

spécial **TOP PLAN**



info - C 2/86

UNE CAMPAGNE QUI PORTE AU SUCCES

Pour faire connaître la réorganisation du trafic de marchandises par wagons complets isolés (le Plan TOP), la SNCB mène une importante campagne de communication, mélange d'information pure et de publicité. L'information est un ensemble de données immédiatement utilisables pour faire face aux problèmes quotidiens, une sorte de fil d'Ariane pour les utilisateurs du chemin de fer. La publicité est davantage une question de slogans, d'information synthétique, pour encourager les clients et le grand public à s'intéresser de près à notre effort.

La campagne de communication vise trois cibles: le personnel de la société, la clientèle et le grand public. Pour la cohérence de la campagne, chacune de ces cibles reçoit un même document - le dépliant encarté dans cette publication. Ce dépliant précise le cadre dans lequel tout va se dérouler, expose les objectifs poursuivis et présente globalement l'offre nouvelle que nous avons élaborée.

Notre rôle à nous, personnel de la SNCB, sera de produire sur le terrain la meilleure offre possible, afin que la clientèle, au lieu de désertir progressivement le rail, retrouve la bonne voie qui est la nôtre. Il est donc important de s'imprégner du message lancé à la clientèle, pour être, chacun, un maillon performant de l'ensemble.

L'effort que nous allons déployer repose sur une idée facilement exprimable en une phrase: LE CHEMIN DE FER EST UN TRANSPORTEUR PERFORMANT, ENTIEREMENT AU SERVICE DE SA CLIENTELE. Il portera des fruits à condition que:

- * la clientèle reçoive ce message et nous accorde sa confiance;
- * le service que nous réalisons soit à la hauteur de nos promesses.

Si la SNCB ne consolide pas sa place sur le marché des transports, dans 10 ans, elle sera réduite à la portion congrue. Au terme théorique de son existence - 75 ans après sa fondation en 1926 - elle ne représentera quasi plus rien dans le domaine des transports rémunérateurs. Elle aura d'autant plus de mal à survivre et la génération qui montera à ce moment aura la vie bien plus dure encore que nous l'avons aujourd'hui. **Il faut donc que la campagne porte et que notre réorganisation soit un franc succès.**

Le 1er juin 1986, une ère nouvelle commence pour notre trafic de marchandises en wagons complets isolés. Elle sera d'autant plus marquante que **les gens feront la différence.** Nous sommes sûrs qu'ensemble, nous réaliserons ce changement et transformerons le chemin de fer d'hier en transporteur de demain.

Nous comptons sur vous.

M. DE WULF
Directeur de l'Exploitation

F. DE HAECK
Directeur Commercial

LA DIFFERENCE... POURQUOI LA FAIRE ?

Le trafic de marchandises par wagons complets isolés est et doit rester une activité importante de la SNCB dans les années à venir. Les raisons fondamentales sont expliquées dans le dépliant en couleurs. On peut les résumer ainsi.

Un marché bouleversé

Le marché des transports a évolué en profondeur au cours des dernières décennies.

Il a été marqué par:

- * des régressions: la crise des charbonnages, le recul de la sidérurgie et des secteurs lourds traditionnellement clients du chemin de fer;
- * des évolutions: l'orientation vers des fabricats plus petits, moins lourds, vers un stockage plus limité;
- * des besoins nouveaux, nés dans les secteurs en expansion, comme la chimie, la pétro-chimie, l'agro-alimentaire (les céréales).

Les besoins nouveaux ne s'expriment plus en termes de capacité, de masse, mais surtout de délais rapides, de fiabilité (sécurité et garantie des délais), de prix, de prestations intégrées. Ce qui donne à nos concurrents un avantage certain: dans le cadre d'une réglementation souvent très mal appliquée, le transport routier n'a eu aucune peine à séduire le client, quitte à travailler en-dessous du prix de revient (voyez le nombre de faillites du secteur !) ou à négliger les règles élémentaires de la sécurité.

Une offre nouvelle

Pour se maintenir sur le marché et reconquérir ce qui a été perdu, pour avoir encore, dans 10 ans, une position solide, la SNCB doit présenter une offre comparable en qualité à celle de ses concurrents, et si possible encore plus compétitive (pour reconquérir ce qui a été perdu). Cela suppose une organisation plus performante et une compression des coûts (pour alléger les prix-clients).

Il fallait donc refondre complètement notre organisation, nous adapter, mettre au point une offre nouvelle, dont le chemin de fer puisse tirer quelque succès. Un groupe multidisciplinaire de spécialistes de l'exploitation ferroviaire et du marketing s'en est chargé. Il a élaboré un rapport d'ensemble que le conseil d'administration a approuvé le 30 avril 1982. Cette réorganisation fondamentale touchait à la fois les trains complets, les wagons vides et le trafic diffus en wagons complets.

Pour ce dernier créneau, nous avons conçu le Plan TOP, T pour Transport, OP pour OPTimalisé. Un plan qui entre dans les faits ce 1er juin 1986.

Les voisins, touchés par le même phénomène, ont d'ailleurs fait semblable démarche: la Deutsche Bundesbahn a mis au point un plan Intercargo, et la SNCF a baptisé le sien Etna.

Dans cette brochure...

Vous trouverez une reproduction des fiches à caractère technique distribuées à la presse et la clientèle avec le dépliant joint aussi à la brochure.

Les mêmes éléments sont publiés dans un numéro spécial d'Informations SNCB à l'intention des destinataires habituels de cette revue.

Découpez les fiches techniques et affichez-les dans votre local: elles vous permettront d'aider la clientèle en cas de besoin.

LA DIFFERENCE... CE QU'ELLE SERA

De l'analyse de la situation, on pouvait tirer deux conclusions indiscutables: nos coûts de production sont élevés et nous n'offrons pas la qualité exigée par les expéditeurs. Les mesures à prendre n'offraient pas d'alternative.

Rentabilité accrue

Le coût de production dépend de plusieurs facteurs, variables selon l'entreprise. Dans le cas du chemin de fer, le coût fixe est considérable. Il comprend:

- * la création et l'entretien des installations fixes, vastes, lourdes, et leur desserte, quelle que soit leur production. Qu'une gare reçoive trois wagons par semaine, ou qu'elle en reçoive quinze, le coût est quasi constant;
- * l'organisation d'acheminements réguliers, que les locomotives mises en ligne tirent 25 wagons, ou qu'elles en tirent 10;
- * l'amortissement des wagons achetés pour réaliser le trafic, qui dépend entre autres de la rapidité de leur rotation: plus un wagon tourne vite, plus il transporte de marchandises, plus il produit des recettes, et moins il faut de wagons pour réaliser le trafic.

La rentabilité dépend donc, en définitive:

- * du taux d'utilisation des installations desservies;
- * des quantités acheminées par engin de traction;
- * de la productivité du matériel remorqué.

Si la SNCB n'est pas en mesure d'agir sur les prix du marché (parce que ceux qui détiennent la plus grande part du marché imposent forcément le niveau des prix), elle doit maîtriser le coût de ses installations, de son matériel et de ses acheminements, et proposer, par conséquent, un service moins coûteux à de meilleurs prix. **Elle doit donc augmenter sa productivité.**

Qualité améliorée

Time is money, tout le monde le sait bien. Et à l'heure actuelle, "money" coûte cher: voyez les taux d'intérêt !

Les producteurs n'aiment pas que leurs marchandises restent "inactives". Ils réduisent leurs stocks aux besoins de quelques jours de travail (alors qu'auparavant, ils couvraient parfois un mois d'approvisionnement et plus). Ils souhaitent que les produits achevés quittent leur usine au plus vite (dans la plupart des cas, la production suit tout simplement les programmes de livraison mentionnés aux carnets de commande).

En découle un impératif précis pour le transporteur: acheminer vite, et répondre avec souplesse aux changements de cadence. La chose est faisable, les routiers le prouvent chaque jour.

