

# ALLO, 18.30.00



**I**L est onze heures d'un soir de février, il pourrait bien être deux heures du matin : le 18.30.00 est ouvert jour et nuit.

Dans leur local, situé au deuxième étage de la gare de Bruxelles-Nord, deux agents seulement occupent leur alvéole vitrée, à la longue table d'appareils du Bureau central de Renseignements par téléphone. Les lampes individuelles laissent régner une demi-obscurité. Soudain, un vibreur rompt le silence, un voyant s'allume :

« Agent Treize écoute — Bediende Dertien luistert.

— ...

— Pour Paris-Nord, Madame ? Vous désirez encore partir ce soir ?

— ...

— Au mois de juin. Un instant, je vous prie. »

L'agent Treize — les commis du B.C.R.T. s'identifient par un numéro — a gagné la grande armoire où sont rangés tous les documents « communs », c'est-à-dire ceux dont l'utilisation ne justifie pas la distribution à chacun. Il y a là tous les tarifs voyageurs intérieurs ou internationaux, les indicateurs de tous les réseaux

européens, depuis l'« Ulster Transport Timetable » (1) jusqu'au « Odelos Tón sideroporôn tès Hellados » (2). Il a pris une brochure rose : « Service international — Projet d'horaires — Période du 27-5-1962 au 29-9-1962 ». Il revient à sa table :

« Madame, voici les horaires envisagés pour le mois de juin... »

On peut s'étonner : l'agent Treize n'a pas fait la moindre réflexion à son collègue, qui continue imperturbablement à mettre à jour son indicateur des trains. Pourquoi cette dame, qui veut aller à Paris en juin, sonne-t-elle à onze heures du soir, par une nuit glacée de février ?

Pourquoi ? Elle seule le sait. Elle faisait peut-être des projets de voyage pour l'été, elle vient à l'instant de décider de réaliser son rêve de toujours : une semaine à Paris, et elle veut régler cela tout de suite... Ou bien elle discute avec une amie, au coin du feu, et c'est venu dans la conversation, comme ça... Ou elle prend part à un concours... Ou elle est seule, elle s'ennuie...

Tout cela importe peu à l'agent Treize : cette dame est un voyageur, ou un voyageur possible, et le rôle du B.C.R.T. est de répondre à ses questions.

## 1961 : 3/4 de million...

Des questions, le B.C.R.T. s'en est entendu poser quelque 750.000 en 1961. Tous les records sont battus : 1958 n'avait atteint que 696.000, malgré l'Expo. Les commis, accrochés nuit et jour à leur combiné téléphonique, ont résolu trois quarts de million de problèmes « rail », parfois fort simples, parfois compliqués, voire saugrenus.

Un voyageur demande :

« Donnez-moi tous les trains pour Termonde... »

On a peut-être envie de lui conseiller d'acheter un indicateur. Mais non, cela ne serait pas « dans la ligne » du B.C.R.T., et l'agent va énumérer patiemment toutes les correspondances.

Tel autre questionne :

« De quel côté se trouve le couloir dans la voiture-couchette du 126 ? »

Ou encore :

« Le prix d'un voyage en groupe de douze étudiants de Bruxelles à St-Anton Arlberg, aller par Innsbruck et retour par Zurich, Bâle ?... »

Il y en a pour plusieurs minutes à calculer...

(1) Chemins de fer de l'Irlande du Nord.

(2) Réseau grec.

Et toujours, le sourire aux lèvres — un sourire qui ne se voit pas, mais qui « s'entend » au téléphone —, l'agent du B.C.R.T. répond. Même s'il en est à la 300<sup>e</sup> communication de la journée, ou à son vingtième client exigeant.

C'est difficile, le sourire ? Oui, très difficile parfois. Mais c'est la seule attitude admissible, la seule qui soit « dans la ligne ».

### Agents de Relations publiques

Car le B.C.R.T. est l'un des organes de « Relations publiques », pour employer un vocable à la mode, les plus importants de notre Société : 750.000 clients par an, presque la population de Bruxelles !

Ce bureau ou plutôt cet ensemble de voix anonymes joue un rôle primordial, non seulement pour renseigner le public, mais aussi pour former son opinion sur notre Société.

De plus, ces hommes « vendent du rail » littéralement. Certes, il ne leur arrive pas souvent de « faire l'article », comme le ferait un mercier vendant une cravate à un client entré pour acheter du fil à coudre. On imagine mal une conversation comme celle-ci : « Y a-t-il un train pour Liège à 13 h. 34 ?... — Non, monsieur, mais à cette heure-là, j'ai un très joli rapide pour Arlon... ! »

La « marchandise » que nous mettons en vente se prête pourtant à une attitude commerciale : le correspondant, dans bien des cas, est un « vacancier » qui ne connaît pas très bien nos services. Va-t-il prendre un abonnement de dix jours ? Utiliser nos « Un beau jour à... » (une formule qui remporte un grand succès) ? Profiter de nos circuits « train-autocar » ? Il ne le sait pas. L'agent du B.C.R.T. le lui dira et l'aidera à choisir, en déployant tout son entregent de vendeur. Quand le client se présentera au guichet, l'affaire sera déjà conclue.

