

## A lire dans cette édition

Le service clientèle  
> page 2

Signalisation LGV 2  
> page 6

Les décisions du CA  
> page 8

## edito

La Maison bouge. Vous l'avez vu le 7 février, par les voies digitales: e-mail et intranet. Puis encore le 14 - parce qu'il se passe toujours quelque chose dans notre entreprise. Le 7, le Conseil d'administration avait désigné des responsables de haut niveau, le 14 des lignes d'investissement. Demain, après-demain, dans des organigrammes bien plus détaillés, on en saura encore plus sur notre manière de travailler à l'avenir.

D'autres vendredis encore, et aussi dans d'autres éditions de nos magazines, nous parlerons des décisions prises, au moment où elles seront prises, en même temps que la presse et le grand public en seront avertis. Nous y verrons comment notre entreprise se bat pour mieux servir ses clients, pour continuer à vivre, continuer à être un employeur important, un acteur majeur de la mobilité, comment elle avance dans le siècle, dans le champ européen, dans l'univers ferroviaire. Comment elle a décidé d'avancer. Avançons donc ensemble. Dites-nous votre attente, votre émotion, votre quête d'information. L'oreille n'entend que ceux qui s'expriment. Mais elle entendra au moins tous ceux-là. Et quant à informer, informons-nous mutuellement, dans les deux sens.



## Le Ticket JUMP: ça saute à Bruxelles depuis le 1er février

Plus besoin de s'acheter des tickets différents pour sauter d'un bus dans un tram ou un train depuis ce 1er février à Bruxelles. Avec la STIB, TEC et De Lijn, la SNCB propose un ticket unique, valable pour 1, 5 ou 10 voyages ou encore une journée entière (le bonheur des touristes) dans toute l'agglomération: le ticket JUMP.



La base du ticket Jump est celle en vigueur à la STIB: on peut s'en acheter pour 1, 5 ou 10 voyages; il en existe aussi un valable une journée entière (le bonheur des touristes). L'utilisation du Jump est aussi celle de la STIB, mais avec plus de possibilités: payer un ticket Jump, entamer le voyage, sauter d'un transport à l'autre et prendre la dernière correspondance dans l'heure qui suit l'émission (sauf, bien entendu, pour le ticket d'une journée).

### On se l'achète...

Le ticket Jump est vendu aux guichets de nos gares, dans les bus du TEC et de De Lijn ainsi que dans les agences commerciales, guichets de métro et distributeurs automatiques de la STIB. Dans un tram ou un bus bruxellois, le conducteur ne vend que le ticket d'un voyage ou d'une journée. Le format du ticket Jump vendu aux guichets de nos gares est celui des

cartes des sociétés régionales. Le ticket émis dans les trains par le système Ivette est tout aussi valable, mais d'un format différent.

### Tout avantage pour les clients

L'idée de base est évidemment de cet ordre et le spot publicitaire qu'on a pu entendre en radio dès le 28 janvier le répétait: finies les poches bourrées de tickets de transport, un seul billet suffit.

Au total, c'est la mobilité à Bruxelles qui devrait y gagner si le ticket JUMP est bien vendu et séduit le client... et si, pour y arriver, nous informons bien sur toutes les possibilités du système.

Tous les agents amenés à rencontrer la clientèle ont reçu les instructions nécessaires. Et cette info est accessible sans difficulté. La Direction Voyageurs a édité une fiche-produit qu'on trouve dans le dossier

"VN/Fiches produits" de son site intranet en suivant l'itinéraire "Recherche > date > Billets - Formules 'Pass' - Cartes > 2. Billets à plein tarif > 2. Billets JUMPS".

### Enfin !...

Ce ticket unique pour emprunter les transports en commun à Bruxelles n'est pas une idée neuve. La presse avait eu vent de l'idée - et en avait déjà parlé - à l'été 1998. La rédaction de C'EST A DIRE avait ouvert son dossier dès la rentrée, en septembre, à l'occasion d'une réunion de première approche avec les trois partenaires. Voilà donc plus de 4 ans.

Bien sûr, les quatre entreprises de transport associées dans JUMP partaient de situations fort différentes, en termes de stratégie et de logistique. Déjà, alors, le débat tournait autour du format "carte de crédit" des partenaires régionaux, par comparaison avec le grand format déli-

vré par nos machines Sabin. Tout n'est pas encore résolu, mais le pas est franchi.

JUMP va-t-il gagner d'autres agglomérations ? La gamme SNCB propose aussi à Anvers, Charleroi, Gand et Liège des cartes de 10 voyages dans l'agglomération. Y ajouter des bus, trams et autres métros pourrait être moins ardu à la table de négociation: deux partenaires seulement auraient à s'entendre dans ces cas. Mais c'est une autre histoire. On verra bien.

### On se le paie...

Le prix du ticket JUMP ?  
C'est celui d'un ticket STIB.

1,40 € pour un seul voyage  
6,30 € pour 5 voyages  
9,20 € pour 10 voyages  
3,70 € pour une journée

## Charleroi et ailleurs: opérations "En-train de Noël"

### Plus de 20.000 € pour la recherche

Plus de 6.000 personnes sont venues admirer un réseau ferroviaire miniature comprenant 200 mètres de rails et 80 aiguillages. L'argent récolté - la coquette somme de 20.128€ par le prix d'entrée, par la vente de dessins réalisés par les enfants de la fondation et par la vente de 300 modèles réduits Märklin de la locomotive type 22 est allé à la fondation Reine Fabiola. Le but de cette fondation est de promouvoir les recherches en pédiatrie et

d'améliorer les soins dispensés aux enfants hospitalisés.

Grand coup de chapeau à tous les collaborateurs. Grâce, entre autres, à la contribution des cheminots et à leur enthousiasme, le projet a été une grande réussite.

### Opérations dans le district S-E

Des actions ont également été menées dans de nombreuses gares du district Sud-Est. Mi-décembre, aux heures de pointe, des gaufres ont été distribuées en musique dans 14 gares du district. De plus, des artistes sont venus décorer les portes vitrées des gares: à Namur

par exemple, c'est le Père Noël se baladant sur son traîneau que l'on pouvait admirer. Mais on pouvait en voir aussi en gare d'Ottignies, Ans, Liège-Guillemins, Waremme, Libramont ...

Par ailleurs, dans toutes les gares, les salles d'attente étaient décorées de sapins qui créaient cette ambiance de fête à l'approche de Noël. Là aussi, le personnel en place a déployé son talent.

### En Flandre aussi, c'était la fête

En Flandre aussi, des tas d'initiatives ont vu le jour. La région de Courtrai a fêté cette année le 10e anniversaire

des actions de Noël. Cette opération a comme toujours connu un franc succès. Ce ne sont pas moins de 38.536 euros qui ont été récoltés pour la bonne cause.

A Denderleeuw, la récolte s'élevait à 27.367,25 euros, un record absolu en comparaison avec les années précédentes.

A Hasselt, s'est tenu le spectacle itinérant du groupe à succès de la région "Perrongeluk". Les enfants des écoles, bénéficiaires de cette action, ont eu droit à un trajet en train avec arrêts dans les gares de Genk, Hasselt, Tongres et Saint-Trond.

A Gand, c'est un verre de glühwein qui a été offert aux clients.

# Service clientèle: orienté clients, pas orienté plaintes



Les réformes décidées dans le cadre du plan IC/IR 98 visaient à une démarche plus orientée vers la clientèle. C'est pourquoi il fut mis sur pied en 1999 un service susceptible de fournir des réponses claires et rapides aux attentes des clients: le Service Central Clientèle de VN.

Le service clientèle ne se résume pas à un bureau des plaintes. L'accent est mis en premier lieu sur l'orientation clientèle. Le service ne se contente pas de donner suite aux réactions des voyageurs, mais veille également à les mettre en rapport avec les services appropriés aptes à apporter un début de solution à leur problème.

## Améliorer la qualité du service

Le service clientèle ambitionne de tirer des enseignements des réactions de ses clients, afin de mieux pouvoir rencontrer leurs desiderata de qualité par la suite. Philippe Portogallo, chef de division, explique: "Je nous compare toujours à un médecin: lorsqu'un patient se rend à une consultation, le docteur pose des questions, résout le pro-

blème ou le renvoie à un spécialiste, il rassemble toutes les idées des différents spécialistes et prescrit un traitement. Nous faisons exactement la même chose pour nos clients."

Aux plaintes succèdent les questions, les félicitations et les suggestions, y compris celles d'agents SNCB. Philippe Portogallo: "Les cheminots font également partie de notre clientèle. Ce sont des usagers du train aussi. Leur libre-parcours

est une forme d'abonnement. Ils sont aussi à même de donner leur opinion ou à faire part de leurs idées. De plus, il s'agit de gens du terrain, dont la somme d'expériences peut nous être très utile. C'est pourquoi, en présence d'une plainte de client, nous demandons toujours des explications aux collaborateurs SNCB concernés, afin d'avoir un deuxième avis dans le cadre d'un conflit, et donc pas dans l'intention d'infliger une punition. Un certain nombre de cheminots considèrent notre demande d'explications encore trop souvent comme une remontrance. Au contraire, en cas d'irrégularités, c'est la plupart du temps la version de l'agent des chemins de fer qui est retenue. Notre objectif est cependant d'améliorer la qualité du travail fourni."

## Traitement impartial pour tous

Une deuxième idée reçue est de suspecter le service clientèle de partialité, parce qu'il fait partie de la SNCB. Philippe Portogallo: "Nous traitons objectivement les plaintes. Nous venons en aide à chacun de la même façon, qu'il soit voyageur ou cheminot, quel que soit le grade. Nous n'hésitons pas à avouer des fautes commises par la SNCB. Et nous allons même jusqu'à discuter de la réglementation en vigueur si cela s'avère nécessaire." Il cite l'exemple de l'obligation pour tous les chiens de porter une muselière dans les trains, qui a été en application pendant quelque temps. La règle a été adaptée après concertation. Mais si une procédure donnée se justifie, mais se heurte à l'incompréhension d'un certain nombre de clients, il faut alors expliquer les choses par exemple, en éditant une brochure. Le Service Central Clientèle est un portail de communication pour les voyageurs. Philippe Portogallo: "Nous entretenons de bonnes relations avec les autres organisations: le service de médiation, le Comité Consultatif des Usagers auprès de la SNCB, etc. Le Médiateur nous transmet chaque plainte de voyageur qui lui est

adressée, afin que nous puissions formuler une réponse en premier. Si la solution que nous proposons ne satisfait pas le client, il peut en tout temps user d'un recours auprès du médiateur. En vérité, les plaintes ne sont donc pas traitées plus vite, mieux ou de manière plus objective si on s'adresse directement au médiateur."

## Tenter d'abord de résoudre le problème

Lorsqu'un voyageur a un motif de plainte, il peut la formuler par écrit (lettre, fax ou e-mail ou via le site internet de la SNCB) et l'adresser au service clientèle. Un formulaire de plainte spécial est disponible aux guichets des gares. Philippe Portogallo: "Un message important dont nous souhaitons faire prendre conscience au personnel, est de: toujours essayer de résoudre le problème par vos propres moyens avant de remettre un document de plainte au client. En parlant, en restant à l'écoute, en expliquant ou en donnant des informations, vous parviendrez déjà à résoudre quantité de problèmes."

Les différents bureaux qui composent le service clientèle comptent quelque 40 collaborateurs. Ils sont appelés à traiter des plaintes concernant des amendes (constatation d'irrégularités dans le train ou les C170) et d'autres réactions en rapport avec le trafic intérieur. Ils assurent également le suivi des C170, envoient au besoin des lettres de rappel et de mise en demeure et veillent à ce que les dossiers des mauvais payeurs, des récidivistes et des personnes au comportement agressif envers le personnel, soient transmis au service juridique. Il est rédigé chaque année un rapport annuel comportant des statistiques sur les activités exercées et reprenant des suggestions et des idées destinées à améliorer le service à la clientèle. Une nouvelle tâche s'ajoutera lorsque entrera en vigueur la procédure de compensation pour un service de train qui présente de graves lacunes ou qui n'est pas exécuté.

### EN PRATIQUE

Ce n'est que tous ensemble que nous parviendrons à assurer un service de qualité. La qualité est l'affaire de tous. Si un client vous aborde pour vous demander quelque chose ou pour exprimer son mécontentement, prêtez l'oreille à son histoire. Peut-être pourrez-vous déjà résoudre son problème immédiatement. Ce n'est pas le cas ? Renseignez-lui le Service Central Clientèle.

Il peut compléter un formulaire et le remettre au guichet d'une gare, ou alors envoyer une lettre, un fax ou un e-mail à [service.clients@b-rail.be](mailto:service.clients@b-rail.be):

**SNCB – Direction Voyageurs  
Service Central Clientèle  
Rue de France 56  
1060 Bruxelles**

✳ Bureau VN 042 – section 27 (adresse générale),  
E-mail : [service.clients@b-rail.be](mailto:service.clients@b-rail.be)  
Fax : 02 525 92 31

ou,

✳ Bureau VN 041 – section 27 (pour des plaintes sur des constatations d'irrégularité ou des régularisations dans le train)  
E-mail : [irrregularites@b-rail.be](mailto:irrregularites@b-rail.be)  
Fax : 02 525 92 32

Autres adresses utiles :

**Le Médiateur auprès de la SNCB  
Cantersteen 4  
1000 Bruxelles**

Tél. : 02 525 40 01 (francophones)  
02 525 40 00 (néerlandophones)  
02 525 40 02 (germanophones)

Fax : 02 525 40 10

E-mail : [mediateur@b-rail.be](mailto:mediateur@b-rail.be)

Permanence les jours ouvrables de 9 à 17h.

Les questions relatives au trafic international doivent être adressées par écrit à :

**SNCB – Direction Voyageurs  
Service Clientèle  
Bureau VI.025 – section 13/7  
Bâtiment Atrium  
Avenue de la Porte de Hal, 40  
1060 Bruxelles  
Fax : 02 528 25 29  
E-mail : [int.apresvente@b-rail.be](mailto:int.apresvente@b-rail.be)**

Informations sur les horaires des trains :

**02 528 28 28 (02 555 25 55** pour les téléphones à cadran) ou dans les bureaux d'information des gares.



Chaque jour, le personnel de la SNCB effectue des opérations très variées (commandes de billets, surveillance du réseau, dispatching des wagons, enregistrement des marchandises, facturation, gestion des salaires, etc.) qui ont pourtant un point commun. Celui d'être reliées à l'informatique centrale, à savoir une batterie de machines complexes appelées "serveurs". Mais il faut savoir que, si l'on a du mal à concevoir le rôle exact de ce réseau d'ordinateurs invisibles, un problème sur l'un d'entre eux peut avoir des conséquences graves, voire catastrophiques, pour un ou plusieurs services.

"Nous disposons de deux centres opérationnels", explique Dirk Amandt, Operations Director du Service Staff IT. "Mais contrairement à ce que pensent certains, l'un des deux n'est pas une "copie conforme" de l'autre. L'équipement des anciens locaux de l'avenue Fonsny forme un véritable environnement de production, avec l'hébergement de toutes les applications critiques de la SNCB... En conséquence, il n'était pas possible de "débrancher" simplement ce matériel pour le rebrancher dans sa nouvelle implantation, en se reposant sur le relais de la salle située rue Bara!"

### Casse-tête chinois

La première étape pour Dirk Amandt et son équipe (11 personnes, plus les experts dépêchés par les entreprises privées ayant fourni les différents équipements) fut d'élaborer un vrai scénario décrivant très précisément toutes les tâches qui devraient être effectuées, et l'ordre exact selon lequel elles seraient exécutées au fil des trois mois de la mission.

Pour le relais du courrier électronique, rien de bien grave: il suffit de signaler aux utilisateurs qu'il seront

privés du service pendant quelques heures et de choisir un moment où le trafic est moindre. En revanche, il ne peut être envisagé d'interrompre certains systèmes stratégiques, qui tournent 24 heures sur 24.

"C'est notamment le cas du GEM, une application particulièrement critique qui permet au personnel des gares de triage de gérer en temps réel le dispatching des trains de marchandises et l'enregistrement du chargement dans chaque wagon", poursuit Dirk Amandt. "Les clients de la SNCB se servent eux aussi d'une fonction de ce système, pour visualiser via Internet le trajet suivi par les biens qu'ils nous ont chargés de transporter, en Belgique ou ailleurs. Les conséquences d'un arrêt du "mainframe" (NDLR: un très gros ordinateur hébergeant les principales applications) seraient catastrophiques: les trains ne circuleraient plus!"

Autre exemple, celui de la gestion du trafic international du TGV, via le système SABIN - auquel sont reliés les centres de réservation des chemins de fer français et allemand - hébergé sur trois serveurs. Ici également, pas question de renvoyer aux usagers un message d'erreur "Veuillez nous excuser pour cette interruption de notre service"...!

Pour assurer la continuité, les experts ont prévu un relais temporaire sur les différentes machines de la rue Bara, les applications étant placées "en miroir". Autrement dit une copie exacte des données telles qu'elles étaient juste avant la coupure des serveurs principaux, activée le temps de transférer les équipements dans leurs nouveaux locaux.

"Durant ces quelques heures", admet Dirk Amandt, "nous croisions les doigts très fort! Parce que si jamais les serveurs de relais tom-

# Le déménagement des serveurs: mission impossible... mais réussie!

L'an dernier, un des deux centres informatiques de la SNCB a quitté les deux étages qu'il occupait dans le bâtiment de l'avenue Fonsny, pour s'installer dans le nouvel immeuble Atrium, avenue de la Porte de Hal. Ceux qui en ont eu connaissance ont probablement perçu cette "nouvelle" comme une banale anecdote, sachant que le transfert en question représente moins d'un kilomètre... Pour le département IT, s'agissant d'un outil utilisé quotidiennement par l'ensemble des services, cette opération représentait en réalité un énorme défi: ne pas perturber le bon fonctionnement pour les utilisateurs.

baient en panne pendant que les autres se trouvaient dans les camions... Vous imaginez le risque."

### Le centre névralgique

Néons blafards, couloirs silencieux et déserts, portes blindées - un univers comme on en voit parfois dans des films américains. Ici, pas de gardes armés, mais il faut des cartes magnétiques et un code secret pour pouvoir pénétrer dans l'antre des machines. Car le 2<sup>e</sup> sous-sol de l'Atrium n'abrite pas un parking de 150 véhicules, comme cela était prévu au départ, mais tous les serveurs du centre informatique opérationnel de la SNCB.

Répartis en quatre salles sur une superficie totale de près de 800 m<sup>2</sup>, des dizaines d'ordinateurs de différents modèles et marques collaborent dans une ambiance peu accueillante. Mais bien entendu, ils se moquent du vrombissement incessant de l'air conditionné, et de cette fraîcheur sèche qui provoque inévitablement des rhumes chez les humains. Outre les droits d'accès, diverses mesures de sécurité ont été prises pour protéger ces collaborateurs électroniques.

"La température est maintenue en permanence à 19°, avec des moteurs supplémentaires prêts à intervenir en cas de panne d'une machine "airco". Concernant l'électricité, tout l'équipement est branché sur le secteur, mais aussi sur des batteries qui prennent immédiatement le relais en cas de panne. Elles assurent une autonomie de 10 à 15 minutes, qui nous laisse le temps de lancer les groupes électrogènes - dont les 15.000 litres de réserve de mazout garantissent une autonomie de 72 heures..."

Ici, il suffit de jeter un œil à l'inextricable fouillis de câbles qui partent de chaque serveur et s'insinuent dans le sol et les murs, pour s'imaginer la complexité d'un tel déménagement. Et de ne retenir qu'un seul chiffre: des câbles d'alimentation ou de liaison réseau, il y en a 36 kilomètres...



### Le robot du 2<sup>e</sup> sous-sol

À le voir ainsi tout seul dans une grande salle froide, prisonnier entre de hauts pans de grillage et solidement arrimé au sol, l'idée vient à l'esprit que cette imposante machine pourrait être dangereuse sans ces mesures de protection. Au second coup d'œil, on lui trouvera sans doute un petit air de famille avec R2D2 et C3PO, les deux compagnons mécaniques des héros de la "Guerre des étoiles".

Tout ceci n'est que le fruit de l'imagination. Nous ne sommes pas dans un univers de science-fiction, mais dans une des salles névralgiques du 2<sup>e</sup> sous-sol de l'immeuble Atrium. Et cet imposant robot est une des pièces maîtresses de la sécurité informatique de la SNCB.

En fait de robot, un impressionnant bras mécanique qui joue les disc-jockeys entre quelques colonnes d'enregistreurs de bandes magnétiques, d'une part, et d'autre part deux carrousels de rangement pour les cassettes.

Chaque nuit, lorsque le monde dort, il entre en activité: son rôle consiste à placer la bonne cassette dans le bon lecteur, afin de lancer une opération de sauvegarde des données - toute opération transitant sur le réseau informatique de la SNCB fait l'objet de cette procédure de sécurité, pour qu'on puisse récupérer les données en cas de plantage de l'un des systèmes. Notre super "bibliothécaire" jongle ainsi avec plusieurs séries de bandes, correspondant chacune à une période déterminée.

12.000 cassettes au total: il est bien entendu le seul membre du personnel à savoir s'y retrouver, identifiant chacune grâce au code-barre de son étiquette...

Compte tenu de sa mission essentielle, impossible de le débrancher pendant une période trop longue. Or, pour assembler, calibrer et tester une telle machine, il faut compter pas moins de sept semaines! C'est pourquoi un autre robot a été installé dans les caves de l'Atrium, au lieu de déplacer celui qui œuvrait avenue Fonsny.

Le déménagement proprement dit a donc pu être limité à celui des 12.000 bandes de sauvegarde, soit une seule journée...

# → Du côté du 300 à l'heure...

La grande vitesse fait de plus en plus partie de notre vie. L'infrastructure s'étend progressivement et la technique se diversifie. Le marketing et la vente accélèrent l'évolution. Et la qualité est un sujet d'attention permanente chez les opérateurs. Avec l'apparition de l'ICE, le bilan annuel de Thalys et un événement Eurostar de début d'année, tous les domaines sont couverts dans ces colonnes.

## Thalys en 2002: plus de 6 millions de voyageurs



Thalys a transporté en 2002 plus de 6 millions de voyageurs sur l'ensemble de son réseau, contre 5,8 millions en 2001, soit une progression de 3,6%. Ces résultats génèrent un chiffre d'affaires 2002 de 310 millions d'euros, contre 286 en 2001, soit une progression de 8,4%. L'année 2002 a également été marquée par une forte progression de la ponctualité (+ 16 points), avec 86% des trains à l'heure.

Frank Bernard, Directeur général de Thalys International souligne: "Toutes ses dessertes sont en progression, malgré un environnement économique plutôt défavorable. Nos clients continuent à plébisciter notre produit, en se déclarant à 89% satisfaits ou très satisfaits de notre produit. Et en 2003, Thalys International renforcera encore ses avantages compétitifs et proposera à ses clients de nouveaux services à forte valeur ajoutée".

## En 2002, toutes les liaisons du réseau Thalys sont en progression ...

**Bruxelles - Paris:** depuis le 2 septembre dernier, 28 aller-retour quotidiens, soit un Thalys toutes les demi-heures, sont proposés entre les deux capitales.

**Bruxelles - Anvers - Amsterdam:** le chiffre d'affaires progresse de 32%, principalement grâce aux résultats de la liaison Anvers/Berchem-Schiphol qui bénéficie du partenariat signé avec la compagnie aérienne KLM. Celui-ci permet de transporter des voyageurs belges d'Anvers vers l'aéroport d'Amsterdam en 1h45 six fois par jour dans les deux sens. Cette offre doit permettre d'atteindre 40.000 clients par an.

**Bruxelles - Liège - Cologne:** parmi d'autres raisons, mais en ordre principal, un effort commercial particulier sur le marché allemand procure une croissance du chiffre d'affaires de 13,5%.

Très bons résultats pour les liaisons Liège-Paris et Anvers-Paris également, qui enregistrent des progressions respectives de 9% et 13%.

**Bruxelles - Aéroport Charles De Gaulle-TGV et Marne-la-Vallée/Chessey:** les excellents résultats (+ 22,5%) sont liés à l'accord bimodal entre Thalys International et Air France qui organise l'acheminement en Thalys de tous ses clients Thalys entre l'aéroport CDG et Bruxelles.

*A noter encore:*

Le THALYS NEIGE, vers la Vallée de la Tarentaise pour les vacances de ski, a transporté plus de 20.000 clients belges.

Le THALYS SOLEIL, liaison directe vers Marseille au départ d'Amsterdam et de Bruxelles en été, a transporté 10.000 voyageurs.

Pour 2003, Thalys International vise un trafic global de 6,5 millions de voyageurs. En termes de chiffre d'affaires, l'objectif s'élève à 350 millions d'euros.

## Et la qualité a été optimisée

En 2002, Thalys a tenu ses engagements en matière de ponctualité, atteignant un taux de régularité de 86% de trains à l'heure (ou avec moins de 5 minutes de retard) sur l'axe majeur Bruxelles - Paris. Ces résultats sont en forte progression par rapport à l'année 2001 (70%), marquée il est vrai par des incidents persistants sur l'infrastructure, notamment dans le nord de la France.

La dernière enquête de satisfaction, menée en octobre 2002 auprès des clients Thalys, révèle un taux global de satisfaction de 89%, soit une progression de 6 points par rapport à 2001. Ce taux atteint même 93% auprès des clients fréquents. Les enquêtes menées en 2002 indiquent une progression constante.

## L'Inter City Express allemand trois fois par jour



Depuis le 15 décembre, l'ICE (Inter City Express), train à grande vitesse allemand, relie Bruxelles à Francfort en 3 heures 45. Il effectue trois aller-retour quotidiens entre Bruxelles et Francfort, via Liège et Cologne.

Tous les jours, l'Inter City Express fait trois trajets entre Bruxelles/Liège et Cologne/Francfort. Ce qui porte à 10, en comptant les sept Thalys, les liaisons entre Bruxelles et Cologne.

L'ICE circule actuellement chez nous sur voies classiques. Il empruntera la nouvelle ligne à grande vitesse Louvain-Liège dès qu'il aura reçu son homologation pour rouler sur celle-ci. Par contre, entre Cologne et Francfort, il emprunte une ligne à grande vitesse sur laquelle il atteint les 300 km/h. Particularité: un voyage limité entre Bruxelles et Liège n'est pas autorisé. Quand l'ICE s'arrête à Liège, c'est pour embarquer des voyageurs à destination de l'Allemagne ou débarquer des voyageurs qui en viennent.

L'ICE offre un excellent confort aux 93 voyageurs de 1re classe comme aux 337 de 2e classe. Deux voitures de 1re classe et cinq voitures de 2e entourent une voiture-restaurant qui offre 12 places assises et un espace bar/repas debout. La plupart des sièges de 1re classe disposent d'un écran vidéo incorporé à l'appui-tête et d'une fiche pour le casque audio. La 1re classe offre aussi trois compartiments fermés équipés d'une large table permettant de travailler tranquillement. En 2e classe existe un compartiment "famille" avec une petite aire de jeu pour les enfants. Dans la même voiture, un espace permet l'installation de deux chaises roulantes et les toilettes sont adaptées pour les personnes handicapées.

Les écrans vidéo, les écouteurs individuels qui donnent aussi accès à des programmes radio, la prise de

courant 220 V pour alimenter les ordinateurs portables, voire d'autres appareils... donnent une valeur ajoutée au service que nos collègues allemands s'efforcent de placer au meilleur niveau de qualité.

## Trois générations d'ICE

C'est en 1991 que l'ICE 1 est entré en service sur les lignes intérieures allemandes ainsi que vers la Suisse et l'Autriche. Il se compose de deux motrices entourant de 10 à 14 voitures. L'ICE 2, ne comporte plus qu'une seule motrice tractant ou poussant 7 voitures. Il circule depuis 1997 sur les mêmes relations que l'ICE 1. Tous deux atteignent une vitesse commerciale de 280 km/h.

L'ICE 3, qui roule en Belgique, est en service depuis 2000. Sa vitesse commerciale est de 300 km/h. Il ne comprend plus de motrice, la traction étant répartie tout au long de la rame via 2 essieux-moteurs par voiture. Il peut circuler en unité simple de 8 voitures ou double de 16 voitures (sa longueur est alors de 400 mètres).

L'ICE 3 est capable de capter les différentes tensions électriques utilisées notamment en Allemagne et en Belgique. Les commandes sont évidemment adaptées aux systèmes de sécurité et de signalisation installés dans ces deux pays. Pour chaque réseau, une homologation est toutefois nécessaire avant d'autoriser la circulation de l'ICE. Elle n'est accordée qu'après une série de tests sévères afin de répondre à toutes les normes de sécurité en vigueur.

## Des tarifs à la nouvelle mode allemande

Les prix sont basés sur la nouvelle tarification des Chemins de fer allemands. Attention, il n'est pas possible d'acheter un billet ICE Liège - Bruxelles (ou l'inverse). A titre indicatif, un aller-retour en 2e classe de Bruxelles à Francfort coûte 170 euros pour le 1er voyageur et 88 euros par personne du 2e au 5e voyageur. En choisissant la formule Plan&Spar Plus, ce prix peut descendre à 121 euros pour le premier voyageur et à 63,60 euros du 2e au 5e voyageur. Ces prix comprennent le billet, le supplément ICE et la réservation obligatoire de la place. L'achat des billets ICE n'est pas encore possible par téléphone ou par internet.

## L'aller-retour d'un jour est possible !

L'ICE quitte Bruxelles à 6h14, 12h14 et 18h14 pour atteindre l'aéroport de Francfort en 3 heures 30 et la ville même un gros quart d'heure plus tard. De Francfort, il prend le départ à 6, 14 et 18 heures justes.

Les courageux qui prennent le tout premier train à Bruxelles disposent de 8 heures à Francfort (jusqu'au dernier départ de là-bas) pour visiter, faire du shopping, travailler (pourquoi pas ?). L'aller-retour d'un jour - formule tous comptes faits assez confortable - n'est donc plus l'apanage de l'aviation.

A noter qu'à Liège (nouvelle gare des Guillemins), on embarque à 7h28, 13h28 et 19h28 pour un trajet de 2 heures 33. Au retour, l'arrêt Guillemins a lieu 1 h 14 avant l'arrivée à Bruxelles-Midi.

Evolution du chiffre d'affaires Thalys (Mio Euros HT)



## "EUROSTARCK" : la qualité a un prix

Le 16 janvier, un tout nouveau "business lounge" a été inauguré à Bruxelles-Midi. Cet espace de détente privilégié offre la possibilité aux voyageurs d'affaires (détenteurs d'un billet "Business First" ou d'un passeport fidélité 'carte blanche') de patienter agréablement en attendant leur train. Ces clients disposent d'un important pouvoir d'achat et ils sont dès lors soignés aux petits oignons. Dès leur arrivée, ils sont accueillis personnellement par l'agent d'accueil qui les débarrasse de leur manteau et leur prodigue aide et conseil. Ils peuvent ensuite se servir un rafraîchissement au bar richement garni, choisir revues et journaux disposés dans les présentoirs à journaux ou même surfer sur le net grâce aux connexions prévues à cet effet.

Les fauteuils Starck du lounge ont fière allure.



Quoi qu'il en soit, M. Starck possède sa propre vision du design et ne craint nullement de conférer une touche insolite, voire amusante, à ses créations. A titre d'exemple, citons notamment cet ensemble porte-journaux dominé par des photos de toutous aux mines espiègles tenant le journal du maître entre les dents. Ou encore,

Eurostar : les terminaux, les comptoirs de vente, les uniformes, l'aménagement intérieur des rames, jusqu'aux couverts utilisés pour la restauration à bord. Tout cela, dans les trois pays où circule l'Eurostar. Le coût de ce programme ? € 56 millions. La qualité a un prix... La majeure partie de cette somme sera toutefois consacrée au réaménagement des



Le "Nouvel Eurostar" veut exercer une fascination sur les voyageurs comme le faisaient les prestigieux trains mythiques de la belle époque.

L'ancien business lounge – ouvert en janvier '98 – ne répondait plus suffisamment aux attentes. Il avait été conçu à l'aide de moyens relativement limités à l'arrière du terminal (côté sortie 'Midi') et était devenu vétuste. Les lieux ont donc à présent été désertés, mais pour un temps, seulement. L'espace va être reconverti en business lounge pour.... les clients Thalys.

Le nouveau lounge est plus spacieux (capacité : 94 personnes) et se trouve sur la gauche du terminal Eurostar. La conception artistique intérieure a été imaginée par Philippe Starck, figure incontournable dans l'univers du design. Réussite ou échec ? Incontestablement, dans l'air du temps. On aime ou on n'aime pas, tout est une question de goût. Mais jugez plutôt par vous-même à l'aide des photos.

les portes des WC : si vous regardez les deux portes, l'une ornée d'une représentation grandeur nature d'un rasoir, l'autre parée d'un flacon de parfum, savez-vous immédiatement vers laquelle vous diriger ? Bien entendu, mais vous restez néanmoins admiratifs.

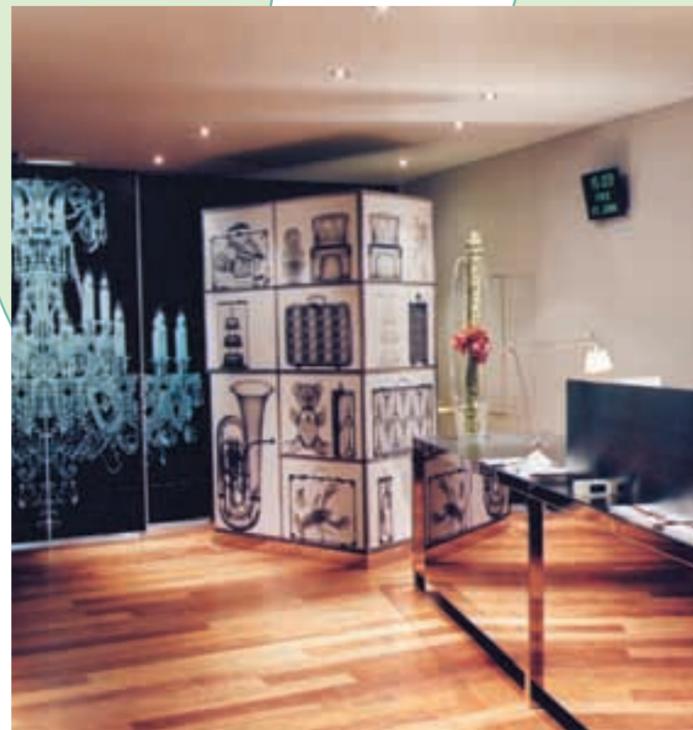
### Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar

Eurostar souhaite également séduire sa clientèle. C'est pourquoi Philippe Starck a non seulement redessiné les différents lounges, mais il a également été promu directeur artistique d'un programme de rénovation de grande envergure baptisé "Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar". L'objectif de ce programme est de renforcer l'attrait pour ce service et de revisiter complètement tous les aspects du voyage en

rames et profitera donc à l'ensemble des voyageurs.

Ces investissements colossaux s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie visant à inverser les chiffres de vente en baisse. Ce sont surtout les compagnies aériennes "low cost" qui mènent la vie dure au secteur ferroviaire, outre le malaise économique général et l'éternel problème des péages trop coûteux pour l'Eurotunnel. Toutefois, Eurostar aborde l'avenir avec optimisme, à juste titre :

→ fin de cette année, une première partie de la ligne à grande vitesse sera mise en service en Grande-Bretagne, ce qui représentera un gain de temps de 20 minutes sur le trajet. Le parcours Bruxelles-Londres ne durera plus que 2h20, ce qui constitue naturellement un argument de vente supplémentaire;



La zone d'accueil du Business lounge.

- en 2003 également, la direction commerciale du service sera intégrée et confiée à une nouvelle société indépendante baptisée Eurostar International. Les décisions relatives au prix et au service pourront dès lors être prises plus rapidement. Actuellement, chaque modification importante apportée à l'accord doit obtenir l'approbation des trois réseaux ferroviaires propriétaires d'Eurostar;
- Eurostar s'est imposé comme le leader du marché dans son secteur. Sur la relation Bruxelles-Londres, le train remporte 45% des parts du marché. Une position solide qui devrait encore se renforcer

d'ici trois ans : d'ici là, Eurostar espère séduire 55% de la clientèle.

Les fauteuils Starck ont fière allure. Croisons les doigts pour que nos clients soient également séduits par leur confort....

#### AVANTAGES



### EUROSTAR FIP ET FIP&FRIENDS

Depuis le 4 février et jusqu'au 30 avril 2003, le prix FIP est temporairement à € 18 pour un voyage simple Eurostar en 2e classe (€ 36 A/R) et à € 37,50 pour un voyage simple Eurostar en 1ère classe (€ 75 A/R).

De plus, pour les mêmes dates, l'ayant-droit FIP-SNCB (actif, pensionné, veuf,...) pour autant qu'il fasse l'achat lui-même en gare pour sa famille et/ou amis (maximum 6 personnes), chaque ayant-droit FIP peut acheter des billets Eurostar aller/retour à un prix très avantageux. Il n'est pas nécessaire que l'ayant-droit FIP accompagne. Le prix par personne pour un voyage aller-retour en 2e classe est de € 58 et de € 118 en 1ère classe. Possibilité d'un aller-retour combiné (un trajet en 2e et un trajet en 1ère classe), ce voyage revient alors à € 88.

Conditions de voyage: voyage aller-retour obligatoire, mais pas de conditions de séjour. Billet non échangeable et non remboursable.

# La signalisation sur la LGV2: un système complexe à la hauteur du risque

**Question:** quelle est la principale caractéristique de la signalisation placée le long de la ligne à grande vitesse N° 2 (LGV2) ?  
**Réponse:** il n'y a pas de signaux optiques sur cette voie, comme sur les autres LGV...! Le matériel roulant y circule à des allures entre 200 et 300 km/h, c'est donc parfaitement logique: à ce train-là, l'œil humain n'est pas capable d'enregistrer les informations. La sécurité repose dès lors sur une signalisation dite "de cabine", consultable dans le train même sur l'écran de bord.



D'une innovation technologique à l'autre, la sécurité n'a jamais cessé d'évoluer sur le réseau de la SNCB, suivant en cela les progrès appliqués aux locomotives elles-mêmes. Et puisque ces machines sont aujourd'hui capables de vitesses décoiffantes, induisant donc un risque théorique élevé, les normes ont été revues à la hausse, tandis que les systèmes mis en place sont devenus plus complexes et infiniment plus performants que le bon vieux "crocodile" – le premier système d'aide à la conduite, introduit au début des années 30.

A la différence de tous les autres moyens de transport, un train reste prisonnier de ses rails, ce qui le rend incapable de contourner un obstacle: il n'a d'autre solution que de s'arrêter pour ne pas percuter celui-ci. Or, le second trait particulier aux engins évoluant sur le réseau du chemin de fer est de disposer de roues en acier. Et si ce matériau présente bien des avantages par ailleurs, il souffre d'un défaut important en termes de sécurité: une très faible adhérence qui influe sur le freinage...

"Si nous combinons les trois principaux facteurs – le poids élevé du matériel roulant, sa vitesse et une distance de freinage qui peut aller jusqu'à 1,2 km –, il devient évident que le conducteur d'un train ne peut naviguer à vue à la manière d'un automobiliste" souligne Louis Brabant, ingénieur principal et chef de division chargé de la signalisation au sein de la Direction Infrastructure (I3). "C'est pourquoi il fallait mettre en place les installations capables de le prévenir en temps réel de l'existence d'un obstacle ou de tout autre problème".

## Interaction entre deux équipements

Les grandes vitesses interdisant donc la lecture des informations sur des éléments extérieurs, la solution repose sur le concept d'une signalisation en cabine, affichée sur un écran de contrôle. Opérationnel sur la LGV1 (Lembeek – Bruxelles-Midi) et la LGV2, qui relie Louvain à Ans (Liège), le système TBL2 est en quelque sorte

une évolution logique d'une première version apparue au début des années 80.

TBL1 (Transmission Balise-Loco-motiv) repose sur l'interaction entre une balise au sol, qui émet un signal radio indiquant le passage d'un feu au rouge, et une antenne de réception placée sous le train. Au cas où celui-ci dépasse le feu, le système provoque son arrêt automatique. Installé sur 315 locomotives et les trains à grande vitesse, TBL1 fonctionne sur trois axes ferroviaires.

C'est en 1991 que la SNCB a opté pour un contrôle de la vitesse en continu, apportant une amélioration fondamentale au système, dans un contexte où le matériel roulant dépasse les 220 km/h. Le principe de TBL2 demeure identique, mais il fonctionne en tandem avec un logiciel infiniment plus sophistiqué: lorsque le signal radio émis par la balise au sol est capté par l'antenne de bord, il est interprété par un programme capable de déterminer la courbe de freinage nécessaire après analyse de tous les critères déterminants – vitesse initiale, déclivité du sol, distance entre le train

et le point d'arrêt voulu...

La surveillance est opérée en permanence, et si une quelconque défaillance est détectée au niveau de la conduite du train, un ordre de freinage automatique est immédiatement transmis par le système...

## Intégration

"En fait" poursuit Louis Brabant, "TBL2 intègre en son sein un ensemble de systèmes de sécurité, qui collaborent de manière étroite et à plusieurs niveaux". En vrac, citons les détecteurs de plate-forme inondable, ou les contrôleurs de boîtes chaudes d'essieux – un détecteur analyse la température de ceux-ci lorsqu'un train passe à son niveau, et réagit (ou pas) en fonction d'un des différents niveaux d'alerte déterminé par cette mesure. Parlons encore des détecteurs qui analysent les circuits de voie, les aiguillages, et tous les systèmes de diagnostic assurant la surveillance des différents produits intégrés.

Bien entendu, la plupart des systèmes sont dédoublés, afin de pouvoir opérer – de manière transparente pour l'utilisateur – un transfert immédiat de l'un vers l'autre en cas de problème.

"Les interventions humaines sur le terrain font également partie du programme. Ainsi le SLAK, qui permet aux employés de la maintenance sur les voies d'envoyer des informations quant à leur observation de problèmes au niveau de l'infrastructure. Ou la "traversée de service", dont se sert le personnel d'entretien pour manifester son intention de passer sur la voie... La complexité de tout cet ensemble se justifie en fonction du risque induit par la circulation à grande vitesse. Il s'agit de couvrir ce risque par différents systèmes complémentaires".

A système complexe, organisation élaborée. La conception de TBL2 a rassemblé des forces nombreuses au

sein des départements propres au service I3, de l'étude de l'architecture de la signalisation et des spécifications des composants (I31) à la mise en place des éléments (I33), qui s'est également chargé de la programmation du système, en passant par les mains du I32 pour la gestion de l'installation sur l'ensemble du réseau et l'étude en laboratoire. Le projet a également pu compter sur la collaboration de l'Arrondissement LGV durant la construction et l'intégration de l'ensemble des systèmes.

Au total, dans la dernière "ligne droite" de 2002, quelque 50 personnes ont été mobilisées à temps plein sur la signalisation de la LGV2, sans évoquer les collaborations avec des partenaires issus de firmes privées (Alstom, Siemens, Alcatel, CS Transport...). Et si l'on tient compte de l'ensemble des forces vives réunies depuis 1998, la charge de travail effectué pourrait être évaluée à 200 ans!

## Mise en service réglementée

Une directive européenne prévoit un accord ministériel avant la mise en service d'un tel système. Les experts de I3 ont ainsi élaboré un dossier formel prouvant point par point que la sécurité est garantie, et visant à obtenir une autorisation selon les normes en vigueur. Ce qui a été obtenu, non sans que TBL2 ait été préalablement soumis à l'examen d'un organisme de sécurité indépendant.

Le service Maintenance et Infrastructure a enfin conçu et rédigé un règlement opposable aux utilisateurs de l'infrastructure ferroviaire LGV2, qui détermine les procédures et une manière de travailler fiable pour diminuer les risques au maximum. "Réalisé sur base de discussions avec des représentants du réseau, des conducteurs de trains et du ministère, ce document est en quelque sorte le code de la route pour cette ligne à grande vitesse..."

## Le fonctionnement sous la loupe

1. A la base du système TBL2 se trouve l'installation de signalisation classique, soit les cabines EBP-PLP (Elektronische BedieningsPost – Postes à Logique Programmée) où les signaleurs opèrent à partir de leur console d'ordinateur. Sur leur écran s'affiche en permanence la situation du réseau dans toutes ses caractéristiques, ce qui leur offre une vue d'ensemble quant aux éventuels problèmes. A tout moment, ils sont en mesure d'envoyer des informations qui seront interprétées à l'autre bout de la chaîne par le calculateur à bord du train.
2. Au second niveau se situent les codeurs TBL et les balises TBL au sol. Celles-ci se trouvent réparties sur toute la longueur de la voie, à la fréquence d'un élément tous les 500 mètres – soit un total de 568 balises. Quant aux codeurs, dont le rôle est de coder les informations introduites depuis la cabine de signalisation et de les transmettre aux balises, il s'en trouve un pour deux ou trois balises (208 au total). Les codeurs sont reliés par fibre optique aux cabines de signalisation, mais c'est via un fil de cuivre qu'ils fournissent leurs données aux balises.
3. Les balises utilisent les ondes radio pour envoyer au train les informations, qui seront alors analysées et interprétées par le logiciel TBL2, lequel les présente sous une forme lisible au conducteur.

## La puce qui sait tout

Lorsqu'on jette un œil sur une balise ou un codeur, on se dit qu'il n'y a là rien de bien renversant... Ils n'en recèlent pas moins en leur cœur une vraie petite merveille technologique, poétiquement baptisée EEPROM en terme de métier. En fait une puce, un circuit électronique dans la mémoire duquel les composantes du logiciel TBL2 ont été intégrées.

Avant d'être placées sur le terrain, ces puces sont minutieusement testées sur des simulateurs, afin de vérifier qu'elles réagissent correctement aux différents cas de figure qui leur sont présentés. Une fois validées, elles sont placées dans leur boîtier d'accueil. En cas de modification apportée au programme, il n'y aura pas d'autre élément à changer que ces puces...

Service éditeur : UCC Communication, 042 Medias internes avec Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaerts, Yves Goux, Els Houbrechts, Julie Kermorant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jan-Hein Priets, Jean-Claude Salemi, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Annelies Van Wijmeersch  
Production Impression et distribution: Facility management  
Correspondance C'EST À DIRE CO.042 - Section 26/2, rue de France 85 à 1060 Bruxelles  
Tél.: 02 526 37 83 - (911/63783), Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)  
TeamWare: 16.042: CADWZ - E-Mail: cadwz@b-rail.be



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

Membre du



# Inter Ferry Boats : mieux gérer, mieux équilibrer

Fin janvier, la Direction de la SNCB (Antoine Martens, directeur général Opérations, et Marc Descheemaeker, directeur général Marchandises) a rencontré la presse spécialisée de manière informelle, pour faire le point sur notre filiale IFB. La démarche était utile pour que les commentateurs puissent suivre avec une certaine sérénité l'évolution de cette filiale que la SNCB a mise aux soins intensifs.



IFB est le résultat du mariage, il y a quelques années, d'Interferry et de la Société Belgo-Anglaise des Ferry-Boats. En regroupant leurs activités, les deux sociétés ont créé un paquet de services et de prestations de transport principalement dans le domaine de la conteneurisation, dans les ports maritimes comme dans ce qu'on appelle les ports secs.

## "Terminalier"

Inter Ferry Boats - c'est son nom - gère des terminaux de transport combiné en Belgique, en Allemagne et en France.

En France, cela se passe essentiellement à Dunkerque, via des filiales dans lesquelles IFB détient de 50 à 100 % du capital. En Belgique, c'est

la gestion de l'OCHZ, le grand terminal intercontinental de Zeebrugge, dont le capital est détenu à parts égales par le Port même et IFB. Et ce sont aussi les 4 terminaux d'Anvers (Main-Hub, Zomerweg, Cirkeldijk et Schijnpoort) et ceux de Charleroi, de Mouscron-Lille, de Bruxelles, de Muizen, de Liège Logistics et d'Athus. La société possède dans le domaine une expérience incontestable. Hélas, les terminaux sont déficitaires; voyez plus loin.

## Transporteur

En même temps, IFB opère des transports intermodaux, notamment en tant qu'agent d'Intercontainer-Interfrigo (ICF) pour la Belgique. On peut citer des trafics tels que le rail-

barge Zeebrugge-Anvers, qui est une navette très performante au profit de clients qui travaillent avec les deux ports mais ne peuvent pas compter que les navires approvisionneurs y fassent des escales successives.

IFB opère aussi dans le conventionnel, mais il s'agit d'une activité très réduite en regard de l'intermodal. Là, on peut parler de transports de voitures neuves, via ACE (Auto Care Europe), dont IFB détient 23 % du capital.

Ajoutons à cela des services d'assistance logistique et administrative aux clients et nous aurons une idée globale de ce que fait notre plus importante filiale marchandises.

## Groupe fret SNCB

Les plus hauts responsables d'IFB sont aussi des top managers de la SNCB: Antoine Martens préside le conseil d'administration et Marc Descheemaeker en est l'administrateur délégué. C'est une approche nouvelle, justifiée par plusieurs raisons: le fait que le capital d'IFB est entièrement détenu par notre entreprise, le souci de créer une réelle coordination pour orienter l'activité dans le sens de la complémentarité plutôt que de la concurrence, et la perspective de l'intégration d'IFB dans la Direction Marchandises de la SNCB.

En somme, c'est le Groupe fret SNCB qui est de cette manière géré par une tête unique, qui peut lui donner

une stratégie cohérente et un fonctionnement mieux contrôlé.

## Soigner IFB

Les résultats exacts de l'activité au cours de 2002 n'étaient pas encore connus fin janvier lorsque nous avons bouclé ce papier. IFB est en effet au centre d'un groupe important d'entreprises, qui génère un chiffre d'affaires de plus de 140 millions d'euros et le bilan complet d'un tel ensemble ne se fait pas en quelques jours.

Il est cependant clair que la société va mal. Elle possède une réelle valeur en elle-même, mais certains volets du groupe, certaines filiales en France et en Belgique (particulièrement les terminaux), présentent un bilan très déficitaire et induisent un cashdrain (une hémorragie de trésorerie) important et insupportable à terme.

Une première vague thérapeutique est en cours. La tactique consiste principalement à rechercher des partenaires - actionnaires - spécialisés qui accroissent le volume d'activité de manière à atteindre le seuil de l'équilibre. A Dunkerque, le terminal métallurgique Acimar a été mis sous redressement judiciaire. Le principal client, Arcelor, n'entendait pas revoir les clauses de son contrat de cinq ans, qui met l'entreprise en grave difficulté. S'il n'est pas possible de déboucher sur une solution, il faudra abandonner cette activité.

A Zeebrugge, un partenariat avec CMA-CGM, opérateur conteneur, devrait apporter un surplus de 120.000 "boîtes", de quoi placer le terminal juste à l'équilibre.

Et le travail ne s'arrête pas là. Chaque problème fait l'objet d'une analyse approfondie et chaque solution dégagée est particulièrement adaptée à la situation qu'il faut redresser.

## Bientôt un plan d'ensemble

IFB se restructure donc en vue d'éliminer le cashdrain, d'assurer la couverture des coûts dans toutes ses branches d'activité et de reprendre un départ sain. Son devenir sera inscrit dans le plan stratégique sur lequel l'administrateur délégué et le conseil d'administration devront bientôt se prononcer. Ce plan concernera tout le groupe fret de la SNCB, c'est-à-dire aussi B-Cargo, un acteur majeur de l'ensemble. L'objectif est évidemment de se présenter sur le marché international largement libéralisé - dès ce mois de mars - avec des moyens, des méthodes et des complémentarités qui permettent de conserver nos parts de marché et ensuite d'en acquérir de nouvelles.

C'EST A DIRE vous en reparlera évidemment.

# Enquête Promodi : des résultats intéressants

Le 15 mars, le transport international de fret ferroviaire sera partiellement libéralisé au sein de l'Union. Sont concernés les grands axes, qui représentent quelque 50.000 kilomètres de lignes. En Belgique, des axes comme Anvers-frontière allemande, Anvers-Metz, etc. devront être accessibles à d'autres opérateurs (c'est-à-dire objectivement la quasi-totalité de notre réseau marchandises).

B-Cargo se prépare activement à faire face à cette libéralisation. Fruit de ces efforts, le bilan général de l'année 2002 est d'ailleurs plutôt positif : hausse des tonnes, des tonnes kilomètres, des recettes et de la qualité des opérations.

Par ailleurs, comme nous vous le signalions dans notre précédent numéro de C'EST A DIRE (n°9 de 2002), B-Cargo veille également à améliorer son offre de raccordement aux entreprises souhaitant

faire davantage appel au rail pour leurs acheminements. Une politique qui répond aux résultats d'une importante étude menée l'an dernier par le VEV (Vlaams Economisch Verbond - union des entreprises flamandes) et le Centre de politique industrielle de l'Université de Louvain, à laquelle a participé B-Cargo. Les promoteurs de cette enquête menée via Internet et baptisée Promodi demandaient aux entreprises ce qu'elles pensaient des différents modes de transport.

Résultat : si le transport routier reste le leader incontesté, 63% des clients potentiellement intéressés par le rail n'y font pas appel parce qu'ils n'y ont pas accès. Pour B-Cargo et les autres promoteurs des modes alternatifs (rail, voie navigable, etc.), le défi est donc d'investir davantage dans des raccordements ferroviaires et des terminaux.

42% des entreprises utilisent une combinaison de différents modes de transport. En 1999, ce chiffre n'était que de 20%.

Autre enseignement de l'enquête : les modes de transport alternatifs souffrent d'une image négative auprès de ceux qui ne les utilisent pas. Exemple : celui qui transporte ses marchandises par rail apprécie plus les qualités du chemin de fer que celui qui ne transporte pas ses marchandises par voie ferrée. Les critères entrant en ligne de compte pour le choix du transport sont non seulement le prix, mais aussi la sécurité, la fiabilité, la durée et la flexibilité. A cet égard, il apparaît aussi que le prix n'est pas toujours le critère déterminant dans le choix d'un mode de transport.

## A vendre: 275 séries de timbres non dentelés

Ce sont les 28 et 29 avril prochains qu'on vendra 275 séries de timbres non dentelés édités en 2002 sous le titre « le 50<sup>e</sup> anniversaire de la jonction Nord-Midi ».

### Où ?

Au 85 de la rue de France à 1060 Bruxelles. Le local sera mentionné sur l'invitation (voir ci-après).

### Quand ?

Les 28 et 29 avril prochains entre 10 et 12 heures.

### A quel prix ?

Le prix est fixé à 16 € la série.

### Intéressé ?

Envoyez dans les plus brefs délais une carte postale à l'adresse suivante :

### Service Staff Communication

CO.013 Section 27

Rue de France, 85

1060 Bruxelles

Attention : une vignette valable de la caisse des soins de santé doit être collée sur une carte postale jaune.

Sans vignette, la carte postale n'est pas acceptée.

Seuls les 275 premiers inscrits recevront une invitation sur laquelle les modalités de paiement, le lieu, les heures d'ouverture ... seront encore mentionnés.

### Les règles du jeu ?

- une seule série par personne.

- les timbres ne sont pas envoyés.

Vous êtes prié de vous rendre sur place vous-même ou de déléguer une tierce personne, et de présenter l'invitation originale.

Pour tout renseignement utile :

Nancy Cattrysse, téléphone 02/525 22 18

(tous les jours sauf le mercredi)



# BUDGETS 2003 DE LA SNCB

DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 14/02/2003

## Contexte

- Environnement économique morose
- Situation financière de la SNCB
- "Choix" inévitables et prioritisations indispensables
- Propositions faites et acceptées par le Conseil d'Administration, tenant compte des moyens disponibles

### ► Nécessité d'une gestion en "bon père de famille"

- Volonté du management de la SNCB d'aller de l'avant et de préparer l'avenir tout en tenant compte des contraintes financières:
  - poursuite de tous les projets engagés, même si certains travaux sont reportés
  - Garantie du maintien du niveau de sécurité
  - Efforts continus d'amélioration de service à la clientèle
  - Préparation à un nouveau contexte de concurrence accrue

## Investissements 2003

### ■ 4 grandes priorités envers le client :

- Sécurité
- Régularité
- Propreté
- Maximum de places assises

### ■ Total: € 1.25 milliard

	Budget initial	2003
	(en millions d'euros)	
→ Accueil des voyageurs	61.8	69.1
→ RER	86.7	25.6
→ TGV	662.1	432.3
→ Infrastructure	498	371.7
→ Matériel roulant	377.8	305
→ Autres	77.8	48

### ■ Répartition 60/40% Flandre/Wallonie assurée

## Accueil des voyageurs

### ■ Budget 2003 : € 69.1 millions (> que budget initial)

#### → Gares:

- Poursuite des travaux à Liège, Anvers, Louvain, Bruxelles, Namur selon les plannings
- Travaux d'aménagements dans +/- 70 autres gares (accès, parkings, abris, sonorisation, ...), plus que prévus initialement

#### → Propreté des trains:

- Renforcement de l'équipement des ateliers techniques: "train washes"; vidange WC chimiques

## RER

### ■ Budget 2003 : € 25.6 millions

- poursuite des procédures administratives (permis d'urbanisme sur les lignes 161 (Watermael-LLN); 124 (Linkebeek-Nivelles), 50A (Bruxelles-Denderleeuw)
- Début des travaux du tronçon Watermael-Schuman
- Début des travaux dans la courbe de Nossegem
- Travaux d'aménagements dans certaines gares du futur RER

## RER – les plans du futur

### ■ 2006 :

- mise en service des premières relations RER (Braine-le-Comte/Termonde; Grammont/Malines)

### ■ 2006-2010 :

- investissements dans l'infrastructure (mise à 4 voies des lignes 161; 124, 50A)

### ■ 2009-2012 :

- Mise en service complète du réseau RER

### Condition-clé :

Obtenir les investissements nécessaires du fonds RER et la couverture du déficit d'exploitation

## TGV

### ■ Budget 2003 : € 432.3 millions

- Continuation des travaux en cours (Bruxelles -frontières allemande et néerlandaise)
- Horizon fin 2006 respecté: Fin des travaux de l'ensemble de l'infrastructure TGV en Belgique – utilisée aussi en partie pour améliorer le service du trafic intérieur.

## Trafic marchandises

### ■ Budget à affiner sur base du futur plan stratégique "Cargo"

- Préparation à la libéralisation du marché
- Mise en place d'une nouvelle structure et d'une nouvelle stratégie "cargo"
- Poursuite des investissements dans le matériel et l'infrastructure

## Autres projets

### ■ Report de certains travaux dû, principalement, à des retards de procédures administratives:

- Ex : Rhin d'acier : pas d'accord sur le tracé entre autorités

## Entretien et extension de l'infrastructure

### ■ Budget 2003 : € 371.7 millions

#### ■ Grands travaux 2003: exemples

- Concentration des cabines de signalisation
- Mise à 4 voies des lignes Gand/Bruges
- Renouvellement des voies de la gare de Charleroi Sud
- Renouvellement de ponts sur la ligne Charleroi-Erquennes
- 2° accès au Port d'Anvers
- ...

#### ■ Report de travaux sans impact sur la sécurité

- Sur certaines lignes régionales, avec impact faible sur la régularité (Wondelgem/Eeklo; Ciney/Leignon; Court-St-Etienne/Genappe; Tilly/La Roche; voies de manoeuvre de Mons, Louvain/Hasselt...)
- En certaines autres lignes plus centrales telles que la traversée de Namur ou le faisceau marchandises de Genk

## Matériel roulant

### ■ Budget 2003 : € 305 millions

- Toutes les commandes en cours continuent.
- Livraison en 2003 de
  - Voitures M6
  - Autorails AR 41
  - Locomotives Type 77 et 78
  - Wagons marchandises
- Rénovation de voitures M4 et d'automotrices doubles (AM66)

## Sécurité = priorité N° 1

### ■ Budget 2003 : € 33 millions

- Sécurité augmentée par la suppression et la modification de 20 passages à niveaux en ligne avec les objectifs du plan 2001-2012
- Engagement de l'entreprise d'investir dans les nouvelles technologies ETCS (European Train Control System) et GSM-R, malgré certains retards techniques actuels

## Budget d'exploitation 2003

- Chiffres d'affaires 2003 : € 2.2 milliards (= + 2.6%)
- EBITDA 2003: € - 90.1 millions (= € 46.3 millions de mieux que planifié en 2002)
- Conditions-clés de réussite:
  - Economies de coûts
  - Améliorations opérationnelles
  - Augmentation de la productivité

2003 = année de transition

Objectif: Entamer une restauration rapide de la situation financière de la SNCB et lui permettre de préparer son avenir

## Défis financiers majeurs pour la SNCB

### ■ Contraintes externes:

- 2003: libéralisation du trafic marchandises;
- 2008: libéralisation du trafic voyageurs

### ■ Nécessité d'arrêter l'effet "boule de neige" de la dette

- Mise en place d'une nouvelle politique financière devant garantir l'autonomie financière de l'entreprise