Mais les expéditeurs attendent plus encore: la preuve constante de cette qualité. Ils ne nous suivront de bon coeur qu'après avoir constaté à l'expérience qu'ils peuvent se fier à nos promesses: que la qualité annoncée est bien une réalité, que le service rendu correspond au service vendu.

En consommateurs, ils calculeront alors le rapport qualité/prix et en tireront des conclusions que nous espérons favorables. Notre offre doit, pour cela, être comparable à celles de nos concurrents, de sorte qu'un choix existe réellement.

Car nous avons deux sortes de clients: ceux qu'on appelle "captifs", qui sont presque obligés de passer par nous, pour des raisons essentiellement techniques; et ceux qu'on peut dire "libres", libres de choisir leur mode de transport en fonction de leur plus grand profit.

Aux premiers, un service amélioré apportera plus de satisfactions. Mais c'est chez les seconds que notre nouvelle compétitivité peut produire pour nous les effets les plus positifs. Satisfaits de la nouvelle offre, ils conserveront ou rendront leur confiance au chemin de fer, et la tendance à l'érosion du trafic sera stoppée. Nous pourrions ainsi atteindre l'objectif que nous nous sommes assigné:

- * une stabilisation du trafic intérieur (au lieu de la diminution constante enregistrée jusqu'ici);
- * une croissance du trafic international, qui devra atteindre 15 % en cinq ans.

Les effets financiers

La réalisation du Plan TOP doit être suivie d'effets financiers précis.

L'abaissement des coûts proviendra notamment:

1. de la réduction du nombre de traitements de wagons dans les triages (19 % de traitements en moins);
2. de la réduction du temps de séjour des wagons en gare de triage (près de 30 % de gain). Et à terme une réduction du parc de wagons, corollaire logique d'une meilleure rotation;
3. d'une réduction du nombre de trains-kilomètres (quelque 13,6 % de moins);
4. de l'économie d'un certain nombre de locomotives de manœuvre.

On peut attendre de nombreuses autres économies encore, de sorte que le montant évalué doit être considéré comme un bilan minimal.

En outre, l'amélioration de la qualité du service entraînera une augmentation de trafic; la SNCB devrait en retirer chaque année des recettes supplémentaires.

Au total, le bénéfice financier du Plan TOP en régime de croisière devrait donc dépasser un milliard et demi par an, ce qui représente ± 10 % des recettes comptabilisées en 1985.

LA DIFFERENCE... COMMENT LA FAIRE

En fait, la réforme date de 1980. A ce moment, la SNCB a entamé la restructuration du tissu des installations de desserte.

Un tissu modifié

Les cours à marchandises et les raccordements ont été examinés groupe par groupe et analysés selon leur niveau d'activité. En-dessous d'un niveau déterminé, ces installations étaient vraiment trop peu rentables pour pouvoir être maintenues. En fin d'analyse, une nouvelle structure a été mise au point, qui comprend:

- * des gares-centres, bien équipées, qui desservent journallement d'autres installations (cours et raccordements) situées dans un rayon donné;
- * les gares avec cour autonome, qui ont les mêmes caractéristiques que les gares-centres mais n'ont pas de zone à desservir;
- * les cours à marchandises contractuelles: leur trafic n'est pas directement rentable, mais on peut les desservir pour des clients avec lesquels des contrats particuliers ont été conclus, ou qui acquittent une redevance de desserte couvrant le coût de nos prestations.

Ce tissu nouveau d'installations a deux qualités essentielles:

- * il répond aux besoins du trafic actuel sans rigidité (il peut être adapté aux situations nouvelles);
- * il correspond à un trafic rentable, ce qui signifie que les mouvements qu'on y enregistre procurent des recettes qui couvrent le coût d'exploitation.

L'acheminement réorganisé

Ces premières mesures ont touché les trains directs et conduit à en réorganiser la programmation et le suivi dans le sens d'une production plus économique et plus fiable. Il s'agissait à présent d'améliorer davantage le trafic par wagons isolés. C'est-à-dire d'organiser les procédures de manière que, de bout en bout, les choses aillent plus vite.

L'analyse a conduit à réduire le nombre de points de travail. Nous comptons désormais 6 triages: Anvers-Nord, Hasselt, Merelbeke, Kinkempois, Monceau et Saint-Ghislain. Quatre autres grandes gares interviennent pour des missions particulières: Schaerbeek, Ronet, Montzen et Stockem.

Une nouvelle grille d'horaires a été mise au point en fonction de l'objectif assigné à la réorganisation: le délai jour A/jour B.

Des règles ont été fixées pour que l'acheminement soit vraiment performant:

- * un wagon isolé ne peut transiter que par deux gares de triage au plus;
- * une relation directe est assurée si possible par deux trains/jour (éventuellement composés de lots) entre toute paire de gares de triage;
- * s'il est fait appel à la technique des lots, la même règle de deux est appliquée à la composition des trains et au nombre de trains pour une correspondance de lots; et l'on n'autorise qu'une correspondance par lot.

Les frontières "effacées"

Le trafic international représente à lui seul la moitié du trafic diffus total, et les perspectives d'avenir y sont encourageantes. Il faut là aussi améliorer la compétitivité de l'offre.

Des formules d'acheminement direct ont déjà été mises au point avec les réseaux voisins: Inter Delta et le Porte d'Italie Express, par exemple. Cette tendance se poursuivra et nous multiplierons à l'avenir les produits à délais garantis de zone européenne à zone européenne.

Les frontières doivent donc être "effacées": les trains ne doivent plus y marquer d'arrêt. Cela ne signifie absolument pas que la structure douanière sera gommée. C'est l'organisation qui sera adaptée de sorte que l'objectif d'interpénétration soit atteint. En pratique:

- * on reportera sur la gare de triage SNCB la plus appropriée le travail actuellement accompli en gare-frontière et qui ne touche la plupart du temps qu'une partie des wagons;

- * on maintiendra vis-à-vis d'un nombre limité de gares-frontières une organisation locale pour l'acheminement du trafic résiduel qui doit obligatoirement être arrêté pour accomplissement de formalités spéciales (explosifs, transports hors gabarit...), opérations phytosanitaires, et ne peut donc bénéficier des dispositions d'interpénétration.

A cette fin, on utilisera les possibilités offertes par les équipements de transmission, l'interconnexion des systèmes de gestion mécanisée des réseaux européens, les mesures d'harmonisation élaborées par l'UIC et les facilités accordées par l'Administration des Douanes.

Cet effacement des frontières doit se faire progressivement. La SNCB se donne pour y arriver un délai de trois ans.

Planning et suivi

Le **1er juin 1986**, le travail des gares de triage est donc réorganisé; la SNCB applique un nouveau plan d'acheminement et un nouveau service des trains de marchandises. Jusqu'au **1er juin 1989**, l'effacement des frontières sera progressivement réalisé. Les dispositions prises à cet effet auront des répercussions sur l'organisation du travail dans les gares frontières.

La SNCB mènera des négociations avec l'Administration des Douanes et encouragera sa clientèle à choisir des formules de dédouanement pratiques. Elle négociera aussi avec les réseaux voisins, pour que les disparités s'estompent peu à peu et que l'on puisse au plus vite réaliser une pleine intégration ferroviaire internationale.

De son côté, la Direction C prolongera les progrès techniques par des actions de commercialisation, pour tirer profit au plus vite des efforts réalisés dans l'exploitation de la technique ferroviaire. Il est déjà certain, à cet égard, que des produits internationaux nouveaux seront lancés régulièrement, au fur et à mesure de leur élaboration avec les réseaux voisins, sur des axes à potentiel intéressant pour le chemin de fer.

Pour de plus amples détails...

Voyez en fin de brochure la fiche explicative qui présente le schéma de travail et la nomenclature horaire.

LA DIFFERENCE... LA FAIRE CONNAITRE

Comme en 1984, au moment de faire connaître au public la restructuration IC-IR, la SNCB mène au profit du Plan TOP une vaste campagne de communication. Vaste mais plus modeste, car la cible est bien entendu plus limitée.

Les publics

Trois publics doivent être informés:

1. les agents de la société, qui sont les premiers acteurs du renouveau technique et commercial;
2. la clientèle réelle et potentielle, dont la détermination à nous suivre engendrera en partie le succès du Plan TOP;
3. le grand public, parce que c'est là aussi que se forme l'image de marque de notre société, et que le Plan TOP nous aidera à redorer cette image.

Les moyens

Des moyens divers seront mis en oeuvre:

1. une information sérieuse à la presse, qui répercutera le message dans des articles rédactionnels. Cette information sera soutenue par la publication d'annonces dans les quotidiens et les magazines appropriés;
2. des conférences seront organisées, au cours desquelles le personnel de la société ou la clientèle pourront dialoguer avec des spécialistes parfaitement au courant du Plan TOP. Les exposés s'appuieront sur quelques projections audio-visuelles destinées à synthétiser le message.
3. des publications de plusieurs types seront distribuées:
 - * un dépliant exposant de manière succincte les raisons, les objectifs et les grands éléments du Plan TOP;
 - * cette brochure, que vous achevez de lire;
 - * des fiches pratiques, destinées à aider la clientèle dans ses contacts avec la SNCB et dans la résolution de ses problèmes de transport;
 - * des articles, dans des revues telles que Informations SNCB ou Le Rail, qui auront pour but de toucher un public plus vaste ou de détailler davantage le message que nous lançons.

Le calendrier

Cette campagne se déroulera en deux temps.

Du 15 avril à fin juin, les vannes seront grandes ouvertes. L'effort doit être intensif en période de lancement.

Lorsque, après les grandes vacances, les procédures nouvelles auront terminé leur rodage, nous vivrons une étape de relance, déjà axée sur des prolongements du Plan TOP. Et là se dessinera la tactique de communication qui, à l'avenir, visera à entretenir régulièrement l'intérêt de la clientèle pour l'activité ferroviaire tout en présentant les produits nouveaux.

LES GENS FONT LA DIFFERENCE

Voilà 150 ans que nous transportons des marchandises. Nous avons donc une solide expérience de la chose. Nous avons prouvé de tous temps notre capacité de le faire bien et de nous adapter aux mutations industrielles.

La mutation de juin 1986 est jusqu'ici une théorie sur papier. Les projections qui ont été faites pour en évaluer les effets sont tout aussi théoriques. Si bien qu'au moment où tout cela doit prendre vie, nous pouvons dire en toute certitude que le succès ne sera total que si nous utilisons à plein notre expérience, que si **les gens font la différence**.

C'est une question d'attitude. Suivez le raisonnement, vous verrez.

Moi, je suis "exploitant"

Comme exploitant, je souhaite que le trafic tourne bien: respect des cadences et des horaires, aboutissement des procédures, suivi des wagons traités... Mon travail, dans la gare centre, la gare de desserte ou la gare de triage, consiste à réaliser avec la plus grande souplesse possible les promesses faites au client. Une offre a été mise au point. Elle a séduit l'expéditeur. Ce dernier, en nous donnant un ordre de transport, nous fait entière confiance. S'il a, de son côté, agi de telle sorte que tout soit en ordre, je ne peux pas trahir sa confiance. Car un client déçu est le plus souvent un client perdu.

Je ne suis pas un personnage isolé, mais un membre d'une équipe dans laquelle chaque spécialiste a un rôle à jouer au mieux. Les gestes que je pose pour mener la procédure à son aboutissement sont des maillons d'une chaîne qu'il s'agit de ne pas rompre. Y rester attentif en permanence sera une démarche bénéfique pour le trafic.

Moi, je suis "commercial"

Au départ, c'est à moi qu'il revient de séduire le client, de le convaincre que notre service sera impeccable, que ses marchandises arriveront à destination dans un délai et à des conditions très satisfaisants. Mon rôle de spécialiste commercial consistera donc, en première phase, à bien définir le problème de mon client, et à lui donner une réponse réaliste, que la partie "exploitation" puisse mener à bien. Car quel que soit mon pouvoir de conviction, je ne suis, comme mon collègue exploitant, qu'un membre de l'équipe ferroviaire.

Dimensionner mes démarches et mes promesses aux possibilités techniques sera donc une attitude bénéfique pour le trafic.

Moi, je me sens à la fois "commercial" et "exploitant"

C'est incontestablement la position la plus féconde. Exploiter en sachant que les impératifs commerciaux jouent un rôle important dans le jeu de concurrence. Commercialiser en restant attentif aux possibilités, quitte à en introduire de nouvelles, réalisables, s'il s'avère qu'elles peuvent améliorer sensiblement les performances.

C'est le comportement idéal pour relever le défi actuel et gagner notre pari. Nous ne sommes pas des tractionnaires purs: remplir les trains que nous mettons en ligne est tout aussi important.

Lorsqu'un transporteur routier prospecte des clients, il s'arrange pour leur faire comprendre que le transport, c'est son problème à lui, et qu'ils peuvent dormir sur leurs deux oreilles. Nous devons présenter la même image rassurante si nous voulons consolider et développer notre part du marché.

Etre transporteur, c'est être à la fois exploitant et commercial, condition sine qua non pour nous assurer un avenir. Car les clients, au contact de nos concurrents, ont acquis des habitudes, des réflexes. Il serait vraiment absurde de s'obstiner à voir les choses autrement. Le service **rendu** doit parfaitement correspondre au service **vendu**.

Faire la différence...

Etre transporteur à la SNCB, c'est jouer un rôle actif dans un concept global, plus vaste que le cadre des attributions administratives.

Ce 1er juin 1986, la SNCB parie sur son avenir. Elle a tout mis en oeuvre pour faire sortir les bons numéros: elle joue le tiercé gagnant - "qualité, fiabilité, compétitivité". Mais vous savez ce que c'est: quand les bulletins sont enregistrés, ce sont les équipages qui font la course, **qui font la différence**.

A nous d'être les jockeys d'un chemin de fer "marchandises" mieux armé, plus performant, plus compétitif, bien intégré à l'époque, au contexte, aux méthodes du jour. A nous de faire la différence.

... à long terme

Sans pour autant sous-estimer l'impact que peut avoir la campagne de communication engagée, nous pouvons être certains qu'elle ne suffira pas à lancer le nouveau chemin de fer.

Le succès à long terme viendra du fait que **les gens feront la différence**. Mais une différence marquée pendant un mois ou deux ne suffirait pas pour assurer l'avenir. C'est d'un effort à long terme qu'il faut parler.

Le changement n'est jamais facile à digérer. Et la période qui débute le 1er juin ne sera pas de tout repos. Mais l'habitude une fois acquise, il ne faudra pas relâcher la tension. Ce pari lancé à la mi mai 86, nous ne pourrons pas être sûrs de l'avoir gagné avant plusieurs années, car les grandes mutations prennent du temps.

Notre effort collectif - spécialistes du matériel, de l'exploitation, de la commercialisation - sera donc un effort à long terme. Un effort de plus ? Non. Un effort différent, pour un avenir différent... et plus sûr.

Pour **notre** avenir.

LA REORGANISATION DU TRAFIC DE MARCHANDISES PAR WAGONS ISOLÉS

Les profondes mutations intervenues au cours de la dernière décennie en Belgique et dans les pays voisins ont rendu inévitable une refonte complète de notre organisation.

Préparée par un groupe multidisciplinaire de techniciens, la réorganisation du service des marchandises par wagons complets a été approuvée le 30 avril 1982 par le Conseil d'Administration de la SNCB.

Après avis favorable des Conseils Economiques Régionaux, les études ont été entreprises selon un schéma que nous reproduisons ici.

Les études prévues aux modules 1, 2 et 3 sont appliquées ou en voie d'application. L'étude "Plan de Transport", reprise au module 4, constitue la suite logique des précédentes. Ses résultats entrent progressivement dans les faits à partir du 1er juin 1986.

Ce nouveau plan de Transport Optimisé (plan TOP) se substitue ainsi au plan de transport basé sur les structures mises en place dans les années 60, qui apparaissait de plus en plus inadapté aux besoins nouveaux et de moins en moins apte à répondre aux objectifs visés.

Le plan de transport, c'est-à-dire l'organisation mise en oeuvre pour acheminer les wagons isolés, exerce une influence déterminante sur le coût du transport et sur la qualité du service à la clientèle.

Il est donc indispensable de mettre en place une nouvelle structure qui réponde aux critères d'abaissement des coûts et assure la promotion de la qualité du service offert.

Quatre grandes orientations sont susceptibles d'atteindre ces objectifs:

1. obtenir un rendement optimal des installations de triage et du service des trains intertriages;
2. réaliser un délai d'acheminement jour A/jour B qui conditionne la qualité du service et présente l'avantage de s'associer aux plans que les réseaux voisins mettent sur pied dans la même optique;
3. présenter une offre attrayante par sa qualité et son prix;
4. promouvoir le trafic international en éliminant ou en réduisant le plus possible les arrêts aux frontières.

Acheminement jour A/jour B

Le délai jour A/jour B signifie qu'un wagon accepté au transport dans un point desservi du réseau le jour A, de manière à pouvoir être enlevé par le train de desserte, doit être mis à la disposition du destinataire au cours de la journée suivante, le jour B. Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas pris en considération.

Pour atteindre cet objectif, il est indispensable

- * que tout wagon isolé ne transite que par deux gares de triage au plus;
- * que tout couple de gares de triage dispose d'une relation directe assurée, si possible, par deux trains/jour ou par lots;
- * si l'on fait appel à la technique des lots,
 - de limiter à deux le nombre de lots acheminés par un train et à deux le nombre de trains pour une correspondance de lots;
 - de n'autoriser qu'une correspondance par lot.
- * que le choix des gares de triage maintenues soit compatible avec les contraintes de la desserte de la zone (distances, temps de parcours, travail de triage, etc.).

Effacement des frontières

Le trafic international diffus représente à lui seul la moitié de notre trafic total diffus et permet d'envisager à l'avenir des perspectives intéressantes d'augmentation pour autant que la aussi l'offre soit compétitive.

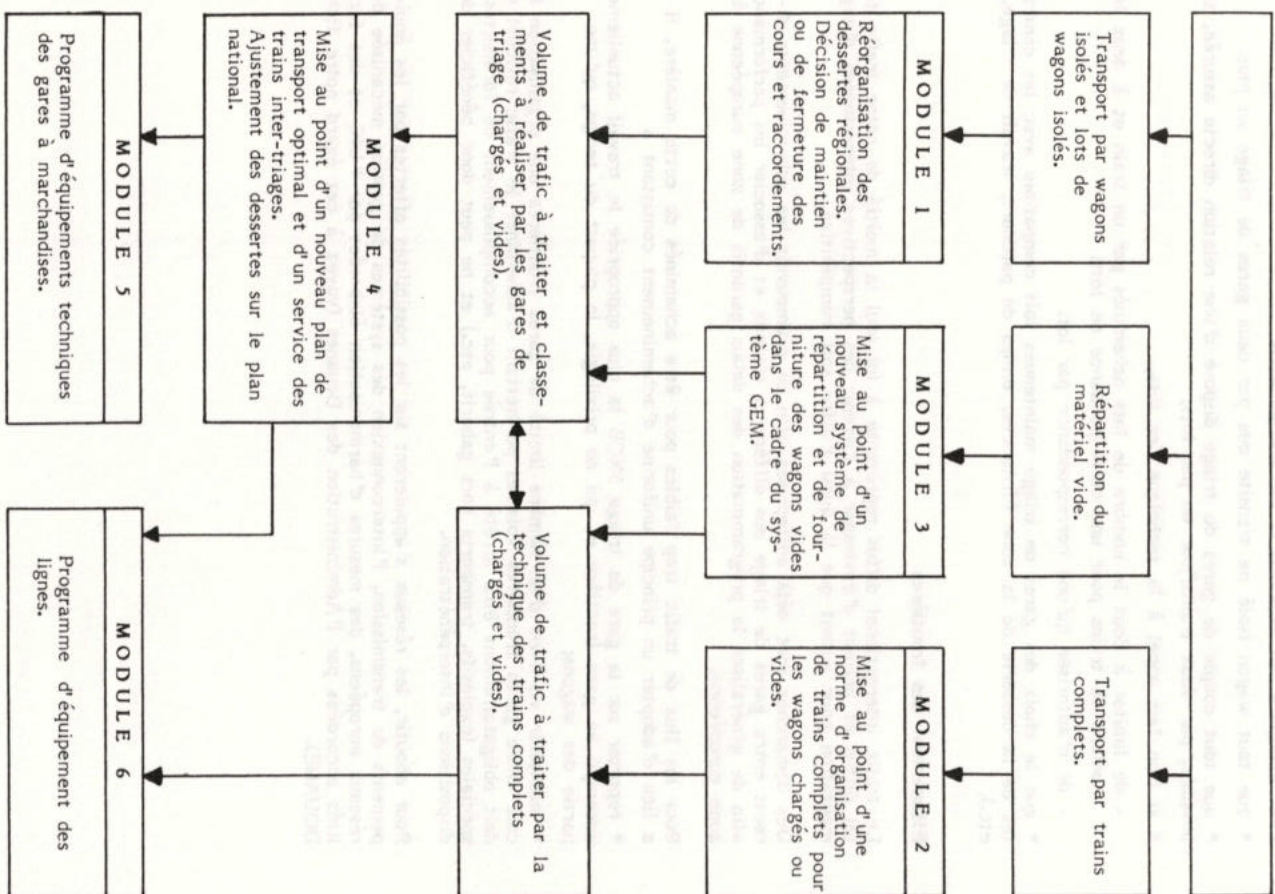
Des démarches sont déjà entreprises afin de promouvoir les acheminements directs entre gares de triage des différents réseaux et d'associer les performances afin de généraliser la programmation des délais garantis de zone européenne à zone européenne.

Pour les flux de trafic trop faibles pour être acheminés de cette manière, il y a lieu d'adopter un principe uniforme d'acheminement consistant à

- * reporter sur la gare de triage SNCB la plus appropriée le travail actuellement accompli en gare frontière et qui ne privilégie, la plupart du temps, qu'une partie des wagons;
- * maintenir vis-à-vis d'un nombre limité de gares frontières une organisation locale entre gares frontières voisines permettant d'acheminer le trafic résiduel qui doit obligatoirement être arrêté à l'entrée pour accomplissement de formalités spéciales (explosifs, transports hors gabarit, etc.) et ne peut donc bénéficier des dispositions d'interpénétration.

Pour aboutir, les réseaux s'appuieront sur les possibilités offertes par les équipements de transmission, l'interconnexion des systèmes de gestion mécanisée des réseaux européens, des mesures d'harmonisation élaborées par l'UIC et des facilités accordées par l'Administration des Douanes (voyez à cet égard notre fiche DOU/ANE).

MARCHANDISES PAR WAGONS COMPLETS



LES ECHANGES INTER GARES

Le tableau que voici donne, pour les gares-centres, les heures de départ et les heures d'arrivée des trains de desserte inter-triages.

Gare-centre	D	A	Gare-centre	D	A
Alost	17	9	Louvain	20	6
Ans	19	10	Malines-Nekkerspoel	19	7
Anvers-Kiel	21	7	Manège	19	10
Anvers-Schilpoot	21	6	Marbehan	19	10
Arton	18	11	Marlebourg	23	13
Ath	20	9	Marloie	14	10
Braine-le-Comte	18	11	Menin	14	6
Bressoux	21	6	Merbekke	20	9
Bruges	23	6	Mol	19	9
Bruxelles-Tour & Taxis	20	6	Montzen	24	11
Châtelet	24	9	Namur	18	11
Courcelles-Centre	13	9	Neerpelt	18	10
Courtrai	20	6	Ottignies	20	12
Deinze	19	7	Raeren	17	10
Denderleeuw	16	10	Roulers	18	9
Dendermonde	22	12	Saint-Ghislain	19	9
Dixmude	15	12	Saint-Nicolas	20	6
Erquelines	23	10	Statte	19	11
Fleurus	18	13	Tournai	16	9
Gedinne	14	14	Turnhout	19	10
Gouvy	20	7	Verviers-Ouest	19	6
Haine-Saint-Pierre	22	9	Virton	10	6
Haren-Nord	17	9	Winterslag	22	9
Hasselt	24	9	Wondelgem	18	8
Herentals	20	6	Zeebrugge	20	6
Libramont	20	9	Zortgem	16	13
Lierne	15	9			

INFORMATION TRAFIC - UN OUTIL PERFORMANT

En juin 1985, la SNCB a mis en service un nouveau système informatique pour assurer le suivi du trafic des wagons de marchandises.

Les études sur la gestion par ordinateur avaient débuté à la fin des années 60. Au début des années 70, avec des moyens techniques encore limités, la SNCB a réalisé le système de suivi des wagons le plus performant au niveau européen. Le nouveau système (celui de 1985) en constitue le prolongement.

Les très hautes performances atteintes ces dernières années par le matériel informatique ont permis de centraliser les informations, ce qui n'avait pu être réalisé dans le premier système, et a rendu l'outil encore plus précieux et efficace pour les services de Direction et pour les gares.

Le nouveau système est articulé sur quelque 800 terminaux installés dans les gares et connectés, via un réseau informatique, aux puissants ordinateurs centraux de la SNCB. Ces derniers traitent en temps réel environ 31 000 transactions par jour, avec un temps moyen de réponse de l'ordre de 3 secondes. Le système contient en permanence - et directement accessibles - les données relatives à tout transport en cours sur le réseau belge, ainsi qu'à tout transport terminé depuis moins de deux semaines; il contient également de nombreux autres fichiers à but opérationnel ou historique.

Les réseaux étrangers ont également développé leurs propres systèmes de gestion, et un accord est intervenu pour assurer un échange d'informations compatible avec chacun des systèmes. La chose est réalisée par le biais du réseau international de télématique HERMES, auquel participent les réseaux ferroviaires français, allemand, suisse, italien, britannique et belge.

Partant de là, il est aisé pour les gares

- * de connaître la composition des trains au départ de leur gare d'origine ou de la dernière gare étrangère de remaniement;
- * d'obtenir des bulletins de triage donnant la manière et les précautions à prendre pour effectuer correctement le travail et en assurer le suivi;
- * de vérifier la bonne composition d'un train au départ du point de vue de la vitesse, du freinage et du classement, en évitant les pertes de temps dues à une reconnaissance en campagne;
- * d'obtenir une édition des documents indispensables à la mise en marche d'un train;
- * de rechercher un wagon vide satisfaisant à la demande d'un client;
- * de rechercher le lieu de séjour d'un wagon et, éventuellement, tout ce qu'il a subi pendant une période donnée;
- * d'assurer le suivi des engins de traction;
- * de contrôler le séjour des wagons sur les installations au moyen des relevés fournis par l'ordinateur.

Dans les organes de direction de la SNCB, le système fournit aux dirigeants responsables les informations nécessaires sur le trafic des wagons.

Différents programmes permettent de calculer et d'établir les redevances entre réseaux pour l'emploi réciproque des wagons, de contrôler l'utilisation des trains, et de fournir des statistiques diverses sur les courants de transports, l'utilisation du parc de matériel à marchandises, etc., afin d'adapter les services en conséquence.

SERVICE AVANT ET APRES VENTE

Que ce soit avant ou après la signature du contrat de transport, la SNCB met à votre disposition ses services de conseils dont l'expérience de la technique ferroviaire vous permettra de réaliser des acheminements performants.

Si votre problème est de nature commerciale

Le service technico-commercial étudiera pour vous les problèmes d'implantation de nouveaux raccordements, de recherche de terrains, ainsi que tout ce qui concerne les aspects tarifaires et les questions générales relatives au matériel à marchandises.

Adressez-vous au tél. 02/525 26 19 ou au télex 25035 railcb.

Ce service assurera le suivi de tout problème qui lui sera soumis, se chargera de la coordination entre les services ferroviaires belges et étrangers en vue d'obtenir des solutions optimales et assurera un service après vente rationnel.

Si votre problème est de nature technique

Le service d'aide technique à la clientèle abordera avec vous

1. les problèmes techniques généraux: choix du wagon le mieux adapté à vos besoins spécifiques, problèmes de manutention, de déplacements de wagons sur rails ou sur roues, études d'équipement de wagons, d'installations de chargement et de déchargement, d'adaptation de raccordements, d'installation de ponts à peser performants, élaboration de consignes pour l'utilisation de wagons spéciaux, gestion des wagons pour produits pétroliers, etc.

Adressez-vous au tél. 02/525 21 31, 525 44 65 ou au télex 25035 railcb.

Ce service vous assistera lors de la conception de vos installations, vous conseillera quant aux équipements les mieux adaptés, vous aidera lors de vos premières réceptions ou expéditions et ce quelle que soit leur nature.

2. la prévention des avaries: études, essais et acceptation des modes de chargement, emballage et arrimage des marchandises.

Adressez-vous au tél. 02/525 21 31, 525 44 66 (affaires en français), 525 44 67 (affaires en néerlandais) ou au télex 25035 railcb.

Ce service étudiera votre cas particulier, effectuera les essais jugés utiles, placera les enregistreurs de chocs souhaités et créera la fiche de chargement qui vous donnera satisfaction.

3. les transports combinés: tous problèmes de techniques rail-route, conteneurs, caisses mobiles, semi-remorques.

Adressez-vous au tél. 02/525 44 67 ou au télex 25035 railcb.

Ce service vous conseillera et étudiera les solutions adaptées à votre cas.

4. les transports exceptionnels.

Le gabarit ferroviaire national ou international vous préoccupe.

Adressez-vous au tél. 02/525 42 19 ou au télex 25035 railcb.

Ce service vous fournira tous renseignements utiles et vous accordera les autorisations nécessaires.

*
*

De plus, vous pouvez faire appel, pour vos problèmes de chargement, aux responsables des Groupes du réseau:

à Mons: M. Colinet, tél. 065/33 41 71, poste 2320
à Charleroi: M. Lodon, tél. 071/36 40 10, poste 4275
à Namur: M. Robette, tél. 081/22 37 01, poste 2320
à Liège: M. Richard, tél. 041/52 01 30, poste 4290
à Hasselt: M. Baerts, tél. 011/22 11 01, poste 2210
à Bruxelles: M. Everaerts, tél. 02/218 60 50, poste 7300
à Anvers: M. Lauriks, tél. 03/231 76 90, poste 2400
à Gand: M. Depaemelaere, tél. 091/22 57 21, poste 5460

Tous ces "conseillers transport" s'appuient sur des équipes spécialisées multidisciplinaires

- * de techniciens de la voie et des ouvrages d'art
- * de spécialistes de l'exploitation
- * de techniciens de la signalisation
- * de chimistes
- * de juristes
- * de techniciens du matériel, etc.

Tous ces services sont entièrement GRATUITS.

