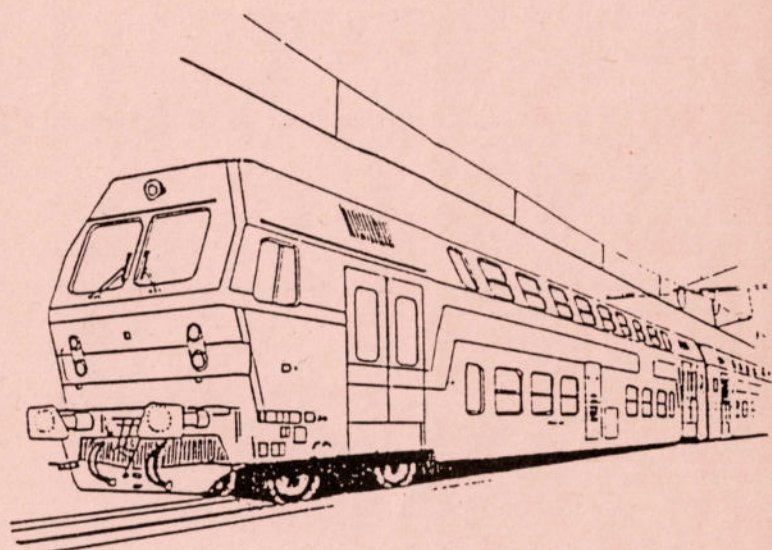
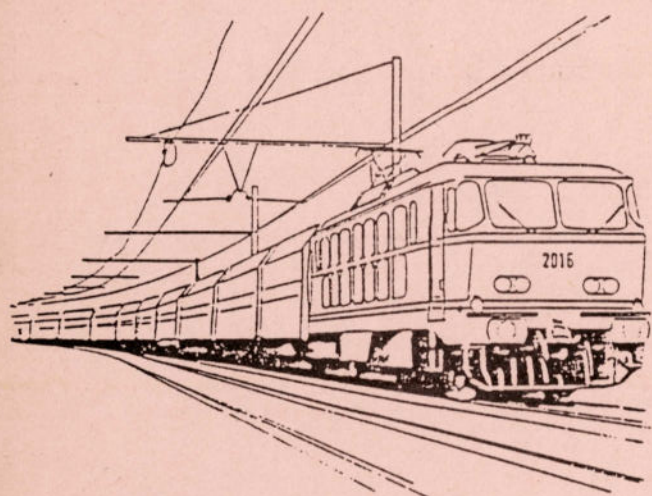


INFO

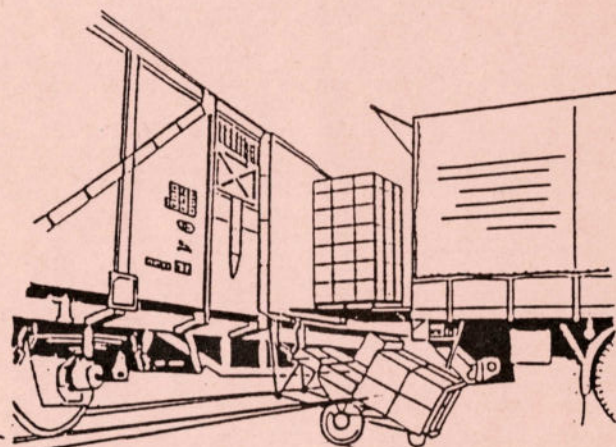
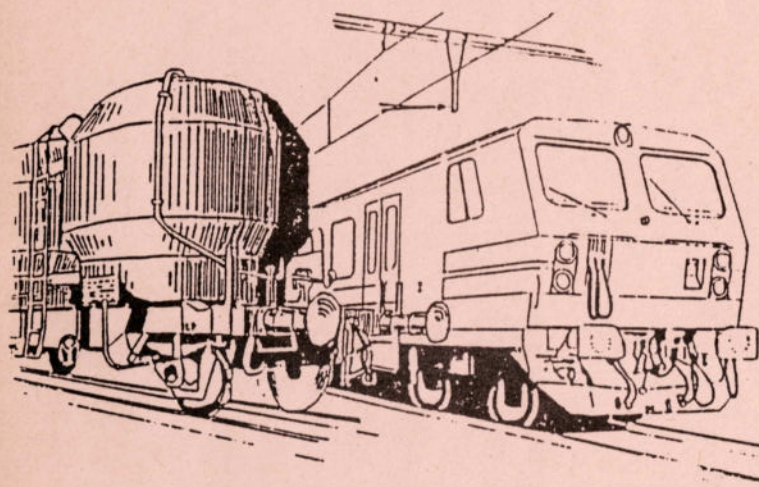
décembre 89
N°3

TRANSPORT



IFIR

TOP PLAN



Voici déjà le troisième numéro de notre INFO TRANSPORT. Grâce à une collaboration appréciée, cette édition est plus volumineuse que les précédentes.

Nous espérons que vous y trouverez une information utile et nous vous souhaitons de tout coeur une bonne lecture.

D'autre part nous rappelons notre demande à **tous les services T** de nous envoyer des articles susceptibles d'être publiés.

Nous profitons de cette occasion pour vous souhaiter ainsi qu'à votre famille de bonnes fêtes de fin d'année.

la rédaction.

Dpt Transport, Division 10.11, section 83, tél. : 911/4111 ou 4455.

SOMMAIRE

	page
- ... mot du Directeur	3
- Le TGV : un pari sur l'avenir	4
- "Les gens de M"	7
- Rampe mobile pour handicapés	8
- CTPT, TCT, TSC, CBDT	10
- Star 21	12
- La qualité dans les services	22
- Sidmar - Walibi - Express	23

Au cours de l'année 1989, la SNCB s'est manifestée à plusieurs reprises sur le forum public dont le sujet principal était certainement le TGV sans pour autant oublier le plan d'avenir STAR 21.

L'intérêt toujours croissant des médias au transport ferroviaire est certainement dû au fait que nous les informons davantage de nos plans et activités mais il est évident aussi qu'ils se rendent mieux compte que, face au phénomène de la mobilité de plus en plus aigu l'on sera obligé, coûte que coûte, à faire appel au transport ferroviaire pour résoudre cet épineux problème.

Ce changement de mentalité influencera, d'une manière positive, l'avenir du rail.

Ceci ne diminue cependant en rien l'importance des problèmes liés à l'exploitation journalière du réseau qui sont, en grande partie, du ressort du personnel du Transport.

Dans le domaine des envois de détail, nous avons réalisé la réorganisation la plus importante des dernières années. Il faut maintenant que les résultats de cet effort de rationalisation se retrouvent dans notre bilan et que nos clients gardent confiance dans notre système.

L'activité marchandises a connu en 1989 d'importantes mutations dans le domaine du transport des minerais et du charbon et, de plus en plus, cette activité revêt un caractère international. C'est pourquoi, on a essayé d'accélérer plusieurs liaisons internationales, spécialement dans le domaine du transport par containers.

1989 fût une assez bonne année pour le transport des voyageurs, à cause surtout de l'introduction du GO-PASS. Malheureusement, des sondages ont indiqué que cette formule de vente souple augmentait la fraude. C'est pourquoi nous mettrons en route, début 1990, une brigade spéciale anti-fraude de 50 chefs-gardes contrôleurs.

