

# INFORMATIONS S.N.C.B.

BULLETIN DE LA DIRECTION COMMERCIALE DES CHEMINS DE FER BELGES

(B)

# 286

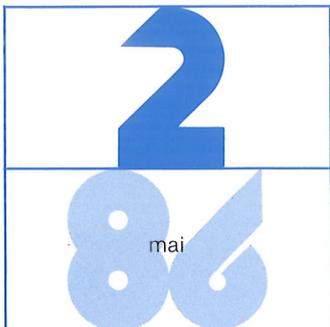
P.P.I. 7 45

5000 NAMUR 1

Publication mensuelle  
sauf les 1<sup>o</sup>, 4<sup>o</sup>, 7<sup>o</sup>, 8<sup>o</sup>  
et 10<sup>o</sup> mois



# TOP PLAN



# TOP PLAN

*Le jour et l'heure? 1er juin, dès l'aube.*

*Le nom? Plan TOP.*

*Les raisons de cette réforme?*

*Travailler mieux, plus vite, à coût comprimé.*

*Offrir aux clients du trafic de marchandises par wagons complets isolés un service de qualité, fiable, et meilleur marché.*

*Se donner des chances d'occuper encore, dans les années 90, une place significative sur le marché des transports nationaux et internationaux.*

*Le Plan TOP est le défi que la SNCB relève à un quinzaine d'années de la fin du siècle. Elle s'y est préparée étape par étape, faisant usage de tous les outils modernes d'étude et de gestion.*

*Elle a dessiné le profil d'un chemin de fer redynamisé, adapté aux exigences du marché actuel.*

*Le 1er juin, elle y va pour le bon. Elle est prête à réagir sans délai aux éventuels grincements de la machine. Mais elle sait qu'elle tient le bon bout, et qu'elle pourra, à court terme, faire la preuve que le chemin de fer a toujours un rôle important à jouer dans le concert économique.*

*Ce qu'il faut savoir du Plan TOP et du service de qualité que la SNCB entend offrir à sa clientèle, vous le trouverez dans les pages de cette revue. Et nous en parlerons encore, dans de prochaines éditions.*

*Pour que le partnership client/transporteur ferroviaire soit plus solide et plus satisfaisant que jamais.*

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

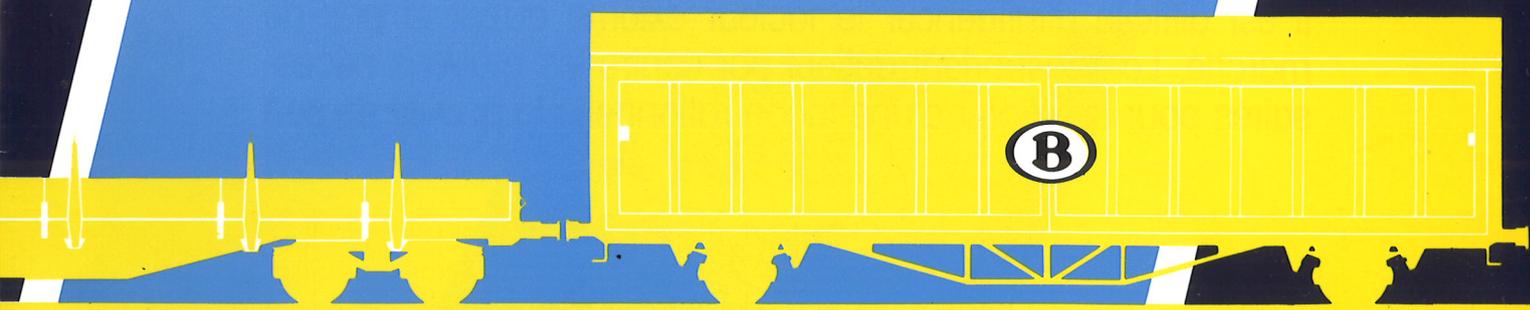
Membre **fppb**

Photos  
Daems: 2  
SNCB



**TOP PLAN**

**LE PLAN TOP:  
TRANSPORT  
OPTIMAL POUR  
VOS CHARGES  
COMPLETES.**





# **LE PLAN TOP:**

---

## **TRANSPORT OPTIMAL POUR**

---

## **VOS CHARGES COMPLETES.**

---

Le 1<sup>er</sup> juin 1986, la SNCB donne le coup d'envoi à sa nouvelle organisation de transport en charges complètes isolées: le Plan TOP.

TOP signifie Transport OPTimalisé. C'est-à-dire offre globale calquée sur les besoins de la clientèle et sur des normes réalistes de rentabilité.

Le Plan TOP est l'aboutissement logique des efforts de réorganisation du transport de fret entamés en 1980, entre autres par une restructuration du tissu de cours à marchandises. Le Plan TOP concerne les transports de marchandises par wagons complets. Il s'applique donc aux expéditions qui requièrent l'usage d'un wagon au moins, mais dont le volume n'atteint pas le seuil nécessaire pour former un train direct.

Le Plan TOP est la réponse de la SNCB aux mutations du marché provoquées ces dernières années par l'évolution accélérée des structures industrielles et du contexte économique en général.

Pour continuer à jouer un rôle déterminant sur le marché du transport national et international, la SNCB doit s'adapter aux besoins manifestés par la clientèle. Cela implique que son offre s'inscrive dans le triangle qualité, fiabilité et compétitivité.

Il est difficile d'influencer le facteur externe qu'est le prix de marché. Le transporteur détient par contre les moyens nécessaires pour améliorer d'une façon rationnelle la qualité de son





offre et le niveau de ses coûts. C'est bien l'intention poursuivie par le Plan TOP: réorganiser l'acheminement des wagons complets isolés à un prix de revient plus bas, de manière à déboucher sur un service fiable offert à des prix intéressants. Ce 1<sup>er</sup> juin, le Transport OPtimalisé entre dans les faits.

**PLAN TOP:  
A VOTRE  
MEILLEUR  
SERVICE.**



## PLAN TOP : 3 OBJECTIFS

Depuis le début des années 70, des mutations importantes ont marqué les structures industrielles et l'activité économique en général. Le schéma de transport appliqué par la SNCB a, de ce fait, perdu son adéquation aux besoins exprimés par le marché.

Les marchés sidérurgiques et des secteurs lourds se stabilisent. Les échanges de produits semi-finis et les secteurs de la chimie et de l'agro-alimentaire se développent. La taille unitaire des lots offerts au transport sur ces marchés diminue. Et les politiques de stockage s'orientent vers des termes courts. De sorte que le chemin de fer ne peut plus valoriser comme avant ses atouts essentiels : sa grande capacité, sa puissance de transport.

