

INFORMATIONS S.N.C.B.

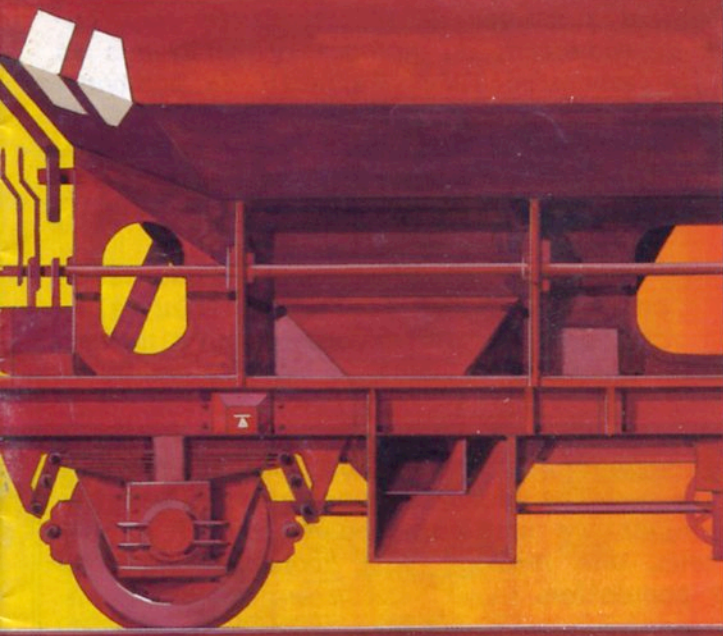
BULLETIN DE LA DIRECTION COMMERCIALE DES CHEMINS DE FER BELGES



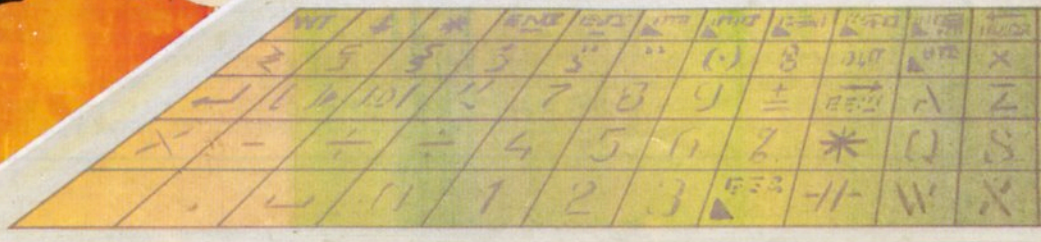
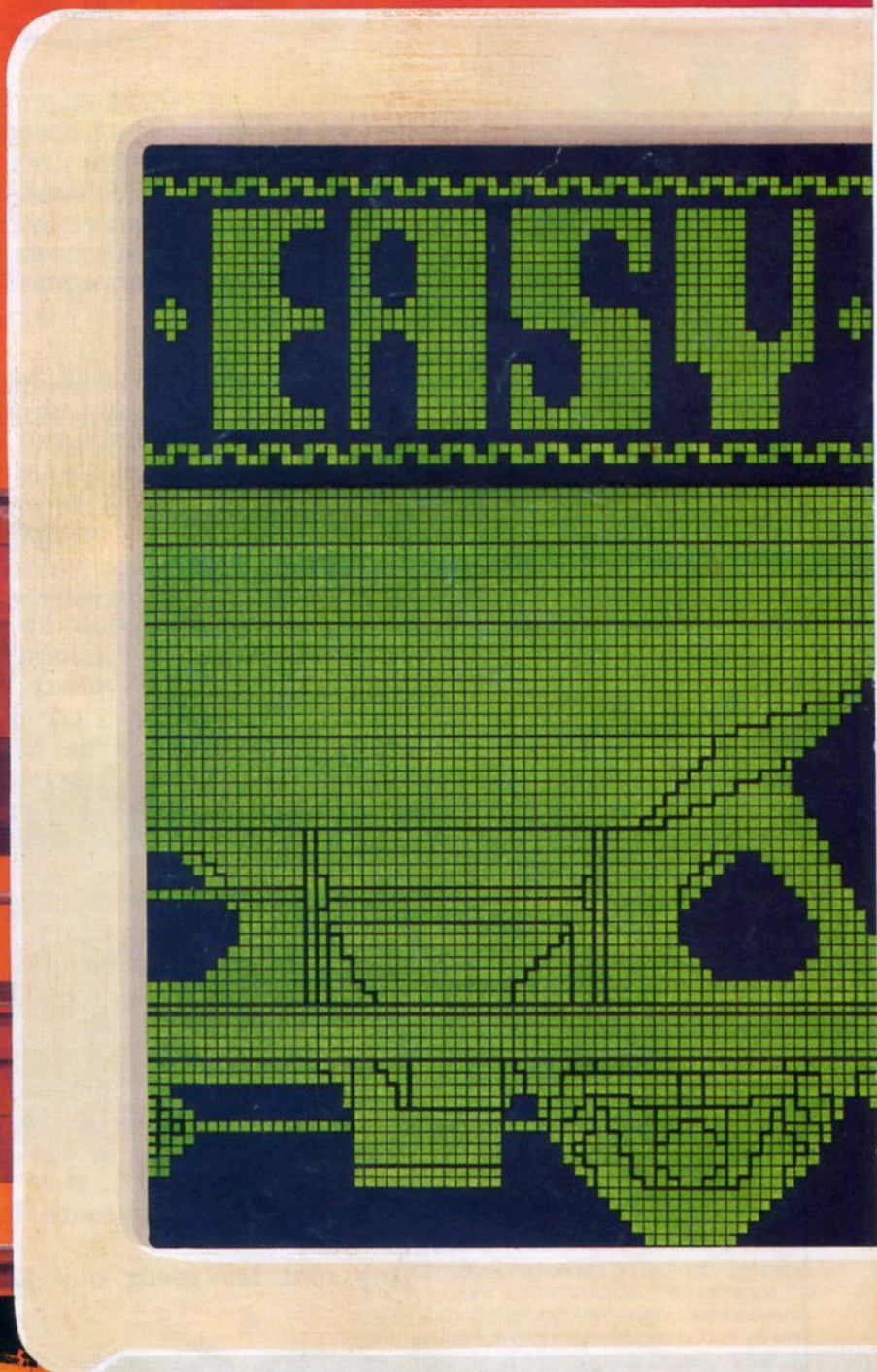
P.P.I. 7 45

5000 NAMUR 1

Publication mensuelle
sauf les 1^{er}, 4^{er}, 7^{er}, 8^{er}
et 10^{er} mois



PAUL FUNKEN



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

Editeur responsable:
M. Placke - Bruxelles

Rédaction:
Rue Ravenstein, 36, bte 7
1000 Bruxelles
Tél. 02/525 36 35
Conceptions: P. Funken, Bruxelles
Impr.: Hoorens Printing, Kortrijk-Heule

Membre **fppb**

SOMMAIRE

Des vœux pour 1987: p. 2 ● Le nouveau président de la SNCB trace des lignes d'avenir: p. 3 ● Interferry, 20 ans de "boîte": p. 5 ● Easy, la rail-télématique: p. 7 ● Un siècle de représentations commerciales à l'étranger: p. 11 ● Ronde Bourgogne: p. 14 ● Les annonceurs électroniques de Bruxelles: p. 15

Photos
SNCB
Van Damme: p. 5



Cher client et cher ami,

Vous et moi, j'en suis persuadé, sommes heureux de tourner la page d'une année 1986 qui a été, à bien des points de vue, décevante et morose. J'ose espérer que 1987 nous préservera des entraves conjoncturelles et sociales qui ont été un frein à l'expansion de nos affaires ou qui auraient pu ébranler quelque peu la confiance que nous devons avoir dans l'avenir de nos entreprises.

Alors que la SNCB existe à présent depuis 60 ans, il n'est pas déplacé, dans des vœux de début d'année, d'insister sur l'ampleur de sa contribution à l'assainissement financier de l'Etat. Cette contribution se mesure le mieux à la réduction du nombre d'agents mis au travail. De janvier 1982 à fin novembre 1986, l'effectif du personnel cheminot a diminué de 68.724 à 54.175, soit une réduction de 14.549 unités, ou 21,2 %. Exprimée en termes d'économies, cette évolution, qu'on peut certes qualifier de remarquable, s'identifie sur base annuelle à un montant de plus de 13 milliards de francs.

Néanmoins, l'effort mené pour maintenir et développer la qualité de nos services s'est poursuivi - notamment par la mise en oeuvre du Plan TOP - et les résultats n'en ont été ternis que par les mouvements sociaux qui n'ont pu être évités ni dans le secteur public ni dans le secteur privé.

C'est pourquoi je demeure persuadé que la collaboration commerciale entre notre Société et les entreprises, dans le cadre d'un climat social plus serein et d'une conjoncture meilleure, pourra porter si possible déjà en 1987, pour tous, une moisson plus abondante, pour le plus grand bien de toute la population.

Tels sont les vœux que je me plais à formuler.

F. DE HAECK
Directeur commercial

DYNAMISME, AGRESSIVITE, SYNERGIES



Automne 86 à la SNCB.

**Octobre: un nouveau conseil d'administration est installé.
Novembre: un administrateur délégué, un directeur général,
et un directeur général adjoint sont nommés.
Décembre: le conseil d'administration se prépare à désigner
quatre nouveaux directeurs de départements
et cinq directeurs de districts.**

**Une fois en place, ces nouveaux dirigeants sont appelés
à faire entrer dans le quotidien le remodelage administratif
et géographique de la structure ferroviaire belge.**

**Un remodelage utile? Basé sur l'étude de la Sobemap?
Et qui produira quels effets pour la clientèle marchandises?**

**Autant de questions que Didier Reynders,
président du nouveau conseil, a abordées pour les lecteurs
d'Informations SNCB.**



Lors des dernières séances du conseil, nous avons tracé pour 86 et 87 des orientations budgétaires qui se fondent sur une tendance à une légère hausse du trafic tant voyageurs que marchandises. En 84 et 85, nous avions une tendance assez haussière en la matière, mais 86 n'a pas suivi la même ligne, probablement en raison de la situation économique, des mouvements sociaux du mois de mai et des répercussions que ceux-ci ont pu avoir parmi la clientèle.

Nous avons malgré cela maintenu des perspectives légèrement à la hausse, en corrigeant les effets spécifiques à l'année 86, mais en considérant qu'il est encore possible d'intervenir pour redresser la barre et repartir au moins vers une stabilisation.

Un nouveau dynamisme

Les nouvelles structures, c'est un nouveau dynamisme à l'intérieur de la maison, qui nécessitera la participation de tous, dans tous les secteurs. Le secteur commercial est certainement l'un des plus importants en la matière. Il faudra donner une image dynamique de la maison.

