



A lire dans cette édition

Trains Cortax de TRW
> page 2

Retour de la vapeur
> page 5

Ateliers certifiés ISO
> page 7

Une gamme de prix simplifiée depuis le 1er février

Comme chaque année, la SNCB a augmenté ses prix en date du 1er février. Cette année, l'augmentation a été accompagnée d'un important effort de simplification de la gamme de prix en service intérieur se traduisant par diverses nouveautés.

L'augmentation tarifaire du 1er février est allée de pair avec un important effort de simplification de notre gamme de prix. Cette simplification vise à permettre aux clients d'identifier plus rapidement les produits les mieux adaptés à leurs besoins. Elle facilite le travail de conseil du personnel de vente ou d'accompagnement des trains. Enfin, elle doit permettre à terme le développement d'une distribution des titres de transport par de nouveaux canaux complémentaires.

Cette simplification se caractérise par divers changements importants pour le client, parmi lesquels la suppression de produits peu utilisés, l'harmonisation des réductions octroyées (50% ou gratuité) et la création d'une carte de réduction de 50%.

1. Produits supprimés et alternatives

Divers produits peu utilisés disparaissent de la gamme. La Carte Ligne 26 disparaît. Elle est avantageusement remplacée par le billet JUMP à Bruxelles, la Key Card, la Carte

Ozone ou le billet à 50%, si l'utilisateur bénéficie d'une réduction légale. Golden Railpass et B-Tourrail seront dorénavant remplacés par le Railpass en 1re comme en 2e classe.

2. Harmonisation des réductions pour raisons patriotiques, sociales ou professionnelles

Désormais, les réductions de 50 et 75% octroyées pour raisons patriotiques, sociales ou professionnelles sont harmonisées à l'avantage du client, donnant lieu désormais à une réduction de 50% ou à la gratuité (la réduction de 75% est toutefois maintenue en 1re classe).

3. Une nouvelle carte de réduction unique octroyant une remise de 50 %

Depuis le 1er février, la carte mensuelle de réduction (50%) et la carte de fidélité annuelle (25%) ont disparu au profit d'une carte de réduction unique donnant droit à une remise de 50% à l'achat d'un billet prix plein en 1re ou en 2e classe. La nouvelle carte est vendue au prix de 151 € dans sa version

annuelle ou de 16,80 € pour une validité mensuelle.

4. Billets "Week-end" et "Un Jour à la Mer/en Ardenne"

Depuis le 1er février, les réductions octroyées à l'achat de billets "Week-end" ou "Un jour à la mer/en Ardenne" sont harmonisées. Désormais, la réduction octroyée est uniformément de 50% pour tous les voyageurs.

5. Key Card renouvelée

Key Card, la carte utile et pratique sur les courtes distances, permet dorénavant d'effectuer 8 voyages au lieu de 6 précédemment. Elle a vu son aire de validité étendue, permettant d'accéder, au départ de toute gare belge, à la ville ou au pôle d'attraction le plus proche. Depuis le 1er février, elle est également disponible en 1re classe. Key Card est vendue au prix de 10 € en 2e classe et 15 € en 1re classe.

6. Une nouvelle procédure pour les voyages en groupe

Depuis décembre 2003, la réservation pour les voyages en groupe a été grandement facilitée (détails dans notre

numéro 8/2003). Introduites minimum 12 jours ouvrables avant la date du voyage, les réservations sont désormais traitées par deux Call-Centers situés à Gand et à Mons. Le paiement est désormais également possible par virement bancaire et les billets commandés sont envoyés par courrier. Depuis le 1er février, la réduction octroyée pour les voyages en groupe est de 50%, voire de 70% suivant le taux d'occupation du train.

7. Le billet Seniors

Le prix du billet Seniors (personnes de 65 ans et plus) est passé à 3 € pour un aller-retour sur tout le réseau belge. Les conditions d'utilisation de ce billet restent inchangées.

8. Réduction pour les détenteurs de Carte-Train

L'action de ristourne initiée en 2003 à l'intention des détenteurs de Cartes-Train (Cartes-Train scolaires, Campus et celles entièrement à charge de l'employeur exceptées) est reconduite en 2004. Cette action octroie une réduction immédiate de 10% sur le prix

d'une Carte-Train annuelle et des réductions de 8%, 7,5% et 5,8% pour les validations trimestrielles, annuelles ou hebdomadaires. Ces trois dernières réductions sont automatiquement versées sur le portefeuille électronique du client pour un usage ultérieur. Le bénéficiaire peut consulter le solde de son portefeuille sur internet, en gare ou par SMS.

Plus de détails !

Les informations relatives aux tarifs et produits de la SNCB sont disponibles sur le site internet de la SNCB (www.sncb.be), sur le site intranet (page d'accueil, WebNews), dans les brochures bientôt disponibles en gare, auprès du personnel des points de vente, des trains et des bureaux d'information, ou par téléphone, au 02/528 28 28.

La SNCB à l'heure de l'e-government

Depuis plusieurs années, les technologies liées à Internet offrent aux entreprises une palette variée d'outils, susceptibles de les aider dans à peu près toutes les phases de leurs activités. La plus récente étape de cette (r)évolution technologique se nomme "e-government". Un concept qui repose fondamentalement sur la simplification des démarches administratives. La SNCB a choisi d'y adhérer dès la première heure.



Toutes les entreprises du pays doivent quotidiennement se plier à maintes obligations légales, pour la plupart répétitives et lourdes à gérer. D'où cette louable initiative gouvernementale de mettre sur pied une vaste opération visant à simplifier au maximum l'ensemble de ces tâches – à l'instar de ce qui se pratique désormais dans le monde entier.

Le réseau Internet et la plupart des technologies qui le composent servent de squelette à l'e-government, garantissant un accès facile, rapide et indépendant des horaires "de bureau" à toutes sortes d'opérations.

Mais pour simplifier réellement les choses, il fallait encore revoir le fonctionnement et l'organisation de l'ensemble des services publics. D'où la création de la BCE (Banque-Carrefour des entreprises), chargée de concentrer les données d'identification propres aux personnes physiques (commerçants, indépendants) et morales en un seul fichier central, qui remplacera tous les autres.

Grâce à ce fichier, les entreprises ne seront plus obligées de fournir continuellement les mêmes informations aux différents services qui les sollicitent (ONSS, TVA, Registre du

Commerce, etc.). A la clé, une diminution du nombre de formulaires à remplir, un gain de temps et une réduction des coûts.

La sécurité sociale en ligne de mire

Le secteur le plus avancé en matière d'e-government est celui de la sécurité sociale, le premier à avoir mis en place les outils nécessaires aux échanges électroniques.

Depuis la fin 2002, la SNCB communique presque exclusivement par ce canal avec les services de l'ONSS, organisme en charge de la gestion de tous les aspects de la protection sociale – à commencer par la perception des cotisations sociales, ainsi que leur répartition entre les diverses institutions octroyant les prestations qui s'y rapportent (assurances maladie et invalidité, allocations familiales, indemnités de chômage, vacances, pension, etc.).

Les domaines actuellement concernés sont les déclarations quotidiennes et trimestrielles. Prochainement, celles qui relèvent du "risque social" seront également prises en charge.

Pour en savoir plus

Quelques informations complémentaires, afin de mieux comprendre ce que recouvrent exactement ces échanges électroniques...

DIMONA (Déclaration Immédiate – Onmiddellijke Aangifte)

Tout employeur doit quotidiennement communiquer à l'ONSS les informations relatives à sa relation de travail avec son personnel, notamment les engagements, les départs et les congés spéciaux.

DMFA (Déclaration Multifonctionnelle – Multifunctionele Aangifte)

Pour chacun des membres de son personnel, l'employeur doit communiquer trimestriellement les données salariales et de temps de travail, lesquelles servent notamment au calcul des cotisations sociales, du pécule de vacances et des pensions.

Risques sociaux

Dans un proche avenir (probablement début 2005), la SNCB communiquera également par voie électronique pour fournir à l'ONSS les données concernant les risques sociaux de ses employés: maladies de longue durée, licenciements, accident du travail...

