

INFORMATIONS S.N.C.B.

(B)	Bulletin de la Direction Commerciale des Chemins de fer belges		
480	Octobre		
Publication bimestrielle sauf juillet et août	5.2.01	7	45
	Namur 1		





INFORMATIONS S.N.C.B. SOMMAIRE



Entreprise

Les **3 SUISSES** pratiquent la Vente par Correspondance. Des millions de clientes desservies notamment par chemin de fer. Nous faisons le point sur le travail de cette firme et sur ses échanges de supports magnétiques avec la SNCB pour une meilleure rentabilité de son service d'expédition. Page 3.



Equipement

Le wagon **Rbps**, un véhicule long de 25 mètres, sort des ateliers de construction de la SNCB. Nous le présentons en pages 7/8 et 17/18.



Equipement

La **renumérotation des wagons**, qui prendra plusieurs années, amène à des transpositions, à des rectifications dans nos précédentes fiches techniques wagons. Tous les éléments en page 9 à 16.



Nouvelles B

Quatre pages consacrées au **trèfle à quatre feuilles des chemins de fer**. Nous avons fait le point sur les nouveautés en matière de confort. Page 19 à 22.



Nouvelles B

Interfrigo: une filiale des réseaux ferroviaires européens qui organise le trafic de marchandises sous température dirigée. Quelques explications page 23.

Terrain disponible

Un terrain industriel est disponible en gare de Balegem-Zuid. Il est situé dans la cour à marchandises sur une surface de 2.125 m² (environ 200 m sur 12 m).

Ce terrain dispose d'un raccordement d'une longueur utile de 100 mètres. Il peut être loué à des conditions fort intéressantes.

Toute personne ou entreprise intéressée peut prendre contact avec:
Groupe de Gand - Service de la Voie
Koningin Maria Hendrikaplein 2 - 9000 Gand
Tél. 091/22 57 21, poste intérieur 342.

La présente publication est faite sans préjudice des dispositions tarifaires et des horaires en vigueur ou de leurs modifications ultérieures.

Editeur responsable:
J. Heinen - Bruxelles

Rédaction:
Rue de France, 85
1070 Bruxelles
Tél. 02/523.80.80, poste 22299
Conception: P. Funken, Bruxelles
Imprim.: Hoorens Printing, Kortrijk-Heule

Photos:
3 SUISSES: 4,5
Interfrigo: 23
SNCB.



EDITORIAL

Voici un numéro un peu spécial. Il en faut de temps en temps.

Depuis le début de cette année, la numérotation des wagons est modifiée. C'est une mesure internationale, menée sous l'égide de l'UIC, qui vise à uniformiser la codification des différents types de wagons et à donner plus de possibilités en cette matière.

En 1984, lorsque tous les véhicules mis en circulation auront fait l'objet d'un nouveau marquage, dans toute l'Europe, les fiches-wagons que nous avons publiées jusqu'ici n'auront plus toute leur valeur en ce qui concerne les codes utilisés. Mais déjà aujourd'hui, certains wagons se trouvent affectés d'un code définitif.

Nous avons utilisé plusieurs pages de ce bulletin pour présenter, sous forme de tableaux, les éléments nouveaux et les transpositions nécessaires. Il suffit à nos lecteurs de détacher le cahier central, de le déployer, et d'afficher dans leur bureau ou leur local d'expédition ces éléments utiles.

Par ailleurs, nos lecteurs trouveront dans ce numéro une fiche technique descriptive du wagon Rbps, qui sort actuellement des ateliers de la SNCB; un reportage sur une entreprise qui fournit un trafic important de colis à la SNCB et pratique avec celle-ci l'échange de données sur supports informatiques; les 3 SUISSES; enfin, quelques pages consacrées à une synthèse des améliorations du matériel pour voyageurs de la SNCB.

Vous connaissez les 3 SUISSSES, bien sûr: un gros marchand de laine, mais aussi le plus important vèpéciste de Belgique. Vèpéciste? Ne consultez ni le petit ni le grand Robert. Vous n'y trouverez pas ce mot. Il vient en fait de V.P.C., vente par correspondance.

En 1932, un certain Xavier Toulemonde crée à Roubaix une entreprise de vente de fil à tricoter. Très vite, il publie un petit catalogue des laines en vente, avec des bouts échantillons. L'affaire marche. Si bien qu'il ouvre une filiale à Dottignies: un petit saut par-delà la frontière.

En 1937, 3 SUISSSES BELGIQUE voit le jour. La société va implanter dans tout le pays des magasins - 210 à l'heure actuelle - où les tricoteuses peuvent aller choisir la laine dont elles feront des pulls, des écharpes, des brassières, des chaussons...

GROS CATALOGUE

Tout cela est très bien, mais le marché stagne. Les 3 SUISSSES s'engagent donc dans la diversification. En 1970, quelque 150.000 femmes belges reçoivent par la poste un gros catalogue d'assortiment général: textiles, loisirs et équipement de maison. Elles peuvent acheter par correspondance robes, pyjamas, chaussettes, et bien d'autres choses.

Ces 150.000 femmes, 3 SUISSSES les a choisies dans un fichier de 1.200.000 adresses, celles des clientes "laine" recensées par les magasins. On a sélectionné tout bonnement les clientes les plus récentes.