### Réponse à tout

En vérité, l'esprit commercial, l'entregent, ne suffisent pas : c'est l'emballage indispensable, mais ce n'est que l'emballage. Le personnel du « 18.30.00 » doit disposer et dispose d'une documentation « Voyageurs » à l'échelle européenne, rigoureusement tenue à jour. Et ce n'est pas une petite affaire, car le Rail est une véritable matière vivante, où chaque jour apporte des modifications : nouveaux trains, nouvelles lignes d'autobus, prix modifiés, nouvelles voitures-couchettes, nouvelle organisation. Un simple exemple : en 1955, on n'avait jamais entendu parler d'auto-couche-express sur le continent ; en 1962, rien qu'au départ de la Belgique, il en existe quatre services : Avignon, Munich, Milan et Brig !



Le service des trains et des lignes d'autobus évolue toujours : l'agent du B.C.R.T. reçoit toutes les modifications, et son indicateur personnel doit être mis à jour minutieusement. Il possède une liste de plusieurs milliers de prix internationaux tout préparés, qu'il s'agit de tenir à la page.

Les tarifs internationaux voyageurs, les indicateurs étrangers, sont utilisés en commun : l'agent du B.C.R.T. devra les connaître à fond, car ce n'est pas au moment où son téléphone l'appelle qu'il peut se mettre à essayer de comprendre : le client s'impatienterait, et cela non plus n'est pas « dans la ligne ».

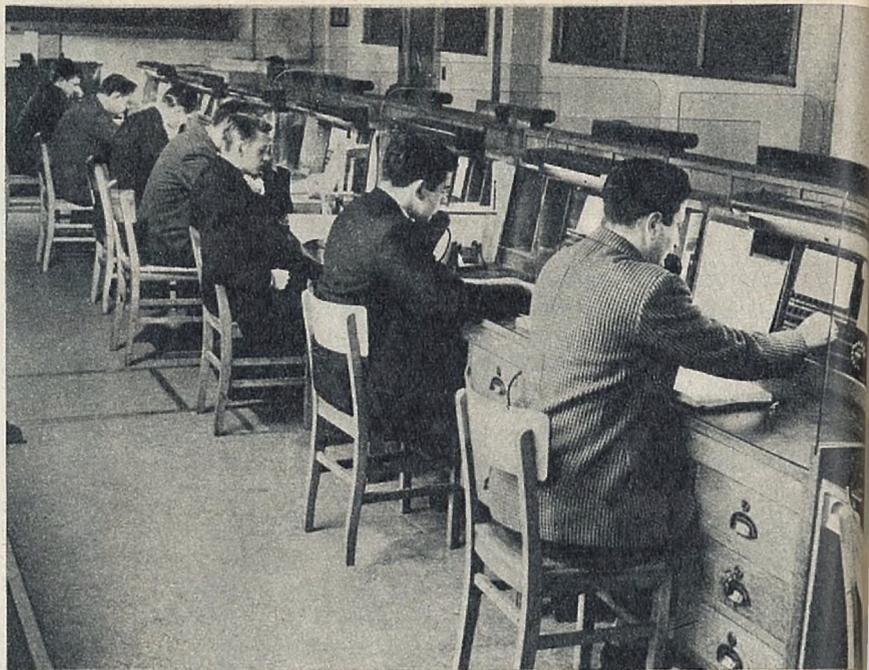
On aurait pu croire que l'électrification du réseau et la rationalisation des horaires cadencés allaient réduire le « chiffre d'affaires » du B.C.R.T. Il n'en est rien, car il y a eu l'extension prise par les voyages internationaux : plus de 30 % des clients du B.C.R.T. dési-

rent un renseignement international. Si le client va à Paris, à Bâle ou à Milan, c'est un jeu d'enfant : l'agent du B.C.R.T. connaît son Europe sur le bout des doigts. Mais... un petit circuit en Italie, avec quelques jolis détours, du vrai tourisme ? Et les prix, de surcroît ?

L'agent du B.C.R.T. se débrouillera dans les Pouilles ou en Toscane, qu'il ne verra peut-être jamais...

Une difficulté existe : les chiffres des indicateurs étrangers se laissent lire, mais il y a les « renvois », qui, eux, sont moins « internationaux ». L'expérience aidant, on s'y retrouve pourtant.