Certipost

Il va de soi que des échanges de données aussi sensibles que celles concernant la sécurité sociale des travailleurs doivent être envisagés dans le cadre exclusif d'une confidentialité absolue.

D'où la création de la plate-forme Certipost, fruit d'une collaboration étroite entre Belgacom et La Poste. En gros, il s'agit d'un système garantissant une haute protection dans le transfert des informations via le portail Internet de l'ONSS, associé à un certificat digital qui est en quelque sorte l'équivalent d'une véritable signature manuscrite.

Les trains Cortax de TRW partent désormais de Ronet: importantes améliorations pour les clients

Le 15 décembre, le système de transport combiné Cortax de TRW a subi d'importants changements, grâce aux efforts conjugués de nombreux cheminots. Le hub Cortax se situe désormais à Ronet, à l'entrée de l'Athus-Meuse. Les bénéfices pour TRW et ses clients sont importants.

Derrière l'abréviation de Cortax (Concentration et Redistribution des Trafics par Axe), se cache un système éprouvé de transport combiné.

Le système est simple: tous les acheminements de type combiné provenant d'une série de terminaux belges (Ostende, Zeebrugge, Ramskapelle, Anvers – Mainhub et Schijnpoort, Muizen, Genk et Charleroi) sont rassemblés en un point de concentration, d'où les trains en partance pour l'Espagne et l'Italie sont constitués. Le point de concentration, se trouvait à Schaerbeek. Depuis le 15 décembre, il se situe à Ronet, situé près de Namur, à l'entrée de la ligne Athus-Meuse.

A Ronet, le nouveau hub central, des wagons provenant des différentes antennes sont rassemblés en trains cadencés, lourds et longs partant pour Turin, Novara, Milan et Bologne en Italie, ou Irun, Granollers, Tarragone et Port-Bou pour l'Espagne, Perpignan et Mouguerre pour la France.

Les trains quittent la Belgique via l'Athus-Meuse ou Erquelines. Ceux qui sont destinés à l'Italie s'arrêtent à Ambérieu, au sud-est de Lyon, pour

être reconstitués en trains plus courts et plus légers avant de repartir vers l'Italie, pour faciliter le passage par Modane.

Trains plus longs et lourds

Les avantages du système Cortax de TRW sont la massification et la concentration des acheminements, pour du fret de diverses provenances.

La configuration du hub de Ronet et les capacités de l'Athus-Meuse et de l'axe partant vers la France via Erquelines permettent de constituer des trains plus longs et plus lourds que précédemment.

Alors que les trains partant de Schaerbeek ne dépassaient pas les 1.150 tbr (tonnes brutes), les trains quittant Ronet sont plus lourds: 1.800tbr pour les trains passant par l'Athus-Meuse vers Ambérieu, 1.650 tbr pour les trains via Erquelines vers Ambérieu, de 1.200 à 1.300tbr pour les trains allant en Espagne via Erquelines.

Réduction des coûts de production

Le hub de Ronet permet en effet de constituer des trains plus longs car il dispose de voies plus nombreuses et plus longues permettant de constituer des trains plus lourds. Ainsi par exemple, il est possible d'acheminer un tonnage brut similaire en utilisant deux trains de Ronet à Ambérieu, au lieu de trois trains comme auparavant entre Schaerbeek et l'Italie. Dans des délais similaires, il est désormais possible d'acheminer un volume identique avec une moindre consommation de ressources (sillons, engins et personnel). Le nouveau système Cortax permet donc de réduire les coûts de production du transport.

B-Cargo offre aux clients de TRW un acheminement jour A / jour C (c'est-à-dire trois jours après la date de départ) de terminal à terminal, tant pour l'Italie que pour l'Espagne.

L'importance du schéma Cortax dans l'offre de B-Cargo sur le Sud de l'Europe ne peut être sous-estimée.

Les trafics sur l'Italie et l'Espagne représentent environ 18% des volumes annuellement transportés par B-Cargo, et sont exploités à 90% en transport intermodal, dont Cortax prend près d'un tiers en charge.

L'expérience a montré que Cortax est un puissant outil de développement du trafic combiné sur l'axe Benelux-Italie/Espagne, car il permet d'offrir la qualité et la performance du train complet à des transports qui n'atteignent pas la masse nécessaire pour permettre la construction de trains complets de point à point. Cette performance et cette qualité sont nécessaires pour répondre aux exigences d'un marché où la référence est le transport routier de bout en bout.

Grâce aux efforts de nombreux cheminots

Si le nouveau système Cortax mis en place en décembre pour TRW et ses clients du secteur combiné a pu se faire, c'est grâce à l'investissement

personnel de nombreux agents de la SNCB. Ont en effet contribué au projet l'équipe de la planification de B-Cargo, l'équipe commerciale de B-Cargo, qui négocie avec les partenaires de l'opération (TRW et ses associés, ainsi que les autres entreprises ferroviaires en France, en Italie et en Espagne), le personnel de la planification de Namur et de la gare de Ronet, les agents de la Direction Trains tant au niveau central qu'au sein des TCT (le nouveau système a nécessité une profonde réorganisation du travail des TCT), le personnel de Réseau notamment les services d'attribution de la capacité des sillons et le personnel des gares-terminaux, les services de gestion du trafic en temps réel, l'équipe IT de B-Cargo (qui a reconçu toute la partie relative à la saisie des infos nécessaires au transport), etc.

A cette liste non exhaustive, il faut encore ajouter le personnel de Schaerbeek qui a fait fonctionner avec efficacité le système Cortax pendant plus de 10 ans...

Des affiches pour soutenir l'idée d'IRT



Quelques jours plus tard arrive dans les casiers des accompagnateurs de train une carte postale de grand format qui reproduit l'affiche. Et pour le personnel de Réseau, l'image s'imprime électroniquement dans le bulletin informatique de la Direction. Pour les uns et les autres, une mémoire durable de ce qui a été proposé.

La campagne est menée par le groupe communication interne de IRT sur proposition et avec la logistique du Service Communication. Elle est programmée jusqu'en juin prochain et devrait se poursuivre - fut-ce sous une autre forme - encore longtemps, car l'objectif ne sera atteint que lorsqu'informer les clients sera devenu un véritable réflexe dans les gares et dans les trains. Cela dit, des progrès sont déjà sensibles. Les voyageurs s'en réjouissent et certains nous en félicitent. Bravo les cheminots.

Une série de cinq thèmes s'est achevée en janvier. Les voici en petit format. Une autre série démarre. Nous vous en parlerons plus tard.

Avec un peu d'humour, dans un groupe, quelqu'un avait dit "IRT = TVA". A ceux qui ouvraient de grands yeux, il précisa: "Et bien oui, Information Real Time, c'est Ta Valeur Ajoutée". Avec raison: les moyens nouveaux étant très limités, ce sont les femmes et les hommes de la SNCB qui apportent leur valeur ajoutée au service que nos clients attendent.

Pour que l'idée s'ancre de plus en plus dans les esprits, IRT s'est offert - à peu de frais - une campagne de sensibilisation par affiches et cartes postales. Un sujet par mois, un slogan clair, un dessin d'humour qui s'affiche dans les lieux de travail.

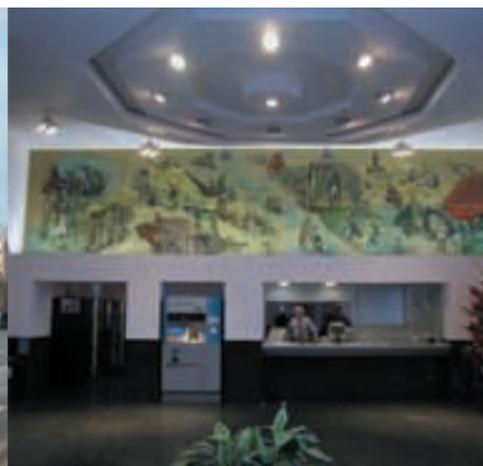
"Le Crieur" au voyage inaugural du M6 à deux niveaux entre Courtrai et Poperinge

Le lundi 15 décembre 2003 au matin, la ligne Courtrai -Poperinge a accueilli son premier M6 à deux niveaux. Ces trains confortables à étage circulent aux heures de pointe



afin d'offrir suffisamment de places assises aux voyageurs. André Pauwels, le Crieur public de la commune de Dadizele, était de la partie pour ce voyage inaugural dans le nouveau matériel. A cette occasion, sa cloche a avantageusement remplacé le sifflet traditionnel..