Le ministre des communications avait signalé déjà qu'il est possible d'envisager un service minimum en cas de mouvements sociaux. Je ne dénie pas l'existence de conflits et de moyens à utiliser éventuellement pour faire valoir des revendications. Mais cela ne doit pas aller dans une direction qui pourrait tuer complètement un trafic,

qu'il soit de voyageurs ou de marchandises. Il faudra définir dans l'ensemble de la gestion de la maison des relations qui nous permettent d'assurer le service à la clientèle dans des conditions normales ou en tout cas satisfaisantes.

Dans cette même idée d'image de marque, les nouvelles structures vont avoir une influence importante. L'administrateur délégué aura en charge la couverture de l'ensemble, mais il souhaite de manière spécifique s'occuper directement des problèmes de production, de relations avec la clientèle. C'est d'un impact important.

La maison tournée vers le public

Les implications régionales en districts de la nouvelle structure auront aussi leur importance. J'ai toujours conçu la fonction de directeur de district comme une fonction de relations publiques avec l'ensemble de la région dans laquelle il est implanté, et avec toute la clientèle. Le directeur de district devra bien sûr coordonner toute l'activité des services, mais sa mission essentielle sera de donner une image de marque, de nouer des contacts, d'être le représentant de la SNCB dans une région. ►

Le directeur de district, c'est la maison tournée vers la clientèle et vers le public. Le représentant commercial sera finalement son adjoint privilégié. Il appartiendra aux différents directeurs de districts de définir avec les équipes sur place des orientations précises. Outre une analyse des contrats actuels que nous demanderons à la Direction commerciale et à ses représentants (il y a peut-être des choses à modifier; la SNCB ne doit pas se lancer dans la course au tonnage pure et simple et essayer de transporter à n'importe quelles conditions n'importe quelles marchandises), il faudra mener une politique commerciale agressive, c'est-à-dire voir ce qui se passe dans les autres secteurs et en tenir compte pour élaborer nos contrats avec les différents expéditeurs.

En résumé, il faudra focaliser au niveau du district le rôle de représentation externe de la SNCB, puis dresser une sorte de bilan de la situation en matière de marchandises; voir jusqu'où nous irons dans les conditions à offrir pour transporter certains produits et jusqu'où nous irons dans nos prix en fonction des tarifs appliqués par les autres modes de transport, tenant compte d'une rentabilité de la société et de la pratique de tarifs intéressants pour la clientèle. C'est un peu une redéfinition d'ensemble.

Un outil intéressant

L'étude de la Sobemap, c'est un outil intéressant dans la gestion de la maison. J'ai reçu ce rapport en entrant au conseil d'administration en juin 84, chose utile à ce moment, car c'est un élément d'information non négligeable. Malheureusement, depuis, il n'y a pratiquement jamais eu au conseil d'administration de véritable débat sur ce rapport. J'en retire sur le plan commercial qu'il faut définir le rôle de la société à l'intérieur de ce service à la clientèle. Il est très frappant de constater qu'on ne se rend peut-être pas encore suffisamment compte de la place de la SNCB dans le transport en Belgique aujourd'hui. Nous avons toujours une situation de monopole en ce qui concerne le chemin de fer, mais pour le reste, dans l'ensemble des moyens, nous sommes devenus un transporteur parmi d'autres. Il faut en prendre conscience de plus en plus.

L'agressivité doit se porter sur certains secteurs de marché. Nous ne sommes plus nécessairement compétitifs dans tous les domaines, et il faut pouvoir orienter notre action. Là, le rapport de la Sobemap a eu comme effet de montrer une situation existante, purement statistique, qui est un bilan des transporteurs en Belgique. Pour ce qui concerne la gestion future, ce rapport doit être un outil.

Des synergies à dégager

Personnellement, je souhaiterais que l'on dresse un bilan de notre situation de transporteur et qu'en matière de marchandises, on essaie de dégager les synergies réalisables avec d'autres modes de transports. Je pense aux débouchés possibles tant sur le port d'Anvers que sur Zeebrugge, à la façon dont on peut intégrer la SNCB dans un réseau plus vaste. Je crains que souvent, la SNCB ne soit là que pour favoriser un type de transport, une relation avec un autre mode, mais sans nécessairement en retirer elle-même l'avantage. Aujourd'hui, dans la situation financière connue, avec ses répercussions importantes sur la gestion de l'ensemble de la société, il faut analyser ce que nous pouvons offrir à la clientèle, à quels tarifs, et avec quelle rentabilité pour nous.

En matière de voyageurs, le problème est simple, puisque là nous pouvons définir des coûts, et que si l'Etat veut donner des tarifs préférentiels, il doit en assumer la responsabilité. Dans le domaine des marchandises, il s'agit de relations chaque fois individuelles, de négociations par rapport à d'autres modes de transport, et parfois aussi, d'un rôle de politique industrielle qui nous dépasse un petit peu. En matière de commandes publiques, on nous fait jouer souvent un rôle de politique industrielle qui n'est pas nécessairement celui de la société. Sans caricaturer, je dirai qu'on nous fait acheter parfois du matériel dont nous n'avons pas nécessairement besoin. Sur ce plan, il faut clarifier les relations avec l'Etat. Dans le transport, même chose. Si à certaines grosses entreprises en difficulté il faut consentir des tarifs peut-être préférentiels, je ne suis pas opposé à ce que cela s'inscrive dans une politique industrielle générale, mais est-ce vraiment à la SNCB d'en subir les conséquences?

Des parts de marché à regagner

Donc, du rapport Sobemap, je retire une présentation de la situation, et des orientations sur la méthode qu'il faudra éventuellement appliquer. Mais cette méthode est connue: c'est d'agir comme un transporteur sur le marché, en tenant compte des concurrents, des accords que l'on peut passer avec eux et de l'intérêt que l'on représente encore pour une série d'activités industrielles ou commerciales à l'intérieur du pays. Au-delà, c'est surtout notre politique agressive vis-à-vis de la clientèle tant voyageurs que marchandises qui pourra nous faire regagner des parts de marché.

Ce n'est certainement pas en nous repliant progressivement sur nous-mêmes que nous arriverons à regagner une part de clientèle dans le transport des marchandises. Il faudra développer des pratiques d'image de marque à l'égard de la clientèle. L'effort essentiel sera d'améliorer les services que nous pouvons rendre et surtout de mieux les faire connaître. Je crois que pas mal de services que la SNCB rend ou peut rendre ne sont pas nécessairement connus de nos clients.

Il appartiendra à la nouvelle direction de définir des orientations et de proposer au conseil d'administration les types d'actions à lancer.

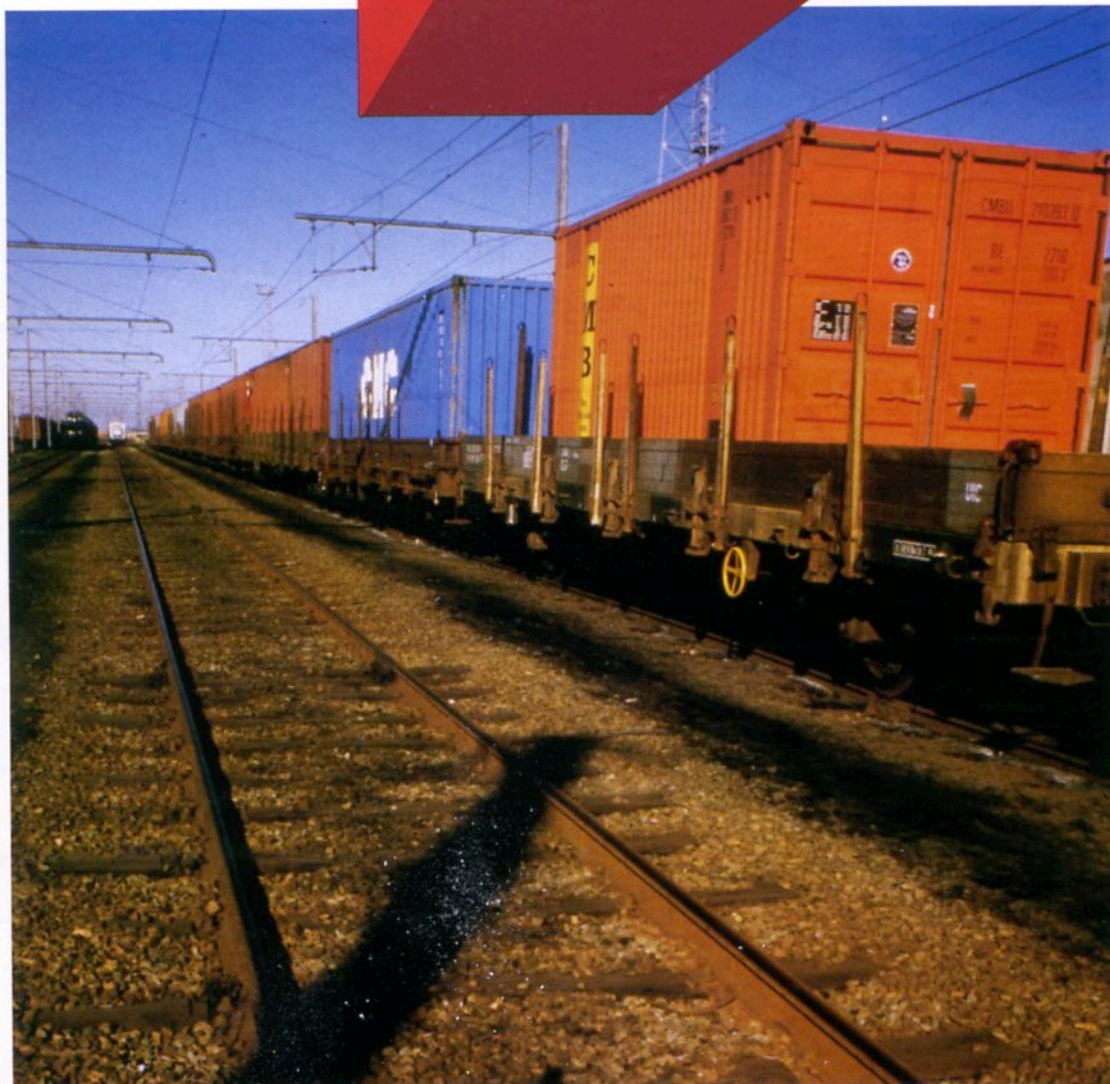
Commercial avant tout

La politique devra être agressive en matière de tarifs, mais dans un sens avant tout commercial, pour conserver une clientèle, la développer, et assurer à un moment donné la rentabilité.

En matière d'infrastructures, je ne veux pas exclure des investissements. Seulement, il faut être réaliste, tenir compte de la situation de la maison. Personnellement j'essaierai de privilégier toujours à l'avenir des accords avec d'autres partenaires, de toute nature, peut-être des gens qui ont des intérêts en tant que clients, qui souhaiteraient participer au développement de certains types de transports ou d'infrastructures destinées au chemin de fer. Il est parfois intéressant pour de gros clients de participer à des investissements de cette nature. Nous pourrions ainsi entrer dans des projets plus vastes que la simple infrastructure ferroviaire sans devoir investir des sommes importantes. ■



20 ANS DE BOITE



Dans les années 60, l'Amérique fit souffler sur l'Europe un vent de containerisation dont on sentait, chez nous, qu'il tournerait vite à l'ouragan. De fait, l'envie de containeriser enflamma les pays européens et leurs réseaux ferroviaires.