D'ailleurs, aux heures de fort trafic, le bureau ressemble souvent à une Europe des Six au petit pied... où l'on aurait invité l'Angleterre. Tel dit : « In Köln ùmsteigen »... Un autre interroge : « Do you want to leave early in the morning »... Certes, tous les agents ne sont pas des polyglottes avertis, mais il n'y a pas d'exemple dans l'histoire du B.C.R.T. qu'un étranger ait été laissé *a quia*. Tous ensemble s'il le faut, on a toujours renseigné le voyageur. Cela aussi est « dans la ligne » !



UNE RUCHE BOURDONNANTE  
OU TOUTES LES LANGUES S'ENTRECROISENT

### Une ruche

Faut-il le dire ? le 18.30.00 ne connaît guère de « période creuse ». En hiver, le nombre quotidien des communications descend à 1.400, contre des pointes de 4.000 et au-delà lors des « grands départs » de l'été. Mais ce calme relatif est mis à profit pour l'écolage des agents et la mise en ordre de la documentation. Encore est-il souvent interrompu par le moindre inci-

dent atmosphérique : ainsi, le 3 janvier 1962, les trains venant de Bâle ayant été retardés par la neige, le nombre d'appels, prévu normalement aux environs de 1.300, a purement et simplement triplé, sans qu'il ait été évidemment possible d'augmenter au pied levé le nombre des agents en service.

De tels jours, le B.C.R.T. devient une ruche bourdonnante où toutes les langues s'entrecroisent...

A. DEMOUSTIER.

## CONCOURS POUR TOUS N° 9

### REGLEMENT

1. Les concurrents sont invités à répondre aux dix questions posées ci-après. Les éléments des réponses figurent dans les six derniers numéros de la revue ;
2. Le concours est ouvert à tous les bénéficiaires de nos Œuvres sociales, mais chaque concurrent ne peut envoyer qu'une seule solution ;
3. Les réponses doivent parvenir à « Le Rail » (Concours), 76, rue Belliard, Bruxelles 4, pour le 15 avril au plus tard. Elles doivent mentionner l'identité complète du concurrent (nom, prénom, adresse administrative, adresse personnelle), ainsi que le numéro d'identification figurant sur le carnet médical. Elles peuvent être envoyées soit en service (par l'intermédiaire d'une gare, par exemple), soit par la poste sur une carte postale (2 fr) ou sous enveloppe timbrée à 3 fr ;
4. Parmi les réponses exactes reçues, vingt-cinq seront tirées au sort. Cinq se verront attribuer un prix de 200 fr en espèces, et les vingt autres, un prix en nature.

### QUESTIONS

- En quelle année les sociétés de prêts « Home du Cheminot » et « Crédit immobilier aux Cheminots » ont-elles été constituées ?
- Combien de gabarits de voies différentes présentent les réseaux de chemin de fer australiens ?
- Les wagons de particuliers portent-ils, oui ou non, l'indication de la marchandise ou transport de laquelle ils sont affectés ?
- En quelle année le premier tramway électrique a-t-il circulé à Berlin ?

- Dans quel pays circulent les trains les plus lourds d'Europe ?
- Comment appelle-t-on les médecins autorisés à vendre chez eux les médicaments nécessaires au traitement des maladies de leurs clients ?
- En quelle année la première voiture-lit de Grande-Bretagne a-t-elle été mise en service ?
- Au Mexique existe la « Journée du Cheminot ». Quelle en est la date ?
- Le présent numéro comporte-t-il un poisson d'avril ?
- Quel est le chemin de fer le plus haut d'Europe ?

### CONCOURS N° 8 — SOLUTION

1) 506 ; 2) Dans la première quinzaine d'octobre 1962 ; 3) 116 km/h ; 4) 30 jours ; 5) 8 avril 1944 ; 6) Non ; 7) Gand ; 8) 1853 ; 9) 1866 ; 10) Suisse.

### CONCOURS N° 7 — TIRAGE AU SORT

Ont gagné un prix de 200 francs : MM. J. Braine (Montignies-sur-Sambre), J. Dahin (Jagbes), E. Declairfayt (Aywaille), F. Dessambre (Saint-Servais) et A. Jacquemart (Daverdisse).

En outre, ont reçu un souvenir : Mme U. Thibaux (Cerfontaine), MM. C. Collinet (Rosée), A. Delfosse (Angleur), J. Dufond (Obaix), N. Galloy (Genval), C. Gilles (Montignies-sur-Sambre), M. Hulet (Saint-Ghislain), J. Lambin (Neuvillers), R. Laurent (Rixensart), A. Layon (Ciney), J. Meyer (Manderfeld), A. Noisier (Saint-Gilles), H. Philippin (Zuen), J. Pirson (Anhée-s/Meuse), H. Portdelle (Ciney), V. Remy (Aywaille), H. Renard (Grivegnée), J. Renquet (Saint-Servais), C. Seron (Farciennes) et R. Toussaint (Beauraing).