Knokke: la gare new look vous invite au voyage



La gare rénovée de Knokke a vraiment belle allure. Outre la salle des pas perdus, l'effort de rénovation a également porté sur les guichets et le bureau attenant. Les nouvelles toilettes sont accessibles aux moins valides via la salle des guichets. Les anciennes portes étroites ont été remplacées par de larges portes automatiques. Dans la salle des pas perdus, une nouvelle couche de vernis a per-

mis à l'œuvre d'art de Ray Pirson de retrouver ses couleurs dans leur éclat originel. A l'extérieur, les trottoirs ont été réaménagés et tous les seuils ont disparu. Des dalles directionnelles aident les personnes souffrant de troubles visuels à trouver leur chemin vers le quai, l'arrêt de bus et le passage pour piétons. Un auvent transparent permet de s'abriter de la pluie devant l'entrée

de la gare. Cette rénovation a coûté 495.000 euros. Hors période estivale, ce sont en moyenne 1.193 voyageurs par jour ouvrable qui embarquent à Knokke, pour 1.150 les samedis et 1.378 les dimanches. Avec ses 372.824 voyageurs pour l'été 2003, la gare a drainé 10% du tourisme ferroviaire vers la côte.

1 million de tonnes transportées pour le zoning de Feluy

En décembre, B-Cargo aura atteint le million de tonnes commerciales transportées pour ses clients du secteur chimique présents dans le zoning de Feluy. Depuis la création du zoning dans les années 70, B-Cargo a effectué des transports de produits chimiques, pétroliers et gaziers pour ses clients Total, BASF et BP. Total achemine des produits pétroliers, BASF du gaz butane et BP des produits chimiques.

Votre avis pour Sophie

Votre avis nous intéresse... toujours! N'hésitez pas à nous écrire vos réflexions, vos réactions, vos questions, vos propositions. Un cadeau-surprise vous sera envoyé pour vous remercier de votre collaboration.

Pour rappel, notre adresse: C'est à Dire CO.023 section 26/2 rue de France 85 1060 Bruxelles

Par mail: internal.communication@b-rail.be (recherche via Teamware: chercher dans Organization Directory dans la case "last name" 04.023:FMB Internal Communication)

La formation des formateurs

Depuis l'an 2000, le Conseil National de la Formation (CNF) soutient un vaste projet visant à la professionnalisation des charges de formateur, une activité indispensable pour la SNCB. Le projet vise à améliorer leurs compétences pédagogiques et à leur offrir les outils méthodologiques nécessaires pour mieux préparer et dispenser les différentes formations SNCB.

Avec la diversité des métiers qui sous-tendent son activité, et compte tenu des spécificités de chacun, les programmes dispensés par nos propres formateurs représentent sans aucun doute une des pierres angulaires du bon fonctionnement de la SNCB – une part d'environ 90% de son budget de formation leur est consacrée. "En considérant les choses sous cet angle, on peut y voir l'équivalent d'une véritable école du rail", observe Peter Vanhaesendonck, Conseiller à la coordination de la formation et secrétaire du CNF.

Former des professionnels du chemin de fer est et restera une nécessité. Les personnes chargées de rendre opérationnels des projets de transfert et d'appropriation des connaissances liées à un savoir, une technique ou un comportement sont toujours des spécialistes issus du terrain – qu'il s'agisse de l'accompagnement ou de la conduite des trains, de l'accueil des voyageurs, de l'informatique...

"Toujours actifs sur le terrain, ces agents sont sélectionnés en fonction de leur compétence et de leurs connaissances dans la matière qu'ils maîtrisent", poursuit M. Vanhaesendonck. "Mais il n'est pas exagéré de dire qu'en se voyant attribuer de fait un rôle de chargé de cours, ils étaient le plus souvent jetés dans l'arène avec l'obligation de se débrouiller. Or, l'exercice de l'activité de formateur requiert des compétences particulières. Cependant, à quelques rares



initiatives ponctuelles près, les chargés de cours n'ont jamais reçu de bagage pédagogique. C'est dans le feu de l'action qu'ils étaient contraints de développer leur sens de la transmission du savoir, de manière intuitive et par le biais des échanges avec les collègues..."

Professionnalisation

En l'an 2000, le Conseil National de la Formation (CNF) dessinait les grandes lignes d'un vaste projet visant à la professionnalisation de cette responsabilité pour le moins indispensable.

Sur la base d'une minutieuse analyse des besoins concrets, le Centre de Formation et de Perfectionnement (HR) a mis sur pied un programme essentiellement axé sur la pratique,

qui rassemble depuis janvier 2003 les Directions VOYAGEURS, RESEAU, INFRASTRUCTURE et TRAINS. Cette "Formation des Formateurs" est assurée par des organismes indépendants, spécialisés dans ce créneau. "Partant du principe que nos formateurs maîtrisent leur matière, il s'agissait de leur apporter la capacité de maîtriser de façon professionnelle la vie et les réactions d'un groupe en formation, avec la certitude que le message passe" explique Michel Hennaut, responsable interne du projet.

Entre 450 et 500 agents chargés de la formation du personnel sont concernés par ce projet. Les formations sont construites sur des situations professionnelles aidées par la réflexion et les informations recueillies en cours de formation. Le

lien avec la réalité du terrain et les questions pratiques concrètes constitue la base essentielle de la formation.

"Le principe repose sur une approche très souple et pratique permettant à chacun de perfectionner son habileté pédagogique et méthodologique, avec un programme étalé sur huit jours" insiste Michel Hennaut. "Un des aspects les plus efficaces repose sur une mise en perspective à l'aide d'exercices de simulation filmés. Cela permet aux formateurs de prendre conscience des points forts et des

points à améliorer dans leur approche pédagogique et relationnelle, afin de pouvoir effectuer ensuite un travail sur soi-même".

Bien entendu, si cette opération de perfectionnement aide les formateurs à se développer sur le plan professionnel, elle apporte aussi énormément à l'individu et à son bien-être. Comme le confirment tous ceux qui ont suivi le cours...

Témoignage

Organisateur de formations à la Direction INFRASTRUCTURE, et formateur lui-même, Serge Deweer se réjouit des bénéfices que le module de "training" lui a apportés: "J'en ai d'abord retiré un sentiment de sécurité et de savoir-faire" dit-il, "parce qu'il confère les bases nécessaires pour maîtriser au mieux les problèmes pouvant se poser lorsque l'on se trouve dans la position du formateur".

"Dans un premier temps, nous prenons conscience de l'importance d'une mission qui consiste à transmettre des compétences théoriques et pratiques. Nous assimilons aussi les aspects méthodologiques permettant de capter au mieux l'attention d'un auditoire et d'exposer le plus clairement possible les composantes d'un métier, afin d'être en mesure d'amener chaque agent à réussir sa propre formation. Enfin, nous recevons une aide concrète pour savoir quelle attitude adopter face à certains comportements – un formateur peut être confronté à des éléments perturbateurs ou apathiques, et il n'est pas évident de savoir comment réagir."

"J'estime que la formation des formateurs améliore la confiance en soi, d'autant plus importante que beaucoup d'entre nous exercent ce métier à temps partiel. Sans compter qu'elle nous donne aussi l'occasion de confronter nos expériences."

Des ponts sur le Ringvaart de Gand

La spectaculaire opération de "glissement" réalisée en un temps record. Le samedi 10 janvier, la presse avait été mobilisée pour assister au glissement du premier des deux ponts ferroviaires pré-montés au-dessus du canal de ceinture (Ringvaart) de Gand et du R4. Seul problème: la phase la plus spectaculaire avait déjà été terminée, avec quatre heures d'avance sur le planning.