La régularité de nos trains, quant à elle et pour diverses raisons, a régressé en 1989 par rapport à 1988.

Pour les années à venir, nous devons faire des efforts pour améliorer la qualité de nos services dont la régularité n'est qu'un des aspects.

Le personnel T a, de nouveau en 1989, fait la preuve que la Société pouvait compter sur lui et je tiens ici, à l'en remercier. Les efforts, souvent volontaires de nos agents, visant à faire une réussite des journées portes-ouvertes et autres manifestations me confortent dans l'idée que beaucoup d'entre eux ont vraiment le coeur à l'ouvrage pour leur Société et ceci, dans des conditions difficiles tenant compte de l'effectif disponible parfois peu confortable.

Au nom du Département Transport, je souhaite que l'année 1990 vous apporte beaucoup de bonheur et de joie et je peux vous assurer que je mettrai tout en oeuvre pour créer des conditions favorables à la réalisation de ces souhaits.

ir A. MARTENS.

LE TGV : UN PARI SUR L'AVENIR

Naissance de l'idée de voies à grande vitesse

En dépit des efforts consentis (amélioration des vitesses sur les lignes existantes, matériel plus confortable), le train se retrouvait démuné face à une plus grande flexibilité de l'automobile et à une vitesse supérieure de l'avion.

Comme la vitesse constitue un facteur décisif, l'idée d'aménager des lignes nouvelles, prévues pour des vitesses jusqu'à 300 km/h, commença à faire son chemin. On visait principalement les distances comprises entre 250 et 600 km.

L'objectif était de réduire de moitié la durée des trajets entre les grandes agglomérations européennes. C'est devenu possible grâce à la technologie ferroviaire la plus moderne, disponible en Europe à la SNCF (système TGV) et à la DB (système ICE).

En raison des très gros investissements, surtout dans les agglomérations urbaines, qu'elles impliquent, des techniques comme les trains à sustentation magnétique n'ont pas été retenues par les réseaux européens de chemins de fer.

Importance du TGV pour les réseaux

Les prévisions et calculs de trafic font apparaître que par analogie avec le TGV Paris - Lyon, le trafic global de la Communauté Européenne devrait passer de 109 milliards de voyageurs-km en 1995 à 422 milliards de voyageurs-km en 2025, ce qui correspond à une croissance annuelle moyenne pendant 30 ans de 4,6 %, par rapport à une croissance supposée normale de 2 %.

Vu que d'une part la vitesse élevée autorise une meilleure rotation du matériel et que d'autre part l'homogénéité du parc et l'automatisme des contrôles permettent un meilleur suivi de l'entretien d'où une plus grande disponibilité du matériel, il est normal d'enregistrer une bien meilleure productivité que pour du matériel classique. Sur la base des résultats extrêmement favorables obtenus par la SNCF, pour le système TGV on peut affirmer que les recettes nettes par voyageur/km seront doublées par rapport à celles du système classique.

Importance pour les voyageurs

Les avantages socio-économiques sont très appréciables pour la Société.

Gain de temps : Sur les distances moyennes, le train se révèle plus rapide que la voiture et l'avion (transports préliminaire et ultérieur compris).

Le trajet Paris - Bruxelles est par exemple effectué en 1.22 h au lieu de 2.30 h à 3.00 h.

Sécurité : Sur le plan de la sécurité, le risque d'accident est 125 fois élevé pour l'usager d'une automobile que pour l'usager d'un train.

Environnement : Il est vrai que la pose d'une ligne à grande vitesse constitue une atteinte à l'environnement. Mais une approche consciencieuse permet de réduire au minimum les dommages écologiques.

Les trains TGV sont propulsés électriquement.

Ils n'occasionnent donc pas de pollution de l'air ni de l'eau.

L'emprise sur le sol de toute la ligne Paris - Lyon est inférieure à celle de l'aéroport de Roissy près de Paris.

Bruit : Un train TGV ne fait pas plus de bruit à 300 km/h qu'un train classique à 160 km/h, grâce à sa forme aérodynamique. De plus, des parois coupe-bruit sont dressées à l'approche des zones d'habitation.

Emploi : La réalisation de ce projet qui se chiffre en milliard constitue une chance exceptionnelle pour les industries sidérurgiques et de la construction en Belgique.

Dans ces secteurs, 3500 à 6000 emplois seraient ainsi créés pendant la période de construction (7 ans).

De la main-d'oeuvre supplémentaire sera nécessaire pour exploiter le système dès sa mise en service.

Le réseau TGV en Europe

Le tunnel :

L'idée d'une liaison à grande vitesse Paris - Bruxelles via Lille, reliée au tunnel sous la Manche, a été étudiée par la SNCF, les BR, la DB, les NS et la SNCB dès 1973-75. Grâce à l'expérience positive des Français avec leur TGV Paris - Lyon, la Grande-Bretagne et la France ont décidé en 1986 de construire un tunnel sous la Manche.

Le tunnel sous la Manche constitue un maillon important du futur réseau européen des chemins de fer.

L'achèvement des travaux est prévu pour juin 1993.

Le tunnel sera divisé en trois parties (un tunnel pour chaque direction avec une galerie de service au milieu); il couvrira la distance de 50 km dont 38 sous la mer (plus de 100 m en-dessous du niveau de la mer).

L'utilisation du tunnel est estimée dans les premières années à 64 millions de voyageurs et à 84 millions de tonnes de marchandises. En 2003, ces chiffres atteindront déjà respectivement 88 et 122 millions.

On peut être certain que le tunnel sous la Manche offrira une liaison rapide entre l'Angleterre et le continent, dans de nombreux cas plus rapide que l'avion et en tout cas avec une fréquence plus élevée.

Le TGV conduira les voyageurs de Londres à Paris en 3h, de Londres à Bruxelles en 2.40 h. Les durées de voyage actuelles seront réduites au moins de moitié.

Autres pays de la Communauté :

La France

Après le succès de Paris - Lyon, on vient d'assister à la mise en service (en septembre 1989) du "TGV Atlantique" (la ligne vers Le Mans et Tours). En 1993, le "TGV Nord", qui sera raccordé au tunnel sous la Manche, deviendra opérationnel et en 1995, on espère pouvoir éviter Paris via une ligne d'interconnexion à aménager autour de la métropole, ce qui nous rapprochera encore un peu plus le Sud de la France.

L'Allemagne

En 1991, des trains ICE à grande vitesse circuleront pour la première fois sur la relation Hamburg - Hannover - Würzburg sur une distance d'environ 300 km de lignes à grande vitesse. Une autre ligne de ce type est en construction entre Mannheim et Stuttgart.

Il existe en outre des projets pour un deuxième axe Nord-Sud, la relation Hamburg - Francfort. Cette ligne sera raccordée au TGV Nord via Cologne - Aix-la-Chapelle - la frontière belge.

L'Espagne

Les chemins de fer espagnols ont eux aussi des grands projets. La relation Madrid - Cordoue - Séville est en cours de construction et des trains à grande vitesse y circuleront dès avant 1992. De plus ils ambitionnent de mettre sur pied des relations à grande vitesse avec le reste de l'Europe par construction de lignes avec des voies à écartement normal.