La SNCB comprit le parti qu'elle pourrait tirer de cette nouvelle forme de transport, dit intermodal, et décida d'installer des terminaux dans les ports, là où les flux transocéaniques touchent le continent.

En 1966, il y a 20 ans, elle avait créé une filiale - appelée Interferry - chargée de représenter Intercontainer et Interfrigo auprès de la clientèle belge du trafic containerisé international et des transports sous température dirigée.

Six ans plus tard, elle chargea cette filiale de gérer pour elle le terminal qu'elle avait ouvert à Anvers. C'était, dans la perspective d'une croissance rapide du trafic, une manière de donner au terminal la souplesse nécessaire dans un environnement industriel et commercial lui-même en évolution permanente.

En 1972, donc, le terminal d'Anvers "passa entre les mains d'Interferry". Il traita cette année-là un peu plus de 15.000 containers. Quinze ans plus tard, le cap de 200.000 boîtes annuelles était franchi. Et là ne s'arrête pas le rôle d'Interferry, puisque tout le trafic containerisé, d'où qu'il parte en Belgique pour une destination hors frontières, est géré par cette "petite" société spécialisée. ►

Troisième en Europe

Petite par l'ampleur sans doute, puisqu'Interferry occupe en fait peu de personnel. Mais importante par l'activité. Il faut savoir que dans le concert du transport containerisé international par chemin de fer, la Belgique occupe la troisième place européenne, derrière l'Allemagne et l'Italie.

Pour mieux servir sa clientèle et trouver de nouveaux débouchés, Interferry a décidé en 1985 de participer au Pool Intercontainer. L'objectif est clairement exposé en quelques mots : réaliser un service "door to door", mise à disposition d'une boîte comprise, de manière à faciliter la vie des expéditeurs et à encourager à la containerisation un nombre croissant d'entre eux. Il faut savoir que les containers ainsi mis en Pool sont plus larges que les containers ISO (et peuvent donc transporter des charges palettisées d'autres dimensions ou davantage de charges standard) et possèdent des portes latérales qui rendent le chargement facile dans n'importe quel hall, même peu équipé pour cette technique. L'offre Pool comprend, pour un prix global, toutes les prestations nécessaires du point de chargement au point de livraison, chez le destinataire même (en ce compris des transports terminaux routiers).

L'avantage de la containerisation ferroviaire, c'est l'existence de relations rapides à longue distance. Citons pour exemple les trains complets Anvers Terminal - Bâle Terminal, les deux liaisons hebdomadaires avec la Grèce, les trains complets directs pour l'Italie (surtout pour Milan), et un nombre croissant de liaisons avec la Scandinavie.

L'alimentaire en direct

Côté "froid" - mais nous devrions plutôt parler de température dirigée, puisqu'il fait, à l'occasion, réchauffer les wagons - Interferry travaille avec Interfrigo, la société internationale fondée juste après la dernière guerre pour favoriser les échanges de produits alimentaires entre les pays producteurs de fruits et légumes et d'autres pays, qui en avaient bien besoin.

Les wagons venus d'Italie, d'Espagne, de France ou de Grèce arrivaient, dans les années 70, surtout en gare de Bruxelles Tour et Taxis où se tenait le marché d'importation de fruits et primeurs. Le marché s'est déplacé entretemps vers le nord de Bruxelles, le long du canal; les importateurs, rassemblés en coopérative, ont installé là un centre européen où ils ont leurs bureaux, leurs loges frigorifiques, et un raccordement desservi par la gare de Schaerbeek.

Le secteur alimentaire a été, ces dix dernières années, fortement

investi par les transporteurs routiers, qui ont bénéficié d'efforts importants chez les constructeurs et ont pu ainsi s'équiper d'un matériel également approprié aux transports à longue distance. Alarmée par l'érosion de son trafic, la coopérative Interfrigo a dressé des plans de modernisation afin de se donner de meilleures armes dans le contexte concurrentiel nouveau. Elle a immédiatement entamé la transformation d'un certain nombre de wagons, pour les adapter aux exigences actuelles en termes de capacité et de facilité d'utilisation. Elle espère ainsi, avec le soutien dynamique de ses représentants dans les pays associés, reconquérir ce qu'elle avait perdu et même s'immiscer dans de nouveaux créneaux où elle s'avérerait particulièrement performante.

Performante, elle l'est au départ des ports. Et c'est un atout qu'Interferry a joué lorsqu'il s'est agi d'organiser des flux importants vers l'hinterland continental. On peut mentionner dans cet ordre d'idées les trafics de bananes des ports belges vers l'Autriche et l'Italie. En continental pur, il faut évoquer un flux quotidien, pendant huit mois de l'année, de wagons Interfrigo chargés à Bruxelles de chicons witloof destinés aux consommateurs suisses. Et

n'oublions pas les fromages et les viandes qui partent de Belgique pour l'Allemagne et l'Italie.

Confiance

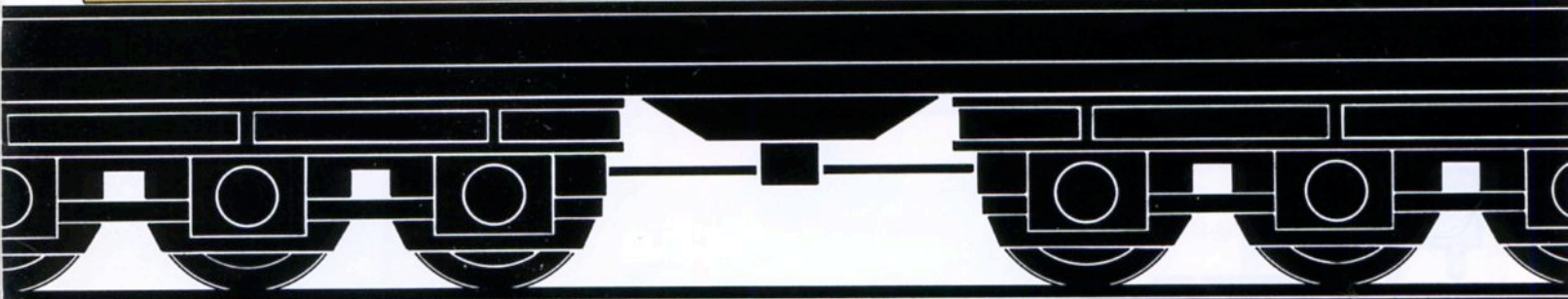
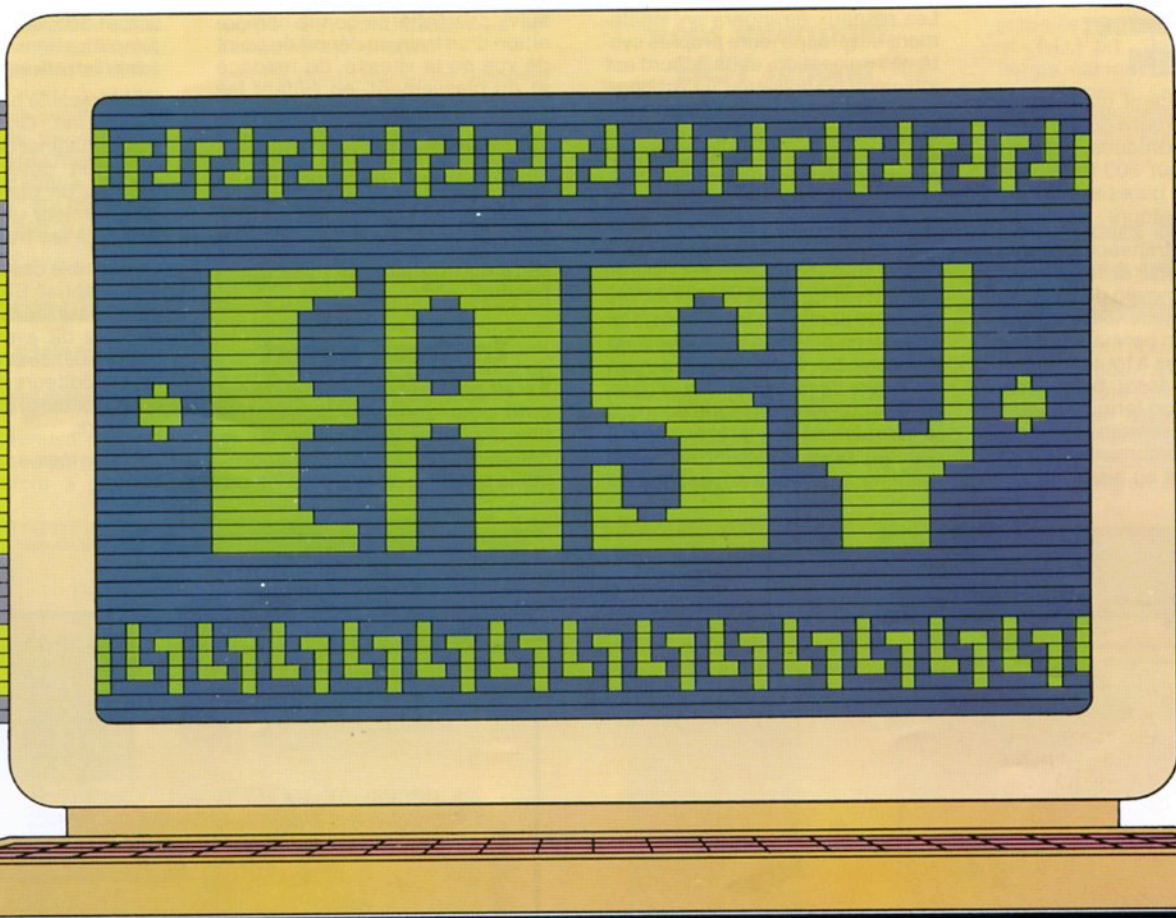
Beaucoup de ces trafics sont réalisés en wagons loués à long terme par les expéditeurs (ou les destinataires). Une telle méthode témoigne de la confiance des clients dans la "chaîne de production" ferroviaire. Car il s'agit bien d'une chaîne. Interferry étant chargé de la commercialisation, la SNCB agit dans ces trafics, en quelque sorte comme un sous-traitant tractionnaire. Le contrôle du marché, le suivi des transports, tout cela est du ressort de la société installée à Anvers. La SNCB, à peu de choses près, ne doit pas connaître les clients d'Interferry - à peu de choses près, bien entendu, car elle connaît l'origine des rames qu'elle va prendre à l'entrée d'un raccordement.

Vingt ans "de boîte", autrement dit d'expérience des trafics, cela peut paraître maigre en regard de la longue tradition ferroviaire. Dans un secteur en mouvance continue, c'est au contraire un bail déjà important. Depuis le début de notre décennie, Interferry doit faire face à la concurrence

croissante de la navigation intérieure, qui se containerise aussi, et installe ses terminaux fluviaux, aux effets de la crise économique sur le volume global de trafic et, paradoxalement, à la containerisation explosive du port d'Anvers, sur une superficie de plus en plus étendue, ce qui peut poser des problèmes d'acquisition de trafic. On ne peut pas parler de routine...