Les ponts doivent servir à la mise à quatre voies de la ligne 50A Bruxelles - Ostende et surplombent désormais le Ringvaart et le R4, de part et d'autre du pont ferroviaire existant. Le vendredi 9 janvier, l'adjudicataire des travaux avait toutefois signalé que les opérations se déroulaient beaucoup plus vite que prévu, à tel point que l'invitation adressée à la presse avait alors été avancée au 10 janvier à 7h30. Les journalistes sont arrivés juste à temps ... pour constater que le premier pont avait déjà été installé. Finalement, l'opération qui devait se dérouler jusqu'au dimanche 11 janvier à 18h, était déjà entièrement terminée le samedi à 18h, soit avec 24 heures d'avance.

"La SNCB a élaboré le projet de cette construction typique 'à arches' ", explique le chef de projet, Jochen Bultinck. "Dans son genre, il s'agit du pont ferroviaire ayant la plus grande



travée dans notre pays: 119 mètres. Le pont a été commandé auprès de sociétés privées. La SNCB est non seulement responsable de l'étude, mais aussi du planning et du suivi du chantier, des contrôles et de la coordination avec d'autres administrations (voies navigables et voirie), ainsi que de l'organisation des mesures de sécurité."

Au cours du week-end des 10-11 janvier, un dernier effort a cependant été fourni. L'opération de glissement a débuté le vendredi soir et devait se poursuivre jour et nuit jusqu'à ce que les travaux soient terminés. La présence permanente du personnel de surveillance était donc requise... Alain Vanhollebeke, Michael De Pauw et Geert Coppens se relayaient. "Nous sommes habitués à travailler parfois

de nuit", disent-ils. "Et l'entente entre les membres de l'équipe est bonne", dit Alain.

Michael: "Le plus gros du travail a en fait été réalisé au cours des semaines et mois précédents, lors de la préparation et du planning de l'opération."

Chiffres:

- Travée: 119 mètres
- Largeur: 9 et 10 mètres (l'un des deux ponts est plus large étant donné qu'une piste a été réservée pour les piétons et cyclistes)
- Hauteur du pont: 21,5 mètres (point le plus haut au-dessus du Ringvaart: 28 mètres)
- Poids par pont: 800 tonnes
- Nombre de boulons calibrés: 3.840
- Nombre de boulons à haute résistance: 8.006
- Coût: 8,5 millions d'euros



La construction des ponts du Ringvaart fait partie d'un projet d'investissement pour l'extension de la ligne 50A, tronçon Gand-Landegem. Ce projet englobe également l'aménagement d'une traversée-jonction (c'est-à-dire sans croi-

sement de voies) et de nouveaux ponts au-dessus du Snekkaai et de la Lys à Gand. La photo du haut illustre le pont de la Lys tel qu'il se présente à l'heure actuelle et la 2e préfigure ce qu'il sera dans quelques années.

Le retour de la vapeur

Le 8 novembre dernier, c'est une honorable vieille dame qui a circulé sur la ligne Montzen-Bruxelles à l'occasion d'un trajet commémoratif... Après plus de deux années passées dans les ateliers de DB AG à Meiningen, en Allemagne, la fameuse locomotive à vapeur 29013 revient en Belgique équipée d'une nouvelle chaudière.



Le caractère historique de cette machine a d'autant plus valeur de symbole que c'était déjà elle qui, le 20 décembre 1966, tirait le dernier train à vapeur circulant officiellement sur le réseau de la SNCB, pour les besoins d'un trajet reliant Ath à Denderleeuw.

Dûment remise en parfait état de fonctionnement, tout en conservant les caractéristiques esthétiques qui font sa valeur, elle sera désormais un des fleurons du patrimoine de notre grande maison. A l'avenir, elle se tiendra à disposition pour toute initiative interne ou externe, prête à reprendre du service pour le plus grand plaisir des amoureux du rail, pour des événements spéciaux ou des demandes spécifiques émanant d'entreprises ou de particuliers.

Un peu d'Histoire



Un petit voyage dans le temps s'impose pour mieux comprendre le lien affectif associé à la locomotive 29013, qui compte aujourd'hui parmi les plus beaux bijoux du patrimoine historique de la SNCB...

Son entrée en scène suit de peu la fin des hostilités. C'est peu dire que la Seconde Guerre mondiale a lourdement mis en pièce le parc de la SNCB: elle pouvait compter sur 3.413 machines au moment de l'invasion allemande, mais à la Libération, il en restait à peine plus de 1.000 en état de marche.

Puisqu'il s'agissait alors de tout mettre en œuvre pour contribuer à l'effort de relance économique et de reconstruction du pays, la société des chemins de fer devait d'urgence reconstituer ses effectifs logistiques.

Puisque l'industrie nationale n'était pas en mesure de répondre à sa demande dans les meilleurs délais, la SNCB s'est tournée vers les Alliés.

Avec l'appui du gouvernement, une commande de 300 locomotives à vapeur a ainsi été passée auprès de trois constructeurs établis outre-Atlantique. La légendaire 29013 fait partie de la première série de 160 machines (de 29001 à 29160) livrées par la Montreal Locomotive Works.

Dans les années qui suivirent, les machines appartenant au Type 29 rendirent d'insignes services dans tous les secteurs d'activité de la SNCB. La principale caractéristique de cette série reposait en effet sur ses qualités de "passe-partout", conçue pour assurer aussi bien le transport des marchandises que des voyageurs, en rapide ou en omnibus.

Mais les temps changent, et les technologies évoluent. En avril 1966, le Conseil d'Administration prit la décision de déclasser définitivement la vapeur - place au diesel et à l'électricité! Peu à peu, l'effectif du Type 29 fut démantelé.

Seule une douzaine de machines subsista au titre de "réserve réseau". La 29013 était du nombre. Comme elle fut aussi la dernière à subir une grande révision, c'est elle qui effectua l'ultime voyage du train vapeur sur le réseau belge, à l'occasion d'une cérémonie officielle qui attira une foule considérable d'invités officiels et de curieux, le 20 décembre 1966.



Mais la vénérable loco n'avait pas encore livré son dernier tour de roue. Dans le courant des années 70, la SNCB prit réellement conscience de l'importance de son Histoire, et dès lors des pièces essentielles qui la constituaient. La 29013 fut ainsi l'objet d'une attention soutenue, car elle devait par la suite effectuer maintes sorties entre 1975 et 1996, remorquant la plupart des trains composés de matériel historique, et participant à presque toutes les commémorations de la grande époque du train vapeur.

Pour le plaisir de l'anecdote, ne manquons pas de rappeler qu'un particulier lui fit l'honneur de la convier au mariage de son fils...

Victime de graves ennuis mécaniques, la 29013 a dû quitter momentanément la Belgique afin de retrouver une seconde jeunesse. Notre pays ne disposant plus, entre autres, des équipements pour la technologie vapeur, c'est dans un atelier de l'ancienne Allemagne de l'Est que notre bonne vieille loco a subi sa longue intervention.

Laquelle lui a permis de revenir en grande forme, désormais symbole de la continuité d'un mode de transport qui s'insère dans la vie économique, sociale et culturelle du pays.

Rencontre avec un pionnier du train vapeur



Trente-et-un ans de bons et loyaux services: telle est la fierté de Florimont Fromont, entré à la SNCB en 1948. Il avait alors 26 ans, et se préparait à une carrière qui le verrait tour à tour chauffeur puis machiniste, sur quelques machines entrées depuis dans la grande Histoire du rail - Types 29, 81, 64, 16, 58...

En quoi consistait le métier de chauffeur de train au temps de la locomotive à vapeur?

Son rôle était de créer de l'énergie en maîtrisant le feu, afin que la puissance de la vapeur soit constante. Ce qui était moins facile que vous pourriez le penser, ne serait-ce qu'en raison de la qualité très variable du charbon dont nous disposions - elle diffère d'un site d'extraction à l'autre, et parfois aussi selon l'endroit dans une même mine... De plus, les problèmes à régler n'étaient pas les mêmes selon la nature du train: direct, omnibus, marchandises. Et en hiver, la chaudière devait produire davantage de vapeur pour pouvoir chauffer les voitures pour le confort des voyageurs.