L'Italie

En Italie, l'ETR 450, (le "pendolino"), circule non-stop depuis mai 1988 sur le trajet Milan - Rome, à une vitesse maximale de 250 km/h. D'autres relations à 300 km/h sont envisagées.

La Belgique

Dans un prochain numéro, nous vous ferons découvrir les relations TGV à travers la Belgique.

"LES GENS DE M"

Pendant des années cette expression a été utilisée pour désigner la traction. Des expressions comme "si les gens de M peuvent fournir une locomotive" ou "si les gens de M veulent bien adapter les roulements" étaient entendues à chaque conférence ou réunion.

Depuis la réorganisation ce n'est pas uniquement les conducteurs qui sont transférés, mais aussi les bureaux qui confectionnent les roulements. Ensemble ils font maintenant partie du département Transport avec tout ce qui concerne les roulements. Locomotives, automotrices, voitures, conducteurs et personnel d'accompagnement des trains sont gérés par la même division 10.41.

L'organisation des roulements se reflète même dans la numérotation des bureaux; ces derniers sont numérotés en fonction de la suite logique ou chronologique des travaux ayant trait aux roulements.

- Bureau 411 : s'occupe de la préparation, des études et de la planification à plus long terme.
- Bureau 412 : est responsable du roulement des rames de voitures.
- Bureau 413 : sur base des données fournies par les bureaux précités, confectionne les roulements des engins de traction et des conducteurs.
- Bureau 414 : parachève cette tâche par l'élaboration du roulement des chefs-gardes.
- Bureau 415 : prend en charge les trains extraordinaires et les trains internationaux.

Le regroupement de tous ces bureaux a non seulement comme résultat une meilleure coordination dans la réalisation du trafic prévu par "10.21" et "10.31", mais aussi une application des travaux informatiques réalisés par l'ex. M22.1 aux roulements des voitures et des chefs-gardes.

Ceci permet de publier les documents des trains sous forme standardisée ce qui en facilite la consultation par les services d'exécution.

"Les gens de M" forment maintenant une partie importante du nouveau département Transport.

Espérons que l'intégration continuera dans le bon sens et que cette évolution se concrétisera aussi dans le langage.

RAMPE MOBILE POUR HANDICAPES

* * * * *

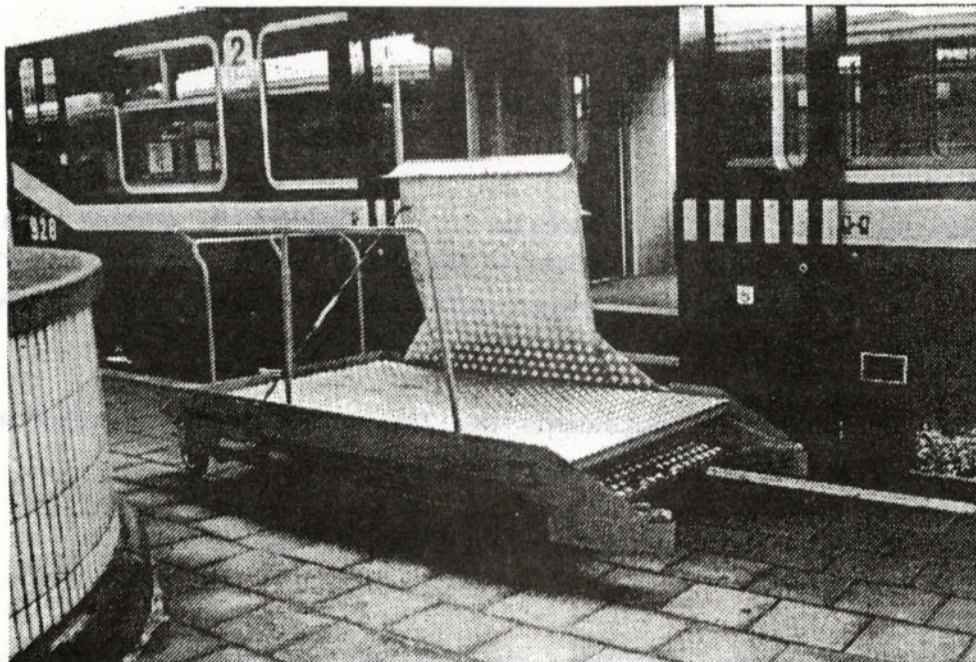
Les handicapés utilisent de plus en plus des chaises roulantes motorisées dont le poids peut dépasser les 100 kilos. Dès lors, il devient moins évident, pour notre personnel, de porter, à bras d'hommes, dans le train des handicapés sur leur siège roulant. D'ailleurs, on ne dispose pas toujours du personnel nécessaire.

Les rampes mobiles qui ont été développées dans le passé étaient lourdes, difficiles à déplacer par un homme et pas toujours utilisables sur les quais à cause de leur largeur insuffisante.

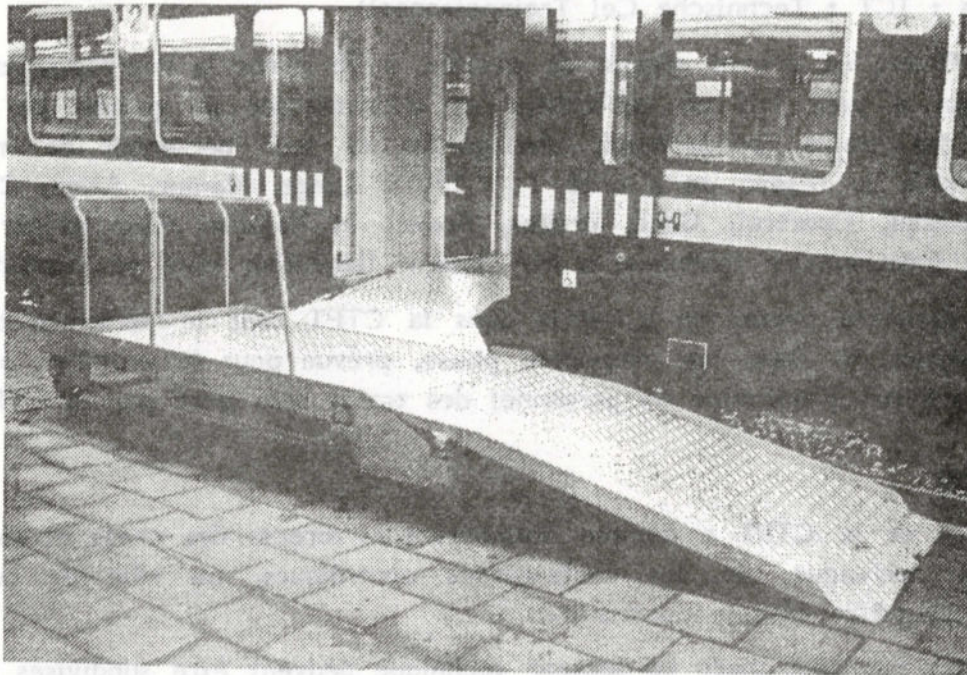
Pour répondre à un cas concret à Kwatrecht, l'Atelier Central de Malines a développé le prototype d'une rampe mobile qui remédie aux inconvénients précités.

