

## ENTRE MARTEAU ET ENCLUME

# LES GARDES ET ACCOMPAGNATEURS

||| ||| ||| Raymond Rombout

**Ils attendent là, tous les deux, mal à l'aise, ils viennent juste de faire connaissance. Avant que je n'arrive. Un seul coup d'œil leur suffit pour me repérer: normal, c'est leur métier de garde qui veut ça, pardon d'accompagnateur de train.**

**Ann De Gruyter est accompagnatrice depuis 2003. Luc Vanlaerhoven ne l'est plus depuis 2006. Tous les deux ont accepté de parler de leur métier pour ce numéro spécial. Luc est venu avec son vieil uniforme, Ann est en tenue.**



© Groupe SNCB/L. Goossenaerts

**Luc Vanlaerhoven a commencé sa carrière en 1972 comme agent de l'électricité. Il a vite bougé à Hemiksem comme signaleur C. Trois ans plus tard, il est à Kapellen comme signaleur A. En 1978, il rejoint la cabine d'Anvers-Nord puis revêt les habits de garde en 1979. Il termine sa carrière en 2006 comme accompagnateur de train.**

**Le Rail: quelles sont les principales différences entre les gardes d'antan et les accompagnateurs d'aujourd'hui?**

**Ann De Gruyter:** quand je suis entrée en service, on commençait comme garde en stage, puis garde, ensuite on devenait accompagnateur et puis accompagnateur principal.

L'avis 42 H-HR du 31 mars 2010 vient de changer tout cela. Les grades de garde, chef-garde et chef-garde contrôleur ont été supprimés avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

**Luc Vanlaerhoven:** et quand, moi, j'ai débuté, on était d'abord garde, puis chef-garde, ensuite chef-garde contrôleur. Il existait même un grade intermédiaire de 1<sup>er</sup> chef-garde avant chef-garde contrôleur mais ce grade a disparu en 1979. Pour les chefs-gardes contrôleurs, il existait encore une distinction entre poste ordinaire et poste important mais elle a été supprimée en 1994. Comme garde, on portait un képi bleu avec une bande jaune doré et une jugulaire en plastique noire. Au bout de quatre années de service<sup>1</sup>, on devenait chef-garde. Le képi arborait alors une bande supplémentaire et une jugulaire en tissu doré cette fois. Le grade de chef-garde contrôleur donnait droit aussi à une bande supplémentaire sur le képi.

**Le Rail: mais vous, Ann, vous n'avez pas connu ces signes. Et que pensez-vous du nouvel uniforme que la SNCB a commandé pour les accompagnateurs?**

**Ann De Gruyter:** l'uniforme me plaît assez. Je l'ai déjà porté et il est élégant. En tout cas pour les femmes. Contrairement à la version actuelle, il nous rend cette fois plus féminine.

**Luc Vanlaerhoven:** un contrôleur arborait encore dans le temps des étoiles et des boutons dorés. Il était le maître dans son train. Il inspirait le respect et le fait qu'on le reconnaisse était un atout.

**Le Rail: pour les voyageurs, les accompagnateurs contrôlent les documents et poinçonnent les billets. Mais votre job ne s'arrête pas là?**

**Ann De Gruyter:** non bien sûr! Notre job principal est de veiller à la sécurité du transport. Le contrôle des billets vient finalement en dernier lieu dans les priorités. Ce qui est essentiel, c'est de donner le départ de la façon la plus sûre et d'être présent pour les voyageurs. Pour le reste, en résumé, il s'agit de prendre connaissance des consignes, avis et autres circulaires nécessaires pour assurer le service du train, de compléter divers

**1970**

Révision de la constitution belge en vue de la création des trois communautés culturelles

**1971**

Jim Morrison, le chanteur des *Doors*, meurt à 27 ans à Paris

**1972**

Washington: les locaux du Parti démocrate sont cambriolés

**1973**

Début des « dimanches sans voitures » en Belgique

**1974**

Démission du président Richard Nixon à la suite de l'affaire du Watergate

<sup>1</sup> Deux ans depuis 1982.

