

**QUI**  
prend vos transports  
en charge  
?



# 2.89

Informations SNCB est le bulletin trimestriel de contact des chemins de fer belges avec leur clientèle marchandises, édité par le service des Relations Extérieures pour le Département Marketing-Ventes.

Editeur responsable:  
W. Van Gestel - Bruxelles

Rédaction:  
Rue de France 85  
1070 Bruxelles  
Tél. 02/525 36 35 - 525 36 84  
Téléfax 02/525 40 45  
Télex 20 424

Photos:  
SNCB

## A votre service: le Département Marketing-Ventes

### • service central

1000 Bruxelles  
Rue Ravenstein 60 bte 24  
Télex 25 035  
Téléfax 02/525 46 05

### • dans les districts

1000 Bruxelles  
Boulevard Ad. Max 142  
Tél. 02/219 00 40  
Télex 20 599

### 9000 Gand

Koningin Maria Hendrikaplein 2  
Tél. 091/22 71 00 - 21 99 58  
Télex 12 963

### 8000 Bruges

Stationsplein 2  
Tél. 050/38 39 97

### 8500 Courtrai

Onze Lieve Vrouwestraat 9  
Tél. 056/22 00 49

### 2000 Anvers

Roosevelt Building  
Anneessensstraat 1-5  
Tél. 03/233 23 17 - 233 23 25  
Télex 31 814

### 3500 Hasselt

Stationsplein 4  
Tél. 011/22 32 65

### 4000 Liège

Bd. de la Sauvenière 87  
Tél. 041/22 17 13 - 23 63 13  
Télex 42 655

### 6700 Arlon

Avenue de la Gare 61  
Tél. 063/22 41 15

### 5000 Namur

Rue Borgnet 7  
Tél. 081/22 30 84

### 6000 Charleroi

Quai de la gare du sud 1  
Tél. 071/43 01 73  
Télex 51 599

### 7000 Mons

Square Roosevelt 14  
Tél. 065/33 59 79

# SOMMAIRE

## 3 Photos d'équipe

En pages 3 à 5, et ailleurs encore dans ce numéro, nos vendeurs "nationaux" se sont rassemblés devant le photographe.

## 6 EURAILCARGO

Un label d'avenir, à suivre de près pour les transports européens.

## 7 Wagons modernes et performants

VTG et la SNCB ont présenté leurs unités les plus récentes à Anvers fin avril. L'occasion de faire le point.

## 10 RailEasy sur la piste des wagons jaunes

Ou comment un partenaire de la SNCB suit de mieux en mieux ses trafics.

## 12 Fonte en fusion: un défi gantois

132 kilomètres à près de 1500 °C: joli trajet (et fameux défi) pour 100.000 tonnes de fonte en fusion par chemin de fer.

## 14 En bref...

Un mot du tarif 9969, qui a un parfum européen. Un oeil sur les chemins de fer autrichiens, représentés en Belgique. Vingt-cinq lignes sur la première "communauté d'intérêts", qui a "pris la route". Des nouvelles d'Interferry, qui va bien.

## 15 Eurail Express:

les colis européens performants, en 10.000 destinations, dans 8 pays.



**S**tructure puissante, grande capacité technique, occupation géographique dense, haut degré de polyvalence... C'est le chemin de fer.

Une machine impressionnante, qui tourne avec méthode.

Et une équipe, qui donne son âme à la machine, huile bien les rouages et intervient où et quand il le faut pour adapter la méthode à tout cas spécifique.

L'équipe, pour vous, ce sont peut-être des voix, entendues au téléphone. Nous souhaitons que chaque voix prenne un visage, et que les forces vives de la SNCB vous soient ainsi plus familières.

L'album s'ouvre dans ce numéro. Au fil des éditions, nous en tournerons les pages. Vous verrez: c'est une fameuse équipe, qui connaît son métier et ne craindra jamais de se mouiller pour assurer la réussite de vos transports. Elle a une ambition: bien vous servir; et un souhait: que vous la mettiez au défi pour qu'elle vous montre l'étendue de ses capacités.

# Nos vendeurs au service des entreprises

## Photo de famille, photo d'équipe...

Nous avons invité les vendeurs du service central à "sourire au petit oiseau". Pour montrer aux lecteurs qui ne les connaissent pas tous les visages de cette équipe chargée de gérer les marchés nationaux et internationaux.

**E**quipe est bien le mot. Car si nous avons, pour l'efficacité du travail, spécialisé chacun d'eux dans la gestion de segments de marché précis, tous visent un même objectif (souplesse, fiabilité, compétitivité du rail), échangent leurs expériences et s'épaulent mutuellement.

La notion d'équipe va plus loin encore: elle s'étend aux femmes et aux hommes du réseau entier, qui savent que le critère de réussite prédominant réside dans la cohésion, dans l'esprit "battant".

Comme les fusées interplanétaires, notre force de vente est constituée de trois étages interdépendants, chargés de responsabilités précises, basés aux meilleurs endroits:

- les chefs de marché et les experts logistiques (dont vous trouverez la photo dans cette édition) assurent la base stratégique et lancent les produits;
- les représentants commerciaux en Belgique et à l'étranger (que nous vous présenterons également avec leurs équipes) réalisent la mise sur orbite;
- et les collaborateurs qui, dans les gares, sont géographiquement les plus proches de nos clients, prennent en charge les opérations d'amarrage entre



les intérêts de la SNCB et ceux de ses clients.

**Les chefs de marché** sont responsables de secteurs d'activité déterminés. Ils mettent à profit leur connaissance des produits et des marchés pour proposer aux clients une offre complète (technique + service) performante et personnalisée.

Ils sont regroupés en deux grandes divisions qui correspondent à des approches sensiblement différentes:

- grande industrie;
- transport combiné et distribution.

Les animateurs de ces divisions vous en disent plus en page suivante.

**Les représentants commerciaux** sont installés dans les régions. Groupés en cinq districts, comme l'ensemble des services de la SNCB, ils ont leurs centres d'activité dans onze représentations et agences, pour être proches de leurs clients, c'est-à-dire là

où il faut, au moment opportun. Vous les rencontrerez à Liège, Namur et Arlon; Charleroi et Mons; Bruxelles; Anvers et Hasselt; Gand, Bruges et Courtrai. Nous vous les présenterons de manière détaillée dans de prochaines éditions.