Pour cela, on a tenu compte de l'expérience acquise dans certaines gares et des conseils des représentants des handicapés eux-mêmes. Des matériaux légers ont été utilisés (principalement de l'aluminium).

On peut juger du résultat sur les photos ci-dessous.



La rampe mobile (conçue pour les quais hauts) peut être facilement déplacée par une personne, et ne comporte pas de systèmes mécaniques sujets à des pannes et l'inclinaison des rampes est limitée. La rampe peut être également utilisée sur des quais plus étroits. Le développement du prototype a coûté environ 100.000 Frs. Le prix de revient, lors d'une construction en série serait de 30 à 35.000 Frs.



Il entre dans nos intentions d'équiper, dès l'an prochain, un certain nombre de gares de ces rampes mobiles et de développer un modèle adapté aux quais bas.

CTPT

TCT

TSC

CBBDT

Ces derniers temps on a vu apparaître un nombre d'abréviations nouvelles dont une partie n'est pas encore connue de tout le monde.

CTPT est l'abréviation de "Cellule Technique du Personnel des Trains (en néerlandais : TCT : Technische Cel Treinpersoneel).

Cette CTPT est un nouvel organe de gestion, créé après la réorganisation de la Société, qui a pour but de centraliser et d'harmoniser la gestion de tout le personnel des trains (conducteurs, chef-gardes et leur personnel de maîtrise). Sur l'ensemble du réseau on a créé 11 CTPT : Liège, Namur, Arlon, Charleroi, Mons, Bruxelles, Courtrai, Gand, Bruges, Anvers et Hasselt. Pour diriger chaque cellule, un fonctionnaire technique a été désigné (ingénieur civil ou industriel).

Dans une première phase, on a repris dans la CTPT tout le personnel transféré de la Direction M. Dans une deuxième phase, prévue pour la première partie de l'année prochaine, l'ensemble du personnel des trains sera géré par la CTPT.

Encadrement

Le dirigeant de la CTPT a comme collaborateurs directs des chefs et sous-chefs de secteur technique, et des chefs-gardes contrôleurs. Le rôle de ces deux catégories peut-être résumé comme suit :

Les activités des sous-chefs de secteur technique peuvent être subdivisées en trois catégories suivant la fonction exercée :

- la gestion du matériel de traction : le répartiteur M et l'agent de liaison M au disreg;
- la gestion journalière du personnel, les SCSTI de la permanence 3 X 8;
- l'instruction des conducteurs et de la supervision des dépôts.

Pour les chefs-gardes contrôleurs on distingue également trois fonctions :

- l'accompagnement des "trains de qualité" : les trains Eurocity et certains trains internationaux importants;
- le contrôle sporadique et renforcé des voyageurs : les brigades antifraude;
- l'instruction des chefs-gardes et la supervision des dépôts.

Cette dernière catégorie reprendra une partie des tâches des anciens chefs de dépôts dont une grande partie du travail administratif sera repris par les bureaux administratifs des CTPT. Ainsi ces chefs-gardes contrôleurs pourront consacrer plus de temps à la supervision de la qualité du travail et à l'instruction de leur personnel.

Tableau de service centralisé (TSC) ou en néerlandais : Centraal bureau van de diensttabel (CBDT)

Le bureau des tableaux de service centralisés est un organe neuf et très important de la Cellule Technique du Personnel des trains. Alors que dans le passé chaque dépôt établissait son tableau de service, suivant des méthodes parfois différentes et de qualité variable, on tend maintenant vers la centralisation avec pour objectifs :

- l'uniformisation des méthodes de travail;
- la réduction de personnel nécessaire pour l'élaboration du tableau de service; de ce fait il est possible d'utiliser un personnel plus qualifié;
- la possibilité d'informatiser;
- la meilleure utilisation des réserves disponibles qui permettra plus de souplesse pour accorder les journées de formation et de congé.

Quoique ces objectifs devraient avoir une influence positive sur les conditions de travail du personnel, c'est surtout sur l'aspect négatif de la réforme que l'on a le plus attiré l'attention : notamment la perte du contact direct entre le responsable du tableau de service et le personnel des trains. Il est évident que cette réforme demande une adaptation des mentalités, mais tout indique que la mesure à la longue se révélera bénéfique pour la majorité du personnel.

Permanence 3 X 8

Ceci aussi est une nouveauté. Autrefois chaque grande remise disposait d'un service de cour où un contremaître était présent en 3 X 8.

Suite à l'augmentation du nombre de dépôts et à la disparition progressive des contremaîtres de cour, on ne disposait plus d'un responsable en permanence dans tous les dépôts. La création de la permanence 3 X 8 a pour but de remédier à cette situation. Actuellement, chaque conducteur ayant un problème peut à tout moment prendre contact avec le sous-chef de secteur responsable.

Quand à un endroit déterminé un conducteur fait défaut pour n'importe quelle raison, ou quand un conducteur est nécessaire pour un train supplémentaire, les services de la gare ou du Disreg peuvent toujours s'adresser au responsable de la permanence 3 X 8 de la CTPT qui a une vue d'ensemble sur le personnel disponible dans sa zone d'action.



SERVICE VOYAGEURS

Le rapport STAR 21 a l'ambition de servir de base à une discussion approfondie avec les autorités supérieures concernées et les utilisateurs, afin d'arriver au meilleur programme de mobilité générale pour la communauté.

Le point de départ du rapport est basé sur l'accroissement de la mobilité à l'horizon 2020. On prévoit que d'ici, 2020, les besoins de mobilité globaux augmenteront d'environ 35 %. De quelle part pourra bénéficier le chemin de fer ?

Sans intervention positive des autorités publiques, l'utilisation du train n'augmenterait que de 17 % dans cette même période, ce qui signifie que la part de marché du train dans la mobilité globale diminuerait.

Par contre, si l'on donne la possibilité à la SNCB de mieux aligner son offre sur les souhaits des utilisateurs potentiels du train au 21ème siècle, on peut prévoir que la demande actuelle de transport ferroviaire augmentera d'au moins 50 %

Il faut pour cela travailler dans trois grandes directions :

1. Mesures fiscales

Il est totalement faux de croire que c'est avant tout la qualité d'un service (p. ex. des transports en commun) qui détermine son succès. Dans notre pays par exemple, le régime fiscal avantage anormalement le transport privé en voiture.

Une comparaison "fiscale" a été faite entre le train et la voiture, et ce déséquilibre apparaît nettement dès que le déplacement domicile-travail dépasse une vingtaine de kilomètres, chose fort courante en Belgique.

Dès lors, STAR 21 propose, non pas de pénaliser la voiture, mais d'aligner le régime fiscal des déplacements en voiture et en train : le montant déductible, au titre des charges professionnelles, devrait être fixé indépendamment du mode de transport utilisé; il serait par exemple fonction du niveau des revenus professionnels et de la distance séparant le domicile et le lieu de travail.

D'autres mesures, appartenant au domaine des autorités publiques, s'imposent encore; elles doivent avoir pour but de sensibiliser la population à l'environnement et aux prix de revient réels.