Mais n'est-il pas vrai que les problèmes aiguillonnent l'imagination? La fin du siècle en réserve sans doute encore quelques uns dans le domaine des transports. Fort de son expérience, de la structure puissante des chemins de fer européens qui lui sert de toile de fond, des progrès engagés dans les réseaux concernés et entre eux, Interferry pourra prendre ces problèmes à bras le corps et prouver que la confiance de sa clientèle n'est pas question de sympathie mais repose sur une réelle efficacité. ■





LA RAIL-TELEMATIQUE



A partir de mars 1987, la SNCB va proposer à sa clientèle une gamme de services télématiques axés sur le suivi des trafics, du matériel, et sur la simplification

de l'administration et de la comptabilité.

Partant du fait que bon nombre de ses clients sont abonnés au télex

et/ou informatisés, la SNCB a mis au point des procédés de recherche et de transmission de l'information qui constituent un outil très utile pour la gestion par les

expéditeurs et les destinataires des transports qu'elle assure pour eux.

A la base: GEM

Depuis un an et demi, elle dispose d'un système de suivi du trafic par moyens électroniques, appelé GEM, articulé sur 800 terminaux placés dans les gares et connectés aux ordinateurs centraux.

Quelque 31.000 transactions sont traitées chaque jour en temps réel, avec un temps moyen de réponse de l'ordre de 3 secondes. Le système contient en permanence les données relatives à tout transport en cours sur le réseau belge ainsi qu'à tout transport terminé depuis moins de deux semaines; il contient aussi de nombreux fichiers à but opérationnel ou historique.

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

Partant de là, il est aisé pour les gares de connaître la composition des trains au départ de leur gare d'origine ou de la dernière gare étrangère de remaniement, d'obtenir des bulletins de triage donnant la manière et les précautions à prendre pour effectuer correctement le travail et en assurer le

suivi, de vérifier la bonne composition d'un train au départ du point de vue de la vitesse, du freinage et du classement, en évitant les pertes de temps dues à la reconnaissance en campagne. Il leur est possible également de rechercher un wagon, de déterminer sa position sur le réseau belge ou sur un réseau voisin, de faire des prévisions sûres d'arrivée, de passage de frontière, de mise à disposition, etc.

En circuit ouvert

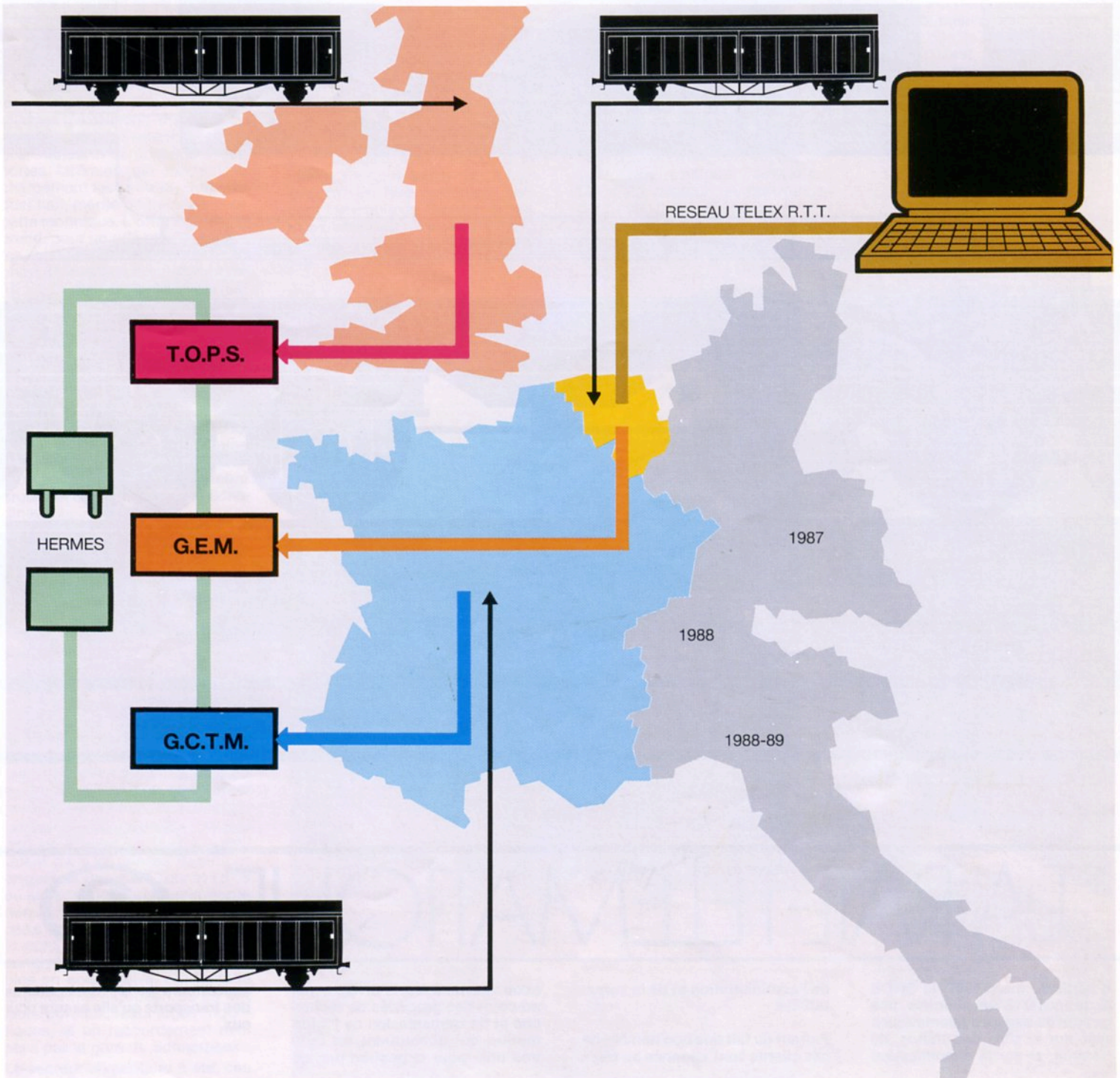
Il était possible de se servir de cet outil pour donner à la clientèle une meilleure information sur le déroulement de ses transports, sur la position de ses wagons pri-

vés, et déboucher à terme sur une simplification des manœuvres administratives et comptables.

GEM travaille parfaitement en circuit fermé. On pouvait logiquement imaginer de le faire travailler en circuit "ouvert". La chose a été étudiée, un plan est au point, et les premiers utilisateurs recueillent déjà les fruits de cet effort.

L'ensemble des services proposés a été baptisé EASY, pour Exchange of data Advanced SYstem. Et ce nom dit avec la plus grande clarté qu'il sera plus "easy" pour les expéditeurs de garder toujours un œil attentif sur les transports en cours.

Les services sont au nombre de quatre.



En premier lieu vient l'information en temps réel sur le suivi des transports en Belgique et à l'étranger.

Viennent ensuite la suppression des documents de transport, la délivrance de données financières sur support magnétique, et des travaux "à la carte" sur les bases de données de la SNCB.

Information sur le suivi des wagons

Les données contenues dans le système GEM, et que les services de la SNCB mettent à jour en

temps réel, sont désormais accessibles aux clients.

Il suffit pour ceux-ci de disposer d'un simple télex, ou d'un ordinateur relié au réseau télex. Un interface fait aboutir les messages des demandeurs à l'ordinateur central de la SNCB, et la réponse est envoyée immédiatement. Le recours à la "black box" visible sur notre schéma dispense de toute intervention humaine et permet donc de garantir le fonctionnement du système 24 heures sur 24.

L'information peut être donnée de deux manières différentes.

Vous interrogez, EASY répond

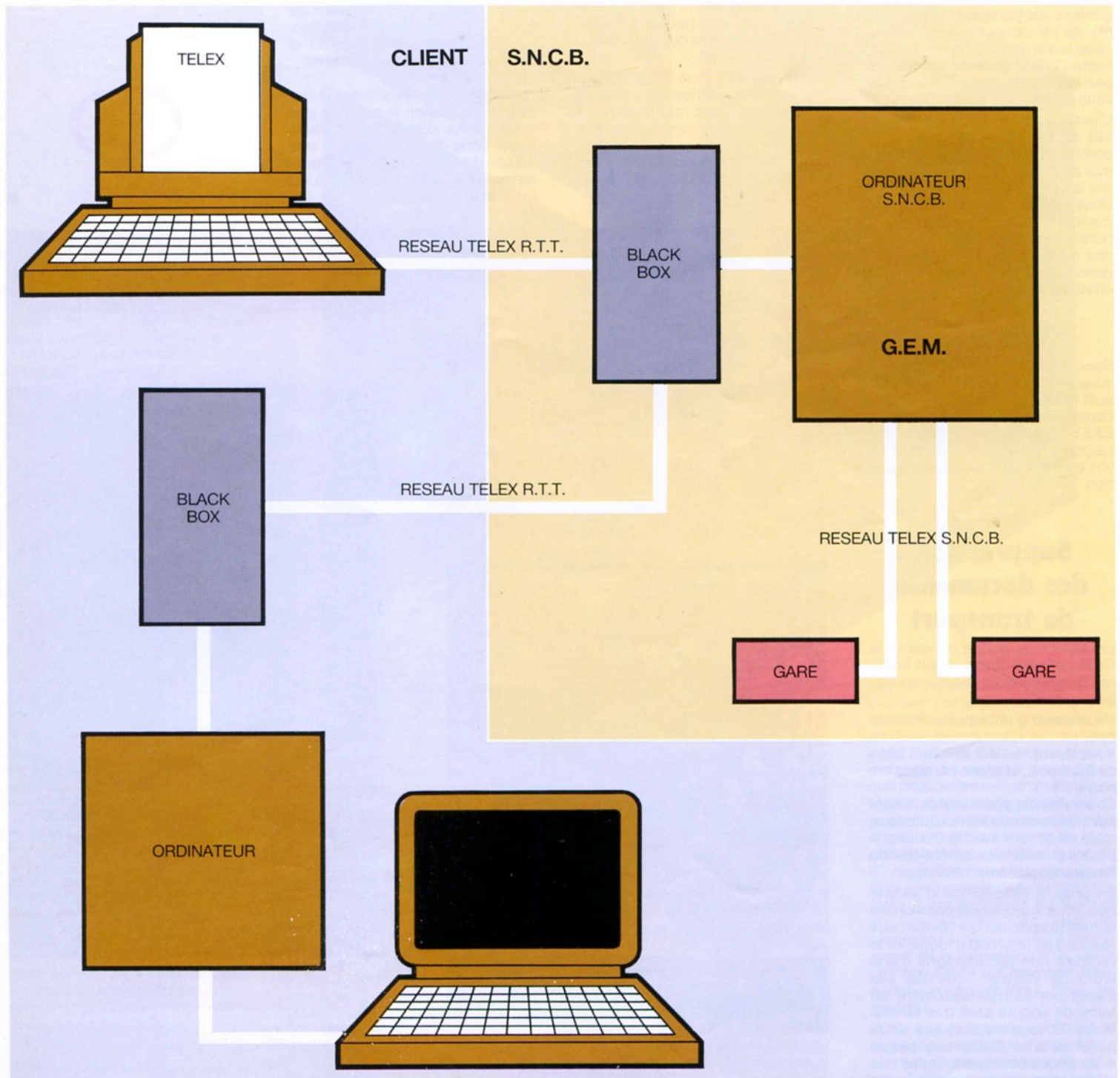
Le système peut ainsi, sur base d'une question précise, donner la localisation d'un wagon, ou la situation d'un groupe de wagons en Belgique ou au passage d'une frontière. Dans le cas du groupe de wagons, on pourra localiser wagon par wagon ou opérer une sélection correspondant à un critère donné.