**Sur le terrain même**, là où vos wagons prennent le départ, ou arrivent de chez vos fournisseurs, les chefs de gare et leurs équipes assurent les contacts quotidiens. Attentifs à chaque détail du programme - livraison de matériel vide, enlèvement de wagons chargés, acheminement vers un triage ou une destination finale, transfert des documents... - ils font tourner la chaîne de transport, avec une idée primordiale: votre satisfaction.

Vous les rencontrerez au fil de vos expéditions, et vous découvrirez en eux des interlocuteurs attentifs.

Albert Counet

# La force de vente du

**Luc Mullie (T. 525 45 32)  
dirige la division Grande Industrie.  
Il nous présente son équipe.**

**L**a division grande industrie s'occupe principalement de transports massifs, un marché sur lequel les chemins de fer, entreprise à coût marginal rapidement décroissant, se sont traditionnellement orientés.

Pour l'heure, le trafic pour l'industrie lourde constitue encore la part du lion dans l'activité globale de la SNCB. Et il en restera l'épine dorsale dans les dix années à venir, quoique ce marché soit en régression suite aux changements structurels qui s'y manifestent.

Les changements observés ne sont pas uniquement quantitatifs. Sur le plan de la qualité, la clientèle se montre toujours plus exigeante, en termes de matériel, de service, de rapidité, de fiabilité, de flexibilité, de continuité du transport, et de prestations logistiques complémentaires.

La division grande industrie est donc confrontée à un marché en mouvement continu, pour un potentiel de clients raccourcis de plus en plus restreint, qui de surcroît ont une connaissance approfondie du service qu'ils attendent et qui assortissent d'exigences spécifiques les solutions à apporter à leurs problèmes de transport.

L'expérience des vendeurs et le contact personnalisé, pour agir vite sur le niveau de prix et la qualité concurrentielle - de plus en plus importante - sont des atouts essentiels dans la relation commerciale.

La structure de vente s'est adaptée à ces particularités du marché et aux besoins de nos clients. Elle s'appuie:

- d'une part sur des hommes spécialisés dans le transport de marchandises déterminées, qu'ils connaissent bien: les

chefs de marchés chargés de gérer des segments délimités et d'entretenir les contacts suivis avec certains très grands clients;

- d'autre part sur la personnalisation de la vente par le biais de la force de vente régionale.

La division vend exclusivement des trafics conventionnels et concentre son action sur les segments de marché que les qualités et avantages du produit ferroviaire peuvent le mieux servir, autrement dit ceux qui traitent de grands volumes, sur de longues distances, suivant une programmation serrée.

La politique des prix est fondamentalement sélective en ce sens

que les vendeurs procèdent à une analyse de la concurrence et axent leurs efforts sur les flux de trafic où l'avantage du rail est significatif, en assurant le meilleur rapport service/prix.

Outre une approche cohérente du marché, nous nous efforçons d'établir une base de coopération à long terme avec les clients clés (key account management).



1. Luc Mullie T. 525 45 32

**Sidérurgie, métallurgie,  
parasidérurgie et métaux non-ferreux:**

3. Noël Crijns T. 525 26 76

2. Herwig Oudaert T. 525 36 98

**Energie, produits des carrières,  
matériaux de construction:**

4. Henri Van Wesemael T. 525 36 89

5. Patrick Wallays T. 525 36 22

**Agro-alimentaire, bois, papier:**  
6. Luc Segers T. 525 36 94

**Chimie et engrais:**

7. Michel Jadot T. 525 26 31

8. Didier Leroy T. 525 26 39

# département central

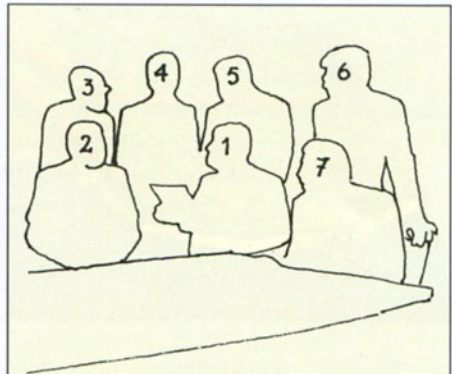
**Eric Peetermans (T. 525 45 22) dirige la division Transports Combinés et Distribution. Il nous présente aussi sa division.**

**T**ransports combinés, industrie automobile et produits divers, relations avec les pays de l'Est... le lien ne saute pas aux yeux.

A y regarder de plus près, on réalise que les approches de ces différents secteurs sont fort comparables.

Techniques spéciales, collaboration entre divers modes de transport, accent mis sur la massification et la distribution, synergie entre divers partenaires intervenant dans la chaîne logistique: voilà les traits communs qui nous ont conduits à fondre ces divers secteurs dans une division unique de vente.

Ces pôles de croissance du trafic ferroviaire que sont les transports combinés, l'industrie automobile et les échanges avec les pays européens non membres de la CEE (parmi lesquels les pays de l'Est) sont désormais sous la responsabilité des collaborateurs que nous vous présentons ici.



**1. Eric Peetermans**  
T. 525 45 22

**Automobiles, machines, électroménager et verre:**  
**2. François Devisscher**  
T. 525 36 05  
**3. Johny Ramboer**  
T. 525 36 49

**Conteneurs et trafic rail-route:**  
**4. Piet Lamon**  
T. 525 36 94  
**5. Valère Dewitte**  
T. 525 36 82

**Relations internationales non sectorisées:**  
**6. Raymond Deprez**  
T. 525 36 31

**7. Au niveau du département central, une petite cellule a été constituée pour assurer l'animation générale et la planification des ventes. Elle est gérée par Serge Godefroid (T. 525 26 21) qui a également en charge l'organisation des opérations de relations publiques en rapport avec les ventes.**



# Eurailcargo



Le transport a de l'avenir. Eurailcargo est l'avenir du transport ferroviaire. Le label a vu le jour. Il est déjà attribué à Interdelta. Il le sera aussi à des trains de haut de gamme, déjà créés, ou en passe de l'être.

Les chemins de fer offrent des produits de qualité, qu'ils proposent en réponse à l'internationalisation croissante des échanges, face à une concurrence que l'ouverture des frontières et la libéralisation du marché rendront toujours plus active.

Les produits internationaux de qualité, dont le nombre va croissant, constitueront à terme un véritable réseau moderne, de haute performance, très compétitif, que les expéditeurs connaissent par leur dénomination technique: TOP, TEF, TRES, TEEM, TECE, etc.