2. L'aménagement du territoire

Il est bien sûr impossible d'effacer le passé! Depuis des dizaines d'années, nos villes souffrent d'une centrifugation poussée; les habitants fuient les concentrations urbaines pour aller habiter dans les campagnes avoisinantes, tandis que les entreprises émigrent également en périphérie plutôt que de rester dans les centres.

Dans cette spirale, la voiture est devenue le seul moyen de rejoindre un habitat dispersé d'une part et un zoning périphérique d'entreprises d'autre part.

Une revalorisation des zones d'habitation urbaines, une dispersion limitée des habitations, une politique directrice en matière d'implantation d'entreprises ... sont indispensables pour organiser des transports publics de bonne qualité.

Le développement de gares nodales importantes, pour en faire des centres commerciaux et d'emploi, est une démarche que la SNCB, les autorités publiques et le secteur privé doivent réaliser ensemble.

3. L'amélioration du produit "voyageurs"

Le volet le plus important de STAR 21 concerne bien entendu les améliorations dont le service voyageurs devrait bénéficier à l'horizon 2000 - 2020. Les concepteurs ont en effet voulu se mettre dans la peau du voyageur potentiel, et se sont demandés quel niveau de service était nécessaire pour que le rail, soit plus que jamais, une alternative intéressante au transport de personnes.

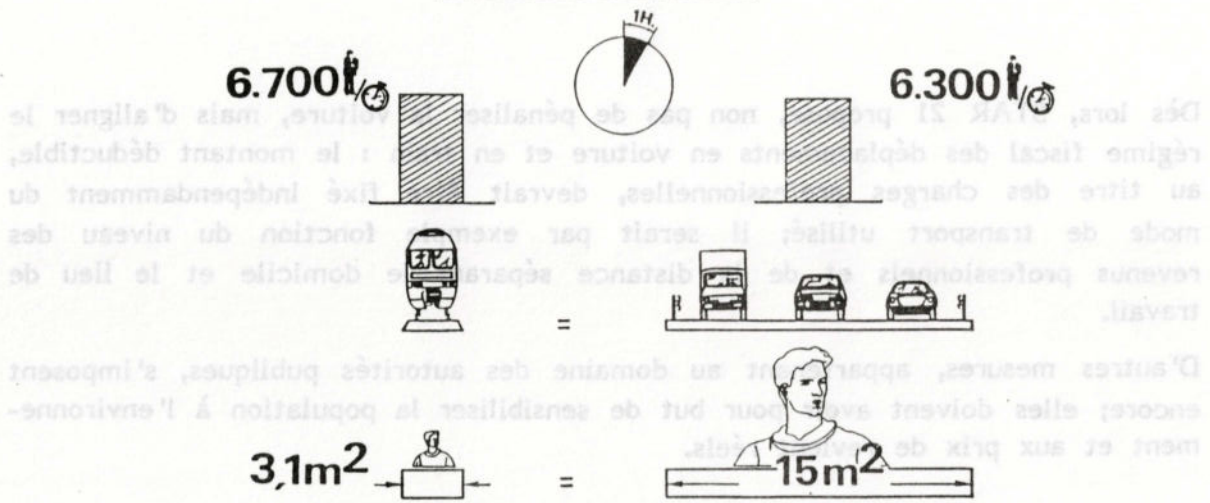
3.1. Les atouts du rail

STAR 21 souligne les atouts incontestables du rail, comparativement à ses alternatives classiques : la route (voitures et camions) et la voie d'eau (transport des marchandises).

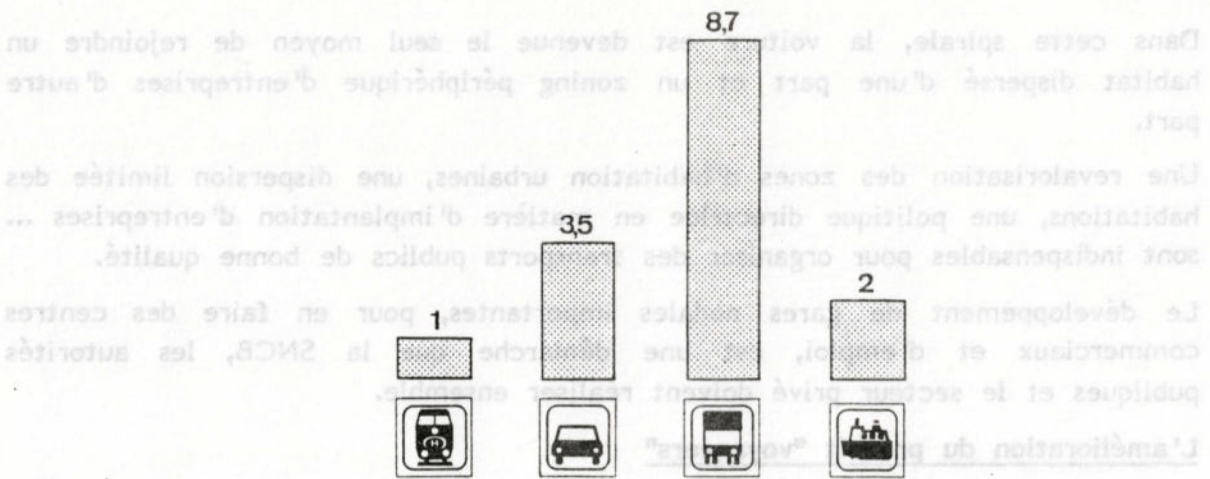
Les critères utilisés sont les suivants :

- la place consommée pour l'infrastructure nécessaire

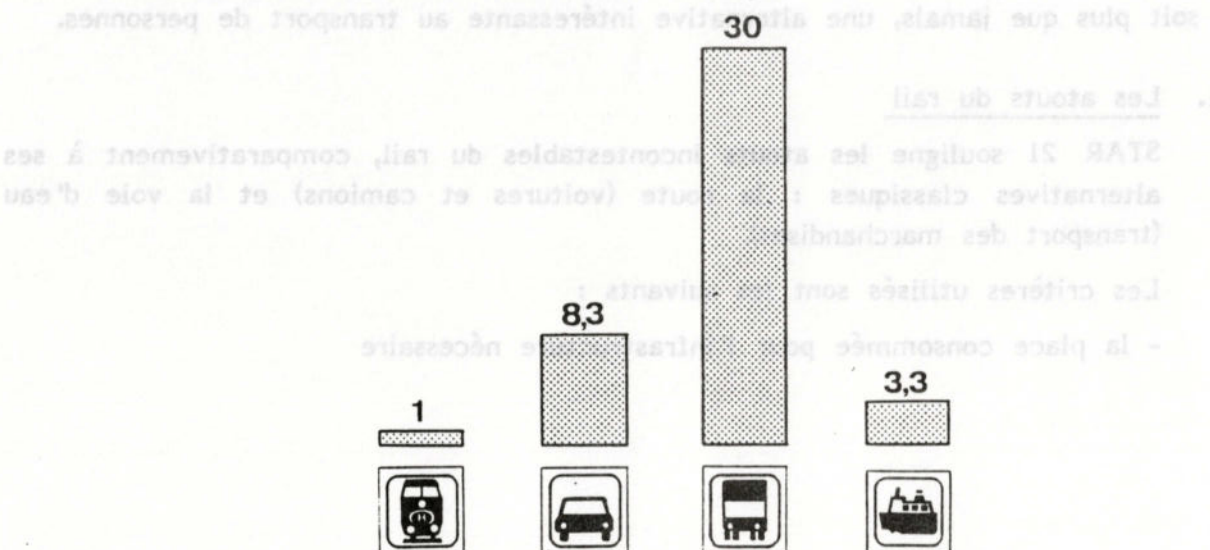
Utilisation d'espaces.