Afin que tout se passe bien, le chauffeur devait maintenir le "volume" de son feu en l'alimentant par petites pelletées, réparties en couches minces sur toute sa surface. Malgré tout, il nous arrivait de nous écrier: "On a les rats". Ce qui signifiait dans notre jargon que la pression manquait, parce que le combustible était de mauvaise qualité ou la chaudière trop sale.

Vous dites "nous": il s'agissait d'un travail d'équipe?



Et comment! Le chauffeur et le machiniste formaient une équipe très soudée, déjà parce que les fonctions étaient complémentaires. Entraide et collaboration étaient nos mots d'ordre, même si les tâches de chacun accaparaient toute son attention. Il fallait avoir une confiance réciproque sans défaut. Et nous devions tous deux connaître sur le bout des doigts chaque particularité du trajet à parcourir.

Notre complicité était d'autant plus forte qu'elle reposait sur le partage de conditions très éprouvantes. Quand un coup dur survenait en cours de route, nous faisons face à deux! Et au lieu de se tourner les pouces, le chauffeur et le machiniste se donnaient des coups de main dans leurs tâches respectives, le premier pour les opérations de graissage ou le second pour casser des briquettes ou "monter le feu"...

Vous savez, tout au long du trajet, on était debout. Et il y avait quelque chose comme 2.000 kilos de charbon à enfourner! Pour sécher nos vêtements trempés de sueur, on se plaquait le dos contre le foyer... Bref, nous étions généralement de vrais copains, et il nous arrivait souvent de dormir l'un chez l'autre, afin d'arriver à l'heure à la "remise" - c'est le nom qu'on donnait au dépôt.

Les journées commençaient tôt?

Bien sûr, il y avait une foule de choses à préparer avant le départ: entretenir et approvisionner les lanternes, les disques, les falots et les lampes à carbure, vérifier le niveau de l'eau dans le tender, avancer le charbon vers l'avant du tender, préparer les briquettes pour "monter" le feu, nettoyer le plancher de la cabine et faire briller les tôles et cuivres du poste de conduite... Pas question de prendre son petit-déjeuner avant d'avoir fait tout ça. D'ailleurs, le plus souvent, on grignotait notre tartine en roulant, enrobée dans un morceau de papier parce qu'on avait les mains sales.

Quelles étaient les conditions requises pour devenir chauffeur?

Nous passions un examen écrit basé sur les connaissances du niveau de fin d'études primaires, mais il fallait également subir une visite médicale sévère pour prouver que l'on avait les aptitudes physiques indispensables. Enfin, une autre exigence était d'avoir pratiqué un métier se rapportant au travail du bois ou du fer, de manière à pouvoir intégrer la catégorie des ouvriers qualifiés.

Vous avez également été machiniste...

Tout juste... Le rêve de tout chauffeur est de devenir machiniste, et d'ailleurs, la première fonction prépare à la seconde. Sans avoir passé cette étape, il n'était pas question de passer l'examen ouvrant la porte à cette fonction. Cela n'a pas été facile pour moi de réussir les épreuves théoriques, car j'ai tout de même quitté l'école à 13 ans...

Comme la plupart de mes collègues, j'ai été beaucoup aidé par mon partenaire machiniste. Avec lui, on apprenait toutes les opérations du métier, et on avait l'occasion de manipuler progressivement le modérateur pour apprendre à conduire le train. Il arrivait même que le machiniste "reprenne la pelle" à cette occasion, pour nous encourager à persévérer.

Ibis: bien plus qu'un appareil d'information et de vente, avant tout un instrument de gestion

Ibis (Ivette bis) adopte peu à peu sa forme définitive. Ibis est le successeur d'Ivette, l'appareil mobile d'information et de vente utilisé actuellement par les accompagnateurs de train. Et il détient bon nombre d'atouts supplémentaires en comparaison avec son prédécesseur. Le temps est venu de faire connaissance avec l'équipe qui se tient dans les coulisses du projet Ibis de Voyageurs et ICT.

Ce sont 21 personnes qui travaillent au développement de l'appareil Ibis, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la SNCB. Le premier prototype était prêt début octobre. La mise au point du système incombe à ICT. Pour 2004, Ibis constitue l'un des principaux postes de dépenses d'ICT, ce qui souligne l'importance du projet. La gestion du système et l'entretien des appareils sont assurés par VG.113, la cellule Ibis. La formation est assurée par VG.111. Le call centre d'ICT, qui fonctionne 24 heures sur 24, fournit une assistance en première ligne et se chargera du suivi de tous les problèmes, conjointement avec la cellule Ibis VG.11.

Un appareil individuel pour chaque accompagnateur de train

Les accompagnateurs de train ont largement participé à l'élaboration du prototype. Un groupe de travail constitué de 13 accompagnateurs issus de toutes les cellules de personnel d'accompagnement a pris part aux décisions sur les questions fondamentales.

Ainsi, il y avait deux modèles possibles. La préférence allait à la version 'portrait' jusqu'à ce que le groupe de travail demande que l'on opte pour la version 'paysage' qui était beaucoup plus maniable. De même, les Comités de Prévention et de Protection au Travail ont été impliqués en ce qui concerne les aspects de sécurité.

Jusqu'en janvier 2004, 8 prototypes ont été testés: à Voyageurs en termes de convivialité, et à ICT pour les aspects techniques, tels que le bon fonctionnement de tous les composants hardware et la durabilité de l'appareil.

Depuis le 9 février 2004, des tests sont en cours à bord des trains et dans quelques dépôts. Le transfert de données fait également l'objet d'une évaluation. Trois appareils sont testés à Hasselt, et trois à Ottignies, par des volontaires qui, trois semaines durant, réalisent toutes les opérations comme s'ils assuraient un service normal d'accompagnateur. Entre-temps, chaque appareil est soumis à un suivi, à une évaluation et à une adaptation éventuelle.

Si la première période de test donne satisfaction, un premier roll-out aura lieu le 29 mars 2004. Ce roll-out se tiendra dans les dépôts d'Hasselt et d'Ottignies. La formation sera entamée

dans ces dépôts, et 50 à 80% des accompagnateurs de train commenceront à travailler avec quelque 250 appareils Ibis. Cette phase sera évaluée après 5 semaines. Si l'évaluation est positive, tous les appareils pourront être mis en production progressivement dans l'ensemble du pays. Cette opération devra être terminée fin 2004. Un jour de formation par accompagnateur de train est prévu simultanément au passage à Ibis. Pendant ce temps, Ivette et Ibis coexisteront.

Chaque accompagnateur de train reçoit un appareil personnel dont il a la responsabilité. Au total, 2.800 appareils ont été achetés. De plus, la SNCB prend en leasing plus de 300 appareils de réserve, qui sont conservés dans les dépôts en cas de panne d'un appareil.

Une multitude de possibilités supplémentaires

Ibis offre bien plus de possibilités qu'Ivette. Ivette était surtout un appareil d'information et de vente. Ibis est en plus un instrument de gestion. La feuille de travail de l'accompagnateur, les comptages, les C170 et quantité d'autres documents peuvent être éta-

blis via Ibis, et leurs données immédiatement transférées, centralisées et traitées sur le serveur INA (Ibis National Administration). Le serveur INA assure l'input et l'output de chaque appareil Ibis. Par le biais d'une application web, les services concernés peuvent consulter des données sur l'intranet. Au niveau national, il est possible de consulter des données de chaque dépôt, tandis qu'un dépôt ne peut consulter que ses propres données. La nouveauté est qu'il est désormais possible d'effectuer également des recherches au niveau local.

Ibis contient beaucoup plus d'informations qu'Ivette: les horaires, les prestations de l'accompagnateur de train, les numéros de train, le tableau de service, mais aussi les principaux points du livre d'ordres et de la réglementation, les fiches produits, les affiches jaunes et blanches. Toutes ces possibilités seront activées progressivement.