documents à l'issue du service, de faire passer les informations aux collègues et aux voyageurs. Les messages destinés aux voyageurs sont disponibles sur notre ordinateur portable IBIS avec lequel nous pouvons, notamment, confectionner des titres de transport. Depuis le 1<sup>er</sup> avril dernier, nous devons aussi annoncer dans les trains IC les correspondances à la gare suivante. C'est encore IBIS qui nous aide mais, pour cette fonction, l'ordinateur doit être connecté à un GRPS. En fait, IBIS est une version améliorée d'Ivette, une technologie apparue en 1995 mais qui ne permettait que de régulariser les voyageurs dans le train. Avec IBIS (pour « Ivette Bis »), le champ des potentialités s'est étendu au contrôle des billets achetés via Internet, au comptage des voyageurs, à la consultation des horaires, aux dérangements, etc.

**Luc Vanlaerhoven :** auparavant, les tâches entre garde et chef-garde étaient ainsi réparties : le premier contrôlait les voyageurs tandis que le second avait la responsabilité du train, c'est-à-dire qu'il veillait à donner le départ en toute sécurité et accomplissait les tâches administratives.

#### **Le Rail : aujourd'hui, vous communiquez par téléphone portable. Comment faisiez-vous avant ?**

**Luc Vanlaerhoven :** en cas de problème dans le train, on devait attendre la prochaine gare avec une liaison téléphonique. On pouvait aussi s'arrêter à un passage à niveau gardé. À certains endroits du réseau, il y avait aussi des armoires pourvues d'un téléphone. On les ouvrait au moyen d'une clé. Vous pouviez téléphoner à la cabine de signalisation suivante ou précédente selon que tourniez le bouton d'appel vers la gauche ou vers la droite. Je pense que ces armoires ont pratiquement toutes disparu aujourd'hui.

Avec la liaison sol-train, apparue dans les années 1980, le conducteur a enfin pu appeler le dispatching. Ce fut la première étape vers la communication. Le garde n'avait pas accès à la locomotive qui était isolée du train. Il s'en remettait donc à Dieu. Enfin, à lui-même, il fallait tirer son plan !

**Ann De Gruyter :** avec le téléphone portable, on n'est plus jamais seul !



© Groupe SNCB/L. Goossenaerts

**Ann De Gruyter a travaillé sept ans dans le secteur du tourisme et de l'Horeca avant de rejoindre la SNCB. Elle est devenue accompagnatrice en 2003, d'abord à Anvers-Central, puis à Saint-Nicolas où elle habite. Depuis le 1<sup>er</sup> février 2010, elle est accompagnatrice principale à Anvers-Central. Elle 'coach' parfois des gardes et accompagnateurs à Anvers. Elle intervient dans les formations de base. À l'occasion, elle est appelée en renfort pour accompagner un agent après un incident critique.**

#### **Le Rail : comment faites-vous avec les clients exigeants ?**

**Luc Vanlaerhoven :** j'ai l'impression qu'il y en a davantage aujourd'hui ou qu'ils sont plus exigeants en tout cas. Auparavant, les gens étaient, d'une manière générale, plus respectueux de l'autorité. Je me rappelle qu'un de mes vieux collègues portait encore des gants blancs. Impossible à imaginer aujourd'hui ! On rencontrait, par contre, plus de problèmes d'ivresse.

On dirait qu'aujourd'hui, les gens deviennent de plus en plus intolérants. Et cela se remarque partout, pas seulement chez nous, mais à la poste, dans les autobus de De Lijn.