Pour faciliter l'identification par les clients, les réseaux ont décidé d'attribuer le label EURAILCARGO à

leurs meilleures offres, c'est-à-dire celles qui satisfont simultanément à trois critères: vitesse, fiabilité et compétitivité.

**Vitesse commerciale concurrentielle**, c'est un atout incontestable à l'époque du zéro stock et de la planification serrée. Le critère de base prévoit, pour des envois enlevés aujourd'hui par la dernière desserte (en fin de journée, donc) la livraison après-demain matin par la première desserte dans un rayon de 1.500 kilomètres, 24 heures plus tard au-delà.

Cela suppose, bien sûr, que les marchandises soient chargées en wagons aptes à une vitesse de 100 km/h, et expédiées de telle manière que des arrêts aux frontières ne fassent pas obstacle au respect des délais.

Couplé à la **garantie contractuelle de délai** (qui implique un dédommagement en cas de retard), cet atout donne aux trains EURAILCARGO un degré élevé de fiabilité, propice à l'acquisition de parts significatives dans des secteurs où le transport est partie intégrante de la chaîne de production.

Tout acheminement EURAILCARGO, revendiqué par l'expéditeur lors de la commande de matériel et confirmé en lettre de voiture, fait l'objet d'une surveillance spéciale prévoyant, entre autres, l'information des destinataires.

Sachez, à ce point, qu'Interdelta a été jugé digne du label EURAILCARGO.

En outre, les offres EURAILCARGO feront l'objet d'une démarche commerciale spécifique, très ciblée.

Le label est créé. Un cahier de charges précise comment et à quel train l'attribuer. Bientôt, un emblème sera dessiné. Nous vous le présenterons, bien entendu. Et nous décrirons en détail les trains de qualité de cette gamme d'avenir.

Ainsi, à partir de maintenant, les clients sauront que toute offre EURAILCARGO qui leur est présentée satisfait aux trois critères de vitesse commerciale, de fiabilité totale et de commercialisation ciblée.

# Eurailshow '89

## Les chemins de fer et les loueurs de wagons adaptent leur logistique aux exigences du marché

Du 21 au 27 avril derniers, VTG et la SNCB ont présenté à Anvers D.S. deux rames de wagons récents, bien adaptés à des exigences précises d'une clientèle qui appartient à des cercles de plus en plus diversifiés. C'était l'occasion, pour Informations SNCB, de se pencher sur la philosophie actuelle de la SNCB et de ses partenaires en matière de logistique et particulièrement de matériel porteur.

**L**e dynamisme commercial et la qualité de service d'un "pluritransporteur" reposent sur quatre axes principaux:

- des acheminements performants;
- des offres adaptées au marché;
- un suivi attentif des trafics;
- une logistique appropriée aux besoins des clients.

Les Plans TOP et TEF offrent aux clients du rail les performances qu'ils attendent à l'intérieur de nos frontières comme à l'échelle européenne.

Les offres Express et Eurail Cargo constituent, sur le marché très concurrentiel des transports internationaux, un haut de gamme

compétitif dont le succès ne se dément pas.

Les réseaux de chemins de fer se sont dotés de moyens télématiques (RailEasy en Belgique) qui favorisent le suivi des trafics, et ce jusque dans les bureaux mêmes de leurs clients.

La logistique, résolument axée sur la diversification et l'adéquation à la spécificité des marchandises à transporter, occupe une place plus importante que jamais dans notre démarche stratégique.

### La mutation du parc de wagons

Soucieux de rentabilité et de productivité, nous avons reconsidéré la composition de notre parc de wagons et travaillé pour cela dans plusieurs directions.

**1. La compression de l'effectif** est possible grâce à l'accroissement de productivité de chaque unité: des rotations plus rapides; une capacité accrue notamment par l'augmentation de la charge par essieu (22,5 tonnes); des méthodes de chargement plus efficaces, basées sur l'expérience et les conseils de nos experts. Cette évolution nous a permis de redimensionner notre parc en tenant compte des besoins actuels et des perspectives à moyen terme.

**2. Le souci de qualité** nous conduit à entretenir un équilibre entre les wagons dits ordinaires et les wagons spécialisés (qui se partagent le parc à quasi égalité). Ordinaire signifie apte au transport de marchandises très variées.

Par des adaptations judicieuses, certains wagons de cette catégorie deviennent aptes au transport d'une gamme encore plus étendue de marchandises. C'est le niveau de qualité du parc qui s'en trouve amélioré.

**3. La spécialisation** répond à des exigences techniques toujours nouvelles, qui se font jour dans l'ensemble de la demande, ou qui se précisent - voire se durcissent - pour des types de transports déterminés. Elle reste une préoccupation constante, dans la logique de diversification des trafics. Elle motive l'adaptation de certains types soit en vue d'étendre les possibilités, soit dans le but d'améliorer la rentabilité des transports.

**4. La conception de nouveaux types**, plus rare en période de crédits limités, découle de la volonté d'acquiescer de nouvelles parts de marché, dans des secteurs où nous sommes déjà implantés comme dans d'autres où nous étions trop peu présents, en donnant aux offres commerciales nouvelles des atouts techniques déterminants qui renforcent encore leur compétitivité.

Notre parc belge comptait il y a quelques années plus de 40.000 wagons. Aujourd'hui, réduit à 30.000 environ, il convient pour réaliser un nombre plus grand encore de transports plus variés.

Nous avons retenu les wagons qui répondent bien aux besoins - wagons "ordinaires" aptes à des transports très variés et wagons spécialisés, qui conviennent parfaitement pour des types de marchandises très précis. ◊

## Les wagons présentés par VTG

### Citerne / 63 m<sup>3</sup> / chauffage urbain

A l'initiative des autorités allemandes, VTG propose un wagon pour le transport de chaleur (d'eau chaude en l'occurrence), qui présente une excellente alternative à l'acheminement par pipe-line au départ des centrales électriques vers les réseaux consommateurs.

Le wagon est chargé d'eau à 160 °C, et livre son chargement, à longue distance, à une température à peine inférieure: la perte ne dépasse pas 0,6 % en deux heures, par une température extérieure de - 15 °C. L'isolation, épaisse de 20 cm, est donc remarquablement efficace.

### Citerne / 56 m<sup>3</sup> / vin

Du vin et d'autres aliments liquides: c'est la spécialité de ce wagon revêtu par son utilisateur d'une livrée particulièrement chatoyante.

La citerne est isolée et a une forme bi-conique, ce qui facilite la vidange complète et permet de charger au maximum, pour éviter l'oxydation du liquide.

Gageons que les Anglais et les Finlandais aiment le vin: ce wagon permet de livrer chez eux ce plaisir de leurs papilles.



### Citerne / 113 m<sup>3</sup> / gaz

Ce wagon pour gaz liquéfiés, admis à 22,5 t/essieu, a cet avantage de pouvoir assurer les trafics avec la Finlande, grâce à ses essieux interchangeables.

Autre nouveauté: dans l'intérêt de la sécurité, ce wagon est doté d'un trou d'homme d'une nouvelle conception.

### Conteneur-citerne / 24 m<sup>3</sup> / type IMO 1

En alliage chrome-nickel, ce conteneur peut transporter des marchandises dangereuses de classes 3, 6.1 et 8.

Il dispose d'une isolation et possède un système de réchauffage à la vapeur d'une très grande capacité.



### Citerne / 128 m<sup>3</sup> / pulvérulents

Avec cette capacité et une charge de 22,5 t/essieu, ce wagon est le plus grand de sa catégorie. Pour une longueur de 20,84 m, il accepte une charge utile de 60 tonnes.

Particularité de ce wagon tout nouveau: la commande et le contrôle du déchargement peuvent être effectués au moyen d'un appareil programmable entièrement automatique.

### Fermé / grande capacité / ferry-boat

Voilà un fermé de grande capacité (22,5 t/essieu) apte à circuler en Grande-Bretagne et en Finlande.

Son plancher ne craint pas les chariots élévateurs, et il accepte la fixation des charges, préventive à tout déplacement pendant le transport.



### Conteneur-citerne / 26 m<sup>3</sup> / "swap-body"

Voilà donc un conteneur, avec son cadre et une citerne en acier inoxydable, spécialement conçu pour le transport de marchandises dangereuses (classe 3) et de produits sensibles aux fluctuations de température.

Agréé pour le transport maritime (classe IMO 2), il dispose d'une isolation et est équipé d'un système de réchauffage électrique et à la vapeur.

### Citerne / 70 m<sup>3</sup> / gaz

Wagon à bogies, prévu pour une charge de 20 t/essieu, celui-ci est particulièrement destiné au transport d'oxyde d'éthylène. Citerne en acier inoxydable, isolation de 100 mm, déchargement sûr: ce wagon répond très bien aux exigences de la haute spécialisation.

D'autres wagons, par le biais d'aménagements ingénieux, entament une nouvelle carrière, pour des expéditeurs qui n'avaient pas toujours trouvé au chemin de fer les conditions qu'ils souhaitaient pour le transport sûr et rapide de leurs marchandises.

Cette adaptation aux exigences du marché caractérise particulièrement la décennie 80. Et elle produira désormais ses effets à chaque fois qu'un besoin nouveau pourra trouver une réponse technique satisfaisante.

Elle n'est pas le fait des réseaux ferroviaires seuls: elle fait partie intégrante de la dynamique industrielle et commerciale des sociétés de location de wagons.

### A la troisième pointe du triangle: les loueurs de wagons

Souvent, le transport ferroviaire présente la structure d'un triangle aux sommets duquel se trouvent le client, son transporteur (la SNCB, en

Belgique), et un partenaire qui apporte l'appoint d'une technique, d'un service, d'une compétence précieuse pour le bon déroulement de l'opération.

Les loueurs de wagons, partenaires installés à la troisième pointe du triangle, ont de tout temps rempli un double rôle dans le concert ferroviaire.

**1. Partenaires de la SNCB**, ils mettent à la disposition des industriels des types de wagons que le réseau ne possède pas.



# Les wagons présentés par la SNCB

## Ss/Sps

Voici des wagons plats à bogies équipés de ranchers fixes de deux mètres de hauteur, spécialement aménagés pour le transport d'arbres, de tubes et d'autres marchandises du genre.

D'une longueur utile de 18,50 m ou de 25 m, ils sont dotés d'enrouleurs avec câbles d'arrimage et de lambourdes fixes situées au droit des ranchers.

## Shimms

Wagon à bogies, avec couverture mobile et parois d'about fixes, celui-ci transporte des rouleaux de tôle à axe horizontal. Sa toiture se compose de trois capots dont la superposition par roulement dégage 2/3 de la longueur.

Douze bras de calage à écartement réglable peuvent prendre chacun quinze positions différentes. Ils empêchent tout déplacement des coils pendant le transport.

## Rils

Le Rils est un wagon plat à bogies équipé d'une couverture mobile, spécialement prévu pour le transport de marchandises telles que rouleaux de papier, caisses, unités palettisées compactes, électroménager, certains produits métallurgiques, qui nécessitent une



protection contre les intempéries et sont suffisamment stables.

La couverture mobile permet le dégagement d'environ deux tiers de la longueur de chargement. Les marchandises doivent être assurées de manière à ne pas venir en contact avec les arceaux de la couverture mobile. A cet effet, le wagon est équipé, de chaque côté, d'enrouleurs d'arrimage.

## Roos

Voici un wagon plat à bogies équipé de parois d'extrémité et de ranchers fixes de deux mètres de hauteur. Il a été spécialement aménagé pour le transport de rondins. Il existe deux variantes: à 16 ranchers par côté (pour le chargement de huit piles de rondins de 2 mètres) et à 12 ranchers par côté (pour cinq piles de rondins de 3 mètres et une pile de 2 mètres). Il est équipé d'enrouleurs avec câbles d'arrimage et de lambourdes fixes situées au droit des ranchers.

## Eaos

Le wagon Eaos est un tombereau d'un type bien connu, qui a été, en série limitée, doté de la toiture du wagon Tbis (en deux

parties, qui dégagent chacune la moitié de la surface) pour le chargement de marchandises volumineuses à protéger des intempéries.

## Tads

Le Tads est un wagon autodéchargeur à bogies, à débit réglable et toiture basculante. Il se compose de trois trémies et convient bien au transport de marchandises en vrac à protéger des intempéries et décharger par gravité, comme la chaux, la dolomie, les engrais granulés.