L'appareil contient un lecteur de carte incorporé, avec bande magnétique, permettant au voyageur de payer avec Visa et Mastercard à bord du train. La possibilité de paiement avec Proton a été prévue, mais sa mise en service est provisoirement trop onéreuse. L'appareil est doté d'un lecteur de carte à puce grâce auquel, si le législa-

teur le permet, Ibis pourra lire les données des futures cartes d'identité avec puce incorporée, ainsi que d'un lecteur de code-barres. Avec le module GSM tribande, les communications et messages SMS sont également possibles. Le GPRS (General Packet Radio Service, qui permet l'envoi et la réception de données, telles qu'un e-mail, par exemple, via les ondes radio) a été programmé, mais pas encore activé. La communication sans fil sur de courtes distances via Bluetooth sera éventuellement possible, par exemple, entre deux accompagnateurs se trouvant à bord d'un même train. L'appareil dispose d'un écran tactile en couleur. Les billets et l'information sont imprimés sur un petit rouleau de papier.

Malgré sa plus-value par rapport à son prédécesseur, l'appareil ne pèse que 1 kg.



Un livre pour les 100 ans de l'atelier de Salzinnes

Alors que l'atelier central de Salzinnes s'apprête à fêter son premier siècle d'activité, Bernard Anciaux, qui y travaille, vient de publier un livre sur le centenaire de l'atelier. Le livre, intitulé "Un parcours centenaire", aborde l'évolution sociale, les progrès technologiques et les bouleversements économiques dont l'atelier a été le témoin.

pièces détachées de locomotives pour les dépôts.

Après la première guerre mondiale, les dégâts au matériel roulant étaient si importants (il ne restait plus que 1.700 locomotives sur 4.370 avant guerre) que les réparations génèrent une importante quantité de travail pour les cheminots de Salzinnes.

En 1927, l'atelier fut agrandi par un nouveau hall de chaudronnerie. L'atelier comprenait alors trois divisions: les sections de réparation, les magasins et les sections de fabrication. Après le second conflit mondial, Salzinnes eut à nouveau fort à faire pour remettre en état le matériel roulant.

Mais les locomotives à vapeur avaient fait leur temps: c'est en 1965 que la dernière locomotive à vapeur sortit de révision. Heureusement, l'atelier fut, dès 1955, chargé de l'entretien de locomotives diesel qui entraient progressivement en activité. A cela s'ajouta, dès la fin des années 50, la construction de trains de roues de wagons et d'automotrices, puis la construction de wagons

fermés de type 2215A, et à partir de 1965 celle de châssis de locomotives diesel série 51.

Dès 1975, Salzinnes fut également chargé de l'entretien de locomotives électriques type 26, puis des nouvelles générations de locomotives électriques.

A chaque réorganisation de l'atelier, le personnel se recycle pour faire face aux nouveaux bouleversements technologiques.

Aujourd'hui, Salzinnes entretient et répare la totalité du matériel de traction de la SNCB. C'est dire si l'atelier est important pour notre entreprise.

Parallèlement, depuis 1994, c'est dans l'atelier que l'on a développé et que l'on construit des simulateurs de conduite. Des simulateurs qui sont aussi construits pour d'autres sociétés de transport, pour le métro d'Athènes, le centre de recherche de la SNCF, les chemins de fer algériens, etc.

Cette évocation de l'histoire de Salzinnes est assez sommaire. On

pourrait facilement remplir plusieurs C'est A Dire pour raconter tous les événements qui ont jalonné la vie de l'atelier. Ajoutons cependant que Salzinnes joue un rôle important dans l'économie locale namuroise.

Pour ceux qui souhaitent en savoir plus, Bernard Anciaux, un cheminot de Salzinnes, vient de publier un livre intitulé "Un parcours centenaire", qui aborde l'évolution sociale, les progrès technologiques et les bouleversements économiques dont l'atelier a été le témoin. L'ouvrage est richement illustré et la préface est signée par l'Administrateur délégué Karel Vinck.

Le livre "Un parcours centenaire" est vendu au prix de 18 euros (+2 euros de frais de port), à verser sur le compte 001-0436859-47 de Bernard Anciaux à Namur. Dans la communication, indiquez le nombre d'exemplaires commandés.

L'atelier Central de Salzinnes vous présente: "Des Locos et des Hommes" dans le cadre de son 100^e anniversaire.

Cette année, l'Atelier Central de Salzinnes célèbre son 100^e anniversaire.

A cette occasion, des Journées "Portes Ouvertes" baptisées "Des Locos et des Hommes" sont organisées le week-end des 24 et 25 avril de 10 à 18h.

Au programme des festivités:

- visite de l'atelier avec commentaires et animations
- exposition historique
- exposition de matériel roulant "de l'ancien au moderne"
- exposition de modélisme
- découverte des simulateurs de conduite
- exposition de photos et d'objets anciens
- vente d'une carte postale avec oblitération spéciale
- vente du livre "Un parcours centenaire"
- animations musicales
- restauration

Pour rejoindre l'atelier, des navettes en train seront prévues depuis la gare de Namur de 10 à 17h.

Info : 02/526.37.79
911.63779

👍 Priorité: la qualité

Atelier de Traction Anvers-Nord



Le 12 décembre, l'AT Anvers-Nord s'est vu décerner pas moins de deux certificats ISO: l'ISO 9001/2000 et l'ISO 14001.

Garantie de qualité

Le certificat ISO 9001/2000 garantit toujours la même qualité. L'AT Anvers-Nord ambitionne de se profiler comme un partenaire fiable et orienté clientèle en matière d'entretien des engins de traction. L'obtention d'un ISO 9001/2000 en représente maintenant l'aboutissement.

Engagements envers la protection de notre environnement

L'ISO 14001 est un système de protection axé spécifiquement sur l'environnement. Un système de protection de l'environnement oblige un atelier à développer une politique environnementale qui se traduit par la prise d'engagements envers notre environnement. Le système ISO 14001 de protection de l'environnement contribue à la réalisation de ces objectifs et impose à l'atelier de s'en fixer constamment de nouveaux, ainsi que de veiller à une amélioration permanente. Ces objectifs se rapportent à divers aspects environnementaux. L'AT Anvers-Nord a structuré son système de protection de l'environnement en 8 domaines (suivant en cela l'exemple du département environnement de la SNCB): le système de protection de l'environnement proprement dit, la législation environnementale, le sol et le stockage, les déchets, les eaux usées, l'énergie et les rejets dans l'atmosphère, le bruit et les vibrations, et la nature et le paysage. Pour chaque domaine, il a été fixé un objectif qui est suivi via divers systèmes de mesure et adapté pour pouvoir le réaliser dans le délai imparti. En outre, l'ISO 14001 implique que toutes les opérations et interventions d'urgence en rapport avec l'environnement se trouvent décrites dans des procédures. C'est ainsi que chaque collaborateur sait ce qu'on attend de lui dans une situation donnée. L'obtention de cet ISO 14001 a nécessité un changement de mentalité radical dans le chef du personnel. Le souci de l'environnement, tout comme celui de la sécurité, doit être le fil conducteur de toute tâche ou décision. La difficulté à cet égard est que les conséquences d'une manière de travailler irrespectueuse de l'environnement ne se font sentir que bien longtemps après.

Charleroi: premier atelier de ligne certifié ISO 9001-2000



L'atelier de ligne de Charleroi, inauguré en 2000, possède une infrastructure à la pointe de la modernité et un personnel hautement qualifié qui permettent d'assurer un travail de qualité.

Fournir un travail de qualité est une chose, mais aujourd'hui il faut aussi pouvoir le prouver noir sur blanc. L'obtention de la certification ISO 9001-2000 est une reconnaissance de la qualité du travail effectué par l'atelier.

Outre une motivation supplémentaire à l'accomplissement du travail quotidien, la certification ISO nous assure de pouvoir proposer des services aux différents opérateurs circulant sur notre réseau.

L'atelier de Charleroi est le premier du réseau à avoir fait la démarche en vue de l'obtention ISO 9001 version 2000. Ce projet s'est concrétisé fin juin 2003 grâce à la participation et la motivation de tout le personnel. Dans le contexte actuel de la libéralisation du rail, cette reconnaissance de qualité est un atout pour conserver notre place sur le marché international.