- l'énergie consommée par unité (voyageur-km ou tonne-km)



- les atteintes à l'environnement



- la sécurité du transport : la figure ci-dessous donne proportionnellement le nombre de morts par unité de trafic.



3.2. Vitesse et fréquence

Par suite de l'aménagement du territoire très défavorable au transport public, les lieux de domicile et les lieux de travail des voyageurs potentiels sont très dispersés.

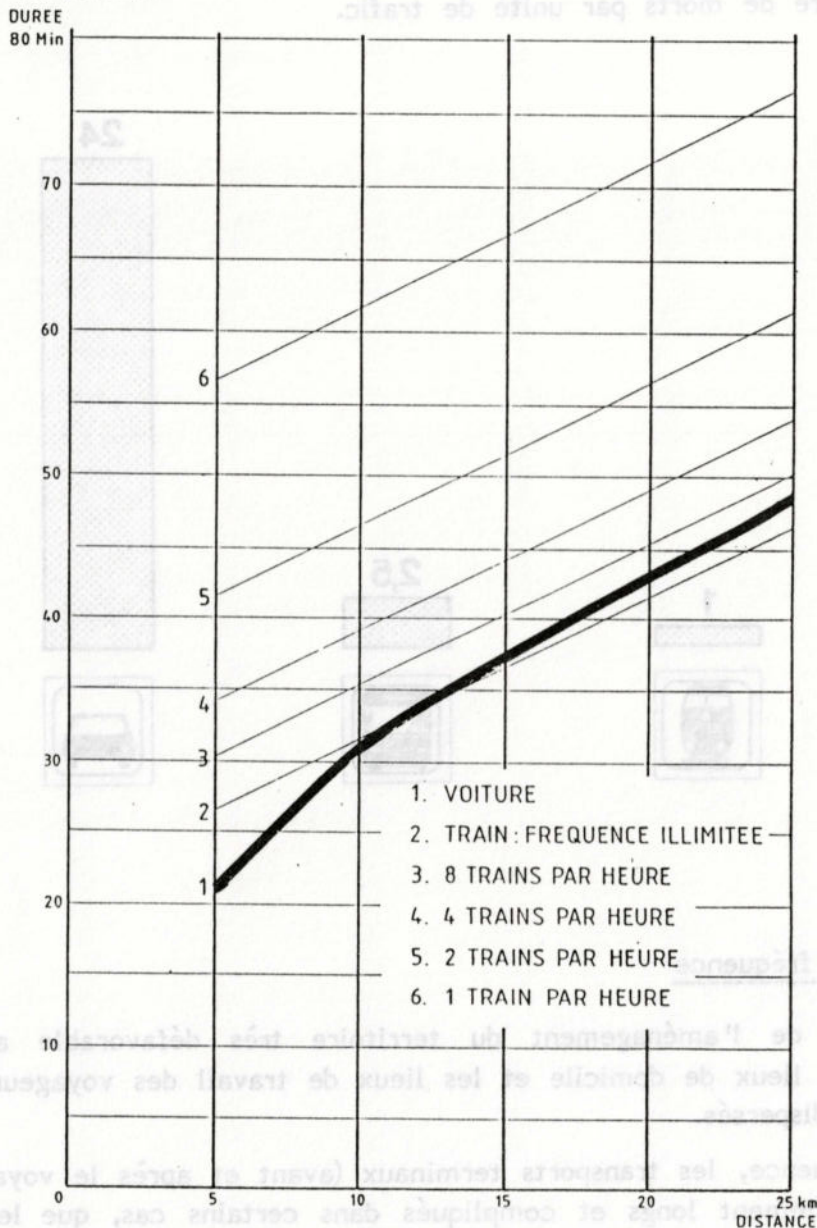
En conséquence, les transports terminaux (avant et après le voyage) peuvent devenir tellement longs et compliqués dans certains cas, que le train n'est plus concurrentiel par rapport à la voiture.

Que retenir en pratique ?

Pour les longs trajets, il faut disposer de vitesse de train élevées, de sorte que la durée totale de déplacement en train ne dépasse pas celle du déplacement en voiture. D'où les propositions de STAR 21 d'augmenter la vitesse de référence sur une série de lignes, de façon à accélérer les parcours sur les longues relations (futurs relations IC+).

Pour les trajets courts par contre, la durée du trajet proprement dit est moindre, de sorte que la durée totale est fort influencée par le temps d'attente; le client s'attend à une fréquence de trains élevée : il ne prend pas le train pour un trajet de 15 minutes s'il n'y a qu'un seul train toutes les heures!

IMPACT DE LA FREQUENCE SUR LA DUREE DU TRAJET



3.3. Confort

Le rapport s'étend sur le niveau de qualité à atteindre pour le transport des voyageurs.

Le voyageur demande à pouvoir prendre un train confortable dans une gare moderne avec une ambiance agréable. Les gares devront donc être aménagées de façon plus conviviale, plus confortable et plus orientée vers les besoins du client, un peu à l'image de ce qu'on peut trouver dans d'autres domaines de la vente (banques, compagnies d'assurance, etc ...). De même, le confort du matériel roulant devra être comparable à celui de la voiture ou de l'autocar pour les relations interurbaines.

3.4. Le canevas du service

Le rail du futur comportera les éléments suivants :

- un réseau de trains à grande vitesse en service international;
- un réseau de quelques villes importantes reliées par des trains IC+ (Bruxelles vers Louvain/Liège, Malines/Anvers, Namur, Charleroi, Gand-St-Pierre) très rapides et directs.
- un réseau intervilles de relations IC;
- un réseau de trains locaux, dans lesquels il faut épinglez les dessertes suburbaines, de type "réseau express régional"
- aux heures de pointe, des trains de pointe en renfort.

Ce canevas, correspondant grosso-modo au schéma actuel, s'en distingue cependant nettement par les particularités suivantes :

1) La fréquence

La demande actuelle a été déterminée pour chaque tronçon du réseau, et a servi de base pour extrapoler la demande future, en tenant compte des accroissements de mobilité naturels, par type de service, en fonction de la fréquence, etc ... On aboutit ainsi à un accroissement de la demande de 45 à 50 %, en termes de voyageurs-km, ce qui permet d'offrir des fréquences tout-à-fait attractives sans que les coûts d'exploitation soient en déséquilibre par rapport aux recettes.

En pratique, cela signifie que de nombreux tronçons bénéficient de 3 à 4 relations IC par heure, tandis que la notion d'un train toutes les 2 heures est abandonnée (la SNCB dessert bien ou ne dessert pas du tout).