Compte tenu des tailles et coloris différents, 3 SUISSSES offre à la vente, deux fois par an, près de 20.000 articles, dont 65 % de produits textiles. En l'on peut dire qu'en gros, l'activité de cette société porte maintenant à sept dixièmes sur la V.P.C. et à trois dixièmes sur le commerce de fil à tricoter. Les dirigeants précisent, en plus, que le marché de la V.P.C. est loin de la saturation.

Tout le travail s'organise au départ d'Orcq, à deux pas de Tournai, où 3 SUISSSES Belgique a fait construire une usine en 1954: un bâtiment de 10.000 m², autant de terrain autour, 450 personnes en permanence, et plus encore pendant les deux périodes de pointe (mars/mai et octobre/décembre). Cette ruhe possède quatre grandes alvéoles, que nous vous proposons de découvrir à présent.

PUBLICITE

La publicité occupe une fameuse équipe à Orcq, et dispose d'un budget très respectable. Il est vrai que la publicité par catalogues est l'outil de base d'un vèpéciste. Pas de catalogue, pas de vente.

Ce service complète le catalogue 3 SUISSSES International d'une partie belge, fabrique entièrement les petits catalogues, et mène encore d'autres actions d'information.

Mais avant de distribuer de gros livres pleins d'images colorées, les publicitaires des 3 SUISSSES participent aussi aux recherches prospectives du staff, une discipline difficile mais essentielle: il importe de déceler longtemps à

expansion et, tout simplement, ne vivrait pas. L'informatique fournit les listes de destinataires des catalogues, fichiers en mouvement perpétuel, la clé de sélection tenant compte de la fidélité, de la récence d'achat, d'une prospection constante et de bien d'autres éléments. Deux listes consécutives ne sont jamais exactement pareilles.

Le service de publicité s'efforce de connaître et de mesurer le plus précisément possible de rendement des catalogues. Exercice bien difficile, car l'exemplaire reçu par madame X sera lu aussi par sa mère, qui le prètera à son autre fille, dont la belle-sœur vient dîner dimanche prochain, etc. Autant dire que 3 SUISSSES ne connaît jamais le nombre exact de lectrices du catalogue et que les méthodes scientifiques de la publicité contemporaine se sont pas la seule arme à Orcq: le feeling y compte aussi pour beaucoup.

COMMANDES

Le catalogue lancé, on attend les commandes de pied ferme, dans les magasins, par la poste ou par téléphone, au choix de la cliente. Le choix du lieu de livraison est également libre, signalons-le: une personne qui travaille préférera enlever son colis dans le magasin 3 SUISSSES le plus proche de son domicile.

Si elle a choisi de téléphoner à Orcq-Tournai, aux heures d'ouverture de l'usine, la cliente recevra une précision utile: le terminal informatique mis à la disposition de l'opératrice permet de s'assurer à tout moment de la

nateur les digère. Digestion rapide après laquelle il fournira quantité d'informations et de documents: des ordres pour puiser dans les stocks et acheminer les articles vers l'expédition; des factures qui accompagneront les colis; des adaptations et mises à jour du stock, après libération des commandes; la situation nouvelle dans le fichier des clientes, etc.

LES COLIS

Reste à faire fonctionner la "gare de triage" qui traite une moyenne de 10.000 colis par jour. Une moyenne, bien sûr, car en périodes de pointe, c'est de 20.000 et plus qu'il faut parler.

3 SUISSSES dispose de trois centres de stockage: à Roubaix, à Avelgem, et à Orcq.

Prenons un exemple: Madame André commande par téléphone un peignoir bleu, un T shirt rouge et un tapis de salle de bains ocre. La téléphoniste lui a confirmé immédiatement que tout pourrait lui être livré dans les dix jours. La chaîne se met en route: Roubaix fournit le peignoir, Avelgem le T shirt et le tapis est puisé dans le stock d'Orcq. Grâce à un système d'étiquetage codifié extrêmement bien conçu, ces articles vont arriver quasi en vrac, avec bien d'autres, et trouveront leur voie sans aucune peine.

Trieuses, emballeuses.

Les trieuses sont de jeunes femmes qui reçoivent (de Roubaix, Avelgem et Orcq) de grandes boîtes de carton remplies - en vrac - des articles commandés. Elles ont devant elles 24 bacs: dans

3 Suisses:

des millions de clientes

par fer



Il y a 10 ans de cela. Aujourd'hui, 3 SUISSSES distribue deux fois l'an 650.000 catalogues (dont 50.000 en vente) consacrés aux collections d'été et d'hiver, et près d'un million de catalogues de "blanc" (un blanc plus coloré d'année en année) ainsi que des petits catalogues de relance qui présentent, entre les périodes de pointe, un nombre plus limité d'articles, dont certains en promotion.

l'avance les tendances qui vont se faire jour, pour établir une sélection des articles avec un minimum de garanties d'écoulement et ne pas constituer des stocks invendables de produits qui ne plaisent pas.

Autre terrain de collaboration pour ce service de communications: l'informatique. Sans ordinateur, une telle entreprise n'aurait pu connaître cette

disponibilité des articles commandés et donc, le cas échéant, de modifier la commande. En-dehors des heures d'ouverture, les commandes sont enregistrées par un répondeur automatique, si bien que 3 SUISSSES écoute ses clientes 24 heures sur 24.