No smoking ! De bonnes réactions



Depuis le 1er janvier, fini de fumer dans les trains. Les clients sont aussi invités à ne pas fumer dans les gares, qui sont des lieux publics concernés par l'interdiction légale depuis plusieurs années déjà.

Comment les choses allaient-elles se passer ? On se le demandait, évidemment ! La presse s'y est intéressée dès les premiers jours. Exemples.

La Dernière Heure du 2 janvier:

Un membre du personnel de la SNCB reconnaît que la mise en train va prendre du temps: "Pour l'heure, certains continuent à fumer parce qu'ils ne sont pas au courant. Et puis faut dire que la présence des cendriers n'invite pas à l'abstinence. D'autres protestent en disant qu'ils continueront de fumer de toute façon. Je reconnais que, par exemple, sur cette ligne Lille-Liers, ce n'est pas aisé de faire admettre aux Français que passer la frontière, cela signifie éteindre sa cigarette !"

Le NieuwsBlad du 7 janvier:

"C'était un peu amer à avaler, cette décision, l'année dernière, d'interdire la cigarette dans les trains" déclare Johan Van Hoecke, un collaborateur de cabinet de Steve Stevaert. "Je suis fumeur. Mais plus dans les trains et c'est moins dur que prévu. Je n'avais jamais respiré un air aussi léger dans ce compartiment. Auparavant, c'était une fumée à couper au couteau".

(...)
L'interdiction de fumer dans les trains est-elle un coup dur pour les marchands de tabac des gares ? Dominique Morbé, dans son Relay-shop de Gand-Saint-Pierre, n'observe pas de diminution spectaculaire des ventes de cigarettes. "Peut-être un petit glissement vers les paquets moins cher. Surtout le fait des jeunes".

Le Jour - Le Courrier du 9 janvier:

Ainsi, au dépôt des accompagnateurs de Welkenraedt (assurant, notamment, les liaisons vers Ostende), on se réjouit de l'excellent comportement des usagers. Bien informés, semble-t-il, les navetteurs embarqués à Eupen, Welkenraedt, Verviers et Liège conservent leurs habitudes. D'aucuns prennent place, comme avant, dans les anciens compartiments fumeurs où, d'ailleurs, les cendriers sont toujours libres. Mais, disciplinés, ils laissent les cigarettes hors tablette et attendent d'être rendus pour griller l'herbe à Nicot.

Des avis tombent également via le site internet, dont la page "contactez-nous" alimente une boîte mail d'une quinzaine de messages quotidiens (parfois même davantage).

Un exemple récent: Ceci n'est pas une plainte, mais un message de félicitations et de remerciements à la SNCB:

1. pour la communication aux clients dans les trains fortement améliorée, non seulement à propos de la destination mais aussi pour les annonces particulièrement appréciées telles que "Nous vous souhaitons une bonne journée" etc. On observe un changement de mentalité parmi le personnel: le contrôleur grognon est en général remplacé par un accompagnateur de train serviable. Ce qui est une très belle évolution.
2. pour le fantastique matériel nouveau, plus confortable que les avions et qui offre de bonnes possibilités de communication (messages électroniques...).
3. pour la suppression des espaces fumeurs qui étaient très dérangeants (même pour moi qui suis un fumeur sporadique !).

Je ne pensais pas qu'une entreprise publique puisse s'engager dans une telle mutation. La partie de mes impôts utilisée pour la SNCB, je la paie avec plaisir depuis quelques mois !

Et les voyageurs n'hésitent pas à vous donner, en passant, un avis qui vaut parfois son pesant de compliments. Par exemple une collègue de la STIB (trams, bus et métro entièrement non-fumeurs) qui navette tous les jours en train entre le Hainaut et Bruxelles:

"C'est vraiment une bonne idée d'avoir interdit de fumer dans les trains. D'abord, l'odeur change. Et puis on a davantage de place: des gens vont s'installer dans les anciens compartiments fumeurs, car ça ne les gêne plus. Et on est forcément plus à l'aise".



1er prix francophone du concours d'écriture "Récit de Voyage"

Voyage dans le Monde vert

(Auteur: Jean Frankart)

Je ne rève pas, l'enveloppe verte a t glissé sous ma porte ce matin, c'est bien elle ? Alors je suis donc choisi, je n'en reviens pas, c'est le plus beau jour de ma vie.

Numéro trois, ils m'ont accordé le numéro trois pour le 3 octobre 10h30, dans quinze jours. Quinze jours attendre, c'est long mais je suis ravi et impatient, on me l'a dit crit, j'ai hâte d'y être, de le découvrir.

9h15, j'achève de me préparer, c'est le grand jour. J'enfile ma combinaison, je vérifie que tout fonctionne et j'y vais, direction l'arrêt de l'Oxy266. Dans 30 minutes, j'y serai enfin. Quelle joie m'le d'angoisse, je vais pouvoir vivre ce que seuls les lus peuvent découvrir, je souris, j'imagine, je suis lu, moi ! Mon bonheur interpelle les trois autres personnes présentes dans le compartiment. Elles ne peuvent pas comprendre ce qu'il m'arrive et tant mieux, il est préférable de ne pas partager cette nouvelle car elle ferait trop de jaloux, je retiens mon sourire, je reprends mon sérieux.

Les portes du compartiment s'ouvrent, je suis juste devant l'ambassade du Monde vert. Quatre gardes veillent devant l'norme portail en verre de couleur bronze, ne laissant rien transparaître de l'intérieur. L'un d'eux vient ma rencontrer et me remet l'invitation ainsi que mon badge d'identité. Après avoir scanné mes documents, il fait un bref signe de la main l'un de ses collègues qui, sans un mot, m'ouvre la porte et me précède dans le bâtiment.

D'un geste m'canique, il m'indique le tube cylindrique dans lequel nous pénétrons et qui nous emmène vers les cages. Il me dirige ensuite vers une pièce où il m'invite à m'asseoir et attendre mon tour. A l'autre bout de la pièce, se tient un candidat qui doit vraisemblablement être le numéro deux du jour, il tripigne d'impatience, j'aperçois ses yeux inquiets et contents la fois, il ne me jette pas un regard. La porte d'un sas s'ouvre et le signal vert l'invite à pénétrer ; il s'en va, je reste seul.

Je ferme les yeux, je repense mille choses la fois et mes pensées vagabondes s'arrêtent sur mon père. Je le revois tenir ses discours sur la nature, l'avenir de la planète, les dangers du monde industriel et ses noires perspectives d'avenir. Je me moquais de ses prédictions pessimistes et pourtant il avait raison, mais à quel point vite.

C'est à quel point vite, je ne sais plus, sans doute une vingtaine d'années, c'est tellement loin, j'essaie de me souvenir des couleurs de cette époque, les images passent trop vite, je n'arrive pas à les accrocher. Tant pis.

Soudain, un signal sonore me ramène à la réalité. Devant l'entrée du sas, une lampe rouge clignote, je me lève et me tiens prêt, c'est bientôt mon tour. Je ressens un stress normal, le moment est bientôt arrivé.

Enfin, je vais pouvoir découvrir la Planète bleue durant quelques minutes. La porte du sas s'ouvre et la lumière verte s'allume, c'est moi.

Dans un bruit sourd, le lourd portail se referme derrière moi et un tableau lumineux m'indique la marche à suivre. D'habillez-vous rapidement et déposez votre combinaison dans le coffre placé à votre droite, ensuite avancez vers la cage en verre située devant vous. Me voilà nu comme un ver, tonnante comme situation. À peine entré dans la cage, une vapeur blanche et crépusculaire d'une douche et m'asperge copieusement pendant deux bonnes minutes. Ensuite, une indication m'informe que la décontamination est effectuée et que je peux avancer vers la Planète bleue après avoir pris possession d'un bracelet plasma et d'un masque cybernétique.

Un passage s'ouvre et, devant moi, se déploie la plus belle chose qu'il m'a été donné de voir depuis longtemps. Une plaine verte s'étend à perte de vue. Sur ma gauche, une cascade d'eau d'une incroyable limpidité ruisselle sur des pierres couvertes de mousse paissée. Le ciel bleu azur se reflète dans le petit lac formé au pied de la chute d'eau. Plus loin, deux cygnes glissent majestueusement sur un miroir pastel.