Chaque trémie se termine par deux goulottes de déchargement, de part et d'autre de l'axe longitudinal, avec rallonges escamotables. Le déchargement s'effectue au choix, dans une fosse sous le wagon ou par l'intermédiaire d'une sauterelle ou d'une bande transporteuse. La marchandise s'écoule par les goulottes d'un seul côté ou des deux côtés à la fois. La manoeuvre des clapets s'effectue au moyen de leviers accessibles à partir de la plate-forme d'extrémité du wagon.

## Hbis-tt

Sorti des ateliers de construction en 1984 (et présenté à l'époque aux clients de la SNCB), le wagon Hbis-tt, à deux essieux, reste l'une des unités de transport les mieux conçues pour l'acheminement sûr de charges palettisées.

Des panneaux intérieurs très résistants étant fixés à des distances réglables, les palettes chargées sont bien calées, et donc protégées contre tout déplacement en cours de transport. Le plan de chargement se sert des dimensions standard des palettes pour offrir un rapport poids/volume optimum.

**2. Partenaires du secteur privé,** ils travaillent le plus souvent dans des créneaux pointus où leur expérience favorise le progrès technologique et contribue à proposer aux clients des solutions souvent originales et toujours efficaces.

Leur capacité d'investissement et la qualité de leur service permettent aux entreprises de disposer d'un parc quasi exclusif sans supporter les charges et contraintes de la pleine propriété: le locataire reste dans son rôle, produire et

vendre des marchandises; le loueur prend en charge le transport, de concert avec le réseau ferroviaire.

La notion d'adaptation au marché est intimement présente dans la stratégie des loueurs de wagons. Répondant bien aux besoins spécifiques, ils encouragent certains secteurs à faire davantage appel au chemin de fer. Sollicités par les réseaux, ils apportent parfois les réponses technologiques les plus appropriées aux exigences de sécurité et de rentabilité.

La santé de leurs activités est liée à celle du transport ferroviaire, et tient par ailleurs à leur capacité de jouer pleinement et toujours mieux ce rôle de partenaire qui fonde leur existence.

# Chez CITA

## RailEasy sur la piste des wagons jaunes

Faut-il être industriel, producteur de biens, pour appartenir au club des abonnés à RailEasy? L'histoire du service télématique prouve le contraire: CITA, propriétaire de wagons privés et opérateur de transports agricoles, fut l'un des premiers raccordés. RailEasy profite ainsi aux expéditeurs de sucre ou de céréales par le biais d'un prestataire de services.

**1**973: une étude du secteur céréalier a mis en lumière l'existence d'un potentiel de transport dont le chemin de fer peut s'attribuer une part intéressante.

A la recherche d'une solution logistique valable pour s'implanter sur ce marché, la SNCB consulte CAIB, un important loueur de wagons.

Une solution se dessine, qui englobe logistique et commercialisation. Elle se concrétise bientôt sous la forme de la Compagnie Internationale de Transports Agricoles - CITA - fondée à Bruxelles par CAIB et TMF, une société française de transports.

En quinze ans, CITA n'a pas manqué de planter des graines (spécialité oblige) là où pouvait exister un potentiel de trafic. C'est ainsi qu'on trouve aussi des centres actifs de CITA à Aix-la-Chapelle (D), Madrid (E), Paris (F), Peterborough (GB), Milan (I) et Spijkensisse (NL). Le coup d'oeil parle: CITA est une société européenne.

CITA possède 500 wagons trémies, travaille essentiellement par chemin de fer, et transporte chaque année 800.000 tonnes belges, 300.000 hollandaises et 450.000 allemandes, entre autres. Les produits transportés sont essentiellement des céréales (blé, maïs, orge, riz), des dérivés (tourteaux de soja, gluten de maïs, manioc) et du sucre en vrac dans des wagons dotés d'un recouvrement intérieur approprié.

Prestataire de services par définition, CITA entend "donner le plus possible de service à la clientèle". Ce qui implique un suivi attentif des transports assurés de bout en bout. Et justifie la présence de CITA dans le peloton des tout premiers abonnés à RailEasy.

### "Voyez-vous des wagons jaunes?"

Les wagons chargés une fois remis à la SNCB, CITA n'a d'autre objectif que de les voir bouger, progresser sur l'itinéraire prévu.

D'où une tactique de vérification que jusqu'au début de 1987 CITA appliquait au moyen du téléphone: contacts avec les gares de formation-étapes, pour contrôler la présence des wagons à l'heure prévue. Visant l'efficacité - plus que l'esthétique - CITA avait peint ses wagons en jaune. Ainsi, pas besoin de retrouver les numéros de wagons dans une liste parfois longue; une simple question suffisait ("Voyez-vous des wagons jaunes?") suivie d'un coup d'oeil et d'une réponse immédiate.

Aujourd'hui, c'est RailEasy qui "piste" les wagons jaunes, et les localise très vite, même dans la plus épaisse purée de pois. RailEasy, dont CITA utilise uniquement la facette "suivi en temps réel".

"Je ne compte pas nécessairement utiliser d'autres applications de RailEasy, nous précise Philippe Happe, le directeur de CITA. Nous sommes fort bien informatisés, à l'exacte dimension de notre activité. Je ne tiens pas à mettre au point des programmes coûteux d'une capacité disproportionnée à nos besoins et qui évacueraient l'humain. Les gens sont irremplaçables. Ils apportent une expérience et une réflexion précieuses particulièrement dans notre métier. L'ordinateur ne nous offrira jamais ces atouts".



**Judith Van Keer**  
(tél. 02/525 46 02)  
**Eric Toussaint**  
(tél. 02/525 26 87)

Un duo qui vous chantera les avantages de RailEasy... et tiendra le ton lorsque vous serez abonnés!

Son travail tient en trois mots: information, vente, après-vente.

Une précision: Judith est très forte en néerlandais, Eric en français.



## La photo des mouvements

Chez CITA, RailEasy fonctionne selon le principe question/réponse.

Une interrogation est mise en mémoire chaque soir. Elle porte sur une moyenne de 20 wagons expédiés à longue distance. Tôt le lendemain matin, le télex de CITA l'envoie à l'ordinateur de la SNCB. Celui-ci répond dans les plus brefs délais et donne ainsi une photo instantanée des mouvements, que le personnel de CITA peut analyser en arrivant au bureau.

En fin de matinée, une deuxième question part, qui concerne un plus petit nombre de wagons: ceux qui doivent avoir déjà franchi une nouvelle étape de leur acheminement.

Troisième photo vers 16 heures, toujours sur un effectif réduit, pour faire le point de la journée et prendre des dispositions, le cas échéant, avant la fermeture des bureaux.

CITA suit rarement les acheminements qui ne franchissent pas nos frontières: "Votre Plan TOP fonctionne très bien à 99 %. Nous y allons donc en confiance. Nous ne rechercherions un wagon en trafic intérieur que si le destinataire n'en avait pas eu livraison à l'heure prévue".

Pour les transports internationaux de wagons isolés - ou de petites rames - RailEasy permet un suivi beaucoup plus facile que "du temps du téléphone". Sans que quiconque soit immobilisé le combiné à l'oreille, CITA peut:

- localiser ses wagons;
- prévenir ses clients et les services de douane de l'arrivée d'une expédition;
- annoncer au réseau destinataire l'arrivée d'un ou plusieurs wagons et

donner ses directives pour la livraison finale;

- etc.

La plupart des clients de CITA n'auraient pas l'utilité de RailEasy. Le prestataire de services agit donc comme intermédiaire, et offre gratuitement cette possibilité de suivi aux sociétés qui lui confient leurs transports. CITA joue ainsi un rôle de coordinateur qui correspond bien à son objet.

## Simple et pratique

Chez CITA, on aime bien RailEasy, qu'on trouve pratique, et d'une utilisation simple. "Le TOPS anglais est très bien aussi. Mais les messages comprennent beaucoup de données qui ne nous intéressent pas directement".

Trop simple RailEasy? Dans certains cas peut-être. Par exemple lorsqu'un réseau voisin annonce la présence d'un wagon "entre X et Y", deux gares distantes de près de 700 kilomètres. On aimerait alors photographier au zoom.

Un autre souhait: trouver mention du destinataire exact sur les messages RailEasy. Ce "plus" offert par la SNCB accroîtrait encore la capacité de coordination au bénéfice des clients de CITA qui sont, chacun le sait, des clients du rail. L'anecdote vécue fin 88 à Bourg-le-Comté en témoigne.

Tout problème est l'occasion d'un dialogue, et souvent d'un progrès. Et la SNCB, qui ne considère pas RailEasy comme un système abouti, définitivement figé, s'attèle à trouver des solutions satisfaisantes et à façonner ainsi un produit qui réponde de plus en plus intimement à la demande de ceux pour qui il a été créé. Client satisfait, CITA se réjouit toujours des nouvelles possibilités que la SNCB

lui annonce. Fournisseur fier de son produit, le chemin de fer se tient à l'écoute d'un client dont les suggestions peuvent bénéficier à tous les abonnés actuels et futurs de RailEasy.

## Attention: mentions exactes!

Des trois destinataires habituels que CITA connaît à Bourg-le-Comté, c'est Antoine qui attend un wagon. Hélas, l'expéditeur se trompe de code: il indique Béranger en lettre de voiture. La "photo" du matin indique à CITA que le wagon est arrivé à Bourg-le-Comté. Tout va bien.

La SNCF fait sa part du boulot: elle livre chez Béranger qui n'attend rien.

Heureusement, les clients ont un bon dialogue avec CITA: Béranger téléphone à Bruxelles, on vérifie... et le wagon peut être transféré chez Antoine.

Dans une moins bonne hypothèse, la SNCF aurait renvoyé à Gand le wagon refusé par Béranger, et tout était à recommencer.

RailEasy a bien fonctionné: l'arrivée à Bourg-le-Comté a pu être vérifiée par CITA presque dans l'heure. Béranger, sachant comment CITA suit ses trafics par RailEasy, a eu pour son fournisseur habituel la confiance que celui-ci lui inspire. Indirectement, RailEasy a produit l'effet de dialogue qui correspond bien à ce que voulaient ses concepteurs.

# Fonte en fusion

## Un défi gantois

Une question - pas simple.  
Une réponse - très élaborée.  
Défi lancé, défi relevé.  
Opération réussie. Les  
chemins de fer ont une fois  
encore démontré leur  
capacité à personnaliser leur  
offre au plus juste prix.

**E**ncore un pari gagné. Par la SNCB et la SNCF, qui ont relevé le défi lancé fin 88 par leurs clients sidérurgistes. Un défi en forme de question: "Pouvez-vous, à partir de décembre, transporter en six mois 100.000 tonnes de fonte en fusion entre Dunkerque et Gand?"

L'expérience en la matière ne nous manque pas. Les transports de fonte en fusion sont monnaie courante en Wallonie, pour le Groupe Cockerill-Sambre. Et nos voisins français et allemands connaissent aussi cette technique.

Le véritable point délicat, en l'occurrence, se trouvait dans la distance à couvrir: 132 kilomètres à vitesse réduite sans perte de température.

### Un intérimaire pour l'aciérie

A l'origine du défi gantois: l'arrêt d'un haut-fourneau de Sidmar, pour entretien. De ce fait, l'aciérie ne pourrait pas tourner à son rythme habituel, faute d'une partie de la matière première dont elle a besoin pour cela.

Qu'à cela ne tienne: on en appelle à un



autre producteur. Et Sidmar conclut avec Sollac, sidérurgiste français implanté à Dunkerque, un contrat de livraison couvrant la période d'arrêt de son haut-fourneau. Comme si on engageait un "intérimaire" pendant l'absence d'un collaborateur indispensable.

### Les torpilles de Sollac

La fonte en fusion voyage en wagons spéciaux, des "torpilles", toutes pacifiques, qui tirent ce surnom de leur forme particulière.

Sollac, géant sidérurgique français, peut en mettre six à disposition: les unes

montées sur 14 essieux, d'une capacité de 150 tonnes utiles, les autres sur 10 essieux, capables de charger 100 tonnes.

Pour transporter à très haute température, sans perte de chaleur et sans dégager sur leur passage un souffle caniculaire, les torpilles sont dotées d'une épaisse isolation en briques réfractaires (que l'on remplace périodiquement pour conserver un niveau suffisant d'isolation thermique).

Les torpilles sont "suspendues" sur leurs bogies. Et un puissant moteur permet de les faire tourner sur leur axe longitudinal jusqu'à un angle de 150°. L'ouverture unique, en position haute,



température extérieure à moins de 80 °C, pour la sécurité lors du croisement d'autres trains et la traversée des gares de voyageurs. Il est vrai que les rames entrent en Belgique par Bray-Dunes/La Panne, et transitent par De Pinte et Gand-Saint-Pierre. Tout cela à une vitesse de 30 km/h en charge (50 km/h pour le retour à vide).

### Une organisation précise

Voilà donc un outil de qualité, qui aura une fois de plus fait ses preuves. Mais si performante que soit la technique, elle ne peut contribuer au succès sans une organisation très précise ... qui est l'affaire des hommes et des femmes concernés par l'opération, que ce soit dans la structure même du chemin de fer ou chez les clients de celui-ci.

Pour ces acheminements sur 132 kilomètres, le dossier de prescriptions était volumineux:

- planning précis, horaires à respecter à la minute près;
- description de l'itinéraire normal et d'éventuelles déviations;
- consignes précises pour le croisement des trains, la traversée des gares;
- etc.

Ce projet d'exception ne pouvait s'appuyer que sur une préparation optimale, menée de concert par des cheminots belges et français, en étroite collaboration avec le chargeur et le destinataire. Sans oublier une surveillance très attentive, doublée de mesures qui permettent d'intervenir sans délai en cas d'incident. Du premier voyage, le 13 décembre

1988, jusqu'aux premiers jours d'avril dernier, Sollac a expédié un train quotidien de 350 à 500 tonnes. Depuis le 4 avril, la cadence est montée à deux trains par jour, pour une moyenne de 800 tonnes nettes.

Et cela en rotation constante, au moyen de 4 torpilles à 14 essieux et 2 à 10 essieux. Belle productivité pour ce matériel hautement spécialisé!

### Au plus juste prix

Au total, quelque 100.000 tonnes de fonte en fusion auront ainsi traversé la Flandre Occidentale en un peu plus d'un semestre. Le chemin de fer aura prouvé sa capacité technique de réaliser des performances d'exception. Et son personnel, en faisant la démonstration de ses qualités, de sa compétence, aura engrangé un souvenir dont il peut être fier.

Enfin, bien que le chemin de fer soit le seul transporteur capable de réaliser une telle prouesse technique, le prix de transport a été calculé au plus juste. Le client a ainsi obtenu la preuve que son partenaire ferroviaire considère l'ensemble des relations commerciales sans chercher à tirer profit d'un avantage technique ponctuel. Gageons que cela renforcera encore les liens entre Sidmar/Sollac et les chemins de fer belges et français.

est revêtue d'une calotte de ciment réfractaire. Le chargement terminé, elle est étanchéisée au moyen d'argile, de manière à protéger les conducteurs de haute tension en cas d'arrêt du train sous une caténaire.

Pour le déchargement, la torpille tourne sur son axe et l'ouverture vient se placer dans la partie basse, de sorte que la fonte s'écoule de la torpille par gravité.

La fonte est chargée à 1485 °C. En fin de parcours, elle aura perdu moins de 200 °C, et sera toujours en fusion, de sorte qu'on puisse la décharger. On comprend l'utilité de l'isolation thermique puissante. Mais celle-ci a un second mobile: maintenir la

## Interferry: retour à la croissance en 1988

La S.A. INTERFERRY, filiale de la SNCB, représentant d'Interfrigo et Intercontainer en Belgique, et exploitant du terminal conteneur ferroviaire d'Anvers, a enregistré d'excellents résultats en 1988.

Le terminal d'Anvers a traité un total de 57.835 conteneurs et caisses mobiles, soit 812 unités (1,4 %) de plus qu'en 1987.

Pour Intercontainer, INTERFERRY a géré un trafic international de 165.841 conteneurs, ce qui représente une augmentation de 3,47 % par rapport aux 160.279 unités de l'année précédente. La part d'Anvers reste la plus importante à cet égard: son trafic est repassé au-delà de la barre des 100.000 "boîtes". Pour sa part, Zeebrugge a enregistré la hausse la plus spectaculaire: + 18,85 %.

Pour la première fois depuis plusieurs années, le transport sous température dirigée (Interfrigo) est à la hausse: + 7,3 % globalement. Au départ, INTERFERRY a traité 838 wagons chargés et 18.016 tonnes de plus qu'en 1987, soit des hausses respectives de 22,5 et 28,3 %. Cette croissance est à mettre presque exclusivement au crédit des transports de bananes d'Anvers vers l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. Par contre, l'Italie et l'Espagne nous ont envoyé moins de wagons chargés de fruits et légumes: le recul atteint 479 unités, soit 40 %.

Enfin, le trafic total du Pool Intercontainer a fait un bond de 52,5 %.

## "Communauté d'intérêts automobiles": déjà l'Europe en 89

Une nouvelle organisation commerciale, la "communauté d'intérêts", réunit un certain nombre de réseaux nationaux pour mieux aborder le marché européen.

Première du genre, la "communauté d'intérêts automobile" est née le 14 mars, et réunit les chemins de fer autrichiens, belges, danois, espagnols, français, italiens, luxembourgeois, néerlandais, portugais et suisses. Les chemins de fer allemands la rejoignent dès le mois de juin.

Dès le 1er janvier 1990, l'offre nouvelle, cohérente et unifiée, s'adressera aux expéditeurs d'automobiles neuves ainsi qu'aux opérateurs sur ce marché très particulier. Elle proposera un package prix/prestations spécifiquement adapté dans tous ses aspects (service, sécurité et délais, suivi

et information) aux exigences modernes: présenté par un seul réseau, responsable de bout en bout au nom de tous ses partenaires.

D'autres communautés d'intérêts verront bientôt le jour, notamment dans le domaine du transport combiné et pour des secteurs de marché particulièrement adaptés à cette formule. Ce qui prouve que l'Europe, au chemin de fer, c'est déjà fait en 89.

Par les "communautés d'intérêts", les réseaux veulent développer une politique commerciale cohérente dans des segments de marché définis. Ces "communautés" constituent le complément idéal des Unions d'offre, qui sont chargées de coordonner l'offre des chemins de fer sur un axe géographique déterminé.

## Les chemins de fer autrichiens représentés à Anvers

Les Chemins de fer Autrichiens (OeBB), qui n'étaient jusqu'ici pas représentés en Belgique, ont ouvert une agence commerciale à Anvers.

Ils ont confié à Frans Franceus la responsabilité de la division fret de cette agence.

Frans Franceus est actif dans la sphère ferroviaire depuis 25 ans. Il y a exercé des activités dans le domaine de l'exploitation et en tant que commercial. Les milieux anversoises le connaissent d'ailleurs depuis plus de deux ans sous la casquette de représentant fret de la Deutsche Bundesbahn.



Les coordonnées de Frans Franceus et de son équipe:

OSTERREICHISCHE  
BUNDESBAHNEN -  
FRACHTAGENTUR  
Ankerrui 26-30/b 6  
2000 ANVERS

Téléphone: 03/233 97 20  
Téléfax: 03/233 70 98  
Télex: 31 872

## 9969 - Un parfum d'Europe communautaire

Acheminer des wagons complets entre les Pays-Bas, la Belgique et le Luxembourg d'une part, l'Espagne et le Portugal d'autre part est désormais beaucoup plus simple.

En effet, depuis le 1er juin, les choses changent: les chemins de fer ont lancé le nouveau tarif 9969.

Cet outil canalise le trafic Benelux-Péninsule sur 2 itinéraires et organise le transport de toute marchandise, (sauf les produits "CECA", les fruits et légumes, les véhicules automobiles, les céréales,... pour lesquels il existe déjà d'autres possibilités). Une seule restriction: les envois à destination/en provenance des gares d'Irun et Port Bou ainsi que ceux à effectuer en wagons réseaux à transborder sur wagons P, ou vice versa. Les marchandises "dangereuses" sont, elles, admises moyennant une légère majoration des prix (20 %).

Le 9969 a aussi un parfum d'Europe Communautaire:

facile à calculer selon une formule simplifiée\*, le prix est donné d'office en ECUS, de bout en bout et par wagon! De même les formalités en douane: en ECUS aussi. Le chargement réalisé par le réseau expéditeur détermine, seul, la taxation définitive même si le nombre ou le type des wagons est différent après transbordement à la frontière franco-espagnole. Quant à ces opérations de transbordement ou de changement d'essieux, pas de frais supplémentaires, donc pas de mauvaises surprises.

Pour en savoir plus, deux contacts au bout de la ligne: Raymond DEPREZ (T. 02/525 36 31) et Bernard ROUSSEAU (T. 02/525 36 28).

Votre vendeur régional vous informera aussi très volontiers.

Le rail en ECUS: déjà l'Europe, grâce au 9969.

\* P + Qd  
P = prix fixe  
Q = prix kilométrique  
d = distance totale

**Plus de 10.000 points de desserte dans 8 pays européens:**

Grande-Bretagne, Pays-Bas, Allemagne, Suisse, Autriche, France, Grand-Duché de Luxembourg, Danemark.

**Des délais de 24 à 48 heures garantis par contrat**

- Un envoi remis aujourd'hui avant 17 heures sera livré à son destinataire:
- à Hannover demain avant 16 heures
  - à Bordeaux demain avant 18 heures
  - à Copenhague demain avant 16 heures
  - à Londres demain avant 12 heures
  - à Innsbruck demain avant 17 heures
  - à Genève demain avant 17 heures

Sur la relation Bruxelles-Paris, l'envoi remis avant 10 heures, sera livré avant 17 heures le jour même.

Si nous prenions du retard, nous vous rembourserions la moitié du prix de transport.

**Des prix compétitifs qui comprennent:**

- le transport
- le dédouanement au départ et à l'arrivée
- la remise au domicile du destinataire dans la plupart des cas.

**EURAIL EXPRESS en quelques détails**

**Nous vous informons**

Notre documentation EURAIL EXPRESS précise tous les délais garantis de livraison dans toutes les localités du pays de destination.

Elle indique aussi les prix nets à payer selon la destination et le poids de l'envoi.

C'est donc une information complète que notre spécialiste peut vous remettre à domicile.

**Nous enregistrons vos envois 24 heures sur 24**

tous les jours ouvrables dans les gares principales des grandes agglomérations. Un panneau EURAIL EXPRESS vous indique où vous adresser.

**LE HAUT DE GAMME EUROPEEN DE L'ENVOI EXPRESS EN TRAIN**



Le service "colis" de la SNCB se réorganise pour améliorer sa rentabilité et réaliser pleinement les promesses d'une offre compétitive et bien adaptée à la demande des expéditeurs. EURAIL EXPRESS, son haut de gamme européen, offre depuis trois ans des avantages qui ont déjà séduit bon nombre de clients, et qu'il vous reste, peut-être, à découvrir.

Les envois EURAIL EXPRESS sont expédiés par 91 gares belges. La documentation que notre spécialiste vous remettra en donne la liste.

Si vous le désirez, nous enlevons l'envoi à votre domicile. Notre spécialiste vous informera à ce sujet.

**Nous mettons la Grande-Bretagne à un coup d'aile**

Vos envois pour les îles Britanniques partent de Zaventem, en avion. Notre délai est donc compétitif: ils sont à Londres avant 9 heures le lendemain.

**Nous fixons quelques limites**

pour être certains que le service rendu correspond parfaitement au service vendu:

- des dimensions maximales de 100 x 50 x 50 cm par colis;
- un poids maximal de 50 kg par colis;
- l'exclusion de certains types de marchandises, dont notre spécialiste vous donnera la (très) courte liste.

**Nous ferons de vous un client satisfait**

dès que nous posséderons toutes les données utiles:

- l'adresse précise du destinataire;
- son numéro de téléphone, télex ou téléfax;
- la désignation des marchandises ou des objets envoyés;
- tous les éléments nécessaires pour le dédouanement de l'envoi.

**Appelez-nous**

Formez le 02/525 31 94, ou le 525 31 93. Luc Wilmotte et Nicole Verstraete s'y tiennent à votre disposition pour vous informer complètement, explorer votre problème, vous proposer notre meilleure solution. Si Vous le désirez, il ou elle passera chez nous pour envisager une collaboration régulière, sur base d'un contrat, et prendre toutes les dispositions qui vous libéreront du moindre souci.



# SAUTE-FRONTIERE. L'EUROPE D'AUJOURD'HUI.

**M**ardi, 17h15 : la dernière  
desserte emmène vos  
wagons. Jeudi, 7h30 :  
votre client de Marseille les  
décharge. Vos marchandises  
ont voyagé en Interdelta,  
sans arrêt en frontière, à prix  
serré et délai garanti.  
En service rapide et complet,  
qui rend très productifs vos  
wagons privés et facilite votre

programmation. Demain, un  
vaste réseau de trains du  
même genre vous offrira la  
haute qualité du transport  
pour quantité de destinations  
européennes. Retenez leur  
label : EURAILCARGO.  
C'est l'avenir des trains  
européens saute-frontières.  
Une idée de pointe  
de la SNCB.