Quel que soit le canal d'arrivée des commandes, toutes aboutissent finalement à Orcq, où l'ordi-

chacun d'eux, elles déposent les articles de dix commandes avec les factures, aiguillées par la codification portée sur les étiquettes. Autant dire, si elles ne s'en vexent pas, qu'elles sont championnes de basket: elles ne traitent aucun article cassable, elles peuvent donc, pour la facilité et la rapidité, jeter les articles dans les bacs avec une dextérité que leur envieraient certains Américains de grand format.

Les bacs remplis, un tapis roulant les emporte vers la salle d'emballage. Là, chaque emballage traite dix commandes. Un sac, petit ou grand, une boîte si nécessaire, une enveloppe pour la facture, une étiquette d'expédition, et le tour est joué, en moins de temps qu'il faut pour le dire.

Les colis tombent un à un sur un deuxième tapis roulant, qui les dirige vers le point de concentration où ils subissent un nouveau triage, selon le mode de livraison: magasin 3 SUISSES, chemin de fer ou poste. Ils aboutissent dans des colonnes grillagées montées sur roues, qu'un manutentionnaire dirige vers les quais d'expédition.

En moyenne, 44 % des colis sont livrés dans l'un des 210 magasins, 30 % partent par chemin de fer, et la poste emporte le reste. Ajoutons une nuance: la SNCB achemine le courrier postal en train; c'est donc plus des trois dixièmes que le rail transporte; mais le supplément n'est pas soumis au même régime.

Les magasins sont approvisionnés de nuit, par des camionnettes qui les visitent deux ou trois fois par semaine, selon leur taille. On peut voir sur le quai de chargement une organisation comparable à celle des centres routiers de la SNCB (plaques indicatrices, rangées dans l'ordre de chargement des véhicules).

La poste délègue à Orcq une équipe de facteurs qui trient selon les cantons postaux. Ainsi, le centre de Tournai X n'est jamais engorgé et les sacs peu-

les indications nécessaires au routage ferroviaire; nous verrons plus loin que là aussi l'ordinateur a permis une considérable amélioration du processus.

En cadence.

La rapidité d'exécution joue un rôle primordial dans cette chaîne. Lorsque 3 SUISSES a construit l'usine d'Orcq, en 1954, il n'était pas encore question de catalogue d'assortiment général. Le bâtiment édifié convenait bien aux besoins de l'époque. Mais la prodigieuse expansion de l'entreprise depuis 1970 a modifié radicalement les conditions de travail: aujourd'hui, le personnel se sent parfois un peu à l'étroit.

La chaîne de triage-emballage fonctionne à une cadence constante, étudiée pour qu'à aucun moment un engorgement ou un creux n'en modifie le rythme. Elle a trouvé son équilibre. Mais qu'un incident survienne en amont ou en aval, et toute l'usine se trouve désorientée. En aval viennent, outre les camionnettes 3 SUISSES, la poste et le chemin de fer, qui ne peuvent se permettre nul retard dans l'évacuation. En amont, nous trouvons le système de transport interne de la firme. Des routiers établissent des navettes entre Orcq et Roubaix, Avelgem et la filature d'Espierres, qui livre la laine à distribuer dans les magasins.

Le chemin de fer est apprécié aux 3 SUISSES, nous avons pu le constater lors de notre passage à Orcq. Il est vrai que d'excellents contacts existent entre les per-

armoires, des séchoirs d'intérieur, et d'autres objets encore dont la caractéristique principale, pour le transporteur, est d'être encombrants. Ces articles viennent souvent de France. SNCB-COLIS a conclu avec le SERNAM, son équivalent français, un accord pour que soit évité l'arrêt à Orcq. Le camion SERNAM roule directement jusqu'en gare de Tournai, rempli de colis déjà étiquetés comme il le faut. Il suffit au centre routier d'accomplir sa part de travail. Peut-être nos lecteurs verront-ils mieux l'intérêt de la formule lorsqu'ils sauront que depuis la prise chez le grossiste jusqu'à la remise à destination finale, les colis, de cette manière, ne sont plus manipulés que 8 fois au lieu de 17.

LE CERVEAU

Des cerveaux, l'usine d'Orcq en possède bon nombre; ceux qui la dirigent, ceux qui pensent à l'avenir, ceux qui la font connaître à la clientèle, ceux qui l'organisent et la font tourner comme une mécanique bien huilée....

Il y a aussi la "grosse tête", l'ordinateur, dont nous n'avons cessé de parler tout au long de notre panoramique. Nous pouvons à présent nous y arrêter.

Nous l'avons dit plus haut: sans un équipement informatique bien conçu, 3 SUISSES ne pourrait pas traiter dans les mêmes conditions la même quantité de travail. Cette entreprise au chiffre d'affaires de 2.700 millions (exercice 79/80) a donc constitué son

Parmi les "petites capacités", citons l'unité qui traite la gestion des 210 magasins de laine, dans une structure telle que calculatrice et périphériques se trouvent tous à Orcq. Dans le même genre, une unité gère les 20 magasins de prêt-à-porter (dont nous n'avons pas parlé jusqu'à présent). Ces magasins sont équipés d'une caisse spéciale où toutes les opérations effectuées sont enregistrées sur une cassette magnétique; la cassette, rapatriée à Orcq chaque jour, est traitée par un mini ordinateur qui effectue toutes les opérations nécessaires à la vie du magasin. Schématiquement, on peut dire que dans ces 20 boutiques, on n'a pas besoin de papier ni de crayon: la cassette fait tout. La comptabilité possède aussi son propre matériel, ainsi que le secteur V.P.C.