**Ann De Gruyter :** les gens appliquent leur propre règlement. Ainsi s'assoient-ils spontanément dans une voiture de 1<sup>re</sup> classe s'il n'y a plus de place en seconde. Et ils s'étonnent quand vous les priez de changer de place ! Chaque ligne a aussi ses particularités. Sur celle

#### **1975**

Avec la fusion, le nombre de communes belges passe de 2 739 à 589

#### **1976**

Sous l'effet d'un raz de marée, les digues se rompent dans la région de Ruisbroek

#### **1977**

La Belgique passe à l'heure d'été pour la 1<sup>re</sup> fois depuis la Deuxième Guerre mondiale

#### **1978**

Piqué au vif, Léo Tindemans présente au Roi la démission de son gouvernement

#### **1979**

Sony lance le premier baladeur autonome à cassette



## L'accompagnateur de train doit veiller, en toute circonstance, à la sécurité des voyageurs.

de Gand, vous ne croisez que des étudiants qui essaient d'économiser une place sur leur « Go-Pass ». Vers la Campine, vous n'avez que rarement des problèmes, voire pas du tout, par contre vers Charleroi, c'est autre chose!

Dans les cas de comportement agressif ou violent, nous disposons à présent<sup>2</sup> d'un point de contact accessible 24h/24 : le « Security

Operations Center » (SOC). On peut le prévenir de la présence à bord d'un groupe à risques, l'informer de problèmes dans une région déterminée et, surtout, obtenir une assistance concrète des services de sécurité. Après une agression, nous bénéficions d'une assistance juridique et, le cas échéant, d'un accompagnement psychologique.



▲ Garde devant des voitures GCI, 3<sup>e</sup> classe (reconstitution pour le tournage d'un film)

### Le Rail : tous ces titres de transport, ces règlements, ne compliquent-ils pas le boulot?

**Ann De Gruyter** : je crois que Luc a suivi une formation de huit jours...

**Luc Vanlaerhoven** : trois semaines...

**Ann De Gruyter** : et huit mois pour moi ! Mais le volet le plus important concernait la sécurité. En effet, l'accompagnateur de train doit veiller, en toute circonstance, à la sécurité des voyageurs. Le respect de cet aspect sécuritaire est primordial et est confié au chef de bord<sup>3</sup> qui aura, en cas d'incident, la lourde responsabilité de prendre les mesures qui s'imposent pour assurer la sécurité du convoi et de ses passagers. .

**Luc Vanlaerhoven** : avant, on apprenait sur le terrain, avec le chef-garde; entre-temps il fallait prouver que l'on maîtrise la deuxième langue nationale.

**Ann De Gruyter** : aujourd'hui, la sélection prévoit un test éliminatoire portant sur la connaissance de la seconde langue. Pour être régularisé, l'accompagnateur de train doit réussir une évaluation écrite et orale portant sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue. Tout accompagnateur est certifié pour une période de trois ans au terme de laquelle il est à nouveau interrogé sur ses connaissances professionnelles pour pouvoir être certifié pour une nouvelle période de trois ans.

### Le Rail : quelle est la fraude la plus originale que vous avez dû sanctionner?

**Ann De Gruyter** : on rencontre de tout. Des voyageurs qui complètent pour de longues distances des cartes valables uniquement pour de courts trajets. Des étudiants qui utilisent leur

**1980**

John Lennon est assassiné par Mark Chapman à New York

**1981**

Lors de parcours d'essai, le TGV atteint la vitesse de 380 km/h

**1982**

La mode du *Rubik's Cube* fait rage

**1983**

L'espion Eugène Michiels, directeur du ministère belge des Affaires étrangères, est arrêté

**1984**

La SNCB lance son plan 'IC-IR'

▼ Garde montant dans une voiture M4 (années 1980)

Carte Campus pour une autre destination que celle qui dessert leur établissement scolaire. Au bout du compte, cela leur fait quelques centimes d'économie... C'est plus un jeu qu'autre chose.