Un wagon en cours de transport pourra aussi être localisé en France ou en Grande-Bretagne, dans un premier temps, grâce à la connection réalisée par HERMES avec les systèmes de gestion des deux réseaux partenaires

(appelés respectivement G.C.T.M. et T.O.P.S.). Dans un premier temps, car les réseaux suisse, italien, allemand,... se joindront bientôt au projet, de sorte qu'une bonne partie de l'Europe puisse être couverte.

Vous désirez être informé automatiquement

La chose est possible également. Une fois pour toutes, vous avez demandé que l'on vous informe du départ d'un wagon qui vous est destiné, de la date et de l'heure de sa mise à disposition, d'une avarie qui surviendrait à l'un de vos wa-



gons, du passage en gare de formation d'un wagon qui vous est destiné... Ces informations précises vous permettront de programmer la réception, le déchargement, la réexpédition, etc.

Tout cela est également possible dans le cadre d'EASY, pour autant que ces informations concernent des situations et des mouvements sur le territoire belge - dans l'immédiat, car des extensions à l'étranger sont prévues dans un ou deux mois.

Garantie "contre-espionnage"

Bien entendu, vous ne souhaitez pas que d'autres que vous aient accès aux informations qui concernent vos transports. Par exemple qu'un concurrent se préoccupe aussi du suivi de vos trafics. Puisqu'il faut appeler les choses par leur nom, disons que vous vous méfiez de l'espionnage.

C'est normal, et vous serez tout-à-fait couvert: à la conclusion du contrat, la SNCB vous indiquera le mot de passe personnel qui garantira la confidentialité des informations demandées. Elle vous demandera aussi de désigner les personnes autorisées à obtenir des renseignements sur vos wagons, votre commissionnaire-expéditeur, par exemple.

Et le prix?

Pour bénéficier de ce service, vous paierez un abonnement mensuel modeste ainsi qu'un prix par communication. Votre contact EASY vous fournira tout détail sur ce point lors de son passage en vos bureaux pour une démonstration.

Suppression des documents de transport

Ce service-là, qui ne concerne le GEM qu'indirectement, est limité par quelques conditions minimales.

Vous devez d'abord être informatisé.

Vous devez réaliser des flux fixes de transport, et d'une certaine importance.

Ce service est pour l'instant limité aux transports en service intérieur, mais en accord avec la Douane, il pourra être ultérieurement étendu aux transports internationaux.

En gros, à l'expédition d'un wagon, vous apposez sur celui-ci une étiquette spéciale qui permet aux services de la SNCB d'identifier le véhicule non accompagné d'une lettre de voiture. Tous les éléments portés habituellement en lettre de voiture sont mis en mémoire. Et tous les dix jours, vous remettez à la SNCB une bande magnétique contenant toutes ces informations.

A l'heure actuelle, les spécialistes étudient la mise au point d'un système en temps réel, et les réseaux européens, en collaboration avec les instances européennes et les douanes, s'attachent à élaborer un système qui permette également de supprimer les documents de transport en trafic international.

Les données financières sur support magnétique

Pourquoi réintroduire dans votre système informatique toutes les données contenues dans nos factures? C'est une perte de temps, qui s'accompagne de risques d'erreurs.

Nous pouvons vous remettre toutes ces informations sur bande magnétique, de la même manière que vous nous aurez, dans le service précédent, remis tous les dix jours l'enregistrement des données relatives à tous vos transports.

Les travaux "à la carte"

Supposons que vous souhaitiez obtenir régulièrement un état statistique de votre trafic. Mais vous ne souhaitez pas en charger un de vos employés. La SNCB possède, de son côté, les mêmes données que les vôtres. Vous lui demandez de réaliser ce travail pour vous.

Ou bien vous désirez connaître, chaque mois, l'état technique de vos wagons, dont le parc serait géré comme le parc de wagons réseau. Encore une chose possible si la question a été bien posée.

Voilà deux types de travaux "à la carte" que la SNCB peut réaliser pour vous. Posez-nous la question, nous étudierons une solution et nous vous remettrons un devis.

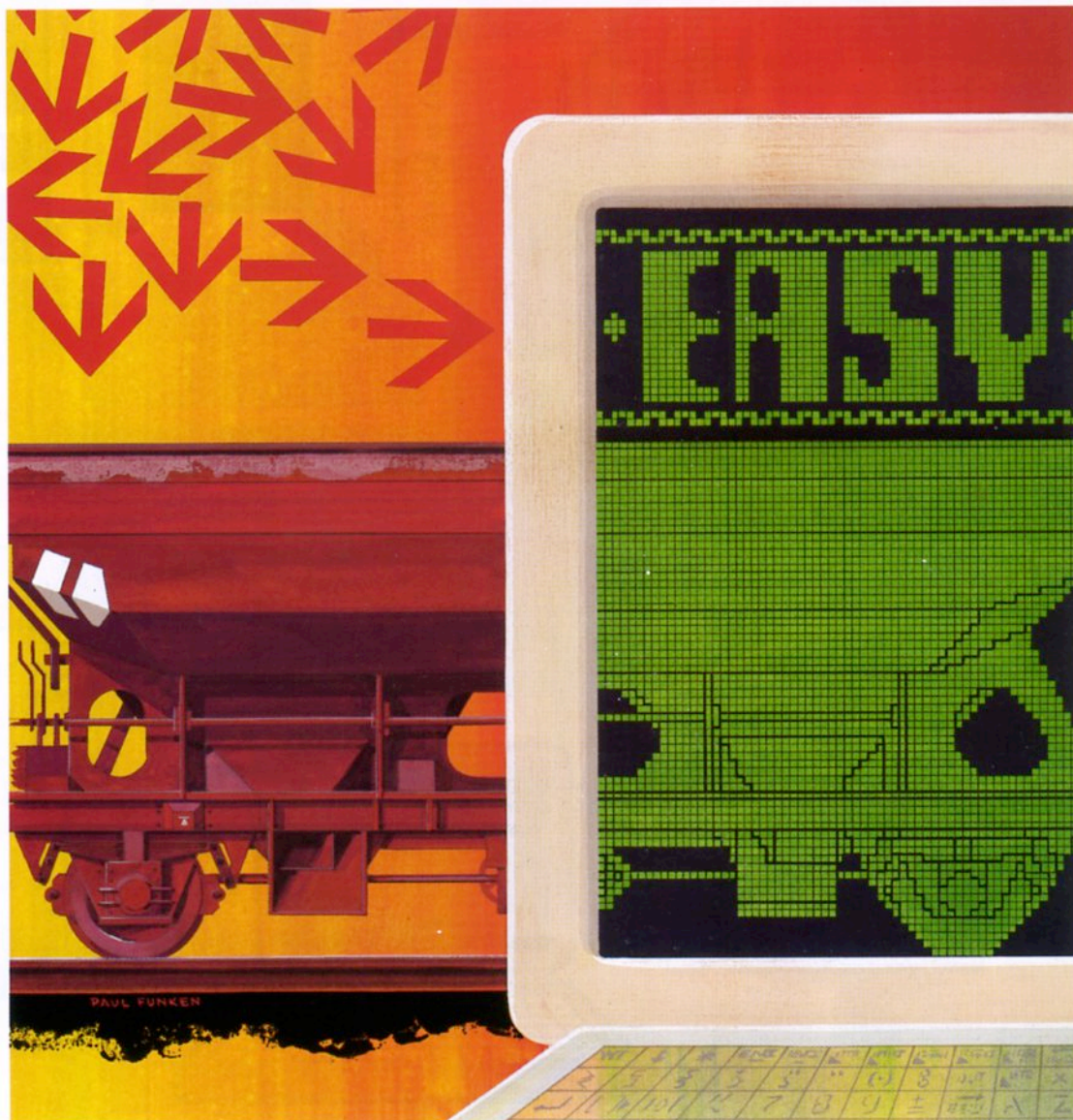
L'échange d'informations pourra être réalisé selon le schéma que nous avons donné tantôt, mais aussi sous d'autres formes: une liaison directe d'ordinateur à ordinateur, une bande magnétique, ou un tout autre support.

N'hésitez pas à nous téléphoner, nous nous rendrons chez vous, nous analyserons votre problème, et nous trouverons sûrement l'un ou l'autre moyen de vous rendre service.

Votre contact EASY:

Michel Jadot
téléphone 02/525 46 02
ou 02/525 36 83

Ou notre représentation commerciale dans votre région.



un siècle de présence internationale

En 1985, la SNCB a fêté avec lustre le cent cinquantième anniversaire du chemin de fer en Belgique, donnant à l'événement la publicité qu'il méritait. Il faut dire que le chemin de fer a puissamment influencé et accéléré le développement industriel et économique du pays. Si la Belgique peut s'affirmer aujourd'hui "plaque tournante de l'Europe", elle le doit, entre autres raisons, à l'existence sur son territoire d'un réseau ferroviaire particulièrement performant.

De fait, la Belgique a toujours rempli, dans le domaine du transport, une importante fonction internationale. Un atout que les Chemins de Fer de l'Etat belge avaient déjà valorisé. Depuis 1881, en effet, le chemin de fer belge est officiellement "représenté" à l'étranger. Il combine donc à un siècle et demi d'évolution et de perfectionnement technique tout un siècle d'expérience commerciale extra muros. Une expérience qui ne tient pas qu'à une seule représentation, mais à l'établissement progressif d'un réseau "tentaculaire" d'antennes commerciales dans toute l'Europe.

La motivation de cette politique de représentation à l'étranger est à la fois simple et complexe.

Les sociétés - nationales ou privées (dans le cas suisse) - des chemins de fer détiennent la maîtrise du réseau qu'elles exploitent. Elles mènent bien entendu dans les limites de leur champ opérationnel la politique commerciale qui leur convient le mieux.

Dans notre Europe immédiate, les grands pays ont comptabilisé jus-

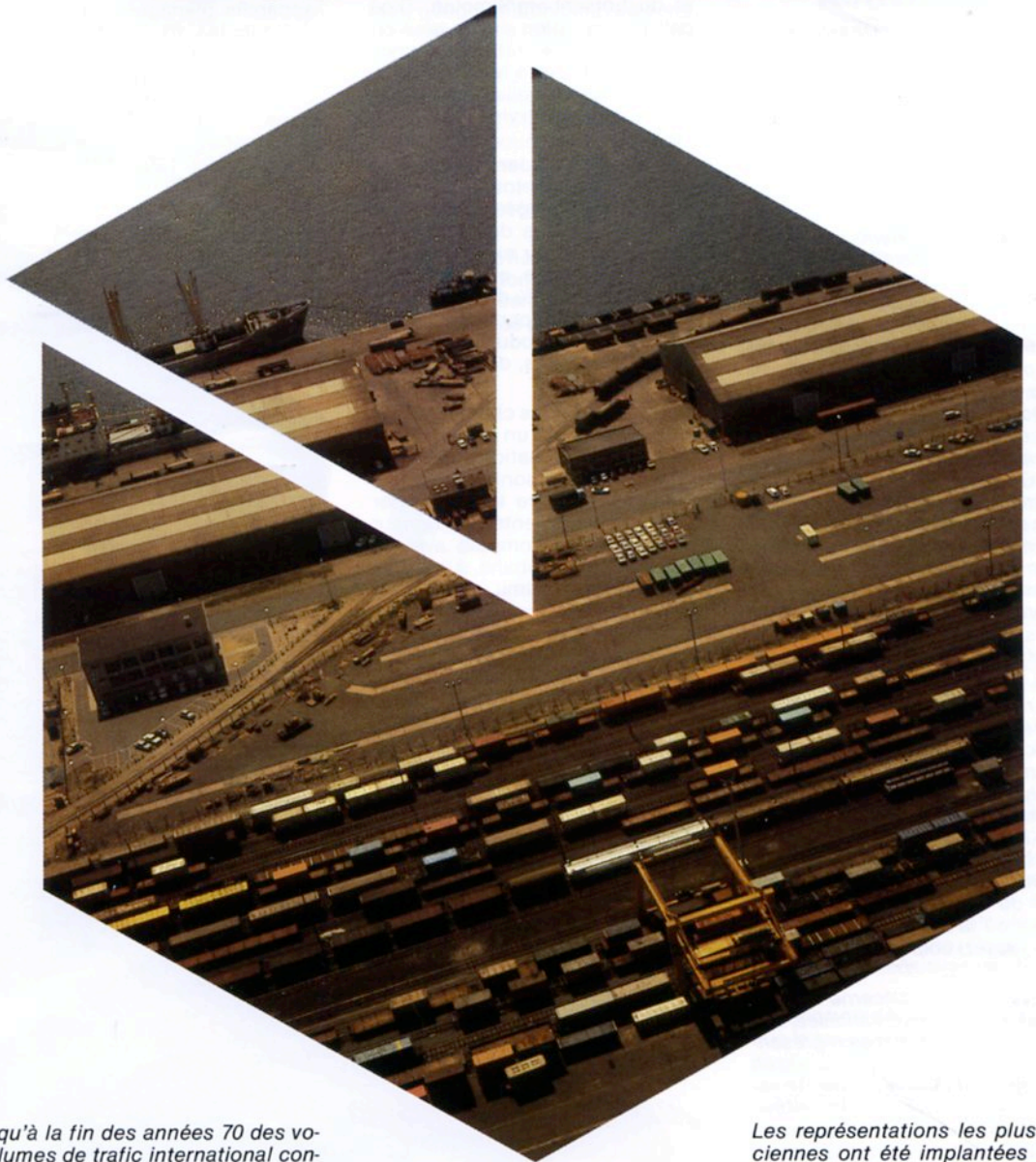
qu'à la fin des années 70 des volumes de trafic international considérablement inférieurs à leur volumes intérieurs (grands pays, longues distances). A l'inverse, la Belgique (tout comme les Pays-Bas et encore plus le Grand-Duché de Luxembourg) enregistre depuis bien avant l'expansion des marchés, du fait de sa situation géographique et de ses importants débouchés portuaires, un trafic international qui se situe quasi au double de son trafic intérieur.

Très logiquement, les démarches commerciales devaient être fort différentes. L'approche des problèmes, conditionnée par la réalité statistique, devait amener le réseau belge à faire entendre sa voix de ses homologues destinataires (et forcément bénéficiaires) de ces volumes importants de transports.

Très tôt le chemin de fer belge, conscient de la chose, porta le regard au-delà des frontières, là où il décelait des besoins qu'il était en mesure de satisfaire. En 1881, il ouvrit une représentation à Milan; cinq ans plus tard, il fit de même à Cologne; puis à Bâle en 1890, à Londres en 1897, à Paris en 1904, à Luxembourg en 1927, à Rotterdam en 1938 et à Lille en 1966. Ajoutons l'antenne poussée à Vienne en 1967, en co-habitation avec d'autres services ou sociétés, et précisons que la représentation new-yorkaise du Commissariat Général au Tourisme représente les intérêts de la SNCB dans le créneau des voyageurs (informations touristique et produit Eurailpass).

Les représentations les plus anciennes ont été implantées à la charnière du siècle, grosso modo en deux décennies. Les contacts avec les pays plus petits et plus proches, on estimait à cette époque pouvoir les mener de Belgique même. L'ouverture d'une représentation commerciale à Lille fut en fait un dédoublement de la représentation parisienne au profit d'une présence plus directe et plus permanente dans la zone fortement industrialisée du Nord et du Pas-de-Calais. Les autres implantations plus récentes témoignent de la volonté qu'a la SNCB de "travailler" les marchés internationaux en huilant bien les rouages.

C'est que le succès commercial ne peut provenir que d'une démarche économique rationnelle et lucide. Lancer un transport et l'aban-



Bâle et Milan

De sa situation géographique, la Suisse tire un avantage que la Belgique connaît aussi : elle est un important carrefour de transport. Nichée dans l'angle France/Allemagne, elle est la porte idéale vers l'Italie, via les tunnels du Gothard et du Lötschberg/Simplon. D'où cette association en un seul regard des représentations commerciales à Bâle et à Milan, qui travaillent tout naturellement en symbiose, l'une supervisant l'activité de l'autre.

Les chemins de fer transportent environ 25% de toutes les marchandises échangées par la Suisse avec les pays de la CEE. La voie rhénane leur exerce une sévère concurrence, et pourtant, la SNCB détient 47% du trafic Belgique-Suisse, transports de produits pétroliers, de produits sidérurgiques, de voitures, de fruits et légumes.

Jusqu'en 1985, les chemins de fer suisses ont vécu un peu en retrait du marché international des marchandises. Ils sont passés en phase d'ouverture le 1er janvier 1986 lorsqu'est entré en vigueur un tarif direct commun avec la Deutsche Bundesbahn, suivi le 1er juin d'un tarif similaire avec la SNCF. Les CFF ont choisi de tirer les leçons de ces deux expériences avant d'élaborer un troisième tarif du genre, avec la Belgique et les Pays-Bas. Précisons qu'il existe depuis le 1er novembre 86 une union de marché qui prévoit, dans le cadre de contrats particuliers, une taxation par wagon, de bout en bout entre gares belges et gares suisses (groupées en zones). Cette union favorisera la promo-

tion des exportations belges vers le monde helvétique, principalement en ce qui concerne les produits lourds, pour lesquels la structure de prix par wagon est particulièrement avantageuse.

Dans le sens Italie-Belgique (trafic portuaire non compris), les flux ferroviaires concernent surtout les produits sidérurgiques, agricoles et alimentaires, les autos et les appareils ménagers. Ces trafics ont totalisé 577.000 tonnes en 1985, dont 397.000 (plus de 75%) en containers, en caisses mobiles ou par technique combinée rail-route. Le trafic Italie-ports belges est en phase de croissance. Il a presque atteint 200.000 tonnes en 1985, dont 87% en containers.

Les autorités italiennes ont élaboré en 1985 un plan de développement des transports, qui doit bénéficier surtout aux acheminements à longue distance et à la technique rail-route. Dans la même ligne, les chemins de fer italiens ont entamé une réforme en vue de revitaliser le rail, d'accroître sa part de marché et de limiter raisonnablement les délais de livraison. A cet égard existent déjà deux tarifs directs applicables aux transports sidérurgiques et aux fruits et légumes. Un tarif du genre pour d'autres marchandises serait le bienvenu. Il accentuerait encore le succès de trains directs partis de Belgique comme le Porte d'Italie Express.

donner dans des mains inconnues la frontière une fois franchie n'est ni une méthode efficace ni une pratique appréciée par les clients. Et puis, l'avenir ne peut être construit que dans le développement de produits plus segmentés, et plus appropriés aux besoins qui se font jour sur le marché. Dans cet esprit, des formules comme Interdelta, le Porte d'Italie Express ou Garantie Cargo ne pouvaient naître que d'une étroite concertation entre les spécialistes des différents réseaux concernés. Et si le Plan TOP veut réaliser ses ambitions internationales, il doit avoir, auprès des cheminots des autres pays, des ambassadeurs permanents.

Les représentations commerciales de la SNCB à l'étranger ne sont donc pas un luxe superflu. Elles opèrent sur les marchés locaux et analysent des situations difficilement compréhensibles de Bruxelles. Elles entretiennent des contacts suivis avec les clients du chemin de fer dans les pays voisins du nôtre et "explorent" les zones où la SNCB n'est pas encore (assez) connue.

Si leur mission concerne surtout le transport de marchandises, elle ne se limite pas là. Les représentations commerciales ont aussi en charge l'information des voyageurs sur les formules ferroviaires vers et en Belgique. Une information qui déborde parfois la simple attente des questions : ici et là, on organise des voyages de presse, en collaboration avec les instances touristiques, on met au point avec le réseau local des formules forfaitaires d'escapades touristiques... on va, en d'autres mots, à la rencontre du client.

Un centenaire d'expérience, c'est un bail qu'on célèbre. Informations SNCB s'y est attelé. Suivez le guide.



Cologne

Le champ opérationnel de l'agence commerciale de Cologne englobe la République Fédérale d'Allemagne, la République Démocratique allemande et la Scandinavie.

Le trafic ferroviaire entre l'Allemagne occidentale et la Belgique (dans les deux sens) s'est situé en 1984 à 6,4 millions de tonnes environ, transit maritime compris. Le flux Allemagne-Belgique fournit 57% de ce volume.

En ordre d'importance, les secteurs de trafic se classent comme ceci : charbon et acier (50%), automobiles et pièces de montage (12%), produits chimiques (10%) et containers (6%). On soulignera ici que des marchandises allemandes transitent par le réseau belge vers deux territoires voisins : un million de tonnes de charbon pour le Luxembourg et 1,3 million de tonnes de produits divers pour la France.



Le volume échangé entre la Belgique et la RDA est passé en cinq ans de 145.000 à 240.000 tonnes. Avec la Scandinavie, nous échangeons actuellement 200.000 tonnes. Si bien que la représentation de Cologne "gère" quelque 9 millions de tonnes d'échanges.