En fin de compte, 3 SUISSES possède cinq ordinateurs différents, compatibles et interconnectés. Autrement dit, chaque clavier-écran de l'entreprise est un terminal intelligent de tous les systèmes présents.

Précisons qu'au départ, voilà 5 ans, toutes les fonctions étaient concentrées dans une machine unique, mais qu'en 1978, 3 SUISSES a voulu décentraliser, dans chaque secteur d'activité, et utiliser le matériel le plus adéquat et le plus performant. D'ailleurs, nous avons rencontré à Orcq un "homme-système", dont l'activité consiste à étudier tous les matériels proposés sur le marché pour choisir ce qui convient le mieux. Pas de risque qu'il s'ennuie dans son bureau: les générations



vent être dirigés immédiatement vers leurs destinations intermédiaires.

Quant au chemin de fer, il travaille, aux dires des responsables de l'usine, avec une souplesse qui lui fait honneur. Les camions du centre routier de Tournai viennent enlever, toute la journée durant, tout ce qui partira par train. Les colis portent déjà

sonnets des deux parties. Au fait, n'oublions pas de le dire, 3 SUISSES fournit au centre routier de Tournai quelque 60 % de son potentiel d'activité.

La SNCB a, de son côté, imaginé et appliqué des solutions satisfaisantes aux problèmes épineux. Un exemple. Les gros catalogues comprennent une partie "équipement de maison": des

propre service de traitement de l'information et acheté les matériels qui répondent le mieux aux besoins de ses services.

Ce n'est pas un ordinateur qui fonctionne à Orcq, mais plusieurs, de types différents, de puissances adaptées aux fonctions à remplir.

d'ordinateurs se suivent à grand rythme et le potentiel informatique des 3 SUISSES évolue en permanence.

V.P.C. - le plus gros

Ce qui nous intéresse le plus, c'est le cerveau le plus puissant, celui de la V.P.C.: deux calculatrices, des périphériques, et quelque 1.800 programmes. Son travail très complexe peut être

VOLET A CONSERVER PAR LA CLIENTÈLE DEZE STROOK DIJNT DOOR DE KLANT BEWAARD TE WORDEN			
Total - Totaal Frais - Onkosten Somme versée Gestorte som A Payer Te betalen	T1 - T2 T4 T3	N° d'ordre de la commande (Bestellingsnummer) Date - Datum N° Facture - Faktuur N° N° P.A. - Voorafdel. N° 3 Suisse Partner	Total - Totaal Frais - Onkosten Somme versée Gestorte som A Payer Te betalen
IMPORTANT pour la gare - Ce colis ne devait pas vous être remis MAINTENANT Prère de le retourner aux 3 SUISSES à Orcq - Mercl			
Nam + adr. Afzender Nom + adr. Expéditeur Name + anachr. Afzenders 3 SUISSES CH ^m de Lille 11 7501 Orcq N° tarif contract - N° tarif contrat - Tarif kontrakt N° : 1348/01 N° Afzender - N° Expéditeur - N° Afzender : 85.001.01.348		Bulletin N° - N° Schijn N° Identificatie - Identification - Identifizierung REMBOURSEMENT - NACHNAHME Aantal colli - Nombre colis Anzahl Stückgüter BELGISCHE SPOORWEGEN - BINNENVERKEER CHEMINS DE FER BELGES - SERVICE INTÉRIEUR BELGISCHE EISENBAHNEN - BINNENVERKEHR BTW - TVA - MWS - 403.430.522 Lofassament - Lohweg	

résumé assez simplement - paradoxe de l'électronique. Qu'on nous pardonne de simplifier à ce point, le grand détail serait fastidieux.

1. La première calculatrice a en mémoire deux listes: les stocks détaillés, et le fichier "clientes".
2. Chaque jour, les nombreux terminaux (à Orcq, Avelgem, Bruxelles, Anvers, et bientôt Liège et Luxembourg) nourrissent la machine de milliers de commandes.
3. A 17 heures, tout cela, enregistré sur une bande magnétique, passe alors dans la deuxième calculatrice.
4. Celle-ci procède au traitement et à l'éclatement des commandes: état des paiements joints (chèques ou virements) aux commandes, communiqué aux organismes bancaires; estimation statistique (données internes sur le travail de la journée); application de programmes automatiques: cadeaux à joindre selon les commandes, mode d'emploi en telle langue, ristournes à appliquer, etc.