**Luc Vanlaerhoven :** le cas le plus sévère que j'ai connu est arrivé avec un étudiant en graphisme. Il avait réussi pendant dix ans à falsifier les en-têtes des titres de transport!

**Ann De Gruyter :** l'excuse la plus courante est bien sûr le billet ou la carte malencontreusement laissé dans la poche d'un vêtement qui a filé à la machine. La carte est donc bien sûr illisible. Dans ce cas, on perçoit toujours une amende administrative.

### Le Rail : la vie d'un accompagnateur de train induit-elle toujours de se lever tôt et des horaires irréguliers ?

**Ann De Gruyter :** oui ! Les prestations du personnel des trains sont groupées en séries comprenant une suite de services que l'on effectue soit le matin, soit en journée, soit le soir, en alternance. Les séries sont toujours planifiées un an à l'avance.

Par exemple, une série peut donner ceci : service du matin pendant une semaine, deux jours à la maison, service du soir pendant cinq jours, deux jours à la maison, deux jours de service de jour, deux jours à la maison. Si vous êtes affecté à la série du soir, votre horaire peut s'établir ainsi : aujourd'hui vous travaillez de 12 à 19h mais demain de 16 à 23h.

Quatre semaines sont hors séries c'est-à-dire que vous êtes disponible pour remplacer un collègue malade ou en congé. Dans ce cas, vous connaissez votre horaire au jour le jour. Bref, c'est incompréhensible pour ceux qui ne sont pas du milieu.

**Luc Vanlaerhoven :** ce n'est pas toujours facile à admettre pour le conjoint. Votre famille apprend à s'en accommoder et à connaître les bons jours. Quant à la famille plus éloignée, elle retient juste que vous êtes toujours absent au moment des fêtes.

Les horaires n'ont pas changé, les services si. Les trajets, avant, étaient plus longs. On pouvait avoir deux trajets de quatre heures, interrompus par trois heures de pause. La journée était longue mais au moins, on était à l'aise.

**Ann De Gruyter :** aujourd'hui, tout est possible. Vous pouvez faire l'aller et retour Anvers-Roosendaal trois fois d'affilée. Ou commencer par Neerpelt aller et retour, puis enchaîner sur Charleroi aller et retour. Par contre, ce qui n'arrive pratiquement jamais, c'est de réaliser une boucle, en partant, par exemple, de Bruxelles à Tournai, puis Tournai - Liège et, ensuite, retour vers Bruxelles.



Il est déjà arrivé, en hors série, qu'on change mon horaire deux fois sur le même jour. Planifier des vacances n'est pas une mince affaire. Si votre conjoint est lui-même un accompagnateur, vous pouvez ne pas vous voir plusieurs jours d'affilée. Si l'on a un enfant à la crèche, les difficultés sont parfois insurmontables. Le personnel veut bien tenir compte des particularités de votre job mais les changements occasionnels ne sont pas acceptés de gaieté de cœur. Mais il ne faut rien exagérer ! Chaque médaille a son revers. Il y a des compensations aussi : ainsi, si vous travaillez le week-end, vous récupérez une semaine à la maison ! Pratique pour les courses et moins de stress au travail ! Pour rien au monde, je ne voudrais retravailler de 9h à 17h. Je préfère les horaires variables, sans doute à cause de mon job précédent.

**Luc Vanlaerhoven :** elle a raison, on s'habitue aux changements d'horaires. Chaque jour, c'est autre chose. On ne connaît pas la routine!

#### 1985

La France, l'Allemagne et le Benelux signent les accords de Schengen

#### 1986

Le moratoire sur la chasse commerciale de la baleine entre en vigueur

#### 1987

À 19 ans, Mathias Rust pose son Cessna sur la Place Rouge à Moscou

#### 1988

L'Organisation mondiale de la Santé désigne le 1<sup>er</sup> décembre Journée mondiale du sida

#### 1989

Une loi spéciale crée définitivement la Région de Bruxelles-Capitale