Le Plan TOP est un remodelage des structures et des méthodes de travail, basé sur l'utilisation optimale des moyens existants et l'organisation optimale du trafic proprement dit. Il ne met en œuvre aucun moyen nouveau, il simplifie les procédures, accélère le travail, améliore la productivité et favorise la sécurité des chargements. Son application est favorisée par les progrès de l'informatique.

Le client se voit donc offrir un service dont la qualité, la fiabilité et le niveau de prix sont les éléments essentiels.





## SERVICE DE QUALITE

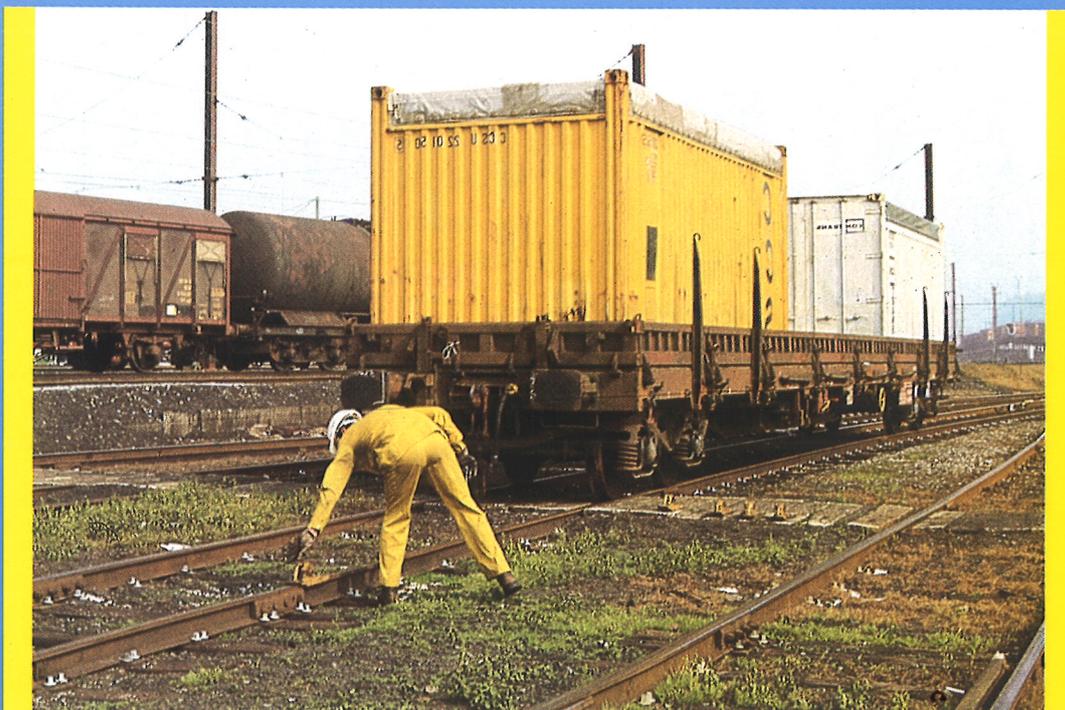
### Délai jour A/jour B en trafic intérieur

La qualité du service est déterminée principalement par la durée de l'acheminement. Le délai jour A/jour B en trafic intérieur - l'un des fondements du Plan TOP - est un facteur primordial de la réorganisation.

Cette amélioration de l'offre intérieure sera étendue au trafic international. La SNCB se donne trois ans pour "effacer" les frontières. C'est-à-dire pour réaliser dans les échanges avec les pays voisins des performances attrayantes pour les expéditeurs. En clair, des délais jour A/jour C pour les pays limitrophes. Et des délais également écourtés pour les destinations plus lointaines.

Cela suppose bien sûr que les procédures développées dans les différents pays soient compatibles. Le Plan TOP a été conçu dans cette optique. Il se combine harmonieusement avec les plans Intercargo de la Deutsche Bundesbahn et Etna de la SNCF.

Cela implique aussi la mise en œuvre de moyens d'envergure pour le suivi des wagons. Le système GEM développé par la SNCB est l'un des plus modernes d'Europe. Et le réseau européen de transmissions HERMES sera, à cet égard, un outil performant pour l'échange d'informations relatives au trafic international.





## SERVICE FIABLE

### Vitesse commerciale attrayante.

La SNCB n'engage pas de nouveaux investissements pour réaliser le Plan TOP. Mais elle optimise le travail dans les triages existants pour en tirer le meilleur rendement.

L'ossature du réseau est ramenée à six gares de triage: Anvers-Nord, Hasselt, Merelbeke, Kinkempois, Monceau et Saint-Ghislain. A ces six triages s'ajoutent quatre gares à statut spécial: Schaerbeek, Stockem et Montzen pour des missions de trafic international, Ronet en appoint des triages de base.

Les échanges inter-triages sont accélérés et optimisés. Une relation directe bi-quotidienne est établie entre chaque couple de triages.

Le plan d'acheminement prévoit qu'un wagon, quel que soit son point de départ, ne subisse que deux triages au maximum avant d'atteindre sa destination. De la sorte, à quelques exceptions près (pendant les travaux entamés à Anvers, par exemple), tout wagon remis au transport le jour A doit se trouver le jour B à destination ou au point de remise à un réseau voisin.

La vitesse commerciale des wagons devient ainsi beaucoup plus élevée et la fiabilité du transport augmente singulièrement. Les entreprises peuvent donc désormais programmer plus finement leurs transports et intégrer ceux-ci parfaitement dans la chaîne logistique.





## **SERVICE COMPETITIF**

### **Compression des coûts de production.**

L'offre des chemins de fer doit être comparable à celle de ses concurrents, d'où l'impératif de comprimer les coûts de production.

Le Plan TOP prévoyant l'adéquation des moyens existants dans les gares de triage retenues, le nombre de wagons traités sera considérablement accru. Le séjour des wagons en formation sera sensiblement écourté, les trains fixes de liaison rouleront à meilleure charge, et la diminution du nombre de manœuvres limitera les risques d'avarie. Le chemin de fer pourra transporter davantage de tonnes avec un parc de wagons plus réduit.

Cette compression des coûts de production doit déboucher à terme sur de meilleurs prix pour les clients et sur une meilleure rentabilité pour la SNCB.

## **LE PLAN TOP : OU ET QUAND ?**

Le 1<sup>er</sup> juin 1986, le Plan TOP démarre dans les six triages retenus et les quatre gares d'appoint.

Le 31 mai 1989, l'intégration européenne des transports de marchandises aura fait un grand pas supplémentaire.

## LA DESSERTE DES GARES

Le tableau que voici donne, pour les gares-centres, les heures de départ et les heures d'arrivée des trains de desserte.

Gare-centre	D	A	Gare-centre	D	A
Alost	17	9	Louvain	20	6
Ans	19	10	Malines-Nekkerspoel	19	7
Anvers Kiel	21	7	Manage	19	10
Anvers Schijnpoort	21	6	Marbehan	19	10
Arlon	18	11	Mariembourg	23	13
Ath	20	9	Marloie	14	10
Braine-le-Comte	18	11	Menin	14	6
Bressoux	21	6	Merelbeke	20	9
Bruges	23	6	Mol	19	9
Bruxelles Tour & Taxis	20	6	Montzen	24	11
Châtelet	24	9	Namur	18	11
Courcelles-Centre	13	9	Neerpelt	18	10
Coutrai	20	6	Ottignies	20	12
Deinze	19	7	Raeren	17	10
Denderleeuw	16	10	Roulers	18	9
Dendermonde	22	9	Saint-Ghislain	19	9
Dixmude	15	12	Saint-Nicolas	20	6
Erquelinnes	23	10	Statte	19	11
Fleurus	18	13	Tournai	16	9
Gedinne	14	14	Turnhout	19	10
Gouvy	20	7	Verviers-Ouest	10	6
Haine-Saint-Pierre	22	9	Virton	19	9
Haren-Nord	17	9	Winterslag	22	6
Hasselt	24	9	Wondelgem	18	8
Herentals	20	6	Zeebrugge	20	6
Libramont	20	9	Zottegem	16	13
Lierre	15	9			



## **LA REORGANISATION DU TRAFIC DE MARCHANDISES PAR WAGONS ISOLES**

Les profondes mutations intervenues au cours de la dernière décennie en Belgique et dans les pays voisins ont rendu inévitable une refonte complète de notre organisation.

Préparée par un groupe multidisciplinaire de techniciens, la réorganisation du service des marchandises par wagons complets a été approuvée le 30 avril 1982 par le Conseil d'Administration de la SNCB.

Après avis favorable des Conseils Economiques Régionaux, les études ont été entreprises selon un schéma que nous reproduisons ici.

Les études prévues aux modules 1, 2 et 3 sont appliquées ou en voie d'application.

L'étude "Plan de Transport", reprise au module 4, constitue la suite logique des précédentes. Ses résultats entrent progressivement dans les faits à partir du 1<sup>er</sup> juin 1986.

Ce nouveau plan de Transport Optimisé (plan TOP) se substitue ainsi au plan de transport basé sur les structures mises en place dans les années 60, qui apparaissait de plus en plus inadapté aux besoins nouveaux et de moins en moins apte à répondre aux objectifs visés.

Le plan de transport, c'est-à-dire l'organisation mise en œuvre pour acheminer les wagons isolés, exerce une influence déterminante sur le coût du transport et sur la qualité du service à la clientèle.

Il est donc indispensable de mettre en place une nouvelle structure qui réponde aux critères d'abaissement des coûts et assure la promotion de la qualité du service offert.

Quatre grandes orientations sont susceptibles d'atteindre ces objectifs :

1. obtenir un rendement optimal des installations de triage et du service des trains intertrages ;
2. réaliser un délai d'acheminement jour A/jour B qui conditionne la qualité du service et présente l'avantage de s'associer aux plans que les réseaux voisins mettent sur pied dans la même optique ;
3. présenter une offre attrayante par sa qualité et son prix ;
4. promouvoir le trafic international en éliminant ou en réduisant le plus possible les arrêts aux frontières.

### **ACHEMINEMENT JOUR A/ JOUR B**

Le délai jour A/jour B signifie qu'un wagon accepté au transport dans un point desservi du réseau le jour A, de manière à pouvoir être enlevé par le train de desserte, doit être mis à la disposition du destinataire au cours de la journée suivante, le jour B.

Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas pris en considération. Et la même garantie doit être offerte en service international.

Pour atteindre cet objectif, il est indispensable

- que tout wagon isolé ne transite que par deux gares de triage au plus ;
- que tout couple de gares de triage dispose d'une relation directe assurée, si possible, par deux trains/jour ou par lots ;
- si l'on fait appel à la technique des lots,
  - de limiter à deux le nombre de lots acheminés par un train et à deux le nombre de trains pour une correspondance de lots ;
  - de n'autoriser qu'une correspondance par lot.
- que le choix des gares de triage maintenues soit compatible avec les contraintes de la desserte de la zone (distances, temps de parcours, travail de triage, etc.).

# TRANSPORT DE MARCHANDISES PAR WAGONS COMPLETS

Transport par wagons isolés et lots de wagons isolés.

Répartition du matériel vide.

Transport par trains complets.

## MODULE 1

Réorganisation des dessertes régionales.  
Décision de maintien ou de fermeture des cours et raccords.

## MODULE 3

Mise au point d'un nouveau système de répartition et de fourniture des wagons vides dans le cadre du système GEM.

## MODULE 2

Mise au point d'une norme d'organisation de trains complets pour les wagons chargés ou vides.

Volume de trafic à traiter et classements à réaliser par les gares de triage (chargés et vides).

Volume de trafic à traiter par la technique des trains complets (chargés et vides).

## MODULE 4

Mise au point d'un nouveau plan de transport optimal et d'un service des trains inter-triages.  
Ajustement des dessertes sur le plan national.

## MODULE 5

Programme d'équipements techniques des gares à marchandises.

## MODULE 6

Programme d'équipement des lignes.

## **INFORMATION TRAFIC: UN OUTIL PERFORMANT**

Vous souhaitez que votre transporteur vous facilite la vie. C'est bien normal. La SNCB peut le faire en se servant de la télématique. Elle peut vous aider

- à suivre vos transports de votre bureau 24 heures sur 24 ;
- à réduire votre travail administratif en ne remettant plus de documents de transport ;
- à contrôler vos factures sans pour cela devoir réencoder les informations.

### **LE SUIVI PERMANENT**

Il est possible actuellement, via un terminal SNCB de gare ou de Direction, de connaître la localisation de tout wagon en Belgique, en France et en Grande-Bretagne ou la destination prise par un wagon sorti de l'un de ces pays. Les autres réseaux participant au projet Hermès (CFF, DB, FS) pourront offrir le même service en 1987 ou 88.

Le raccordement des ordinateurs de la SNCB au réseau RTT permettra bientôt aux clients disposant d'un télex d'introduire une même interrogation et d'obtenir une réponse immédiate.

La SNCB étudie également avec les autres réseaux Hermès de nouvelles applications telles que :

- "incidents en cours de route", pour informer l'expéditeur, le destinataire ou le titulaire d'un wagon P qu'un wagon est avarié ou réformé à l'étranger ;
- "annonce d'expédition", pour porter à la connaissance du réseau de destination ou du réseau d'immatriculation d'un wagon P toute expédition le concernant.

Dans un proche avenir, il sera possible également d'être averti automatiquement de certains événements survenant en Belgique à votre transport, comme une annonce d'arrivée.

La confidentialité des informations sera bien sûr assurée.

### **UN AUTRE DOCUMENT DE TRANSPORT**

La SNCB peut étudier avec vous un système permettant de supprimer les documents de transport en trafic intérieur. Les informations seront alors transmises sur une bande magnétique, tous les dix jours.

Nous étudions également un système de télétransmission pour supprimer les documents de transport. Appliqué au trafic international, ce système pourrait également déboucher sur le traitement des documents douaniers.

### **LE CONTROLE DES FACTURES**

La SNCB peut fournir sur bande magnétique les données contenues dans ses factures de transport pour ce qui concerne le trafic intérieur.

Pour en savoir plus sur la **SNCB connection**, appelez le 525 36 83.

## SERVICE AVANT ET APRES-VENTE

Que ce soit avant ou après la signature du contrat de transport, la SNCB met à votre disposition ses services de conseils dont l'expérience de la technique ferroviaire vous permettra de réaliser des acheminements performants.

**Si votre problème est de nature commerciale**

### LE SERVICE TECHNICO-COMMERCIAL

étudiera pour vous les problèmes d'implantation de nouveaux raccordements, de recherche de terrains, ainsi que tout ce qui concerne les aspects tarifaires et les questions générales relatives au matériel à marchandises.

Adressez-vous au **tél. 525 26 19** ou au **télex 25035 railcb**.

Ce service assurera le suivi de tout problème qui lui sera soumis, se chargera de la coordination entre les services ferroviaires belges et étrangers en vue d'obtenir des solutions optimales et assurera un service après vente rationnel.

**Si votre problème est de nature technique**

### LE SERVICE D'AIDE TECHNIQUE A LA CLIENTELE

abordera avec vous

1. **les problèmes techniques généraux:** choix du wagon le mieux adapté à vos besoins spécifiques, problèmes de manutention, de déplacements de wagons sur rails ou sur roues, études d'équipement de wagons, d'installations de chargement et de déchargement, d'adaptation de raccordements, d'installation de ponts à peser performants, élaboration de consignes pour l'utilisation de wagons spéciaux, gérance des wagons pour produits pétroliers, etc.

Adressez-vous au **tél. 525 21 31, 525 44 65** ou au **télex 25035 railcb**.

Ce service vous assistera lors de la conception de vos installations, vous conseillera quant aux équipements les mieux adaptés, vous aidera lors de vos premières réceptions ou expéditions et ce quelle que soit leur nature.

2. **la prévention des avaries:** études, essais et acceptation des modes de chargement, emballage et arrimage des marchandises.

Adressez-vous au **tél. 525 21 31, 525 44 66 (affaires en français), 525 44 67 (affaires en néerlandais)** ou au **télex 25035 railcb**.

Ce service étudiera votre cas particulier, effectuera les essais jugés utiles, placera les enregistreurs de chocs souhaités et créera la fiche de chargement qui vous donnera satisfaction.

3. **les transports combinés:** tous problèmes techniques rail-route, conteneurs, caisses mobiles, semi-remorques.

Adressez-vous au **tél. 525 44 67** ou au **télex 25035 railcb**.

Ce service vous conseillera et étudiera les solutions adaptées à votre cas.

## **EFFACEMENT DES FRONTIERES**

Le trafic international diffus représente à lui seul la moitié de notre trafic total diffus et permet d'envisager à l'avenir des perspectives intéressantes d'augmentation pour autant que là aussi l'offre soit compétitive.

Des démarches sont déjà entreprises afin de promouvoir les acheminements directs entre gares de triage des différents réseaux et d'associer les performances afin de généraliser la programmation des délais garantis de zone européenne à zone européenne.

Pour les flux de trafic trop faibles pour être acheminés de cette manière, il y a lieu d'adopter un principe uniforme d'acheminement consistant à

- reporter sur la gare de triage SNCB la plus appropriée le travail actuellement accompli en gare frontière et qui ne privilégie, la plupart du temps, qu'une partie des wagons ;
- maintenir vis-à-vis d'un nombre limité de gares frontières une organisation locale entre gares frontières voisines permettant d'acheminer le trafic résiduel qui doit obligatoirement être arrêté à l'entrée pour accomplissement de formalités spéciales (explosifs, transports hors gabarit, etc.) et ne peut donc bénéficier des dispositions d'interpénétration.

Pour aboutir, les réseaux s'appuieront sur les possibilités offertes par les équipements de transmission, l'interconnexion des systèmes de gestion mécanisée des réseaux européens, des mesures d'harmonisation élaborées par l'UIC et des facilités accordées par l'Administration des Douanes (voyez à cet égard notre fiche DOUANE).

## **EFFACEMENT DES FRONTIERES**

Le trafic international diffus représente à lui seul la moitié de notre trafic total diffus et permet d'envisager à l'avenir des perspectives intéressantes d'augmentation pour autant que là aussi l'offre soit compétitive.

Des démarches sont déjà entreprises afin de promouvoir les acheminements directs entre gares de triage des différents réseaux et d'associer les performances afin de généraliser la programmation des délais garantis de zone européenne à zone européenne.

Pour les flux de trafic trop faibles pour être acheminés de cette manière, il y a lieu d'adopter un principe uniforme d'acheminement consistant à

- reporter sur la gare de triage SNCB la plus appropriée le travail actuellement accompli en gare frontière et qui ne privilégie, la plupart du temps, qu'une partie des wagons ;
- maintenir vis-à-vis d'un nombre limité de gares frontières une organisation locale entre gares frontières voisines permettant d'acheminer le trafic résiduel qui doit obligatoirement être arrêté à l'entrée pour accomplissement de formalités spéciales (explosifs, transports hors gabarit, etc.) et ne peut donc bénéficier des dispositions d'interpénétration.

Pour aboutir, les réseaux s'appuieront sur les possibilités offertes par les équipements de transmission, l'interconnexion des systèmes de gestion mécanisée des réseaux européens, des mesures d'harmonisation élaborées par l'UIC et des facilités accordées par l'Administration des Douanes (voyez à cet égard notre fiche DOUANE).

#### 4. les transports exceptionnels.

Le gabarit ferroviaire national ou international vous préoccupe.

Adressez-vous au **tél. 525 42 19** ou au **télex 25035 railcb**.

Ce service vous fournira tous renseignements utiles et vous accordera les autorisations nécessaires.

De plus, vous pouvez faire appel, pour vos problèmes de chargement, aux responsables des Groupes du réseau :

à Mons: M. Colinet,  
tél. 065/33 41 71, poste 2320

à Charleroi: M. Londot,  
tél. 071/36 40 10, poste 4275

à Namur: M. Robette,  
tél. 081/22 37 01, poste 2320

à Liège: M. Richard,  
tél. 041/52 01 30, poste 4290

à Hasselt: M. Baerts,  
tél. 011/22 11 01, poste 2210

à Bruxelles: M. Everaerts,  
tél. 02/218 60 50, poste 7300

à Anvers: M. Lauriks,  
tél. 03/231 76 90, poste 2400

à Gand: M. Depaemelaere,  
tél. 091/22 57 21, poste 5460

Tous ces "conseillers transport" s'appuient sur des équipes spécialisées multidisciplinaires

- de techniciens de la voie et des ouvrages d'art
- de spécialistes de l'exploitation
- de techniciens de la signalisation
- de chimistes
- de juristes
- de techniciens du matériel, etc.

**Tous ces services sont entièrement GRATUITS.**

## LES REPRESENTATIONS COMMERCIALES DE LA SNCB

La Direction Commerciale de la SNCB a installé des représentations en Belgique et à l'étranger.

Les Représentants Commerciaux, qui dirigent ces antennes commerciales, ont des missions d'information, de prospection, de négociation, et se chargent de faire le lien entre clients et techniciens de la SNCB.

L'**information** couvre tous les aspects de l'activité ferroviaire: le trafic de voyageurs, les envois de colis, les expéditions de charges complètes; sans oublier les aspects particuliers qui conditionnent un travail efficace et rentable.

Le bureau "marchandises" de la représentation se charge d'examiner les problèmes précis liés à chaque cas et informe sur les prix de transport. A cet égard, les représentations installées dans les 5 grandes agglomérations disposent d'une cellule spécialisée qui informe par téléphone, par télex ou par courrier sur toutes les questions tarifaires.

La **prospection** est assurée par le Représentant Commercial et le prospecteur qui l'assiste. Elle débouche sur la **négociation** de contrats bien adaptés aux besoins des expéditeurs et au volume global de leur trafic. L'équipe assure le suivi des contrats conclus et traite les difficultés qui découlent de leur réalisation.

La représentation commerciale est aussi le **lien** entre les clients et les services techniques de la SNCB. Lorsque le besoin en est exprimé, elle entre en contact avec "the right man" dans la structure de la société et établit entre celui-ci et le client le lien le plus étroit et le plus fécond possible.

Les représentations installées à l'étranger font grosso-modo le même travail d'information, de prospection et de négociation avec les clients du chemin de fer implantés dans le pays où elles agissent. Elles assurent en plus la représentation de la SNCB auprès des réseaux partenaires.

De la même manière, ces derniers ont ouvert en Belgique des représentations qui peuvent couvrir un territoire plus étendu (le Benelux, par exemple). Ces représentations se tiennent également à la disposition des clients belges pour examiner avec eux et avec la SNCB les questions inhérentes aux acheminements internationaux.

Dans la liste que nous publions à présent, vous retrouverez, pour chaque antenne commerciale, le nom du Représentant, chef de délégation, suivi de celui du prospecteur charges complètes. Vous pouvez vous adresser directement à ces deux personnes pour leur poser tous les problèmes qui surviennent.

### LES REPRESENTATIONS COMMERCIALES DE LA SNCB EN BELGIQUE

**ANVERS** Ferdinand Herremans - Eric Seberechts  
Roosevelt Building, Anneessensstraat 1-5 - 2000 Antwerpen  
Téléphone 03/233 02 68  
Télex RAIL CAB 31814

**ARLON** Guy Vandenhooft - Michel Lambert  
Avenue de la Gare 61 - 6700 Arlon  
Téléphone 063/22 41 15

**BRUGES** Guido De Raedt - Luc Deprey  
Stationsplein 2 - 8000 Brugge  
Téléphone 050/38 39 97  
Télex CA - BRUG 81497

## LES REPRESENTATIONS COMMERCIALES DE LA SNCB

La Direction Commerciale de la SNCB a installé des représentations en Belgique et à l'étranger.

Les Représentants Commerciaux, qui dirigent ces antennes commerciales, ont des missions d'information, de prospection, de négociation, et se chargent de faire le lien entre clients et techniciens de la SNCB.

L'**information** couvre tous les aspects de l'activité ferroviaire: le trafic de voyageurs, les envois de colis, les expéditions de charges complètes; sans oublier les aspects particuliers qui conditionnent un travail efficace et rentable.

Le bureau "marchandises" de la représentation se charge d'examiner les problèmes précis liés à chaque cas et informe sur les prix de transport. A cet égard, les représentations installées dans les 5 grandes agglomérations disposent d'une cellule spécialisée qui informe par téléphone, par télex ou par courrier sur toutes les questions tarifaires.

La **prospection** est assurée par le Représentant Commercial et le prospecteur qui l'assiste. Elle débouche sur la **négociation** de contrats bien adaptés aux besoins des expéditeurs et au volume global de leur trafic. L'équipe assure le suivi des contrats conclus et traite les difficultés qui découlent de leur réalisation.

La représentation commerciale est aussi le **lien** entre les clients et les services techniques de la SNCB. Lorsque le besoin en est exprimé, elle entre en contact avec "the right man" dans la structure de la société et établit entre celui-ci et le client le lien le plus étroit et le plus fécond possible.

Les représentations installées à l'étranger font grosso-modo le même travail d'information, de prospection et de négociation avec les clients du chemin de fer implantés dans le pays où elles agissent. Elles assurent en plus la représentation de la SNCB auprès des réseaux partenaires.

De la même manière, ces derniers ont ouvert en Belgique des représentations qui peuvent couvrir un territoire plus étendu (le Benelux, par exemple). Ces représentations se tiennent également à la disposition des clients belges pour examiner avec eux et avec la SNCB les questions inhérentes aux acheminements internationaux.

Dans la liste que nous publions à présent, vous retrouverez, pour chaque antenne commerciale, le nom du Représentant, chef de délégation, suivi de celui du prospecteur charges complètes. Vous pouvez vous adresser directement à ces deux personnes pour leur poser tous les problèmes qui surviennent.

### LES REPRESENTATIONS COMMERCIALES DE LA SNCB EN BELGIQUE

**ANVERS** Ferdinand Herremans - Eric Seberechts  
Roosevelt Building, Anneessensstraat 1-5 - 2000 Antwerpen  
Téléphone 03/233 02 68  
Télex RAIL CAB 31814

**ARLON** Guy Vandenhooft - Michel Lambert  
Avenue de la Gare 61 - 6700 Arlon  
Téléphone 063/22 41 15

**BRUGES** Guido De Raedt - Luc Deprey  
Stationsplein 2 - 8000 Brugge  
Téléphone 050/38 39 97  
Télex CA - BRUG 81497

BRUXELLES	Eric Peetermans - Jan Pede - Christian Velghe Boulevard Ad. Max 142 - 1000 Bruxelles Téléphone 02/219 00 40 Télex RAIL CBB 20599
CHARLEROI	Jean-Pierre Vanlaetem - Alain Lamy Quai de la Gare du Sud 1 - 6000 Charleroi Téléphone 071/43 01 73 Télex RAIL CC-B 51599
COURTRAI	Camiel Vanackere - Michel Boterberg O.L. Vrouwstraat 9 - 8500 Kortrijk Téléphone 056/22 00 49
GAND	Jan Van Rossem - Georges Robbe Koningin Maria-Hendrikaplein 2 - 9000 Gent Téléphone 091/21 99 58 Télex RAIL CG-B 12963
HASSELT	Eddie Govaerts (f.f.) - Guido Van Dessel - Johan Vrolix Stationsplein 4 - 3500 Hasselt Téléphone 011/22 23 21
LIEGE	Joseph Deterville - Guy Fery Boulevard de la Sauvenière 87 - 4000 Liège Téléphone 041/23 17 13 Télex RAIL CL-B 42655
MONS	Francis Pettiau - Pascal Lelubre Square Roosevelt 14 - 7000 Mons Téléphone 065/33 59 79
NAMUR	Albert Collin - Christian Bizon Rue Godefroid 52 - 5000 Namur Téléphone 081/22 30 84

## A L'ETRANGER

- BALE** Alphonse Schwanen  
Aeschenvorstadt 48 - CH 4051 Bâle  
Téléphone 0041/61 23 72 85  
Télex 965637 SNCB CH
- COLOGNE** Ernst Van der Stockt  
Generalvertretung der Belgischen Eisenbahnen  
Im Hauptbahnhof - D 5000 Köln 1  
Téléphone 49/221/13 47 61  
Télex 8883563 SNCB D
- LILLE** Jacques Delhougne  
"Forum" Avenue Charles Saint-Venant 33 - F 59800 Lille  
Téléphone 3320/064617  
Télex 130557 FERBEL F
- LONDRES** Daniel Mahr  
Belgian National Railways  
Sackville street 22-25A - GB London W 1 X 1 D E  
Téléphone 44/17 34 14 91
- LUXEMBOURG** Marcel Ensich  
Représentant commercial de la SNCB  
Avenue de la Liberté 17 - L Luxembourg (1931)  
Téléphone 35 22 49 55
- MILAN** Antonio Fasani  
Rappresentanza Generale Delle Ferrovie Belghe (SNCB)  
Via Mauro Macchi 49 - I 20124 Milano  
Téléphone 0039-2-670 11 30  
Télex 352168
- PARIS** Michel Marteau  
Représentation Générale des Chemins de Fer Belges  
Boulevard des Capucines 21 - F 75002 Paris  
Téléphone 33.1.47 42 40 41  
Télex 214726 F TOURBEL
- ROTTERDAM** Robert D'Hondt  
Algemene Vertegenwoordiging der Belgische Spoorwegen  
Delftse straat 9 C - NL 3013 AB Rotterdam  
Téléphone 10 13 55 50
- VIENNE** Jozef Cuypers  
Generalrepräsentanz für Österreich, Ost- und Sud-Ost Europa  
Opernring 1 - E/IV - A 1010 Wien (E.D.S.)  
Téléphone 222/57 84 02  
Télex 112691 RAIFB A

## REPRESENTANTS DES RESEAUX VOISINS A BRUXELLES

- ALLEMANDS** Karl Gaertner - Jozef Kirschweg  
Deutsche Bundesbahn  
Rue du Luxembourg 23 - 1040 Bruxelles  
Téléphone 02/512 39 33
- FRANÇAIS** Jacques Audouard - Jean Deleglise  
Société Nationale des Chemins de Fer Français  
Boulevard Adolphe Max 25 - 1000 Bruxelles  
Téléphone 02/217 00 20
- ITALIENS** Diodato Di Tana  
Chemins de Fer Italiens de l'Etat  
Place de Brouckère 46 - 1000 Bruxelles  
Téléphone 02/219 09 42
- NEERLANDAIS** Aeiso Swijgman - Jules Baarteman  
Nederlandse Spoorwegen  
Boulevard de l'Impératrice 66, bte 1 - 1000 Bruxelles  
Téléphone 02/512 83 45
- SUISSES** Georges Lauber - Pierre-Alain Bolomey  
Chemins de Fer Fédéraux Suisses  
Boulevard Adolphe Max 48-50 - 1000 Bruxelles  
Téléphone 02/217 57 63

## COMMENT SE DEROULE VOTRE TRANSPORT

Vous avez 25, 50, 75 tonnes à transporter, ou peut-être de quoi remplir tout un train direct? Que faire? Voici.

La SNCB a organisé sa structure de transport en deux types, applicables aussi bien au trafic international qu'au trafic national :

- le type "train direct" : votre transport partira en train complet direct, pour peu que vous chargiez au moins 500 tonnes nettes (800 tonnes brutes) et que vous introduisiez une demande de train complet.
- le type "wagons isolés" : vos wagons suivront une procédure d'acheminement avec correspondances applicable sur tout le réseau pour tous les wagons dits isolés.

Mais voyons les détails.

### 1. L'ORGANISATION "TRAIN DIRECT"

Introduisez une **demande** au plus tard à 16 heures le 5ème jour ouvrable avant la date du transport (d'un transport unique ou du premier d'une série de transports). Vous aurez alors l'assurance d'être satisfait. Si vous vous y prenez plus tard (le jour même du transport, éventuellement), tout sera mis en œuvre pour vous satisfaire, mais sans garantie de départ à la date prévue selon les caractéristiques de votre demande...

Vous pouvez introduire votre demande par écrit. Mais il est préférable de la téléphoner directement au service 13.4 de la Direction de l'Exploitation, à Bruxelles (voyez les références en fin de fiche). Votre demande doit comprendre tous les éléments nécessaires pour l'établissement de votre programme de transport (poids, destination, etc.) et faire mention d'une personne de contact (nom, adresse, numéro de téléphone...) avec qui pourraient être discutés d'autres éléments.

Au besoin, la demande peut être introduite auprès de votre gare ou de la Représentation commerciale de votre région. La gare sera le lieu privilégié si vous introduisez votre demande hors délais.

L'**organisation** de votre transport demandé dans les délais requis tiendra compte de tous les éléments communiqués. En cas contraire, les services locaux (gare ou dispatching régional) s'efforceront (mais sans garantie absolue) de répondre à toutes vos attentes. Une **modification** des conditions demandées peut être prise en considération, dans la mesure où elle tient compte d'un délai de cinq jours ouvrables avant application.

### 2. L'ORGANISATION "WAGONS ISOLES"

Les wagons ou groupes de wagons isolés (c'est-à-dire ceux qui ne formeront pas un train complet direct) sont acheminés dans le cadre d'un plan d'acheminement général appliqué d'office à tout wagon remis isolément au transport. Des variantes à ce plan portent sur les acheminements internationaux rapides (TEEM), et le transport combiné (rail-route ou trains TECE). Des informations sur les conditions particulières d'acheminement dans ces régimes internationaux peuvent être obtenues auprès de la division 13.4 de la Direction de l'Exploitation, auprès des gares, et auprès des délégations commerciales de la SNCB.

### 3. LE SUIVI DES WAGONS EXPEDIES

Obtenir des informations à propos d'un acheminement en cours (que les wagons soient partis de chez vous ou vous soient destinés) n'est pas difficile. Il suffit de les demander à une gare, à un dispatching régional ou à la division 15.1 de la Direction de l'Exploitation, à Bruxelles.

Un acheminement peut être suivi de bout en bout (par système ITW) sur demande explicite auprès d'une gare ou d'une délégation commerciale, avec l'assentiment de la direction commerciale.

### 4. LES REFERENCES UTILES

Direction de l'Exploitation: 85 rue de France - 1070 Bruxelles  
Direction Commerciale: 60 rue Ravenstein, bte 24 - 1000 Bruxelles  
Représentations commerciales: voyez la fiche ad hoc.

**Service 13.4 de la Direction de l'Exploitation:** organisation du trafic marchandises  
Trains complets directs: téléphone 02/525 31 96 - 41 44 - 41 07 - 31 59.  
Trafic en wagons complets isolés: téléphone 02/525 21 64 - 21 72 - 44 93.

#### Dispatchings régionaux:

ANVERS:           téléphone 03/233 56 26  
BRUXELLES:       téléphone 02/537 88 54  
CHARLEROI:       téléphone 071/36 02 45  
HASSELT:         téléphone 011/22 85 84  
GAND:             téléphone 091/22 57 21  
LIEGE:            téléphone 041/52 20 40  
NAMUR:           téléphone 081/22 57 07  
MONS:             téléphone 065/34 68 96

**Service 15.1 de la Direction de l'Exploitation:** surveillance générale du trafic  
Téléphone 02/525 21 19 - 21 18 pour les renseignements généraux.  
Téléphone 02/525 31 20 - 31 22 pour le système ITW d'information.

## LA REPARTITION DES WAGONS

Le parc de wagons de la SNCB est géré par le Bureau Central de Répartition (BCR), attaché à la Direction de l'Exploitation, 85 rue de France - 1070 Bruxelles.  
Téléphone 02/525 21 25.

Une demande de wagons peut toutefois être introduite auprès de la gare de chargement, qui fait le nécessaire auprès des organes locaux de répartition pour donner la suite qui convient. Cette procédure est, par suite, plus avantageuse pour les clients qui souhaitent charger en gare.

Pour que la mise à disposition des wagons soit rapide, il convient :

- d'introduire la demande à temps : normalement, dans la matinée, la veille du jour de chargement ;
- de mentionner explicitement  
la date requise pour la mise à disposition du wagon vide,  
la quantité et la nature des marchandises à transporter,  
le nombre et le type des wagons demandés,  
la destination de l'envoi,  
l'itinéraire d'acheminement (réseaux et points frontières si la destination se trouve sur un réseau non frontalier).

Si le choix du wagon le plus approprié et les techniques de calage des marchandises à transporter vous posent problème, adressez-vous au service "Conseil clientèle marchandises", installé à Bruxelles, 25 Putterie (près de la gare centrale). Vous pouvez toucher ce service par téléphone aux numéros 02/525 21 31 - 44 65 ou 44 67. Ces numéros vous sont rappelés dans la fiche ad hoc.

Toutes les gares sont desservies en principe une fois par jour. Lors de cette desserte, les wagons vides y sont amenés et les wagons chargés enlevés. Informez-vous de l'heure de desserte auprès de votre gare.

**LE PARC DE WAGONS DE LA SNCB AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 1986**

Catégorie		Nombre de wagons		Total
		à essieux	à bogies	
E	tombereau à deux essieux	3 474		
Eas	tombereau à bogies		2 917	6 391
Fcs	auto-déchargeur ouvert, à débit réglable	1 067		
Fbl	auto-déchargeur ouvert, non réglable	605		
Ffs	tombereau à gabarit anglais	20		
Fa	auto-déchargeur ouvert à bogies		1 809	3 501
Gs	wagon fermé de petite capacité	3 230		
Gbs	wagon fermé de grande capacité (> 70 m <sup>3</sup> )	2 608		
Habbs	deux wagons Gbs accouplés	50		
Hbfs	wagon fermé ordinaire à gabarit anglais	296		6 184
Hbis	wagon fermé à parois coulissantes	512		
Hbis	wagon fermé à parois coulissantes et panneaux de calage - système Daberkow	85		
Hbikks	wagon fermé à parois coulissantes et panneaux de calage fixes	606		
Habbis	deux wagons Hbis sans panneaux accouplés	25		1 228
I	wagon fermé ordinaire à isolation thermique	91		91
K	wagon plat ordinaire	3 803		
R(e)mms	wagon plat de longueur < 18 m		2 225	
R(e)s	wagon plat de longueur > 18 m		3 570	
Rbps	wagon plat d'une longueur de 25 m		175	
Rgs	wagon plat d'une longueur > 18 m, pour le transport de transconteneurs		202	9 975
L	wagon plat spécial	542		
Lgs	wagon plat spécial pour le transport de transconteneurs	200		
Lfs	wagon plat spécial à gabarit anglais	198		
S	wagon plat spécial		516	
Sh	wagon plat spécial pour le transport de tôle en rouleaux		1 253	
Sgs	wagon plat spécial pour le transport de transconteneurs		306	3 015
Tds	auto-déchargeur à toit ouvrant	963		
Tads	auto-déchargeur à toit ouvrant		924	
Thms	wagon à toit ouvrant pour le transport de tôle en rouleaux	12		
Ta(e)hms	wagon à toit ouvrant pour le transport de tôle en rouleaux		821	
T(em)s	wagon à toit ouvrant	609		
Taems	wagon à toit ouvrant		687	
Tbi(kk)s	wagon à toit ouvrant et parois coulissantes	548		
Tbifs	wagon à toit ouvrant et parois coulissantes, à gabarit anglais	50		4 614
Ui	wagon surbaissé	12	5	
Uc	wagon à vidange pneumatique	359	2	
Z	wagon citerne	372	4	754
		20 337	15 416	35 753

## **TRAFIC INTERNATIONAL**

### **dédouanement bien conçu**

L'accomplissement des formalités douanières peut mettre un frein à l'acheminement international des marchandises. Des mesures de simplification et d'assouplissement des procédures doivent être prises d'urgence.

#### **IMPORTATION**

Les marchandises qui ne sont pas livrées "sous douane", ou qui ne sont pas destinées à un entrepôt douanier et ne peuvent par conséquent pas être libérées en gare de destination, seront présentées aux services douaniers par la SNCB à la frontière ou à la première gare d'arrêt.

Une taxe spéciale sera appliquée si le destinataire demande explicitement le dédouanement dans une gare qui ne soit pas celle de destination, pour compenser l'écart ainsi causé à l'exploitation rationnelle du trafic.

On a affaire à des marchandises sous douane si :

- les feuillets 1, 2 et 3 de la lettre de voiture sont encore présents ;
- le feuillet 2 ne porte aucun timbre de douane belge ;
- les feuillets 1 et 2 ne sont pas numérotés ;
- le timbre de reprise rouge n'y a pas été porté ;
- on trouve l'étiquette verte E 85 sur la lettre de voiture, E 86 sur le wagon.

#### **EXPORTATION**

Si les marchandises au départ ne sont pas encore "sous douane", la SNCB se chargera bien entendu de leur dédouanement. Il faut toutefois encore souligner que cela réduira les chances d'obtenir un acheminement optimal.

Les wagons transportant des marchandises sous douane peuvent être incorporés dans des trains directs internationaux qui ne marquent pas d'arrêt aux frontières.

Cela est autorisé si :

- aucun C 666 n'est joint au document de transport ;
- les documents d'exportation Ex 61, 63, 68, 69 manquent ;
- un timbre de douane (timbre rond ou timbre carré B) figure sur la lettre de voiture ;
- il y a des étiquettes E 85 sur le feuillet 1 de la lettre de voiture et E 86 sur le wagon.

#### **EN GENERAL**

Pour que l'expédition et la réception se déroulent d'une façon aussi rationnelle que possible, la SNCB attire l'attention de ses clients wagons complets sur les facilités offertes par le règlement 223/77 de la Commission des Communautés Européennes (22.12.1976). Celui-ci prévoit pour les expéditeurs et/ou destinataires qui envoient et/ou reçoivent une moyenne hebdomadaire de deux chargements complets une autorisation de dédouaner dans leurs propres installations.

Pour devenir "expéditeur et/ou destinataire agréé", il faut introduire une demande écrite à l'Administration des Douanes et Accises, section "Douane - Législation 1", Cité administrative de l'Etat, tour des Finances, boîte 37, Boulevard du Jardin Botanique 50 à 1010 Bruxelles.

Afin que le chemin de fer puisse faire suivre rapidement les marchandises chez les "destinataires agréés", ceux-ci demanderont à leurs fournisseurs de porter en case 12 de la lettre de voiture CIM la mention "Destinataire agréé n°...".

Les commissionnaires-expéditeurs installés dans les ports sont instamment invités à faire usage du "règlement douanier chemin de fer simplifié" comme prévu dans l'instruction des douanes Transport Douanier Communautaire Art. 266 et suivants.

Toutes autres informations à propos du dédouanement des marchandises transportées par chemin de fer peuvent être obtenues à la Direction commerciale de la SNCB, bureau 61.22, rue Ravenstein 60, bte 24, 1000 Bruxelles, téléphone 02/525 26 16.

### LA SITUATION DOUANIERE (en nombre de wagons)

Le tableau que voici donne la situation des déclarations douanières prises en charge par la SNCB selon le cas :

- I : déclaration à la frontière lors d'une importation
- II : transit vers un lieu de déchargement douanier
- III : déclaration à l'exportation
- IV : déclaration à l'exportation dans une installation à l'intérieur du pays (ports, expéditeurs/destinataires agréés)

	I	II	III	IV
1970	210 175	non connu	409 573	non connu
1974	222 990	332 668	250 713	143 002
1978	92 695	287 050	147 325	273 761
1984	83 213	264 724	126 851	357 940

Ce tableau montre très clairement comment le régime d'agrément des expéditeurs et destinataires a influencé la prise en charge du dédouanement.

## TARIFS MODERNES, PRIX DIRECTS

Un prix direct, calculé en quelques minutes, pour un envoi de X à Y...

Voilà une chose que le chemin de fer ne pouvait pas offrir dans le passé pour le trafic international. Chaque réseau ayant sa propre tarification intérieure, il fallait, pour obtenir le prix de bout en bout, faire la soudure de ces tarifs distincts, en sélectionnant dans chacun les caractéristiques particulières conférées aux marchandises concernées. C'était peu pratique, et peu comparable à ce dont la concurrence était capable.

Aujourd'hui, non seulement les prix directs sont entrés dans la pratique quotidienne, mais ils sont, de surcroît, bien adaptés aux contingences des marchés segmentés géographiquement, grâce aux tarifs directs élaborés avec les réseaux voisins.

De tels tarifs existent pour les trafics avec les pays limitrophes, la Grande-Bretagne, l'Autriche, la Scandinavie, et pour de multiples relations de transit par notre pays.

La taxation est basée sur quatre paramètres :

- la nature des marchandises ;
- leur poids ;
- la nature des wagons utilisés (à 2 ou 4 essieux, réseau ou P) ;
- la distance totale à couvrir de gare à gare.

Les tarifs comprennent :

- la nomenclature et le classement des marchandises ;
- une grille des distances ;
- un barème de prix.

La recherche d'un prix prend donc à présent quelques minutes. Elle peut être un peu plus longue lorsqu'on ajoute au prix de transport proprement dit des taxes inhérentes à des opérations spéciales (location de matériel, pesages, glaçages, etc.).