Le service après-vente est donc forcément l'un des fers de lance de cette représentation. Le volume de trafic ferroviaire entre la Belgique et le champ opérationnel de Cologne est favorablement influencé par l'existence de tarifs directs aussi bien pour les charges complètes que pour les envois de détail. Et le 1er janvier 1988, un nouveau tarif commun remplacera probablement le tarif germano-belge numéro 6600. Un tarif d'application aisée, caractérisé par une taxation par wagon, indépendante de la nature et du poids des marchandises.

La collaboration avec le réseau allemand est optimale. Une nécessité, en fait, pour que soient résolus dans un esprit commun les problèmes commerciaux internationaux, mais aussi - souvent - les questions de technique et d'exploitation.

Londres

Les ports belges sont pour la Grande-Bretagne des portes économiques ouvertes sur le continent. Le trafic train-ferry, typique des échanges ferroviaires avec Albion, est une valeur confirmée: 332.000 tonnes de marchandises ont ainsi franchi le channel vers les ports anglais en 1985 (40% de métaux non ferreux, 17% d'engrais, 13% d'aciers et 11% de produits chimiques). Dans le sens in-



verse, 202.000 tonnes ont accosté en Belgique (67% de zinc, de plomb et d'aluminium, 11% d'argile et 6% d'acier).

Le transport routier est puissamment développé en Grande-Bretagne; le déséquilibre des échanges avec le continent amène les transporteurs à rechercher du fret de retour pour couvrir leurs coûts. Le chemin de fer, de son côté, est handicapé par l'insuffisance de raccordements privés. Sa compétitivité s'en trouve diminuée.

Plusieurs tarifs directs internationaux sont d'application dans le trafic par ferry-boats Zeebrugge-Harwich. Ils sont, là aussi, pour les réseaux, autant d'outils pour participer au marché et s'y adapter.

Son caractère insulaire fait de la Grande-Bretagne un outsider ferroviaire. Dans la perspective du "Chunnel", on peut s'attendre à quelques modifications sensibles du trafic par la grande bleue.

Luxembourg

Un Grand-Duché, mais un petit état, géographiquement. La zone commerciale gérée par la représentation de Luxembourg couvre une superficie plus vaste: elle englobe la Sarre et l'est de la France (Metz, Nancy, Strasbourg). A tout prendre, on pourrait voir cette représentation comme un poste avancé des antennes de Bâle et Milan, implantées sur le même axe.

Le trafic ferroviaire Luxembourg-Belgique est dominé par les transports de la sidérurgie luxembourgeoise vers nos ports et vers nos

de 900.000 tonnes de produits belges est destiné à la sidérurgie de cette région.

Des tarifs directs communs au Grand-Duché, à la France et à la Belgique existent aussi pour les trafics de cet axe.

Rotterdam

La représentation de la SNCB à Rotterdam limite son champ d'action au territoire néerlandais, à l'exclusion de la Flandre Zélandaise, dont l'activité tombe sous la compétence de la représentation de la SNCB à Gand.

Le trafic global réalisé en 1985 entre la Belgique et les Pays-Bas s'est élevé à 3,9 millions de tonnes, dont 1,1 million dans le sens nord-sud (containers, chlore, sels), le reste dans le sens inverse (dolomie, craie, containers et pierre). Ce volume était en progrès de 4 à 5% sur celui de 1984.

Le trafic Hollande-France en transit par la Belgique a connu une croissance de 7%. Au total, 2,25 millions de tonnes transitèrent aussi: 1,4 million de tonnes d'engrais chimiques, de combustibles solides et de produits chimiques vers le sud et 625.000 tonnes de céréales (et dérivés) et de produits chimiques vers le nord.

Les transports en wagons complets et les acheminements en containers entre gares portuaires belges et hollandaises sont régis par des tarifs directs.

Vienne

Une seule personne représente les intérêts de la SNCB dans la capitale autrichienne. Et pourtant, c'est la représentation qui compte le champ opérationnel le plus vaste: Autriche, Yougoslavie, Grèce, Turquie, Pologne, Roumanie, Bulgarie, Tchécoslovaquie et Hongrie.

Situation paradoxale si l'on retient que le trafic avec l'Autriche et les pays du Comecon atteint à peine quelques centaines de milliers de tonnes!

Les chemins de fer autrichiens s'intègrent parfaitement dans le contexte ferroviaire international. La collaboration avec les réseaux du bloc de l'Est, c'est autre chose. Ceux-ci ont une toute autre vision de la concurrence. Il ne leur arrive que rarement de prendre des mesures tarifaires pour acquérir du trafic au rail.

Les flux centrés sur les ports belges sont importants pour l'Autriche et les pays plus lointains. Mais les ports yougoslaves de Rijeka et Koper sont en phase de modernisation et consentent des efforts considérables pour gagner des trafics de et vers l'Autriche et les pays Balkaniques. Outre leurs tarifs modérés, ils ont l'avantage d'être plus proches de l'Autriche que les ports de la mer du Nord. A long terme, on pourrait observer, de ce fait, un glissement du trafic. ▶

Paris et Lille

Deux représentations de la SNCB sur le territoire français ! En faut-il autant ? Certainement. La représentation de Lille gère les trafics avec la zone du nord : Picardie, Normandie et Nord-Pas de Calais. Paris prend en charge le reste du territoire, à l'exception de l'est, dont s'occupe Luxembourg.

En 1985, les chemins de fer ont transporté entre la Belgique et la France pas moins de 12,87 millions de tonnes de marchandises de toutes natures. Les trafics en transit belge pour la Hollande, l'Allemagne et la Scandinavie ne sont pas compris dans ce volume.

La SNCB et la SNCF coopèrent fort bien sur le plan international. Si des preuves devaient en être données, nous citerions le produit Inter Delta et la formule Garantie Cargo.

L'exportation ferroviaire de produits belges vers la région parisienne atteint environ 2 millions de tonnes d'acier, d'engrais et de combustibles solides. En sens inverse, les flux s'élèvent à 2,3 millions de tonnes de céréales (et dérivés) et d'acier.

L'entrée de l'Espagne et du Portugal dans le concert communautaire européen a permis d'acquiescer en 1985 un trafic de quelque 90.000 tonnes vers la Belgique et les Pays-Bas via la France.

Les autorités françaises ont entamé un processus de réorientation du commerce extérieur qui pourrait nuire aux ports belges. Les ports français de la mer du Nord, aménagés en vue d'une amélioration de leur compétitivité, reçoivent à cet égard toutes les facilités.

Les échanges commerciaux entre la Belgique et le nord de la France ont de tout temps été intenses. Les flux totaux annuels de marchandises entre notre territoire et la zone française contrôlée par la représentation de Lille atteignent 19 millions de tonnes. Quoiqu'il soit un peu handicapé sur de si courtes distances, le chemin de fer est parvenu à acquiescer une part appréciable de ce marché : 3,4 millions de tonnes. La proximité des ports de Gand, Anvers et Zeebrugge n'y est pas étrangère : ces ports voient passer les importations françaises de céréales (et dérivés), de coques de pétrole, de minerais et de combustibles, et les exportations françaises de produits semi-finis, d'acier, de tubes, de sucre, de produits chimiques et de mitraille. La représentation de Lille est attentive à la préservation de cette part : un potentiel ferroviaire existe et peut encore être développé. Reste que, malgré l'excellente collaboration, la SNCF privilégie toujours - même inconsciemment - son trafic intérieur. ■

Le regard peut oublier toute inquiétude en se laissant glisser aux apaisantes courbes des hautes collines bourguignonnes. Cependant les larges plis vallonnés qui descendent des crêtes forestières se brisent parfois sur une proue rocheuse, une ligne de falaises qui lancent l'imagination en un temps lointain où une mer venait battre ces côtes. Le rappel géologique n'est pas une simple anecdote dans la région. En effet les eaux en se retirant ont laissé, en signe d'avenir, une épaisse couche de sédiments dont la richesse ne se révèle que lorsque les hommes y plantèrent la vigne.

C'est dans cette partie de Bourgogne à vocation viticole que France Tourisme Service, FTS, propose une (re)découverte du vin en un périple de 3 jours. Trois jours c'est peu, et pourtant l'organisation bien conçue du programme donne une impression de temps allongé et de grand voyage. Ainsi, partant de Bruxelles-Midi par le TEE de 7h10, après avoir musardé une heure dans Paris pour faire la "jonction", il n'est pas encore midi et demi lorsque vous débarquez du TGV en gare de Mâcon et que les gens du pays vous emmènent partager leur humanisme du vin.

L'accueil du touriste belge prend ici souvent un caractère particulier de rencontre entre vieilles parentés. Outre un plaisir commun au goût de la vie, les Bourguignons se plaisent à rappeler la complicité historique entre les provinces de Flandres et les Ducs de Bourgogne, durant ce siècle d'or où "des artistes flamands embellirent Dijon et Beaune tandis que ceux d'ici travaillaient à Bruges et à Gand".

La première rencontre avec le vin se fait dans le paysage. Les alignements impeccables des pieds de vigne vous clignent sans cesse de l'œil dans votre progression, comme pour vous inviter à vous arrêter. Musarder est souverain dans ce petit paradis dédaigné par la presque totalité des vacanciers qui dévalent du nord au sud comme une grande saignée. Le chemin de l'initié vous mènera vite de vigne en cave, le "haut-lieu de la maison" en Bourgogne. Ce tabernacle souterrain rend propice le face-à-face intime entre le breuvage accordé par les dieux pour élever l'esprit et l'homme. Si vous êtes déjà connaisseur, tant mieux, vous approfondirez la connaissance, et si vous ne l'êtes pas, tant mieux aussi, l'homme du cru aura alors l'occasion de vous introduire dans son monde.

Il décrira le vin en un langage riche et imagé et partagera avec vous l'art de la dégustation en toute amitié et dans le respect de votre perception du goût. L'appréciation reste toujours subjective. C'est ainsi que si votre hôte tente de mettre en évidence la senteur de pierraille au moment où vous déclarez trouver le vin doux, cette saveur partagée sera baptisée sans problème "pierrailoux". Il



suffit de s'ouvrir au vin et cela devient facilement un jeu collectif. Le tâtevin avec sa large cuvette toute bosselée, ou le verre impitoyable, qui vous permet d'y plonger le nez, révèlent aisément couleur et arôme. Les adjectifs employés pour qualifier le vin blanc s'échelonnent sur les paramètres de l'acidité et du moelleux, auxquels s'ajoute celui du tanin pour le vin rouge. Du vif au gras, de l'âpre au charnu, du gouleyant au fondu ou du raide au ferme, la qualité d'un vin s'affirme toujours dans un équilibre entre ces deux

ou trois tendances. Les normes qui définissent la qualité évoluent cependant avec nos habitudes alimentaires. Certains amateurs belges regrettent de ne plus retrouver le bourgogne fort qui incitait nos grands-pères à la sieste. A ce reproche, les viticulteurs répondent que le changement ne fait que suivre la demande. Au bourgogne "bestial" d'antan, le consommateur actuel préfère un bourgogne plus tendre, près du fruit, plus jeune.