La SNCB a l'intention de continuer à perfectionner cet outil. Les prochaines études sont axées sur

- * la recherche d'un meilleur contrôle de la circulation des trains de marchandises;
- * la réparation et le contrôle de la réparation du matériel à marchandises vide, voire l'établissement d'un plan de réparation prévisionnel fluctuant avec les variations des transports à effectuer;
- * une meilleure information à la clientèle sur le séjour, l'acheminement et les prévisions d'arrivée des transports intéressés.

Bien entendu, cette énumération n'est pas exhaustive.

Et pour le client...

Le suivi permanent

Il est possible actuellement, via un terminal SNCB de gare ou de Direction, de connaître la localisation de tout wagon en Belgique, en France et en Grande-Bretagne ou la destination prise par un wagon sorti de l'un de ces pays. Les autres réseaux participant au projet Hermès (CFF, DB, FS) pourront offrir le même service en 1987 ou 88.

Le raccordement des ordinateurs de la SNCB au réseau RTT permettra bientôt aux clients disposant d'un télex d'introduire une même interrogation et d'obtenir une réponse immédiate.

La SNCB étudie également avec les autres réseaux Hermès de nouvelles applications telles que:

- * "Incidents en cours de route", pour informer l'expéditeur, le destinataire ou le titulaire d'un wagon P qu'un wagon est avarié ou réformé à l'étranger;
- * "annonce d'expédition", pour porter à la connaissance du réseau de destination ou du réseau d'immatriculation d'un wagon P toute expédition le concernant.

Dans un proche avenir, il sera possible également d'être averti automatiquement de certains événements survenant en Belgique à votre transport, comme une annonce d'arrivée.

La confidentialité des informations sera bien sûr assurée.

Un autre document de transport

La SNCB peut étudier avec vous un système permettant de supprimer les documents de transport en trafic intérieur. Les informations seront alors transmises sur une bande magnétique, tous les dix jours.

Nous étudions également un système de télétransmission pour supprimer les documents de transport. Appliqué au trafic international, ce système pourrait également déboucher sur le traitement des documents douaniers.

Le contrôle des factures

La SNCB peut fournir sur bande magnétique les données contenues dans ses factures de transport pour ce qui concerne le trafic intérieur.

Pour en savoir plus sur la **SNCB connection**, appelez le 02/525 36 83.

LES REPRESENTATIONS COMMERCIALES DE LA SNCB

La Direction Commerciale de la SNCB a installé des représentations en Belgique et à l'étranger.

Les Représentants Commerciaux, qui dirigent ces antennes commerciales, ont des missions d'information, de prospection, de négociation, et se chargent de faire le lien entre clients et techniciens de la SNCB.

L'information couvre tous les aspects de l'activité ferroviaire: le trafic de voyageurs, les envois de colis, les expéditions de charges complètes; sans oublier les aspects particuliers qui conditionnent un travail efficace et rentable.

Le bureau "marchandises" de la représentation se charge d'examiner les problèmes précis liés à chaque cas et informe sur les prix de transport. A cet égard, les représentations installées dans les 5 grandes agglomérations disposent d'une cellule spécialisée qui informe par téléphone, par telex ou par courrier sur toutes les questions tarifaires.

La prospection est assurée par le Représentant Commercial et le prospecteur qui l'assiste.

Elle débouche sur la **négociation** de contrats bien adaptés aux besoins des expéditeurs et au volume global de leur trafic. L'équipe assure le suivi des contrats conclus et traite les difficultés qui découlent de leur réalisation.

La représentation commerciale est aussi **le lien** entre les clients et les services techniques de la SNCB. Lorsque le besoin en est exprimé, elle entre en contact avec "the right man" dans la structure de la société et établit entre celui-ci et le client le lien le plus étroit et le plus fécond possible.

Les représentations installées à l'étranger font grosso modo le même travail d'information, de prospection et de négociation avec les clients du chemin de fer implantés dans le pays où elles agissent. Elles assurent en plus la représentation de la SNCB auprès des réseaux partenaires.

De la même manière, ces derniers ont ouvert en Belgique des représentations qui peuvent couvrir un territoire plus étendu (le Benelux, par exemple). Ces représentations se tiennent également à la disposition des clients belges pour examiner avec eux et avec la SNCB les questions inhérentes aux acheminements internationaux.

Dans la liste que nous publions à présent, vous retrouverez, pour chaque antenne commerciale, le nom du Représentant, chef de délégation, suivi de celui du prospecteur charges complètes. Vous pouvez vous adresser directement à ces deux personnes pour leur poser tous les problèmes qui surviennent.

Les représentations commerciales de la SNCB en Belgique

Anvers	Ferdinand Herremans - Eric Seberechts Roosevelt Building, Anneessensstraat 1-5 - 2000 Antwerpen Téléphone 03/233 02 68 Télex RAIL CAB 31814
Arlon	Guy Vandenhoofd - Michel Lambert Avenue de la Gare 61 - 6700 Arlon Téléphone 063/22 41 15
Bruges	Guido De Raedt - Luc Deprey Stationsplein 2 - 8000 Brugge Téléphone 050/38 39 97 Télex CA - BRUG 81497
Bruxelles	Eric Peetermans - Jan Pede - Christian Velghe Boulevard Ad. Max 142 - 1000 Bruxelles Téléphone 02/219 00 40 Télex RAIL CBB 20599
Charleroi	Jean-Pierre Vanlaetern - Alain Lamy Quai de la Gare du Sud 1 - 6000 Charleroi Téléphone 071/43 01 73 Télex RAIL CC-B 51599
Courtrai	Camiel Vanackere - Michel Botenberg O.L. Vrouwstraat 9 - 8500 Kortrijk Téléphone 056/22 00 49
Gand	Jan Van Rossem - Georges Robbe Koningin Maria-Hendrikaplein 2 - 9000 Gent Téléphone 091/21 99 58 Télex RAIL CG-B 12963
Hasselt	Denis Van Craen - Guido Van Dessel - Johan Vrolix Stationsplein 4 - 3500 Hasselt Téléphone 011/22 23 21
Liège	Joseph Deterville - Guy Fery Boulevard de la Sauvenière 87 - 4000 Liège Téléphone 041/23 17 13 Télex RAIL CL-B 42655
Mons	Francis Pettiau - Pascal Lelubre Square Roosevelt 14 - 7000 Mons Téléphone 065/33 59 79
Namur	Albert Collin - Christian Bizon Rue Godefroid 52 - 5000 Namur Téléphone 081/22 30 84

Représentants des réseaux voisins à Bruxelles

Allemands

Karl Gaertner - Jozef Kirschweg
Deutsche Bundesbahn
Rue du Luxembourg 23 - 1040 Bruxelles
Téléphone 02/512 39 33

Français

Jacques Audouard - Jean Deleglise
Société Nationale des Chemins de fer français
Boulevard Adolphe Max 25 - 1000 Bruxelles
Téléphone 02/217 00 20

Italiens

Diodato Di Tana
Chemins de fer italiens de l'Etat
Place de Brouckère 46 - 1000 Bruxelles
Téléphone 02/219 09 42

Néerlandais

Aeiso Swijgman - Jules Baarteman
Nederlandse Spoorwegen
Boulevard de l'Impératrice 66 bte 1 - 1000 Bruxelles
Téléphone 02/512 83 45

Suisses

Georges Lauber - Pierre-Alain Bolomey
Chemins de fer fédéraux suisses
Boulevard Adolphe Max 48-50 - 1000 Bruxelles
Téléphone 02/217 57 63

A l'étranger

Bâle

Alphonse Schwanen
Aeschenvorstadt 48 - CH 4051 Bâle
Téléphone 0041/61 23 72 85
Télex 965637 SNCB CH

Cologne

Ernst Van der Stockt
Generalvertretung der Belgischen Eisenbahnen
Im Hauptbahnhof - D 5000 Köln 1
Téléphone 49/221/13 47 61
Télex 8883563 SNCB D

Lille

Jacques Delhougne
"Forum" Avenue Charles Saint-Venant 33 - F 59800 Lille
Téléphone 3320/064617
Télex 130557 FERBEL F

Londres

Daniel Mahr
Belgian National Railways
Sackville street 22-25 A - GB London W 1 X 1 D E
Téléphone 44/17 34 14 91

Luxembourg

Marcel Ensch
Représentant commercial de la SNCB
Avenue de la Liberté 17 - L Luxembourg (1931)
Téléphone 35 22 49 55

Milan

Antonio Fasani
Rappresentanza Generale Delle Ferrovie Belge (SNCB)
Via Mauro Macchi 49 - I 20124 Milano
Téléphone 0039-2-670 11 30
Télex 352168

Paris

Michel Marteau
Représentation Générale des Chemins de fer belges
Boulevard des Capucines 21 - F 75002 Paris
Téléphone 33.1.47 42 40 41
Télex 214726 F TOURBEL

Rotterdam

Robert D'Hont
Algemene Vertegenwoordiging der Belgische Spoorwegen
Delftse straat 9 C - NL 3013 AB Rotterdam
Téléphone 10 13 55 50

Vienne

Jozef Cuypers
Generalrepräsentanz für Österreich, Ost- und Sud-Ost Europa
Opernring 1 - E/IV - A 1010 Wien (E.D.S.)
Téléphone 222/57 84 02
Télex 112691 RALFB A

COMMENT SE DEROULE VOTRE TRANSPORT

Vous avez 25, 50, 75 tonnes à transporter, ou peut-être de quoi remplir tout un train direct ? Que faire ? Voici.

La SNCB a organisé sa structure de transport en deux types, applicables aussi bien au trafic international qu'au trafic national:

- * le type "train direct": votre transport partira en train complet direct, pour peu que vous chargiez au moins 500 tonnes nettes (800 tonnes brutes) et que vous introduisiez une demande de train complet.
- * le type "wagons isolés": vos wagons suivront une procédure d'acheminement avec correspondances applicable sur tout le réseau pour tous les wagons dits isolés.

Mais voyons les détails.

1. L'organisation "train direct"

Introduisez une demande au plus tard à 16 heures le 5ème jour ouvrable avant la date du transport (d'un transport unique ou du premier d'une série de transports). Vous aurez alors l'assurance d'être satisfait. Si vous vous y prenez plus tard (le jour même du transport, éventuellement), tout sera mis en oeuvre pour vous satisfaire, mais sans garantie de départ à la date prévue selon les caractéristiques de votre demande...

Vous pouvez introduire votre demande par écrit. Mais il est préférable de la téléphoner directement au service 13.4 de la Direction de l'Exploitation, à Bruxelles (voyez les références en fin de fiche). Votre demande doit comprendre tous les éléments nécessaires pour l'établissement de votre programme de transport (poids, destination, etc.) et faire mention d'une personne de contact (nom, adresse, numéro de téléphone...) avec qui pourraient être discutés d'autres éléments.

Au besoin, la demande peut être introduite auprès de votre gare ou de la Représentation commerciale de votre région. La gare sera le lieu privilégié si vous introduisez votre demande hors délais.

L'organisation de votre transport demandé dans les délais requis tiendra compte de tous les éléments communiqués. En cas contraire, les services locaux (gare ou dispatching régional) s'efforceront (mais sans garantie absolue) de répondre à toutes vos attentes.

Une modification des conditions demandées peut être prise en considération, dans la mesure où elle tient compte d'un délai de cinq jours ouvrables avant application.

2. L'organisation "wagons isolés"

Les wagons ou groupes de wagons isolés (c'est-à-dire ceux qui ne formeront pas un train complet direct) sont acheminés dans le cadre d'un plan d'acheminement général appliqué d'office à tout wagon remis isolément au transport. Des variantes à ce plan portent sur les acheminements internationaux rapides (TEEM), et sur le transport combiné (rail-route ou trains TECE). Des informations sur les conditions particulières d'acheminement dans ces régimes internationaux peuvent être obtenues auprès de la division 13.4 de la Direction de l'Exploitation, auprès des gares, et auprès des délégations commerciales de la SNCB.

LA REPARTITION DES WAGONS

Le parc de wagons de la SNCB est géré par le Bureau Central de Répartition (BCR), attaché à la Direction de l'Exploitation, 85 rue de France - 1070 Bruxelles. Téléphone 02/525 21 25.

Une demande de wagons peut toutefois être introduite auprès de la gare de chargement, qui fait le nécessaire auprès des organes locaux de répartition pour donner la suite qui convient. Cette procédure est, par suite, plus avantageuse pour les clients qui souhaitent charger en gare.

Pour que la mise à disposition des wagons soit rapide, il convient:

- * d'introduire la demande à temps: normalement, dans la matinée, la veille du jour de chargement;
- * de mentionner explicitement la date requise pour la mise à disposition du wagon vide, la quantité et la nature des marchandises à transporter, le nombre et le type des wagons demandés, la destination de l'envoi, l'itinéraire d'acheminement (réseaux et points frontières si la destination se trouve sur un réseau non frontalier).

Si le choix du wagon le plus approprié et les techniques de calage des marchandises à transporter vous posent problème, adressez-vous au service "Conseil clientèle marchandises", installé à Bruxelles, 25 Putterlie (près de la gare centrale). Vous pouvez toucher ce service par téléphone aux numéros 02/525 21 31 - 44 65 ou 44 67. Ces numéros vous sont rappelés dans la fiche ad hoc.

Toutes les gares sont desservies en principe une fois par jour. Lors de cette desserte, les wagons vides y sont amenés et les wagons chargés enlevés. Informez-vous de l'heure de desserte auprès de votre gare.

Le parc de wagons de la SNCB au 1er janvier 1986

Catégorie	Nombre de wagons		Total
	à essieux	à bogies	
E	tombereau à deux essieux	3 474	2 917
Eas	tombereau à bogies		6 391
Fcs	auto-déchargeur ouvert, à débit réglable	1 067	
Fbl	auto-déchargeur ouvert, non réglable	605	
Ffs	tombereau à gabarit anglais	20	
Fa	auto-déchargeur ouvert à bogies		1 809
			3 501
Gs	wagon fermé de petite capacité	3 230	
Gbs	wagon fermé de grande capacité (> 70 m ³)	2 608	
Hbbs	deux wagons Gbs accouplés	50	
Hbfs	wagon fermé ordinaire à gabarit anglais	296	
			6 184

Catégorie	Nombre de wagons		Total
	à essieux	à bogies	
Hbis wagon fermé à parois coulissantes	512		
Hbis wagon fermé à parois coulissantes et panneaux de calage - système Daberkov	85		
Hbl(k)s wagon fermé à parois coulissantes et panneaux de calage fixes	606		
Habbis deux wagons Hbis sans panneaux accouplés	25		1 228
I wagon fermé ordinaire à isolation thermique	91		91
K wagon plat ordinaire	3 803		
R(e)mms wagon plat de longueur < 18 m		2 225	
R(e)s wagon plat de longueur > 18 m		3 570	
Rbps wagon plat d'une longueur de 25 m		175	
Rgs wagon plat d'une longueur > 18 m, pour le transport de transconteneurs		202	9 975
L wagon plat spécial	542		
Lgs wagon plat spécial pour le transport de transconteneurs	200		
Lfs wagon plat spécial à gabarit anglais	198		
S wagon plat spécial		516	
Sh wagon plat spécial pour le transport de tôle en rouleaux		1 253	
Sgs wagon plat spécial pour le transport de transconteneurs		306	3 015
Tds auto-déchargeur à toit ouvrant	963		
Tads auto-déchargeur à toit ouvrant		924	
Thms wagon à toit ouvrant pour le transport de tôle en rouleaux	12		
Ta(e)hms wagon à toit ouvrant pour le transport de tôle en rouleaux		821	
T(em)s wagon à toit ouvrant	609		
Taems wagon à toit ouvrant		687	
Tbl(k)s wagon à toit ouvrant et parois coulissantes	548		
Tblis wagon à toit ouvrant et parois coulissantes, à gabarit anglais	50		4 614
Ui wagon surbaissé	12	5	
Uc wagon à vidange pneumatique	359	2	
Z wagon citerne	372	4	754
	20 337	15 416	35 753

3. Le suivi des wagons expédiés

Obtenir des informations à propos d'un acheminement en cours (que les wagons soient partis de chez vous ou vous soient destinés) n'est pas difficile. Il suffit de les demander à une gare, à un dispatching régional ou à la division 15.1 de la Direction de l'Exploitation, à Bruxelles.

Un acheminement peut être suivi de bout en bout (par système ITW) sur demande explicite auprès d'une gare ou d'une délégation commerciale, avec l'assentiment de la direction commerciale.

4. Les références utiles

Direction de l'Exploitation: 85 rue de France - 1070 Bruxelles

Direction Commerciale: 60 rue Ravenstein, bte 24 - 1000 Bruxelles

Représentations commerciales: voyez la fiche ad hoc.

Service 13.4 de la Direction de l'exploitation: organisation du trafic marchandises.

Trains complets directs: téléphone 02/525 31 96 - 41 44 - 41 07 - 31 59.

Trafic en wagons complets isolés: téléphone 02/525 21 64 - 21 72 - 44 93.

Dispatchings régionaux

Anvers: téléphone 03/233 56 26

Bruxelles: téléphone 02/537 88 54

Charleroi: téléphone 071/36 02 45

Hasselt: téléphone 011/22 85 84

Gand: téléphone 091/22 57 21

Liège: téléphone 041/52 20 40

Namur: téléphone 081/22 57 07

Mons: téléphone 065/34 68 96

Service 15.1 de la Direction de l'Exploitation: surveillance générale du trafic.

Téléphone 02/525 21 19 - 21 18 pour les renseignements généraux

Téléphone 02/525 31 20 - 31 22 pour le système ITW d'information.

TRAFIC INTERNATIONAL : DEDOUANEMENT BIEN CONCU

L'accomplissement des formalités douanières peut mettre un frein à l'acheminement international des marchandises. Des mesures de simplification et d'assouplissement des procédures doivent être prises d'urgence.

Importation

Les marchandises qui ne sont pas livrées "sous douane", ou qui ne sont pas destinées à un entrepôt douanier et ne peuvent par conséquent pas être libérées en gare de destination, seront présentées aux services douaniers par la SNCB à la frontière ou à la première gare d'arrêt.

Une taxe spéciale sera appliquée si le destinataire demande explicitement le dédouanement dans une gare qui ne soit pas celle de destination, pour compenser l'écart ainsi causé à l'exploitation rationnelle du trafic.

On a affaire à des marchandises sous douane si :

- * les feuillets 1, 2 et 3 de la lettre de voiture sont encore présents;
- * le feuillet 2 ne porte aucun timbre de douane belge;
- * les feuillets 1 et 2 ne sont pas numérotés;
- * le timbre de reprise rouge n'y a pas été porté;
- * on trouve l'étiquette verte E 85 sur la lettre de voiture, E 86 sur le wagon.

Exportation

Si les marchandises au départ ne sont pas encore "sous douane", la SNCB se chargera bien entendu de leur dédouanement. Il faut toutefois encore souligner que cela réduira les chances d'obtenir un acheminement optimal.

Les wagons transportant des marchandises sous douane peuvent être incorporés dans des trains directs internationaux qui ne marquent pas d'arrêt aux frontières. Cela est autorisé si :

- * aucun C 666 n'est joint au document de transport;
- * les documents d'exportation Ex 61, 63, 68, 69 manquent;
- * un timbre de douane (timbre rond ou timbre carré B) figure sur la lettre de voiture;
- * il n'y a pas d'étiquettes E 85 sur le feuillet 1 de la lettre de voiture et E 86 sur le wagon.

TARIFS MODERNES, PRIX DIRECTS

Un prix direct, calculé en quelques minutes, pour un envoi de X à Y...

Voilà une chose que le chemin de fer ne pouvait pas offrir dans le passé pour le trafic international. Chaque réseau ayant sa propre tarification intérieure, il fallait, pour obtenir le prix de bout en bout, faire la soudure de ces tarifs distincts, en sélectionnant dans chacun les caractéristiques particulières conférées aux marchandises concernées. C'était peu pratique, et peu comparable à ce dont la concurrence était capable.

Aujourd'hui, non seulement les prix directs sont entrés dans la pratique quotidienne, mais ils sont, de surcroît, bien adaptés aux contingences des marchés segmentés géographiquement, grâce aux tarifs directs élaborés avec les réseaux voisins.

De tels tarifs existent pour les trafics avec les pays limitrophes, la Grande-Bretagne, l'Autriche, la Scandinavie, et pour de multiples relations de transit par notre pays.

La taxation est basée sur quatre paramètres :

- * la nature des marchandises;
- * leur poids;
- * la nature des wagons utilisés (à 2 ou 4 essieux, réseau ou P);
- * la distance totale à couvrir de gare à gare.

Les tarifs comprennent :

- * la nomenclature et le classement des marchandises;
- * une grille des distances;
- * un barème de prix.

La recherche d'un prix prend donc à présent quelques minutes. Elle peut être un peu plus longue lorsqu'on ajoute au prix de transport proprement dit des taxes inhérentes à des opérations spéciales (location de matériel, pesages, glaçages, etc.).

En général

Pour que l'expédition et la réception se déroulent d'une façon aussi rationnelle que possible, la SNCB attire l'attention de ses clients wagons complets sur les facilités offertes par le règlement 223/77 de la Commission des Communautés Européennes (22.12.1976). Celui-ci prévoit que les expéditeurs et/ou destinataires qui envoient et/ou reçoivent une moyenne hebdomadaire de deux chargements complets une autorisation de dédouaner dans leurs propres installations.

Pour devenir "expéditeur et/ou destinataire agréé", il faut introduire une demande écrite à l'Administration des Douanes et Accises, section "Douane - Législation I", Cité administrative de l'Etat, tour des Finances, boîte 37, Boulevard du Jardin Botanique 50 à 1010 Bruxelles.

Afin que le chemin de fer puisse faire suivre rapidement les marchandises chez les "destinataires agréés", ceux-ci demanderont à leurs fournisseurs de porter en case 12 de la lettre de voiture CIM la mention "Destinataire agréé n° ...".

Les commissionnaires-expéditeurs installés dans les ports sont instamment invités à faire usage du "règlement douanier chemin de fer simplifié" comme prévu dans l'instruction des douanes Transport Douanier Communautaire Art. 266 et suivants.

Toutes autres informations à propos du dédouanement des marchandises transportées par chemin de fer peuvent être obtenues à la Direction commerciale de la SNCB, bureau 61.22, rue Ravenstein 60, bte 24, 1000 Bruxelles, téléphone 02/525 26 16.

La situation douanière (en nombre de wagons)

Le tableau que voici donne la situation des déclarations douanières prises en charge par la SNCB selon le cas:

- I : déclaration à la frontière lors d'une importation
- II : transit vers un lieu de déchargement douanier
- III : déclaration à l'exportation
- IV : déclaration à l'exportation dans une installation à l'intérieur du pays (ports, expéditeurs/destinataires agréés)

	I	II	III	IV
1970	210 175	non connu	409 573	non connu
1974	222 990	332 668	250 713	143 002
1978	92 695	287 050	147 325	273 761
1984	83 213	264 724	126 851	357 940

Ce tableau montre très clairement comment le régime d'agrément des expéditeurs et destinataires a influencé la prise en charge du dédouanement.