Dans le cas de services à faible fréquentation, une intervention financière des autorités demanderesses constitue un atout favorable au maintien de la desserte.

2) La desserte de nouveaux pôles d'attraction

Deux grands centres d'activités se détachent actuellement : d'une part l'Est de Bruxelles (futur quartier européen), d'autre part la zone de l'aéroport de Zaventem.

Ces 2 quartiers sont desservis par le train, mais pas de façon idéale : seul l'axe Bruxelles - Namur dessert Bruxelles Q.L./Schuman, tandis que c'est une ligne en impasse qui aboutit à l'aéroport.

Les projets de STAR 21 consistent à intégrer au maximum ces 2 pôles dans une desserte complète, tous azimuts, qui permette de venir par train direct de n'importe quel axe important vers ces 2 centres du futur.

Cela nécessite la réalisation d'un tunnel entre Schuman (L161) et Schaerbeek-Jospahat (L26) ainsi que de bretelles entre les lignes 25, 26 et 36 dans la zone de l'aéroport de Zaventem.

3) Les dessertes suburbaines

On a constaté que la part de marché du chemin de fer varie énormément en fonction de la distance entre l'agglomération à desservir et la commune d'origine.

A titre d'exemple, ce sont + 300.000 navetteurs qui rentrent chaque jour dans l'agglomération bruxelloise.

On peut faire la distinction suivante :

Distance Bruxelles-Commune de départ	Total navetteurs (tous modes)	Navetteurs utilisant le train	Part de marché du train
< 30 km	198.000	40.000	20 %
> 30 km	115.000	65.000	56 %
Total :	313.000	105.000	33 %

Au plus la distance est faible, au plus le nombre total de navetteurs est élevé, alors que la part de marché du chemin de fer évolue en sens inverse, c'est-à-dire à la baisse !

Ceci illustre l'importance potentielle du trafic suburbain, inexploité de façon efficace jusqu'à présent :

- les S.T.I. sont limitées à l'exploitation des transports dans l'agglomération même;
- la SNCV dispose de relations à plus grandes distances, sans bénéficier de services rapides et fréquents en site propre permettant des vitesses commerciales élevées;
- la SNCB ne dispose pas non plus de matériel et d'infrastructure spécifiques, de sorte que la fréquence des omnibus est de 1 à 2 dessertes par heure au maximum.

Or, une fréquence élevée sur les courtes distances est indispensable pour être concurrentiel avec la voiture.

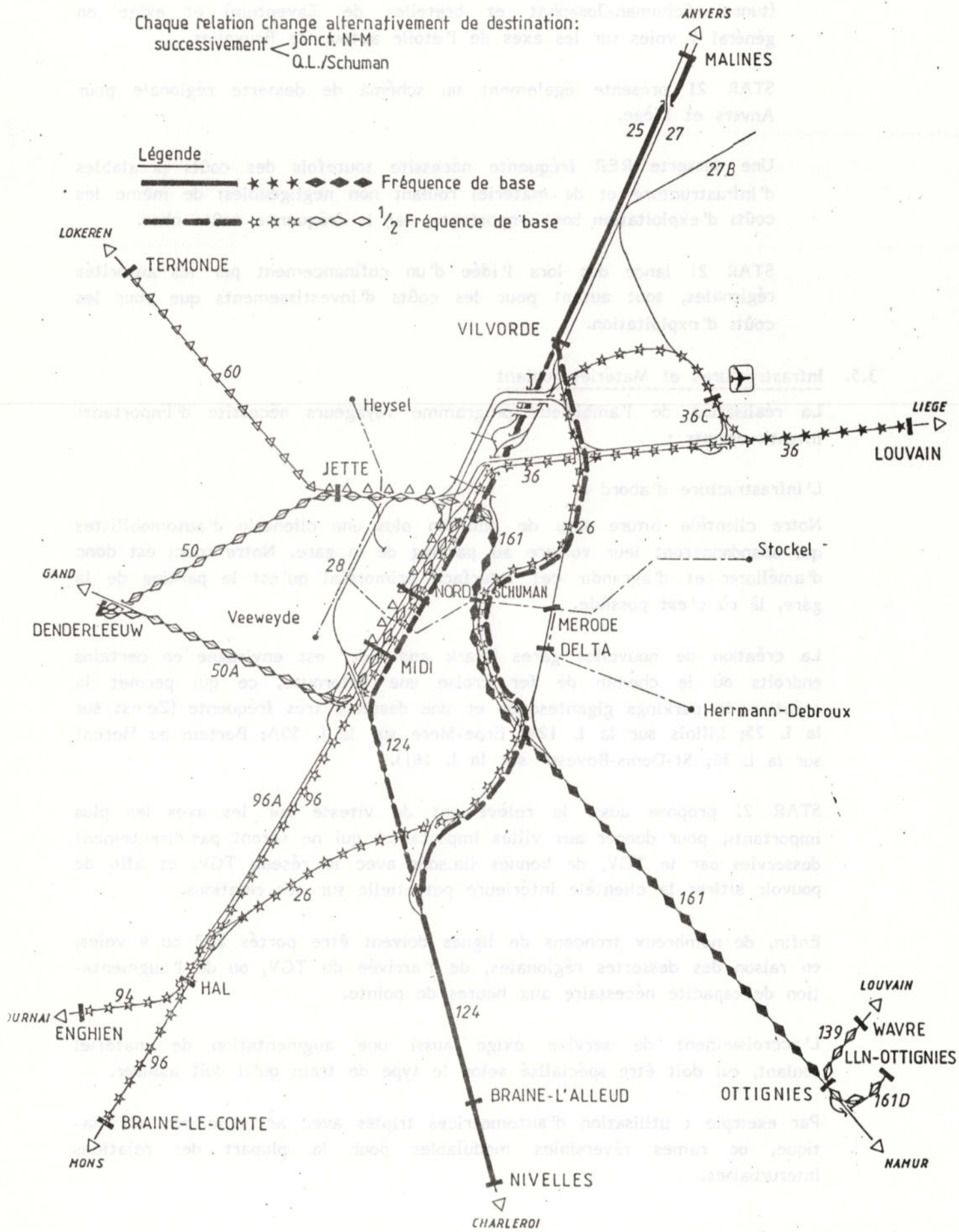
Une desserte suburbaine de l'agglomération bruxelloise peut être mise sur pied en étoile autour de la ville, conformément au schéma suivant :

Chaque relation change alternativement de destination:
 successivement $\left\{ \begin{array}{l} \text{jonct. N-M} \\ \text{Q.L./Schuman} \end{array} \right.$

Légende

— * * * — Fréquence de base

- - - * * * — $\frac{1}{2}$ Fréquence de base



Cette exploitation utilise les nouvelles infrastructures citées plus haut (tunnel Schuman-Josaphat et bretelles de Zaventem) et exige en général 4 voies sur les axes de l'étoile autour de Bruxelles.

STAR 21 présente également un schéma de desserte régionale pour Anvers et Liège.

Une desserte RER fréquente nécessite toutefois des coûts préalables d'infrastructure et de matériel roulant non négligeables; de même les coûts d'exploitation sont importants, car la fréquence coûte cher.