Un verre de bon vin ne se vide pas d'un trait. Laissez le liquide traîner en bouche, mâchonnez le, il réveillera les papilles, en prendra possession et, une fois passé du côté de la gorge, y laissera sa queue, ce bouquet imprégné plus ou moins durable selon sa puissance et qui peut se terminer en "queue de paon". Le discours bourguignon sur le vin est rempli de multiples et subtiles évocations féminines pour définir sa robe, son corps, sa souplesse et son parfum. Et ne vous étonnez pas de voir votre compagne, ne sachant plus très bien de quoi ou de qui l'on parle, se laisser envahir par l'émotion devant cette verve poétique, truculente et courtoise, dont la verdeur semble mélanger les bontés de la vie.

L'homme en Bourgogne a exprimé son art de bien d'autres façons au cours des siècles. Que dire de toutes ces églises taillées comme prières des mains de compagnons dont le fondement du savoir remonte, comme le conte merveilleusement H. Vincenot - "Le pape des escargots" - à la science millénaire des druides ? Faut-il citer la littérature ? Et le daguerréotype, vous connaissez ?

Les revues touristiques sont à votre disposition pour vous exposer tout ce que vous offre cette région. FTS de son côté a fait un choix judicieux en décidant de vous conduire à Cluny, lieu privilégié où se sont rencontrés architecture et spiritualité dans une abbaye du XII^{ème} siècle. Au cours de la visite des magnifiques bâtiments des Hospices de Beaune, peut-être reconnaîtrez-vous la grande salle des malades où se tourna une scène pittoresque de "La grande vadrouille". Et le circuit Lamartine, ainsi intitulé parce qu'il fait le tour des principaux endroits où séjourna le fameux poète, vous fera sans doute la surprise du château de Cormatin, relié à la vie de Lamartine par une époustouflante histoire d'amour, et dont le propriétaire actuel vous fera découvrir la richesse du décor intérieur.

Enfin, tant poussé vers le haut par toutes ces ouvertures, il se pourrait qu'il suffise du liseré d'un rai de lumière à la croisée de voûtes pour que votre esprit s'envole enfin et vous laisse "carrément rond" à la porte du sublime.

FTS, touropérateur de vos voyages ferroviaires en France, se fera votre cicérone bourguignon. Demandez son catalogue à votre agent de voyages. ■

Attention voie 19, le train IC à destination de Anvers, départ prévu à 8h10, entre en gare voie 19.

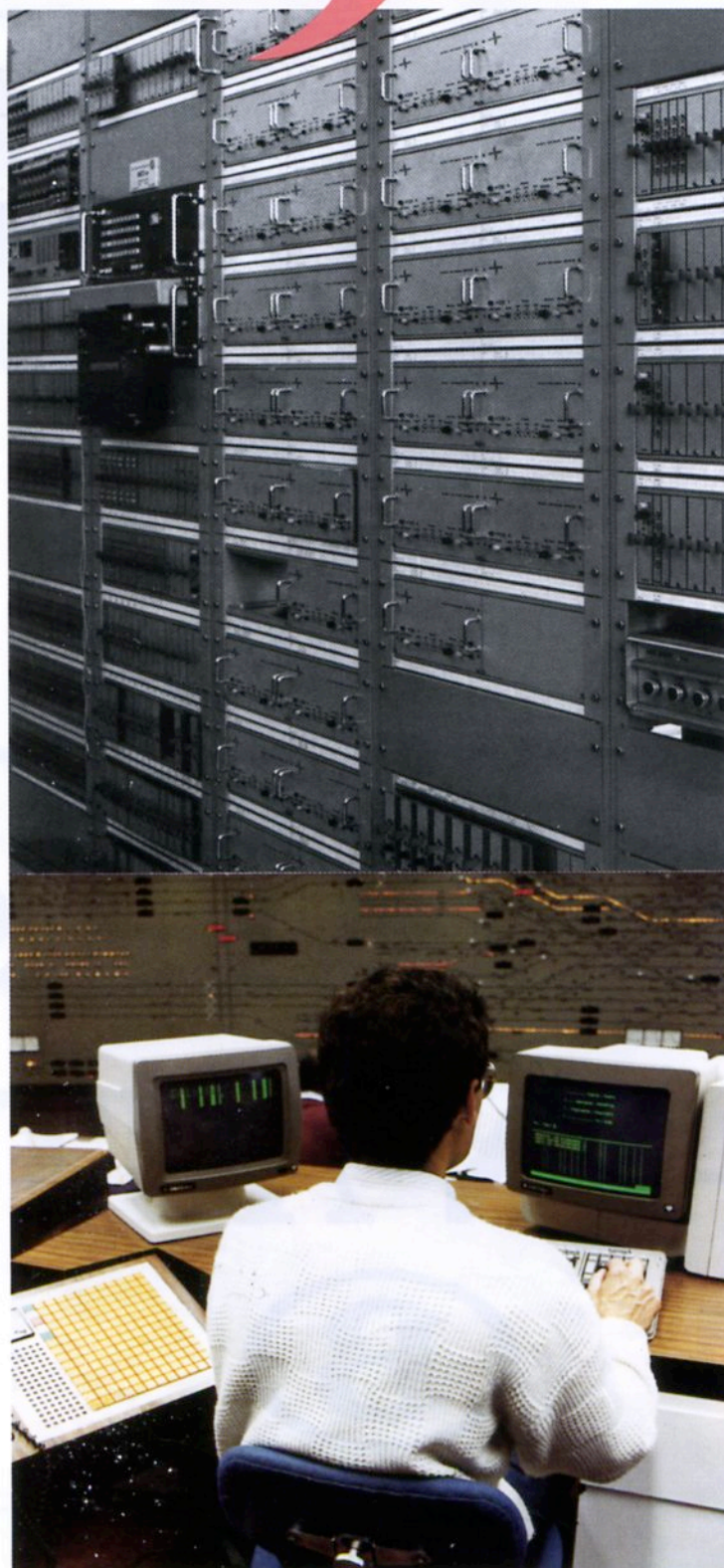
Vous l'imaginez blonde, visage ovale et sévère, assise bien droite face au micro, ou brune décontractée et souriante, et en tout cas attentive aux données qui apparaissent sur l'écran ou apportées par des collègues. Perdu! Vous seriez bien en peine de poursuivre le jeu dans les gares de la jonction Nord-Midi. Car, pour peu que l'on vous aide, la devinette vous ferait basculer dans le monde de l'électronique.

C'est en effet un tout nouveau système d'information par haut-parleurs que la SNCB et les ACEC ont présenté le 6 novembre dernier. En remontant la piste de la sonorisation, c'est une austère speakerine à visage d'ordinateur que nous avons trouvée. Finies les variations de ton et d'humeur ou les petites erreurs de transmission qui font bafouiller, raccrocher, recommencer. Les sons sortent maintenant de façon banalisée, sans doute, mais impeccables et infailliblement justes en français, néerlandais, allemand et anglais d'un réservoir de 1.000 mots par langue. Cette mémoire a une capacité suffisante pour permettre toutes les combinaisons nécessaires à l'information habituelle dans une gare.

Le système ACEC de sonorisation remplace l'ancienne installation en place depuis plus de 30 ans, et comprend un ordinateur de gestion, des périphériques (écrans et imprimantes), une unité de diffusion vocale utilisant des mémoires électroniques statiques et un synthétiseur de paroles. Il remplace le speaker traditionnel par une diffusion automatique des messages, commandée par le déplacement des trains ou les perturbations du trafic. Cette modernisation assure aux voyageurs une information vocale plus complète sur l'arrivée des convois, les retards, les changements de voies... Elle allège aussi la tâche des opérateurs qui peuvent consacrer plus de temps pour suivre le mouvement des trains, particulièrement aux heures de pointe et quand l'arrêt de trains internationaux exige des annonces en 4 langues.

Les événements qui déterminent le contenu des messages sont signalés au système de sonorisation (SES) soit de façon semi-automatique par l'opérateur via le clavier d'un écran de travail, soit par le canal du système électronique de régulation du trafic ferroviaire (SER) en fonctionnement automatique. Actuellement, le SER fournit les données saisonnières et journalières sur disquette pour former le programme de messages des horaires normaux, en reprenant des paramètres tels que le numéro du train, le type du train (IC, IR, International), les heures de départ et d'arrivée, la gare d'origine et/ou de destination, la voie à quai

*speakerine,
imagine...*



où sera reçu le train, les codes destinés au système de sonorisation.

Ces codes permettent de reprendre dans les mémoires du système les éléments de phrases destinés à constituer l'information sonore à diffuser. Aujourd'hui, c'est l'opérateur qui donne l'ordre de leur émission; il garde en plus la possibilité d'intervenir dans leur composition si nécessaire, ainsi qu'une priorité de parole via le microphone. Dans quelques mois, l'installation de sonorisation sera jumelée au système de gestion, de sorte que les données relatives à la circulation des trains pourront être traitées de façon immédiate et automatique. Dès cet instant, l'opérateur deviendra le gestionnaire du dispositif et ne devra plus intervenir que dans des cas exceptionnels.

Les caractéristiques du système, qui est une première mondiale, lui confèrent les qualités suivantes:

- ★ l'automatisme des annonces;
- ★ la clarté de la parole et des messages à qualité constante;
- ★ l'humanisation de la voix; il n'est plus possible de distinguer la voix synthétisée de celle d'une speakerine;
- ★ la possibilité de messages longs et variés;
- ★ une fiabilité remarquable;
- ★ un coût d'entretien quasi nul.

Du point de vue technique, les nouveautés sont nombreuses et intéressantes, comme la compression des informations vocales, qui permet de réduire la taille des mémoires. La mémorisation par mots a été choisie pour obtenir une meilleure compréhension dans un lieu public assez bruyant. La synthèse de la parole par mots suit la méthode du codage utilisé en téléphonie numérique. La parole enregistrée est filtrée et mesurée à des intervalles de temps réguliers. La mesure se présente sous la forme d'un nombre binaire susceptible d'être manipulé par un ordinateur, stocké et reconverti en parole synthétique.

Une décomposition plus poussée, par "diphones", existe aussi et permettrait de former une quantité illimitée de mots, mais la voix robotique qui sort de ce genre de système reste encore peu compréhensible et constitue un mauvais moyen d'information.

D'autre part, les quelques défauts encore perceptibles dans le SES en place seront supprimés par le placement d'amplificateurs intermédiaires par exemple, ou par l'accentuation de parties de mots pour éviter les confusions: le s de six et de dix, le z de zeven et de n de negen.

Cette nouvelle organisation technique, qui s'accompagne d'un renouvellement de l'appareillage de desserte des annonceurs, aboutit à une meilleure information à la clientèle. ■



**BONNE NUIT..
JE CONDUIS
TRAIN-AUTOS**



1987