Un papillon attire mon regard vers le haut où s'étire un vol de flamants roses. Je ne me rappelle pas ces oiseaux et voilà que mes souvenirs se ravivent peu à peu, les couleurs resurgissent subitement du fond de mes pensées.

À quelques pas devant moi, un arbre majestueux déploie ses longues branches noueuses couvertes d'un feuillage vert méridional. Des oiseaux exotiques multicolores gaudent la vie de cet honorable et robuste arbre centenaire.

Un crissement dans l'herbe l'égarement humide, je m'avance et, quelques pas devant moi sur un tapis de fleurs bleues et blanches, un jeune faon se love au creux du ventre de sa mère qui, d'un vil ras-sur, le regarde tendrement et lui lèche le dos amoureuxment. Ma présence ne les dérange pas.

L'air frais caresse ma peau nue et le frôlement de l'herbe sur mes jambes me procure des frissons de bien-être sur tout le corps. J'ai envie de courir perdre haleine, ce sentiment de liberté est merveilleux et inconnu pour moi.

Une barque choue sur le bord du lac m'incite à rejoindre l'autre rive, j'y vais. Le bruit de l'eau heurtée doucement par les rames se détache du calme de ce havre de paix où seule la légère brise parfumée des senteurs de la nature dégage un léger feulement peine audible. Sous la surface limpide, de petits poissons s'agitent en parfaite synchronisation au passage de l'embarcation et provoquent une multitude de reflets argentés aux formes kalidoscopiques.

À peine débarqué sur l'autre bord, un hennissement merge du sous-bois. L., un bel talon blanc invite à

superbe jument le suivre dans une course effrénée et rejoindre, au galop et crinière au vent, la plaine inondée par les rayons du soleil matinal.

Au loin, j'aperçois deux enfants qui se battent dans un champ de coquelicots, s'échangent une balle, poussent des petits cris stridents et finissent par disparaître dans les hautes plantes rougeoyantes.

Je m'étends sur l'herbe, je me roule de droite à gauche, cette sensation et cette odeur inconnue me mettent en transe, papa, je pense à toi, tu avais raison, je n'y croyais pas, pourquoi l'avons-nous laissé partir, pourquoi avons-nous gâché le paradis que nous avions reçu en héritage de nos ancêtres ?

Soudain, un tintement de sacristie retentit du bracelet plasma. Il m'indique qu'il est l'heure de rejoindre la sortie en suivant la boussole digitale qui apparaît à l'écran. Je n'ai pas envie de quitter cet Eden, je voudrais rester, toujours, ne plus partir. Mais les instructions me rappellent la raison, il faut vite redescendre les escaliers sous peine de répression sévère.

Je me dirige d'un pas lent vers le point de sortie, je jette un dernier regard sur le Monde vert, la Planète bleue, une larme perle sur ma joue, c'est fini, adieu.

Dans le sas de sortie, je retrouve ma combinaison, je l'enfile en vérifiant que toutes les pressions de sécurité sont en place, que mon casque est bien verrouillé et que ma bonbonne d'oxygène fonctionne normalement. Dès l'ouverture du sas, un garde m'attend. De son regard froid, il m'indique la porte de sortie et m'accompagne jusqu'au dehors. Je retrouve le ciel assombri par de paisibles fumées noires, des combinaisons se déplacent telles des ombres anonymes, d'un pas lent, m'canique, je les rejoins.

J'attends le nouveau l'Oxy266 qui vient s'arrêter quelques instants plus tard devant moi. J'embarque et repars vers mon destin. L'amertume prend le pas sur le bonheur que je viens de vivre et qui s'évapore dans la grisaille de ce qui reste de ce monde.

Une fois rentré dans mon cube pressurisé, j'enlève mon harnachement de sécurité et je me couche sur le lit, les yeux rivés sur le plafond et je pense, je pense aux gâchis causés par l'homme qui a fini par ruiner sa Planète bleue. Je repense mon père, ses paroles précieuses dans le désert et l'inertie des dirigeants de notre univers condamnés dans leurs bulles de protection regretter le temps où les colombes blanches s'envolaient vers les cieux purs où l'air sentait bon l'air et se demander ce qu'ils ont fait de la Terre.

J'imagine aussi l'aphorisme du bonheur des lus qui vivent la demi-heure de plaisir intense dans les murs du Monde vert virtuellement reconstitués dans un immeuble de verre et d'acier, demi-reliquie du temps passé et je pleure, je pleure la Planète bleue perdue jamais.

La satisfaction de la clientèle de la SNCB continue de progresser

En cinq ans, la satisfaction de la clientèle a gagné plus de un demi point, passant de 6,66 à 7,25. Les efforts de l'entreprise et du personnel sont par conséquent reconnus par la clientèle.

C'est effectivement sur les points sur lesquels une attention particulière a été accordée que les progressions sont les plus significatives.

Quatre fois par an, la SNCB demande à la firme Ipsos Brussels de mesurer chez ses clients leur satisfaction relative à plusieurs aspects du service offert par la SNCB. L'indice de satisfaction relative à la quatrième phase de l'enquête a progressé, passant de 7,25 en 2002 à 7,30 en 2003. Comme les indices des trois autres volets étaient à la hausse également par rapport à 2002, l'indice général de satisfaction pour l'année 2003 fait un bond de 7,15 à 7,25.

Sur le long terme, on constate que ces scores encourageants sont le résultat des efforts permanents de l'entreprise et de son personnel visant à offrir à la clientèle un service plus performant et de meilleure qualité. Voici en effet depuis 1998, l'évolution quasiment linéaire de cette satisfaction entre 1998 et 2003 :

1998 : 6,66
1999 : 6,73
2000 : 6,95
2001 : 6,84
2002 : 7,15
2003 : 7,25

En 2003, les 10 aspects du service offert sur lesquels la clientèle est sondée sont tous sans exception en hausse par rapport à 2002.

	2002	2003	
Satisfaction générale	7,15	7,25	++
Accueil et service dans les gares	7,07	7,17	++
Confort à bord des trains	7,02	7,13	++
Propreté dans les trains	6,31	6,42	++
Fréquence des trains	6,67	6,76	++
Régularité des trains	6,54	6,74	++
Qualité de l'information dans les trains	6,77	6,86	++
Personnel SNCB à bord des trains	7,62	7,70	+
Personnel SNCB dans les gares	7,21	7,28	+
Qualité de l'information dans les gares	7,24	7,29	+
Le prix	6,59	6,66	+

La clientèle continue d'attribuer le meilleur score à la qualité des prestations fournies par le personnel à bord des trains.

Une histoire de gsm

Un client heureux, et qui nous l'écrit: ça vaut bien un bout d'espace dans le magazine du personnel !

Le 10 février, ma fille perd son GSM dans un train allant de Bruxelles à Namur (elle est étudiante et en stage); le lendemain vers 11 h, mon portable sonne et j'ai au bout du fil un chef garde (je crois que ce n'est plus l'appellation !!) qui m'annonce qu'il a trouvé un gsm; il a pris la peine d'aller voir dans le répertoire de celui-ci et a trouvé un N° avec en regard « papa gsm », il a composé ce N° avec SON portable et c'est ainsi que j'ai eu le plaisir de l'avoir en ligne. Il me dit qu'il sera en gare de Namur de 14h07 à 14h12 dans le train venant de Bruxelles et allant à Liège. Je lui propose d'être sur le quai pour que je puisse récupérer le gsm de ma fille et c'est ainsi que j'ai pu recevoir des mains de ce cheminot très sympathique le gsm perdu.

Je souhaite simplement lui dire encore une fois merci pour ce geste.

Jean-Pol Gaspard

Bravo, l'accompagnateur anonyme !

Service éditeur : Communication, Médias internes avec Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaerts, Els Houbrechts, Julie Kermorvant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jan-Hein Prieels, Serdu, Michel Vandesaende, 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)
E-Mail: cadwz@b-rail.be



Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement