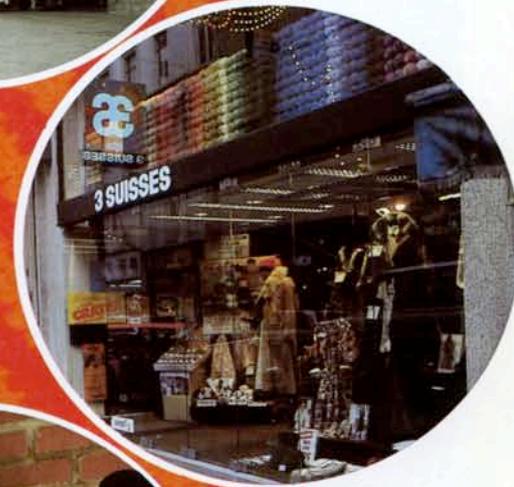
5. Vient ensuite le triage des commandes en fonction des stocks. En temps réel, les terminaux d'Avelgem et Orcq reçoivent la liste des articles à fournir. Une bande magnétique part à Roubaix pour la ponction sur le stock.

6. Le lendemain, les stocks travaillent. Roubaix envoie une nouvelle bande, complétée des indications utiles: article livré, commande en suspens, etc.

7. Le troisième jour, les marchandises arrivent à Orcq, et l'ordinateur procède à la facturation. Il opère encore un nouveau tri, selon le mode de livraison: magasin ou domicile. Dans ce deuxième cas, il choisit le bon canal: la poste (pour les colis de moins de 500 gr) ou le chemin de fer. Enfin, il édite les factures et les met en mémoire.

Plus d'écritures.

Entre le moment où l'opératrice a introduit les données de la commande et celui où l'emballeuse termine le colis, nous n'avons plus trouvé d'intervention



humaine. Nous en verrons cependant une, dans le cas de l'expédition par chemin de fer, mais une qui vaut son pesant d'efficacité. Schématisons une fois de plus.

1. Le document édité par l'ordinateur comprend deux parties. En haut, c'est la facture proprement dite. La partie inférieure, c'est l'étiquette d'expédition. Cette dernière porte tous les renseignements utiles pour le routage ferroviaire: nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire, numéros de contrat et d'expéditeur, numéro du bulletin, nombre de colis, montant du remboursement éventuel et numéro de lotissement (pour le triage par centre routier).

2. L'étiquette comprend une languette détachable où sont imprimées quatre codifications. L'emballage détache la languette et la renvoie à l'informatique.

3. Une opératrice réintroduit dans les circuits électroniques les indications de toutes les bandelettes. Et cela constitue le document d'expédition par chemin de fer, livré chaque soir à la SNCB sous forme de bande magnétique. Sur ce support informatique, la SNCB a donc la liste complète de tous les colis expédiés au cours de la journée.



4. Le service informatique de la SNCB lit et traite la bande; dans la nuit, les terminaux des centres routiers crépitent: ils impriment les bulletins de livraison des colis qui seront remis à domicile le lendemain ou le surlendemain.

5. Tous les 10 jours, 3 SUISSSES reçoit de la SNCB une synthèse du travail accompli et une facture reprenant le montant des remboursements perçus et le total des frais de transport; un organisme financier reçoit, de son côté, toujours sur bande magnétique, les ordres de virement nécessaires.

En plus, une bande magnétique "facturation décadaire" est également transmise aux 3 SUISSSES par la SNCB afin de permettre le traitement rapide par l'ordinateur du client de toutes les informations portées en facture.

Conclusion immédiate: tout le papier utilisé dans l'ensemble de l'opération a été noirci uniquement par l'ordinateur. Autre conclusion: 3 SUISSSES travaille plus vite et plus sûrement. Expliquons-nous. Autrefois, pour chaque envoi, il fallait remplir un bulletin d'expédition et une étiquette. Cette masse de papier représentait, en fin de journée, une colonne de plus d'un mètre cinquante. Plusieurs personnes devaient s'atteler à ce travail - disons-le tout net - lassant. Aujourd'hui, l'ordinateur fait tout; le risque d'erreur est infiniment proche de zéro, et l'expéditeur peut suivre plus facilement ses envois.

Pour la SNCB aussi l'affaire est avantageuse: la gestion intégrée rend le travail plus rapide et plus sûr. Le procédé, d'ailleurs, devrait connaître de l'extension. Si pour l'instant trois entreprises seulement travaillent de cette manière (et 3 SUISSSES fut la première), cela tient à un seul problème: la compatibilité des systèmes informatiques. Au siècle de la standardisation, paradoxalement, chaque constructeur d'ordinateurs met au point ses propres périphériques. Souvent, les supports ne peuvent pas être échangés d'un système à l'autre. Cette diversité constitue l'obstacle majeur à l'extension rapide des échanges. La SNCB ne peut raisonnablement vouloir traiter tous les types de supports utilisés actuellement par ses clients;



l'investissement serait considérable. Toute firme de quelque importance envisageant de s'équiper en matériel de gestion intégrée aurait avantage à s'adresser aux spécialistes des chemins de fer avant de décider, afin de prendre une option définitive en connaissance de cause.

Cette consultation permettrait également à la SNCB de connaître la nature du matériel utilisé par la majorité de ses clients, ce qui ouvrirait la voie à une adaptation éventuelle de son équipement.

Bien évidemment, au moment de mettre en marche un nouvel ordinateur, 3 SUISSSES a tenu compte de ces éléments. Il n'était pas question de revenir en arrière: le système donne d'excellents résultats et on pourra encore l'améliorer: par la lecture optique des languettes détachables, prévue dans un proche avenir, qui éliminera l'intervention humaine à ce stade.

3 SUISSSES et SNCB-COLIS forment un duo parfait où chacun suit de très près sa partition. Cela vient de la confiance établie entre les deux partenaires, une confiance indispensable pour intégrer ainsi la gestion des transports.

La mécanisation des envois de détail est intéressante pour les entreprises qui ont un trafic de colis important. Le processus a été décrit sommairement en partant de l'exemple des 3 SUISSSES. Pour plus de clarté, citons les exigences de base en la matière.

1. Conformité des spécifications techniques aux exigences du traitement informatique.
2. Remise de tous les envois du même centre de production au même centre routier SNCB.

4. Utilisation d'une étiquette-adresse d'un modèle fixé par la SNCB.

3. Concordance absolue des renseignements du support magnétique avec la réalité des envois déposés.

5. Respect absolu des modalités d'échange du support magnétique.

6. Engagement formel d'adapter systématiquement les numéros de lotissement lors des modifications annoncées par la SNCB.

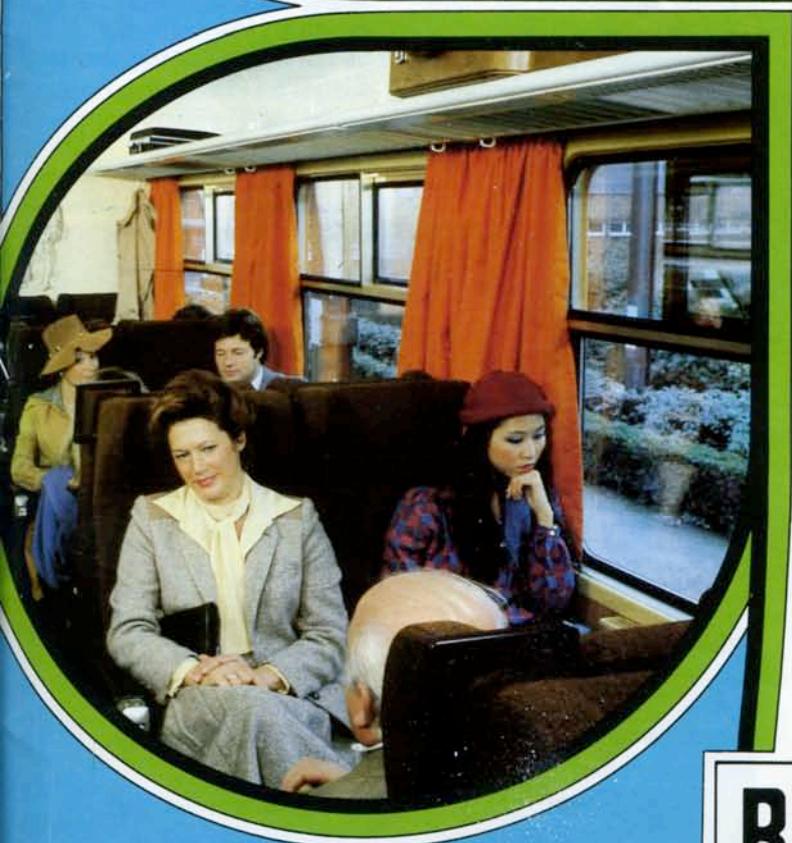
Chaque cas étant d'espèce, le mieux, si nos lecteurs désirent en savoir davantage, est de prendre contact avec:

Monsieur Piroux
SNCB - COLIS
Tél. 523 80 80, Poste 22810



LE TREFLE A QUATRE FEUILLES DU CHEMIN DE FER

B



BN

Le voyageur, quelque mode de transport qu'il utilise, est sensible au confort et à la sécurité. Rien de moins étonnant: le progrès technologique a permis, depuis quelques décennies, de très nettes améliorations en cette matière.

Observant cette évolution, le chemin de fer a voulu offrir à sa clientèle ce que celle-ci apprécierait. Et cela de deux manières: en modernisant le matériel déjà en service, au fur et à mesure que celui-ci passe en atelier, et en achetant des véhicules nouveaux, d'une conception résolument adaptée à l'époque. Les années 70, à cet égard, ont apporté beaucoup.

Sur le plan international, on a vu apparaître des voitures "standard" européennes, acquises par plusieurs réseaux, en une commande unique qui a permis, par un meilleur amortissement des frais d'étude, d'atteindre un haut niveau de confort et de standing.

La SNCB a aussi concentré beaucoup d'efforts sur

le matériel affecté au service intérieur, en faisant construire, voilà quelques années, des automotrices quadruples, et plus récemment, les voitures M4, de première et de deuxième classes. Les années 80 verront la naissance de matériels d'une nouvelle génération, qui bénéficieront, eux aussi, des dernières découvertes.

Il faut signaler deux points importants dans le processus d'élaboration de ces matériels. D'abord, un industriel designer participe aux travaux, dans la détermination des formes, le choix des aménagements, l'harmonisation des couleurs, etc. Ensuite, la SNCB consulte sa clientèle. Des enquêtes auprès des voyageurs sont menées en vue de connaître les éléments à soigner particulièrement. Ces enquêtes sont d'une aide précieuse dans l'établissement des plans définitifs et le choix des accessoires, par la SNCB et par le constructeur, BN, Constructions ferroviaires et métalliques.

Bien sûr, la construction du châssis et de la caisse fait aussi l'objet d'améliorations notables. Mais il y paraît moins aux voyageurs, dont les desiderata portent sur ce qui leur est immédiatement accessible.

La consultation n'est d'ailleurs pas le seul "outil" des concepteurs: des études ergonométriques et des mesures de tout genre leur permettent de déterminer exactement les paramètres de la construction.

Chaque nouveau véhicule est ainsi fabriqué "sur mesure", précisément aux mesures idéales pour une bonne exploitation à la plus grande satisfaction des usagers.

Ce travail, aux résultats directement perceptibles, porte sur quelques grands points que nous abordons sommairement.

Les sièges.

Les voyageurs souhaitent des sièges moelleux, assez larges et distants les uns des autres que pour voyager à l'aise. Les concepteurs ont étudié la forme, l'inclinaison, les rembourrages des sièges nouveaux. Centimètre par centimètre, ils ont gagné de l'espace, sans tomber en-dessous du seuil de rentabilité. Ils ont recherché les revêtements qui conviennent le mieux au confort des passagers, tout en offrant la résistance qui s'impose dans un matériel appelé à vivre longtemps.

La suspension.

Quelle utilité y aurait-il à soigner les sièges si les chocs du roulement se répercutaient de toute façon à chaque place? La suspension des voitures a été très nettement améliorée. On peut écrire dans les voitures modernes, s'y déplacer sans risques, et cela à des vitesses proches de 160 km/h. D'ailleurs, un journaliste a surnommé les voitures M4 "salons roulants de la SNCB". C'est dire.



D'autre part, l'alimentation électrique des automotrices quadruples est munie de thyristors (tout comme celle des locomotives les plus récentes). Ces hacheurs de courant rendent le démarrage plus souple et font oublier le temps des à-coups donnés par d'autres types de moteurs.

Le chauffage.

Créer dans la voiture une température et une aération idéales était, dans le passé, un exercice qu'on réussissait difficilement. Aujourd'hui, tout le matériel nouveau est équipé de systèmes de ventilation avec nombreux renouvellements de l'air en une heure. Le chauffage tire également bénéfice des techniques modernes, qui en permettent une régulation susceptible de satisfaire la grande majorité des voyageurs.

L'isolation.

Chauffage et conditionnement d'air précis demandent une isolation poussée, bien entendu. Et cela profite à l'ambiance sonore: on est parvenu à rendre ces véhicules très silen-

cieux (et on le doit entre autres à la suspension), mais aussi à les prémunir contre les bruits extérieurs. Cela participe incontestablement du confort global.

Le design.

Rouler dans un univers riant, lumineux, agréable à l'œil, apporte un plaisir supplémentaire. Elles sont loin les teintes standard, uniformes. Les sièges ont pris des couleurs, les panneaux se diversifient, tout comme les revêtements de sol... sans compter les costumes new style, qui donnent aux trains des parures vives. En fait, chaque voiture, chaque automotrice nouvelle possède sa personnalité propre.

L'éclairage.

L'ensemble harmonieux formé par les divers matériaux, et bien protégé du soleil vif par les vitres anti-reflets, ne peut être trahi par l'éclairage intérieur. Trop de lumière éblouirait; mais les voyageurs aiment aussi lire dans le train. La solution est simple: un éclairage d'ambiance, par plafonniers, et des lampes

individuelles, dont chacun peut faire usage à son gré.

La sécurité.

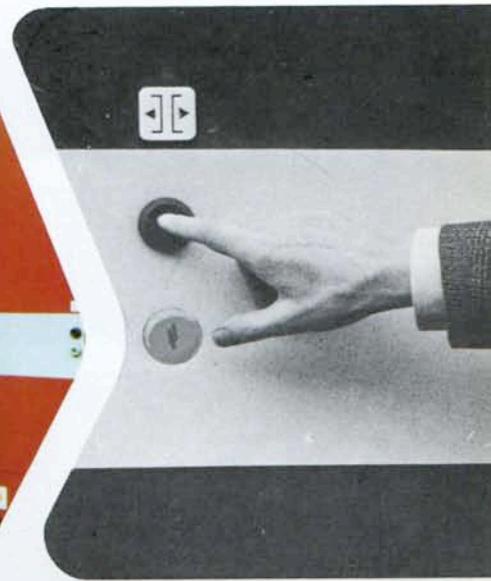
Ce matériel moderne est étudié en fonction d'une sécurité collective optimale, bien entendu. Mais la sécurité individuelle n'a pas été négligée pour autant. Le système de portières louvoyantes dégage une plus grande ouverture pour l'accès aux plateformes. De plus, des marches-pieds escamotables sont à l'étude, pour rendre l'embarquement et le débarquement plus aisés aux enfants, aux personnes âgées et aux voyageurs chargés de paquets. Le design moderne apporte un élément supplémentaire de sécurité: la disparition de beaucoup d'arêtes et coins vifs dans l'aménagement intérieur.

L'information.

Comment ouvrir la portière, où se trouvent les toilettes, les cendriers, les bacs à papier, suis-je dans un compartiment "non-fumeurs", en deuxième classe?... Autant de questions — parmi d'autres — auxquelles le voyageur cher-

che une réponse immédiate.

La SNCB a placé dans le matériel tout neuf une signalisation par pictogrammes, des feux indicateurs d'occupation des toilettes, une sonorisation complète, pour la diffusion de communications aux voyageurs, toutes choses qui améliorent l'information et renforcent l'impression de sécurité et de confort des usagers.



Toutes ces améliorations répondent aux grands souhaits qui se dégagent des consultations du public, et qu'on peut résumer ainsi: augmentation du confort en général. Les futures automotrices AM 80, toujours à l'état de maquette en cette année 80, posséderont sans doute encore d'autres équipements de détail que le public appréciera. Pour l'instant, avec ses automotrices doubles



modernisées, ses quadruples, ses voitures M4, première tranche d'une commande de 500 unités, avec ses 80 voitures "européennes", la SNCB offre à sa clientèle des conditions de voyage de plus en plus satisfaisantes. Et la cure de jouvence continue.



pour garantir, de jour comme de nuit, de pays à pays, la qualité du produit durant son acheminement du producteur au consommateur.

Bien implantée en Belgique, la Société, grâce à l'adhésion de 23 réseaux-membres et à ses nombreuses représentations, couvre la quasi-totalité de l'Europe, le bassin méditerranéen et le Moyen-Orient.

2 - Un parc bien adapté aux exigences du transport.

Outre les quelque 18.000 wagons appartenant aux divers Réseaux-membres, Interfrigo dispose en propre d'un parc de 7.500 wagons se composant essentiellement de wagons réfrigérants (pour les produits à transporter à une température normalement supérieure à 0° degré C°) et de wagons frigorifiques (offrant une gamme de température de - 25 à + 20 degrés C°).

Le développement de la palettisation renforce encore l'avantage du matériel ferroviaire car la disponibilité et la ponctualité du wagon améliorent l'organisation du travail des chargeurs et diminuent de ce fait l'irrégularité des horaires du personnel de manutention.

Face à cette évolution, la Société procède continuellement à de nombreux aménagements techniques visant à rendre encore meilleures les performances d'un matériel spécialisé dont la gestion sera bientôt placée totalement sous contrôle de moyens informatiques susceptibles de favoriser sa mise à disposition, son acheminement et sa rotation.

3. Un service modulé en fonction de la clientèle.

Pour alléger au maximum les soucis de ses clients. Interfrigo a développé trois grands types d'offres de transport.

Le service "complet":

Dans le cadre de ce service, Interfrigo est interlocuteur unique de la clientèle et lui offre un prix forfaitaire comprenant le coût du transport ferroviaire, la fourniture du matériel, la surveillance et l'approvisionnement de la machinerie en vue de maintenir la température demandée pendant toute la durée du transport ainsi que l'assurance sur la marchandise en cas de défectuosité de la machinerie. Ce type de trafic enregistre une progression constante, ce qui montre l'intérêt de la clientèle pour cette forme d'offre flexible et transparente.

Le service "mise à disposition":

Dans ce type d'offre, seul le prix du transport ferroviaire reste de la compétence des Chemins de Fer. L'expéditeur aura donc comme interlocuteurs:

- Les Chemins de Fer pour le prix du transport;
- Interfrigo pour le prix du service du froid.

Le service "surveillance":

Ce service s'applique au matériel privé (wagons ou conteneurs à machinerie autonome ou non) pour lequel Interfrigo assure le service du froid sur le plan international. Ici également l'expéditeur négocie le prix du transport avec les Chemins de Fer et le prix du service du froid avec Interfrigo qui veillera au maintien de la température requise pendant toute la durée du transport.

4. L'amélioration permanente de la qualité d'acheminement.

Dans tous les cas où l'expéditeur confie son transport à Interfrigo et donc, le remet accompagné d'un bulletin IF, il est certain de pouvoir bénéficier constamment d'un acheminement prioritaire et rapide.

Dans le secteur hautement concurrentiel qui est celui des transports sous température dirigée, la Société a voulu poursuivre une politique de "qualité" de service. A cet effet, elle a instauré un système "d'acheminements programmés IF", repris dans un plan d'action à long terme adopté par 16 réseaux.

Ce nouveau service, déjà mis en application depuis plus d'un an dans le trafic au départ de l'Italie et de la Grèce consiste en:

- une définition de plans d'acheminement publiés dans les dépliants-horaires mis à la disposition de la clientèle;

- un contrôle systématique, par moyens mécanographiques, du rapport entre l'acheminement prévu et la durée réelle de transport de chaque wagon.

Ces contrôles, qui s'effectuent déjà en 300 endroits différents, seront encore affinés de façon à améliorer tant les plans d'acheminement que leur fiabilité.

5. A votre service!

Le Représentant commercial de la SNCB dans votre région
La Direction commerciale de la SNCB
Division C 62-1,
tél.: 02-523.80.80 (int. 2680)
85, rue de France
B-1070 BRUXELLES

Interferry S.A.
Zomerweg, 26
Tel. 031/41.69.50
B-2030 ANTWERPEN
Interfrigo
Wettsteinplatz 1
tél. 061/26.33.33
CH-4005 Bâle





LE TRAIN ECONOMISE L'ENERGIE

MINISTRE DES AFFAIRES ECONOMIQUES