STAR 21 lance dès lors l'idée d'un cofinancement par les autorités régionales, tout autant pour les coûts d'investissements que pour les coûts d'exploitation.

3.5. Infrastructures et Matériel roulant

La réalisation de l'ambitieux programme voyageurs nécessite d'importants investissements :

L'infrastructure d'abord :

Notre clientèle future sera de plus en plus une clientèle d'automobilistes qui abandonneront leur voiture au parking de la gare. Notre souci est donc d'améliorer et d'agrandir cet interface primordial qu'est le parking de la gare, là où c'est possible.

La création de nouvelles gares "Park and ride" est envisagée en certains endroits où le chemin de fer croise une autoroute, ce qui permet la création de parkings gigantesques et une desserte très fréquente (Zemst sur la L 25; Lillois sur la L 124; Erpe-Mere sur la L 50A; Bertem ou Herent sur la L 36; St-Denis-Bovesse sur la L 161).

STAR 21 propose aussi le relèvement de vitesse sur les axes les plus importants, pour donner aux villes importantes qui ne seront pas directement desservies par le TGV, de bonnes liaisons avec le réseau TGV, et afin de pouvoir attirer la clientèle intérieure potentielle sur ces relations.

Enfin, de nombreux tronçons de lignes doivent être portés à 3 ou 4 voies, en raison des dessertes régionales, de l'arrivée du TGV, ou de l'augmentation de capacité nécessaire aux heures de pointe.

L'accroissement de service exige aussi une augmentation de matériel roulant, qui doit être spécialisé selon le type de train qu'il doit assurer.

Par exemple : utilisation d'automotrices triples avec accouplement automatique, ou rames réversibles modulables pour la plupart des relations interurbaines.

3.6. Les impacts financiers

Les recettes nettes du trafic intérieur voyageurs s'élèvent actuellement à 9,04 Milliards/an.

La projection 2020 est de 13 à 13,5 milliards ou, ce qui représente un supplément de 4 à 4,5 milliards de recettes annuelles.

Les frais d'exploitation directs en 1988 se montent à 11,88 milliards. On peut estimer que les frais d'exploitation du service proposé seront majorés de 27 %, ce qui représente un surcoût de 3,2 milliards/an.

Les investissements en matériel roulant supplémentaire (667 caisses + les réserves) représentent une somme de l'ordre de 35 milliards, tandis que ceux liés à l'infrastructure voyageurs (service intérieur seul) s'élèvent aux environs de 60 milliards.

CONCLUSION

Le plan STAR 21 s'inscrit dans le cadre d'un choix de Société. La croissance de mobilité ne pourra être rencontrée totalement par les modes de transport autres que le train sans générer des nuisances considérables en matière d'environnement naturel et humain.

Les avantages que présentent dans ce domaine les transports en commun, et le rail en particulier, constituent dès lors une réponse adéquate aux problèmes soulevés par la préservation et l'amélioration de la qualité de la vie.

LA QUALITE DANS LES SERVICES

Pour une **entreprise de services** la "qualité" concerne l'ensemble des activités commerciales et techniques qui, dans leur globalité, doivent concourir à la "satisfaction du client".

Les entreprises de services ont une caractéristique particulière qui les distingue des entreprises manufacturières : pour elles **la consommation a lieu en même temps que la production**. Il s'ensuit qu'un défaut de qualité de production est directement perçu par le client, puisque n'existent pas les possibilités de récupération de la qualité à postériori de la fabrication des entreprises manufacturières, telles que la mise au rebut des produits défectueux, le service de garantie, etc.

Si l'on tient compte de cette caractéristique il apparaît évident que les services de contrôle de type traditionnel, c'est-à-dire visant à contrôler la conformité à des spécifications déterminées, ne sont pas suffisants pour les entreprises de services du fait de l'impact direct et immédiat sur le client. Il faut donc penser à un type nouveau de qualité qui assure la fiabilité du procédé dont dépend celle du produit lui-même. Etant donné que toute activité de l'entreprise a, directement ou indirectement, un impact sur le client, l'attention portée à la qualité doit intéresser tous les secteurs de l'entreprise. Les différents secteurs de la production impliquant les HOMMES, le facteur humain est déterminant.

Il est désormais reconnu par tous qu'il existe un lien étroit entre qualité et coûts, qualité et productivité, qualité et profit, et que l'amélioration de la qualité a un impact positif sur l'évolution des autres facteurs.

Il est donc fondamental pour une entreprise de services d'inclure dans sa stratégie le thème de la qualité. Très peu de travaux ont traité de la qualité dans les entreprises de service. Cependant, trois thèmes essentiels apparaissent :

- 1) le consommateur rencontre plus de difficultés pour juger la qualité d'un service que celle d'un produit;
- 2) le jugement du consommateur sur la qualité du service dérive de la confrontation entre son attente et la prestation effective du service;
- 3) les appréciations sur la qualité concernent à la fois le résultat d'un service, et le procédé de fourniture du service même.

Une entreprise rencontre souvent des difficultés à comprendre comment les consommateurs clients perçoivent les facteurs de rigidité de la production des services. C'est seulement lorsque l'entreprise comprend comment les consommateurs apprécient son service, qu'elle peut influencer de manière positive cette appréciation.

(Extrait d'un rapport de la Sous-Commission 6 G de l'UIC).

SIDMAR - WALIBI-EXPRESS

Le dimanche 17 septembre, 4.200 membres du personnel de Sidmar ont voyagé au moyen de 4 trains extraordinaires de Gand-Nord à Walibi.

C'est une première dans les annales de l'histoire ferroviaire que des trains de voyageurs soient partis d'une entreprise privée via une ligne industrielle (ligne 204).

Comment le projet s'est-il concrétisé ?

Le service Marketing et Ventes a présenté une offre de prix à l'Amicale de Sidmar en vue d'un voyage par train à l'occasion de leur excursion annuelle.

Au début, l'intention était d'acheminer 500 à 1.000 personnes à Walibi au départ de Gand-Dampoort ou Gand-St-Pierre.

Le projet a cependant suivi une autre direction.

Effet "Boule de neige"

L'enthousiasme de l'Amicale était grand, la réaction de ses membres encore plus grande. Finalement on a dû clôturer les inscriptions après seulement quelques jours avec 4 trains complets.

Organisation

L'entreprise Sidmar a apporté son appui total au projet.

Elle a construit des quais, a mis des locomotives et du personnel à disposition pour amener les rames à l'intérieur de l'entreprise.

L'organisation a été entièrement mise au point de concert avec le service Transport de Sidmar, la direction de District NO et la gare de Gand-Maritime.

Le succès

Le dimanche 17 septembre rayonnait comme un jour d'été.

Aussi bien pour le départ que pour le retour tout s'est déroulé suivant le scénario prévu.

Les trains ont roulé parfaitement à l'heure.

L'enthousiasme des participants était grand. Le commentaire au retour était unanime :

"l'année prochaine, encore le train".

La presse et la radio régionales ont fait un large écho au projet. La TV régionale était aussi sur place. C'était vraiment une belle journée de promotion pour le train !

