il a quitté son bureau parisien à l'ombre de la Tour Eiffel. Mais il ne s'est pas installé bien loin et il restera sans doute proche de notre univers ferroviaire et plus sûrement encore un actif animateur des Liégeois de Paris.

Nous l'avions connu patron de Railtour, et il a lié son nom à d'autres entreprises de transport, pour les avoir dirigées, animées, dynamisées: une vraie belle et fructueuse carrière dans le voyage. Derrière notre Vice-Président Karel Vinck, nous n'avons plus de compatriote dans le staff de l'Union internationale des Chemins de Fer. C'est donc un nouveau titre – provisoire – que nous pouvons attribuer à Jacques Cornet: DERNIER BELGE DU STAFF DE L'UIC.

Bonne retraite au dernier Belge et bons voyages, sans doute, si le virus est toujours présent !

Photo du mois



Premier épisode (mi-mars)

Etonnante, cette cigogne qui a installé son nid sur un poteau caténaire non loin point d'arrêt de Cambron-Casteau, à quelques mètres de l'un des plus beaux jardins ornithologiques. Pas question de déloger l'animal puisque hormis pour sa propre sécurité, il ne représente aucune menace pour le trafic. Et de toute façon, aussitôt délogée, la cigogne aurait vite fait de reconstruire son nid au même endroit (la cigogne fidèle retourne toujours au lieu choisi, ... des années durant !)



Deuxième épisode (mi-avril)

La cigogne, le mâle, qui est venu en avance préparer le nid pour madame qui vient de le rejoindre. Ce sont désormais 2 cigognes que l'on peut observer dans le nid surplombant la voie. La série n'est probablement pas terminée et d'ici peu, nous vous présenterons un 3e épisode avec les cigogneaux, à suivre....

Votre avis pour Sophie

Voici le courrier qui a attiré notre attention.

"Je travaille à l'AC Salzinnes et je fais le trajet "gare-atelier" tous les jours en vélo.

Avant les travaux en gare de Namur, nous rangions les vélos au sous-sol du bâtiment. Celui-ci était surveillé par le personnel des petits colis. Actuellement, les vélos des agents sont parqués à proximité de la gare dans un container dépourvu de toutes les garanties contre le vol. Il est à constater que depuis, plusieurs vols ont été commis.

En voyant la dernière page de C'est à Dire (9/2002) avec un bel abri pour vélos à Ostende, je me demande si nous, à Namur, pourrions un jour compter sur un endroit pour nos bicyclettes ?"

Les cheminots "usagers des 2-roues"

Dans le cadre des travaux en gare de Namur, il a été prévu une zone de parcage pour vélos à la fois sécurisée et couverte. Cette zone sera localisée à côté de la future 2e entrée du bâtiment de gare rénové (côté Arlon). Les cyclistes pourront également accéder à la dalle via un ascenseur situé dans cette seconde entrée. Compte tenu de la situation budgétaire actuelle, la Direction Voyageurs n'est malheureusement pas en mesure de communiquer une échéance quant à l'exécution des travaux.

Cependant, à la suite d'un contact avec la ville de Namur, nous pouvons aussi annoncer que celle-ci va installer – dans le courant du second semestre 2003 – des râteliers vélos sur la place de la Station.

“La SNCB doit savoir comment l’Union européenne perçoit le monde ferroviaire”

Lors d’une rencontre récente avec les cadres supérieurs de la SNCB, Franklin Dehousse, professeur de droit économique à l’Université de Liège spécialiste des questions européennes et par ailleurs membre du Conseil d’administration de Belgacom, a eu l’occasion de leur rappeler que la libéralisation du transport ferroviaire est en marche et qu’il n’est plus possible de s’opposer : “L’Union européenne a préparé le dossier de la libéralisation ferroviaire comme le général Eisenhower a préparé le débarquement de Normandie en 1944.”



Franklin Dehousse est un spécialiste avisé à la fois des entreprises publiques et des questions européennes. Deux spécialisations qui touchent de très près à la SNCB donc.

Franklin Dehousse a récemment eu l’occasion de rencontrer les cadres supérieurs de notre entreprise et de leur expliquer le point de vue européen.

Nous vous proposons quelques extraits de ses propos.

Tous les transports sont en voie de libéralisation

Franklin Dehousse a d’abord expliqué que l’Union européenne ne vise pas seulement à libéraliser le transport ferroviaire, mais bien tous les transports : l’aérien, le routier, le fluvial, le maritime, le ferroviaire, etc. Y compris les transports en commun routiers.

L’Union européenne a commencé à libéraliser, c’est-à-dire à ouvrir à la concurrence, les autres secteurs, comme le routier ou l’aérien. Elle achève sa politique de libéralisation des transports par le secteur ferroviaire. Le rail est donc le dernier en voie de libéralisation.

“Le rail est au bout de la chaîne d’ouverture à la concurrence. L’avantage est qu’il bénéficie des enseignements des libéralisations antérieures. L’inconvénient : le

retard pris par rapport aux autres secteurs de transport.” Bref, il ne faut pas s’attendre à ce que les autres secteurs vont attendre et avancer au même rythme que le secteur ferroviaire.

L’Union européenne accélère la libéralisation

Après les premières directives européennes de 1991 et les directives émises en 1995 et en 2001, les autorités européennes étudient de nouvelles mesures (le deuxième paquet ferroviaire) qui tendent notamment à l’ouverture complète du fret ferroviaire et à la création d’une Agence européenne de la sécurité et de l’interopérabilité. Franklin Dehousse prévient : “Le rythme s’accélère, la complication juridique et économique aussi. L’Union européenne vise à réguler elle-même le ferroviaire dans un avenir plus ou moins proche.”

Il faut aussi bien savoir que désormais, l’Union européenne contrôlera davantage le secteur, pour déceler par exemple d’éventuels abus de position dominante, des aides publiques illicites pour des activités commerciales, etc.

Bien connaître le personnel, les infrastructures, les finances, le marché, les concurrents

Comment la SNCB doit-elle réagir face aux changements imposés par la libéralisation du transport ferroviaire ? “Elle doit d’abord avoir une bonne vision de son personnel, de ses finances et de ses infrastructures. Elle doit ensuite améliorer sa capacité d’analyse du marché et de ses concurrents. Elle doit, enfin, bien

connaître la réglementation. Il ne faut, en effet, pas perdre de vue que la Belgique sera une priorité pour les opérateurs étrangers. La SNCB va devoir faire face à une poussée concurrentielle très forte.”

Améliorer le traitement du client

“La SNCB doit également améliorer le traitement du client, améliorer l’information qui fait partie du service au client, individualiser le traitement du client, fidéliser le client et responsabiliser le personnel.”

Etre capable de réagir plus vite aux changements

“Il est aussi indispensable d’accélérer la capacité de réaction aux changements qu’implique la libéralisation. Il faut par exemple recourir plus systématiquement aux nouvelles technologies d’information et de communication.”

Une révolution mentale

Franklin Dehousse ne s’en est pas caché : “la libéralisation devra entraîner une révolution “mentale” au sein de l’entreprise et parmi tous les acteurs impliqués. Vu la très forte densité de population et les problèmes de mobilité, la Belgique ne peut fonctionner sans la SNCB”, a conclu Franklin Dehousse. “La SNCB sera néanmoins sous contrôle des autorités européennes. Face au nouveau contexte, l’entreprise doit adapter sa stratégie de management au nouveau contexte, la collectivité devra davantage s’impliquer et le personnel de la SNCB faire preuve d’un engagement fort.”



Cheminots artistes



Les cheminots ont aussi des loisirs. Certains, par exemple, se réunissent au sein d’un club pour s’adonner ensemble à leur passion qu’est le dessin, la peinture ou la sculpture. Comme les membres du Cercle National d’Arts Plastiques des Cheminots (CNAPC).

Peut-être avez-vous déjà eu l’occasion d’admirer, dans une des salles proches du restaurant de la rue de France, les œuvres de cheminots artistes lors du salon annuel du **Cercle National d’Arts Plastiques Cheminots** qui se tient chaque année à l’administration centrale. Le Cercle compte actuellement 70 membres.

Notez-le déjà : cette année, l’exposition se déroulera du 1er et au 5 décembre 2003 dans la salle C-D de la rue de France.

Le cercle participe également à l’exposition internationale bisannuelle FISAIC qui a eu lieu à Wiesbaden en 2002 et se déroulera en Belgique en 2004.

La cause des beaux-arts vaut une petite publicité : signalons donc que le Cercle vous ouvre ses portes, que vous soyez artiste amateur ou non. Tout le monde est bienvenu, moyennant une cotisation modeste de 7,44 euros par an.

Le Cercle propose également d’autres activités à ses membres, comme la visite d’une exposition temporaire ou des salles permanentes d’un musée.

Renseignements:

Présidente : **M.-J. Moreels**. Tél.: **02/376 16 34**.

Secrétaire : **D. Vandebussche**. Tél.: **991/2622 ou 09/241 26 22**



Lu dans *La Dernière Heure* du 8 avril 2003

Moins d’agressions la SNCB

Bruxelles- (...) En 2002, seulement 102 membres du personnel ont été victimes d’agression physique, contre 139 un an plus tôt. Une chute remarquable qui est plus intéressante encore si on opère par catégorie. On constate ainsi que les agressions sur les accompagnateurs de trains, toujours en première ligne, diminuent fortement, passant pour la première fois depuis longtemps en-dessous de la barre des 100. Cette année, ils ont été victimes de 71 agressions contre 116 en 2001 et 155 en 2000 ! Les explications de ces progrès sont à trouver dans la politique volontariste de la SNCB sur ce sujet. L’entreprise a en effet, depuis quelques années, mis en place un vaste programme d’action. La première étape fut l’équipement de tous les accompagnateurs de train en GSM, parallèlement à la mise en place d’une centrale d’appel accessible 24 heures sur 24. Les accompagnateurs de train ont également reçu une formation spécifique, en vue de gérer

au mieux les éventuelles situations de conflit. Le client a été sensibilisé à travers une vaste campagne, assez originale. Souvenons-nous, l’année dernière, de ces accompagnateurs de train qui offraient le café dans les gares... De quoi permettre d’engager la conversation et mieux comprendre un client qui ne se limite pas au contrôle des titres de transport. Mais la diminution des agressions est également le fruit d’un redéploiement des effectifs de sécurité. Depuis fin 2001, des brigades de B-Security, le service de gardiennage de la SNCB, vont à bord des trains. Et surtout, la SNCB a mis en place des brigades spéciales de contrôle qui, composées d’accompagnateurs de trains, renforcent les services aux abords de Bruxelles. Un bon choix assurément, quand on sait que 65% des cas d’agressions ont lieu dans et autour de Bruxelles et que 85% de ces incidents sont dus à l’absence de titre de transport (...)

340 millions d'euros pour bien accueillir les voyageurs dans les gares

Depuis 1998, la SNCB a investi près de 340 millions d'euros pour rénover certaines gares en profondeur et mener des travaux d'aménagement dans 300 gares et points d'arrêt de proximité. En filigrane de cet effort: une attention particulière et continue pour l'accueil des voyageurs, les gares étant leur point de rencontre avec le transporteur ferroviaire.

Pour être précis, la SNCB gère sur l'ensemble du territoire 534 gares et points d'arrêt dont 39 comptent plus de 20.000 voyageurs embarqués par semaine, 80 dont le nombre de voyageurs par semaine est compris entre 20.000 et 5.000, ainsi que 415 gares et points d'arrêt où moins de 5.000 voyageurs embarquent chaque semaine. Au total, 700.000 clients transitent par ces gares chaque jour.

La rénovation du patrimoine immobilier de la SNCB a commencé au début des années 1990 et se poursuit toujours car le souci du client est plus que jamais dans les esprits des cheminots.

Les grandes gares

Un des premiers axes de rénovation concerne les gares majeures: Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Luxembourg, Gand-St-Pierre, Louvain, Anvers-Central, Namur, Bruges, Liège-Guillemins, Ottignies, Charleroi-Sud, Mons. Il faut noter que les gares TGV (Bruxelles-M, Anvers-C et Liège-G) ont bénéficié de crédits non repris dans les 340 millions. A elles seules, infrastructure ferroviaire non comprise, elles auront absorbé 800 millions d'euros.

Rénovation des gares de proximité

Mais à côté des noeuds de circulation, les 16 grandes gares qui voient passer 51 % de notre clientèle, nous avons aussi des gares qu'on appelle "de proximité": 518, auront calculé les matheux. Ce sont des gares "habitées" par du personnel mais aussi des points d'arrêt non gardés. Les unes et les autres méritent également nos soins.

La philosophie s'énonce assez simplement: remise en état des bâtiments de gare et de leurs abords, mise en valeur du patrimoine SNCB, amélioration du niveau de confort offert à la clientèle, suivant les standards d'aujourd'hui.

Pour rencontrer ces objectifs, on travaille un peu partout dans la gare et tout autour, avec une attention particulière pour les parkings, les abris à vélos, la sécurité et la propreté.

Au total, plus de 300 gares et points d'arrêt différents auront bénéficié de travaux d'aménagement et de rénovation entre 1998 et 2003. Les budgets sont allés croissant: aux environs de 30 millions en 98 et 99, quelque 57 millions de 2000, environ 75 millions en 2001 et 2002 et 69 millions cette année, c'est-à-dire plus que ce qui avait été initialement prévu dans le plan duodécennal, preuve claire de la volonté de la Direction de continuer à prendre soin de nos clients voyageurs.

Quels travaux ?

On a bien sûr travaillé aux quais: leur revêtement, les couvertures et les abris, leur éclairage, tous éléments de sécurité et de protection de nos clients.

Les bâtiments, en tant que tels, ont reçu des coups de frais - peintures extérieures et intérieures - mais parfois bien davantage: nouvelle toiture, rénovation de façade, remodelage des espaces intérieurs, guichets, espaces d'attente, mobilier, sanitaires.

Les accès sont souvent repensés. Il peut s'agir d'escalators, d'ascenseurs et autres moyens mécaniques dans les gares importantes. Beaucoup de couloirs sous voies ont été rafraîchis, rénovés, prolongés; dans certaines communes, la gare et la ligne de chemin de fer ne sont plus aujourd'hui une frontière entre deux univers distincts.

La mobilité étant un souci permanent, partagé par les pouvoirs publics et leurs entreprises de transports, l'intermodalité a fait partie des rénovations. Du parking pour les clients en voiture, des abris vélo pour ceux qui approchent de la gare à la force des mollets, des aires de stationnement pour bus et taxis et des zones dans lesquelles on vient déposer des voyageurs "voilà ton bagage, bisous, bon voyage, à bientôt".

L'information ne pouvait pas être absente de la vague de modernisa-

tion. Sonorisation sur les quais, notamment dans les points d'arrêt où nul personnel ne peut vous dire de vive voix si votre train arrive tout de suite ou tardera un peu. Ecrans afficheurs, sonorisation et signalétique dans les gares plus grandes pour donner tous ses apaisements au voyageur lorsqu'il entre dans notre univers.

La propreté: une autre priorité

Quelque 300 nettoyeurs travaillent dans 16 des plus grandes gares du pays, du lundi au dimanche, tandis que 471 équivalents temps plein s'occupent des 518 autres gares et points d'arrêts, la fréquence de leurs interventions variant avec le nombre de voyageurs. Un budget global de 30 millions d'euros est consacré chaque année au nettoyage - en sus des investissements pour rénovation. L'enjeu explique le montant. Les enquêtes de satisfaction montrent que la propreté des lieux est une préoccupation importante des clients de la SNCB.

Bien sûr, il reste encore du pain sur la planche et bon nombre de gares sont encore dans un état d'accueil insuffisant. Tout ne peut pas se faire en même temps et les travaux doivent aussi se planifier en fonction des budgets disponibles. Par ailleurs, les dégradations causées par les graffitis et le vandalisme ne rendent pas les choses faciles et pèsent fortement sur les coûts d'entretien.

Les équipes qui travaillent d'arrachepied à ces efforts de rénovation, d'entretien et de nettoyage méritent un coup de chapeau et tout ce travail une présentation publique. C'est ce qui a été fait pour la presse le 15 avril dernier. Et la presse en a parlé. Le grand public a donc vu que la SNCB est loin d'être inactive.



Arlon avant



Arlon après



Louvain



Renaix



Rixensart



Je bâtis, je rénove

Les rénovations menées depuis 1998 peuvent être lourdes ou nettement plus légères.

A Ottignies, par exemple, c'est un tout nouveau bâtiment voyageurs et une nouvelle gare de bus qui ont été construits. Mont-Saint-Guibert, qui n'est pas très loin, a aussi un nouveau bâtiment, nettement plus petit, mieux adapté aux nécessités et par conséquent moins coûteux à l'usage.

Galmaarden, dans le district nord-ouest, a également bénéficié d'un nouveau bâtiment, d'une nouvelle installation pour vélos et d'abris de quais; après quoi, on a aménagé le parking et les abords de la gare.

Pour avoir lu C'EST À DIRE en 2001, chacun sait comment se déroule la transformation de la gare de Louvain, côté façade, côté quais et aussi aux alentours de la Place des Martyrs où se

recrée une plate-forme de transports publics importante. Appelons ces programmes des rénovations lourdes.

Parallèlement, Patrimoine procède à des rénovations ou des améliorations parfois spectaculaires mais en tout cas de moindres dimensions.

A Renaix, par exemple, des travaux d'embellissement du bâtiment de

gare et de ses abords ont été réalisés en 2001.

Arlon a vécu en 2001 la rénovation des façades et de la marquise ainsi que la construction d'une nouvelle gare de bus; en 2003, un parking a été aménagé et le couloir sous voies prolongé.

La sonorisation est un aspect important du service à la clientèle, qui a été pris en compte également ces der-

nières années. On relève 30 installations de sonorisation de quais (principalement dans des points d'arrêt) et 19 modernisations de sonorisations existantes.

En quelques photos (ci-dessus), nous montrons ici des réalisations intéressantes.



Thalys & Eurostar: nouvelle tarification

Program et à la carte Lys (pour le trajet Bruxelles-Paris).

Depuis le 24 mars existe aussi un programme de fidélité pour les voyageurs ordinaires: la Carte "Cybelis". Grâce à Cybelis, tout voyageur régulier entre la Belgique et Paris Ile-de-France profite de services et d'avantages supplémentaires, tels que l'échange simple des billets, la possibilité de prendre le train suivant lorsque vous en avez manqué un ou de bénéficier du service vous permettant d'être informé via sms ou par e-mail sur les horaires, etc.

Voici la liste des nouvelles formules tarifaires et leurs principales caractéristiques:

Librys	Librys est synonyme de liberté: flexibilité totale en Confort 1 et 2.
Jeune	Tarif réservé aux jeunes de 12 à moins de 26 ans.
Senior	Tarif réservé aux plus de 60 ans.
Kid	Tarif fixe réservé aux enfants de moins de 12 ans.
Kid & Co	Tarif préférentiel réservé aux adultes qui voyagent avec un enfant âgé de moins de 12 ans.
Mezzo et Mezzo+	Tarif préférentiel impliquant un voyage aller-retour obligatoire, en Confort 1 ou 2.
Smilys	Il s'agit de la formule de voyage la moins chère. Voyage aller-retour obligatoire, à réserver 14 jours à l'avance.

A partir du 15 juin, Thalys va simplifier sa structure tarifaire afin de la rendre plus commode pour la clientèle. Quelques formules de voyages seront supprimées, tandis que plusieurs nouvelles formules seront ajoutées. De cette façon, chaque client pourra toujours trouver une formule de voyage taillée sur mesure.

Les formules de voyage existantes restent en vigueur jusqu'au 15 juin. Les tarifs varient en fonction de quatre critères: la flexibilité d'échange et de remboursement (billet Business, Loisirs et Mini), la date du voyage (week-end), l'âge du voyageur (enfant, jeune, senior) et la classe de confort choisie.

Les voyageurs d'affaires fidèles bénéficient de divers avantages - réductions de prix et autres privilèges - grâce au Thalys Corporate

lences observées sur la scène mondiale. L'objectif est de rester le leader sur le marché et de faire face à la concurrence, notamment celle des compagnies aériennes à bas prix. L'objectif est d'attirer 500.000 clients supplémentaires par an. Les nouveaux tarifs sont d'application depuis le 11 mars.

Cette nouvelle structure tarifaire est valable depuis le 11 mars 2003. Les billets ne sont pas seulement devenus meilleur marché, mais également plus simples et plus souples d'utilisation. Cela permet de répondre aux nouveaux besoins des clients d'Eurostar, qui choisissent de réserver leur voyage de plus en plus spontanément.

Voici quelques exemples de prix de voyage pour le trajet Bruxelles-Londres, extraits de la gamme de tarifs Loisirs:

- un aller-retour en 2ème classe: à partir de 79 euros (tarif Tourist) ;
- un aller-retour combinant 2ème et 1ère classes: à partir de 104 euros (tarif Weekend Dayreturn - combiné avec une autre formule) ;
- aller-retour effectué dans la même journée (en 1ère classe): à partir de 129 euros (tarif Weekend Dayreturn).

Pour la clientèle d'affaires, il y a déjà un billet aller-retour à partir de 230 euros en deuxième classe, et à partir de 390 euros en première classe (formule "Restricted Business").

Dans le cas de l'Eurostar, le programme de fidélité s'appelle "Eurostar Frequent Traveller".

(Remarque: d'autres niveaux de prix différents existent en fonction de la disponibilité au sein des formules de voyages "Tourist", "Tourist Flexi", "Weekend Dayreturn", "Senior" et "Jeunes").

Les tarifs seront adaptés le 15 juin; cependant, d'après le planning actuel, il ne faut s'attendre à aucune modification majeure.

Tourist Flexi	Voyage aller-retour obligatoire, avec obligation de passer la nuit du samedi sur place.
Tourist	Voyage aller-retour obligatoire, avec obligation de passer la nuit du samedi sur place. Il s'agit d'une formule de voyage meilleur marché mais aucune flexibilité au niveau de l'échange et du remboursement des billets.
Weekend Dayreturn	Voyage aller-retour la même journée, uniquement pendant le week-end.
Senior	Tarif réservé aux plus de 60 ans.
Jeune	Tarif réservé aux jeunes de moins de 26 ans.
Pass	Tarif réservé aux détenteurs de certaines formules de Pass internationaux.
Enfant	Tarif réservé aux enfants de moins de 12 ans.
Business First	Formule avec un maximum de flexibilité pour les voyages d'affaires en 1ère classe.
Standard Business	Formule avec un maximum de flexibilité pour les voyages d'affaires en 2ème classe.
Restricted Business	En 1ère ou en 2ème classe, mais uniquement à bord de certains trains déterminés.

Guerre des prix chez Eurostar

Eurostar change son fusil d'épaule et répond ainsi aux conditions difficiles sur le marché du voyage, qui est inévitablement influencé par les turbu-

Nouvelle gestion du parc de wagons au sein de B-Cargo

Depuis mai, B-Cargo a réorganisé sa politique de gestion du parc de wagons en mettant notamment en place son nouveau système de fleet management, c'est-à-dire de répartition des wagons. Une mesure qui permet d'améliorer le service aux clients.



ge la division MD22 Fleet Management. "La centralisation du traitement des commandes de wagons permet d'atteindre une plus grande efficacité. Elle permet à B-Cargo de mieux cerner les éventuels problèmes de non-fourniture de wagons, et de trouver des solutions."

Le système, concrètement

Comment fonctionne concrètement le système New Fleet Management ? Les demandes sont réceptionnées tous les jours de semaine de 7 h à 18 h par l'équipe du BCR qui compte 13

répartiteurs répartis en trois teams gérant la mise à disposition des 15.629 wagons du parc B-Cargo, auxquels il convient d'ajouter les wagons étrangers à réutiliser conformément aux dispositions internationales en vigueur. Chaque team gère certains trafics précis et certains types de wagons.

Chaque répartiteur dispose de trois écrans d'ordinateur disposés côte à côte. Sur le premier écran, l'agent visualise les demandes du client, sur le deuxième, les disponibilités du matériel, et sur le troisième, la gestion de la répartition.

Alors qu'auparavant la répartition se faisait selon la catégorie de wagon (par exemple wagons Shimms pour le transport de produits finis du secteur sidérurgique), elle se fait désormais selon le numéro de wagon (combinaison de 12 chiffres propre à chaque wagon).

Les commandes de wagons émanant des clients arrivent par fax, par mail ou via le système RailEdi qui permet de remplir électroniquement la lettre de voiture. Le bordereau contient un ensemble de renseignements relatifs au transport à effectuer et accompagne toute marchandise transportée par train, en trafic tant intérieur qu'international.



Pour les clients, et pour certains services internes à la SNCB

La refonte de la répartition des wagons et la mise en place du New Fleet Management ne concernent pas seulement les clients marchandises de B-Cargo. La Direction Infrastructure chargée des chantiers sur le réseau et qui achemine du matériel par wagons est également concernée, de même que WMS, chargé de l'entretien des wagons.

Un produit signé ICT

"Pour le projet New Fleet Management, nous avons consulté le marché extérieur, c'est-à-dire des firmes internationales spécialisées en développement informatique" raconte Michel Baudalet. "Finalement, c'est à ICT que nous avons fait appel. Après 6 mois de travail en commun, nous disposons d'une première version aujourd'hui opérationnelle".

Ce système est en réalité un nouveau module du Core GEM, système qui règle le suivi du transport de marchandises en temps réel, dont la gestion est désormais centralisée à Bruxelles.

"Jusqu'à présent, la répartition des wagons était décentralisée" explique Michel Baudalet de la division MD22 Fleet Management de B-Cargo. "Elle était en effet gérée par les Bureaux Régionaux Répartiteurs (BRR) intégrés dans les B-Cargo Service Centers. Depuis mai, la répartition est centralisée au sein du Bureau Central de Répartition (BCR)" poursuit Gerrit Allard, qui diri-

L'histoire des anciennes lignes 150 et 128 en CD-Rom



Robert Belle, cheminot travaillant en gare de Tamines, vient de consacrer un CD-Rom aux lignes 150 Tamines-Jemelle et 128 Ciney-Yvoir et aux multiples curiosités de leurs environs.

Celui qui se balade le long des méandres de la Molinee, une belle riviere poissonneuse de l'Entre-Sambre-et-Meuse, se sera certainement etonne du nombre impressionnant de ponts qui enjambent la route et le cours d'eau sur une bonne partie du parcours. Les anciens des environs ont probablement conserve des souvenirs de la ligne 150 qui parcourait la region. Mais dans quelques annees, saura-t-on encore que sur les nombreux ouvrages d'art courent d'anciens rails ?

La ligne 150 allait de Tamines à Jemelle. Jadis, les belles endimanchees venues de la ville empruntaient le train à la recherche d'un peu de depaysement et parcouraient la campagne, grisées par la vitesse qui les emportait vers les Ardennes. Elles s'emeveillaient du paysage qui defilait devant leurs yeux: Maredsous et son abbaye, Sosoye et son village paisible à l'abri de son ecran de verdure, Montaigle et ses ruines au passé legendaire...

Du livre au CD-Rom

Robert Belle, qui travaille en gare de Tamines, s'est depuis dix ans déjà interesse à l'histoire de cette ligne 150. En 1996, il lui a consacré un ouvrage aujourd'hui epuise. Robert Belle a decide d'adapter le texte du livre et d'y consacrer un CD-Rom. "J'ai ajoute un volet sur l'histoire de la ligne 128 également desaffectee et qui allait de Ciney à Yvoir, traversant le Condroz", ajoute-t-il. "J'ai également consacré une partie aux nombreux sites touristiques qui les bordent".

Curiosités locales

Le CD-Rom totalise près de 300 Mo de donnees. A côté de l'historique des lignes 128 et 150, on trouve donc une etude des abbayes, des chateaux et des villages des vallées de la Molinee, de la Lesse et du Bocq, avec leurs histoires, leurs legendes, leurs musees... et leurs specialites gastronomiques: cotes de porcelet à la Caracole, coquelet à la Ciney Brune, etc.

Le tout est illustre de nombreuses reproductions de cartes postales, de plans et de photographies.

Robert Belle est un veritable enthousiaste de l'histoire du chemin de fer. D'ou lui est venue cette passion ? "Le virus de la recherche m'a été inoculé voici quelques annees par un ami, Paul Lievens, qui m'a incité à me lancer dans la redaction de l'ouvrage sur la ligne 150. L'histoire et la geographie locale sont une forme de curiosité, une curiosité que j'aime partager".



Si le CD-Rom "A la decouverte des vallées de la Molinee, de la Lesse et du Bocq" vous interesse, vous pouvez l'acquérir (au prix de 15 euros) en contactant l'auteur: Robert Belle, Guichet VI, Gare de Tamines. Mail: robert.belle@b-rail.be

Le rail vu par le Comité des Usagers

En 2002, le Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB a émis 23 avis sur des questions d'offre ferroviaire très diverses, surtout régionales ou locales.

Le comité créé en 1995 formule en toute indépendance des avis sur tout ce qui a directement ou indirectement trait à la SNCB et au service à la clientèle. Les avis sont émis à la demande de la SNCB, de la ministre de la mobilité ou à sa propre initiative.

Le comité participe également à des groupes de travail traitant des services offerts au public. Les avis émis l'an dernier par le Comité ont notamment porté sur le service transfrontalier de voyageurs entre Verviers et Aix, la suppression de trains peu fréquentés, l'Euregiobahn, le service transfrontalier Erquelines-Jeumont, la réouverture de gares, les horaires en période de fin d'année, la desserte de week-end entre Bruges et Zeebrugge, le futur matériel RER ou encore la desserte de la ligne 15A Hasselt-Beringen-Mol.

A noter qu'au cours de l'année 2002, la SNCB a introduit deux demandes formelles d'avis, dont une sur l'adaptation des horaires sur certaines lignes le 15 décembre 2002. D'autres avis ont été initiés en concertation avec les services de Voyageurs National.

"Du positif et du négatif"

En 2002 aussi le Comité a pu constater que certains avis obtiennent un certain résultat, qu'il ne veut cependant pas exagérer.

Ainsi, même si l'IC A n'a pas été maintenu jusque Aachen, comme demandé avec insistance, la relation ferroviaire transfrontalière vers l'Allemagne, très menacée, n'a pas été sacrifiée. C'est la solution intermédiaire proposée par le Comité (l'IR Liège-Aachen) qui a en fin de compte été retenue, même si l'offre actuelle est loin d'être idéale.

Suite à un autre avis émis, le Conseil d'Administration a demandé de revoir le projet de desserte de la ligne 132, ce qui a abouti à l'offre actuelle. Pour le Comité, celle-ci est loin d'être idéale, surtout en trafic suburbain, mais elle vaut déjà bien mieux que la première version.

De même, l'avis émis sur les horaires de fin d'année a jeté la base d'un compromis permettant de maintenir une bonne partie des petites dessertes le jour de la Saint-Sylvestre.

Enfin le Comité constate que la SNCB suit en grande partie son point de vue sur les compartiments pour fumeurs dans les trains.

Pour le Comité, il y a aussi eu du négatif en 2002. Il note surtout le "manque de complaisance" de la SNCB dans la problématique transfrontalière.

Négatif est également, pour le Comité des Usagers, "le ton et le (manque de) contenu des réponses SNCB". En 2002, le Comité signale que la SNCB n'a pas réagi à plusieurs avis, mais il est vrai que certains ont été traités lors des réunions périodiques de concertation.

Lors de la présentation qu'il a faite devant la presse, le Comité des Usagers a émis le souhait de voir sélectivement rouverts certains points d'arrêt, étant d'avis que les données démographiques, socio-économiques, géographiques et de trafic se sont modifiées au fil du temps.

Une telle initiative n'est cependant pas du seul ressort de la SNCB, dont la situation financière ne permet probablement pas de suivre ces recommandations. Elle doit être traitée dans le cadre du contrat de gestion et du plan d'entreprise.



Lu dans *Het Laatste Nieuws* des 12-13 avril 2003

Enquête SNCB : Le 3e belge n'emprunte quasiment plus le train

Le profil type du voyageur en train a moins de 26 ans, ne fume pas, a un abonnement en 2^{me} classe et voyage par train en moyenne 8 fois par semaine entre son domicile et l'école ou le travail. Telles sont les conclusions d'une récente enquête de la SNCB. Malgré les efforts pour attirer le 3^{me} âge sur les lignes, les voyageurs plus âgés ne représentent qu'une minorité.

Fin de l'année dernière, la SNCB a mené une enquête auprès de 14.529 voyageurs. Il semble au vu des chiffres que les jeunes soient les principaux utilisateurs: 44,67% des clients du chemin de fer ont moins de 26 ans. La grosse majorité choisit la 2^{me} classe: - 8,18% préfèrent encore pouvoir prendre place en 1^{re}. Il y a de moins en moins de fumeurs dans les trains: bien que 28% des passagers affirment fumer, seuls 17,74% s'assoient dans l'espace fumeur.

Presque 40% des voyageurs possèdent un abonnement. Le Belge prend le train principalement pour se

rendre au travail (38,3%), pour aller à l'école (20,61%) ou pour rendre visite à quelqu'un (13,85%). A peine 5% prennent le train pour voyage d'affaires.

65+, moins de billets

Il arrive que le nombre de voyageurs plus âgés soit très faible. Environ 6,3% des utilisateurs du rail ont plus de 60 ans mais 2,83% voyagent avec des billets 65+. Depuis l'été 2000, les plus de 65 ans peuvent acheter pour 2,5 euros un billet d'une journée pour la destination de leur choix. *Le voyageur plus âgé représente une minorité mais on ne peut pas dire que la formule soit un échec*, nuance le porte-parole de la SNCB, Jochem Goovaert. *Le pic de vente de ces tickets se concentre durant la période estivale. En 2002, la vente atteignait presque les 2,2 millions de billets.*

Marchandise de contrebande découverte dans un wagon

Grâce à l'expérience et à la vigilance du personnel de B-Cargo, un lot de cigarettes de contrebande a été découvert caché sur un wagon chargé de plus de 2.000 poutres de bois. La marchandise de contrebande provenait d'Ukraine et était destinée à la Grande-Bretagne. Elle a été découverte en gare de Winterslag. Il s'agissait de quelque 2,5 millions de cigarettes. La fraude a été découverte par des agents du service des Affaires douanières et fiscales de B-Cargo qui ont averti les inspecteurs de la douane. La marchandise a été confisquée.

TALENT et ELAN: nouvelles perspectives pour les conducteurs de train et de manœuvre et leur encadrement



Peu de gens, dans ou hors de l'entreprise, ont réellement conscience des compétences requises chez les conducteurs de train qui transportent chaque jour quelque 700.000 voyageurs ou qui acheminent 57,2 millions de tonnes de marchandises par an. De même, nous imaginons difficilement le rôle crucial des conducteurs de manœuvre qui assurent la formation des trains dans les gares et les installations portuaires. Consciente de l'importance stratégique de ces fonctions, la SNCB, en partenariat avec des firmes extérieures, réalise en ce moment deux études consacrées, d'une part au recrutement du personnel de conduite, et d'autre part à sa formation. Ces deux études s'intéressent également aux formateurs et au cadre moyen de la Direction TRAINS.

L'étude relative au recrutement a comme objectif principal d'aider la SNCB à mieux orienter sa communication vers le marché du travail.

La deuxième étude envisage quant à elle de recentrer la formation des conducteurs de train et des conducteurs de manœuvre sur les aspects pratiques plutôt que théoriques. En effet, même s'il est important que le conducteur puisse acquérir des connaissances théoriques, il est encore plus important qu'il puisse les appliquer concrètement sur le terrain. Outre une nouvelle approche pour la formation de base, cette étude devra également s'intéresser aux formations permanente et complémentaire, et ce pour chaque groupe concerné, à savoir les conducteurs de train, les conducteurs de manœuvre, les formateurs et l'encadrement intermédiaire de la Direction Trains.

Enjeu crucial: anticiper les départs

Dans les années à venir, la SNCB va être confrontée à un départ massif de ses conducteurs et de ses formateurs. En effet, 65 % des conducteurs ont actuellement entre 40 et 60 ans. La SNCB doit donc anticiper ces départs en planifiant un recrutement de conducteurs à long terme et en assurant une formation optimale aux nouvelles recrues.

Elle doit aussi améliorer son organisation pour s'adapter au nouveau contexte de libéralisation du rail dans un environnement de plus en plus compétitif.

Trouver un nom aux deux projets

Lors du lancement de ces deux études, les responsables du projet ont mis sur pied un concours destiné à leur trouver un nom adéquat, un nom qui puisse être utilisé aussi bien en français qu'en néerlandais, un nom qui soit court, mémorisable, applicable et reconnaissable.

Ces deux concours étaient ouverts à un grand nombre d'agents, aussi bien du terrain que de la direction, et bien sûr en relation étroite avec le domaine de la conduite des trains.

TALENT est le nom retenu pour le projet consacré au recrutement. Il a été proposé par Christiaan Dobbelaere, (ingénieur en chef-chef de division) qui dirige la division TR07 Gestion et matériel roulant.

ELAN est la nouvelle appellation du projet relatif à la formation. C'est à Freddy Peiten, sous-chef de secteur technique instruction au dépôt d'Aarschot, que l'on doit le nom du projet. C'EST A DIRE reviendra dans ses prochains numéros sur les projets TALENT et ELAN. Mais pour plus d'informations, vous pouvez déjà consulter les pages consacrées aux deux projets sur le site TRAINS de l'Intraweb.

Christiaan Dobbelaere: "Nous avons besoin de TALENT"



"Trains And Locomotives in Europe Need Talent", telle est la signification de TALENT, le nom de projet imaginé par Christiaan Dobbelaere, ingénieur en chef-chef de division TR07.

"Le métier de conducteur de train est un job particulier, qui nécessite des talents spécifiques. Les conducteurs de train sont un peu une population à part, ils doivent tous les jours adapter leur vie sociale et familiale à l'irrégularité de leurs horaires."

Christiaan Dobbelaere attend du projet TALENT qu'il permette à la SNCB de recruter de futurs conducteurs possédant le profil adéquat.

La SNCB doit pouvoir cibler davantage le marché du travail afin d'attirer les jeunes gens qui pourraient être de bons candidats pour le métier de conducteur.

Christiaan Dobbelaere attend encore autre chose de ce projet: "J'espère aussi que cette étude pourra nous aider à adapter les campagnes de recrutement afin d'attirer les femmes vers le métier de conducteur de train, car ce job ne doit pas être exécuté exclusivement par des hommes."

Nous avons demandé à Christiaan Dobbelaere les qualités requises afin d'être un bon conducteur de train: "Un conducteur de train doit pouvoir fonctionner d'une façon autonome, il doit être vif d'esprit et il doit pouvoir anticiper certaines spécificités de la circulation ferroviaire. Il doit pouvoir maîtriser les situations complexes, tirer rapidement des conclusions, prendre des décisions tout en respectant toujours la réglementation. Il doit aussi être à son aise pour exécuter son job. Un bon conducteur est aussi quelqu'un qui échange ses expériences de terrain avec ses collègues et les autres membres du personnel d'exploitation".

Christiaan Dobbelaere ajoute enfin que le conducteur de train doit être capable de maintenir une hygiène de vie lui permettant chaque jour d'accomplir son travail de façon optimale.

Freddy Peiten: "Un nouvel ELAN"



Comme le mentionne Freddy Peiten, sous-chef de secteur technique instruction au dépôt d'Aarschot, et par ailleurs lauréat du concours destiné à trouver un nom au projet relatif à la formation, "il s'agit d'un nouvel élan".

Nous avons rencontré Freddy Peiten lors de la remise des prix de ce concours. Il nous a confié être remotivé par ce projet et ses conséquences favorables. Il s'est dit heureux qu'une telle initiative soit prise par l'entreprise. "Déjà le fait d'en parler est une première étape d'un processus plus long. Et puis le fait de rencontrer des gens sur le terrain est déjà une première. Cela offrira de nouvelles possibilités, de meilleures conditions de travail et une nouvelle vision de la formation qui permettront entre autres d'améliorer la fonction de l'instructeur grâce à davantage de moyens disponibles".

Freddy Peiten est également partisan d'une mise en commun de toutes les connaissances existantes dans chaque dépôt afin d'en assurer par après la diffusion sur chaque lieu de formation.

Cette volonté de Freddy Peiten est justement l'un des points-clé de la nouvelle approche envisagée pour la formation. Car le but de cette étude est d'optimiser le potentiel actuel, élément central de l'amélioration de la formation. Les formateurs sur le terrain doivent être largement impliqués. Les approches que chacun a développées et les moyens existants doivent être intégrés au maximum dans cette nouvelle optique de la formation.

Il est donc important d'insister sur le fait qu'il ne s'agit pas de repartir à zéro mais bien justement de rassembler tout ce qui se fait de bien à l'heure actuelle et de le répercuter dans tous les centres de formation.

Freddy Peiten insiste également sur les qualités que doit posséder le conducteur, qu'il soit de train ou de manœuvre: alerte, vif d'esprit, avec une connaissance parfaite de la réglementation et des différents postes de conduite qu'il peut être amené à rencontrer afin d'assurer une conduite parfaite.

Autre qualité mentionnée par Freddy Peiten: prendre en compte l'importance du client. Il rejoint là aussi un des points essentiels de cette étude: les conducteurs de train doivent garantir la sécurité, la régularité et le confort pour tous les clients.

Personnel de terrain directement impliqué

Comme nous l'avons déjà souligné, ces études impliquent largement le personnel de terrain. Ainsi, dans le cadre du projet ELAN, chaque formateur a été convié à une séance d'information afin de lui expliquer la finalité du projet et de justifier l'importance de sa collaboration.

Des visites dans chaque CTC ont également été organisées afin de donner la possibilité aux consultants de se rendre compte des conditions réelles de travail.

Enfin, les consultants ont organisé plusieurs rencontres avec des groupes représentatifs concernés par cette étude, à savoir les conducteurs de train, les conducteurs de manœuvre, les formateurs et les élèves. Ils ont pu, au terme de toutes ces rencontres, rendre une analyse de la situation actuelle, qui servira de base à la nouvelle approche de la formation.

Libéralisation: les mots-clés de l'Arrêté Royal

Voici une petite liste de définitions de termes utilisés dans l'Arrêté royal relatif aux conditions d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire - et qui seront bientôt du vocabulaire courant...

Office ferroviaire: organe indépendant chargé notamment de la tarification et de la répartition des capacités de l'infrastructure ferroviaire.

Institut des chemins de fer: organisme de contrôle chargé de surveiller l'application des règles de concurrence, indépendant du gestionnaire de l'infrastructure et de l'Office ferroviaire.

Gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire: au sein de la SNCB, la direction RESEAU chargée de la gestion et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire est désignée comme gestionnaire de l'infrastructure.

Sa compétence en matière d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire se limite à une compétence d'avis (concernant l'adoption des prescriptions techniques de sécurité ferroviaire, la délivrance des certificats de sécurité ferroviaire...).

Parallèlement à cette compétence d'avis, la direction RESEAU continue d'exercer un rôle important car elle possède, grâce à son personnel, une compétence très spécifique et une connaissance approfondie de l'infrastructure ferroviaire.

Entreprise ferroviaire: société qui offre des services de transport ferroviaire. Au sein de la SNCB, sont considérées comme entreprises ferroviaires les directions Voyageurs (Voyageurs National, Voyageurs International) et Marchandises (B-Cargo).

Licence ferroviaire: l'entreprise ferroviaire qui souhaite effectuer des services de transports ferroviaires doit être en possession de la licence appropriée aux types de services qu'elle offre et délivrée par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Union européenne. La licence est valable dans tous les pays de l'Union européenne pour une durée de 5 ans.

Le demandeur d'une licence démontre au Ministre, qu'il peut à tout moment satisfaire aux conditions en matière de capacité financière, de capacité professionnelle, de couverture de sa responsabilité civile ainsi qu'en matière d'honorabilité.

Certificat de sécurité: document qui constate le respect par une entreprise ferroviaire des exigences imposées en matière de sécurité. Il est délivré pour un ou plusieurs types de services de transport déterminés et pour les itinéraires concernés.

Le certificat de sécurité démontre que les normes et règles sont respectées, et que le matériel et le personnel sont aptes à utiliser l'infrastructure ferroviaire.

Le certificat est réexaminé tous les trois ans par le Ministre et fait l'objet d'une redevance annuelle dont les modalités de fixation et de paiement seront déterminées par arrêté royal.

Redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire: redevances perçues auprès des entreprises ferroviaires par le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire pour l'utilisation et le passage sur le réseau.

Les règles de calcul des redevances d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire tiennent compte d'un grand nombre de paramètres comme le nombre de kilomètres parcourus, les coûts environnementaux, le volume transporté, l'heure, la rapidité, le niveau de priorité, etc. Ces règles sont mentionnées dans le document de référence du réseau (voir ci-dessous). L'Office ferroviaire est chargé de veiller à ce que les redevances soient réellement facturées conformément à ces barèmes.

Document de référence du réseau: document qui comporte les caractéristiques de l'infrastructure ferroviaire mise à la disposition des entreprises ferroviaires et qui précise les règles générales pour y circuler, les délais, les procédures et les critères relatifs aux systèmes de tarification et de répartition des capacités de l'infrastructure ferroviaire.

Le document de référence du réseau est rédigé par l'Office ferroviaire, avec l'appui du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire.

Réseau Transeuropéen de fret ferroviaire (RTEFF): réseau constitué des grandes lignes internationales de transport ferroviaire de marchandises. C'est sur le RTEFF qu'en vertu de la Directive 2001/12 le trafic international a été libéralisé le 15 mars 2003. En Belgique, le RTEFF reprend les grands axes dédiés au trafic de marchandises:

- Zeebrugge-Gand-Malines-Louvain-Aarschot-Hasselt-Visé-Montzen;
- Anvers-Lierre-Aarschot-Hasselt-Visé-Montzen;
- Anvers-Lierre-Aarschot-Louvain-Ottignies-Fleurus-Charleroi-Erquennes;
- Anvers-Lierre-Aarschot-Louvain-Ottignies-Fleurus-Namur-Dinant-Bertrix-Virton-Athus;
- Montzen-Visé-Liège-Namur-Charleroi-Erquennes;
- Gand-Deinze-Waregem-Courtrai-Mouscron;
- Anvers-Lierre-Mol-Budel.

Le RTEFF comprend également l'accès par le réseau aux terminaux ainsi que l'accès par le réseau aux ports d'Anvers, de Gand et de Zeebrugge.

Priorités: lorsque sur une ligne ou un tronçon de ligne, les demandes d'accès sont nombreuses, des règles de priorité régissent la répartition de la capacité. Sur les lignes 'mixtes', les priorités vont d'abord aux trains rapides de voyageurs et aux trains à grande vitesse, ensuite aux trains de voyageurs lents et aux trains de marchandises rapides, ensuite aux trains de marchandises lents, et enfin aux autres trains. Lorsque les règles de priorité ne permettent pas d'attribuer une capacité à un candidat ou à un autre, l'Office ferroviaire attribue la capacité au plus offrant.



Concours d'écriture

C'est À Dire

On aime tous les voyages, qu'ils soient du domaine de l'imaginaire ou du réel. Laissez-vous emporter par le fil d'une histoire vécue ou rêvée... Laissez-vous transporter vers d'autres contrées... Prenez votre plume et contez-nous votre plus beau voyage.

C'EST A DIRE organise un concours d'écriture intitulé "Récit d'un voyage". Ce concours est réservé aux cheminots statutaires et contractuels en activité ainsi qu'à leurs proches (ascendants et descendants directs compris), il consiste en l'écriture d'un récit relatant un voyage vécu ou imaginaire. Ce récit peut évoquer tant un voyage géographique qu'un voyage dans le temps... Le texte doit être authentique (pas de plagiat) et sera dactylographié avec une taille de frappe ordinaire sur des feuilles format A4 en papier blanc (3 pages maximum - uniquement recto sont autorisées). Un seul texte par participant.

Chaque participant au concours accepte que son histoire puisse être publiée dans C'EST A DIRE.

Les textes seront envoyés soit par e-mail soit par factage avant le vendredi **12 septembre 2003 dernier délai.**

Pour rappel:

Adresse: **C'EST A DIRE**
SNCB-Communication
- section 26/2
rue de France 85
1060 Bruxelles

E-mail: cadwz@b-rail.be

IMPORTANT

Au verso de la dernière page du récit, apposer le bulletin d'inscription à découper ci-dessous:

Un jury sélectionnera les 100 meilleurs récits. Des prix seront décernés aux lauréats sous la forme de "chèques Lire" et d'entrées à l'expo Simenon ou Brel.

BULLETIN D'INSCRIPTION

à remplir en MAJUSCULES

nom

prénom

date de naissance

numéro d'identification de l'agent (cheminot ou parent)

lien de parenté avec l'agent (enfant/parent/conjoint/...)

adresse privée (n° + rue + CP + ville)

adresse administrative (pour les cheminots en activité)

Concours d'écriture C'est À Dire

500 accidents par an dans les gares

Chaque année, plus de 500 accidents se produisent dans nos gares. Il s'agit, pour la moitié, d'accidents survenant lors de l'embarquement et du débarquement des trains.

En 2000, quelque 525 accidents avec blessés ont été dénombrés. En 2001, ce nombre était de 511, contre 278 pour les six premiers mois de 2002. Dans 251 des cas en 2000, dans 229 cas en 2001 et 113 en 2002, il s'agissait d'accidents lors de la montée à bord et de la descente du train. Sur toute cette période, trois personnes ont perdu la vie, happées par un train. La première courait trop près de la voie; les deux autres avaient trop bu: l'une est tombée dans les voies, l'autre était assise sur la bordure de quai.

La Ministre des Transports et de la Mobilité, Isabelle Durant, a publié ces chiffres à la demande écrite de la sénatrice Mia De Schampelaere. Madame Durant a également tenu à relativiser ces chiffres par rapport au nombre total de voyageurs transportés sur nos lignes: plus de 10 millions par an.

Service éditeur : **Communication, Medias internes avec Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaerts, Yves Goux, Els Houbrechts, Julie Kermorant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jan-Hein Prieels, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Annelies Van Wijmeersch**
Production Impression et distribution: **Facility management**
Correspondance **C'EST À DIRE - Section 26/2, rue de France 85 à 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

