

P.P.I.	7	45
5000 NAMUR 1		

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

TEFE

Spécial "nouvelle offre"

TOP PLAN

INTERDELTA

RailEasy

douane

progrès permanent

Depuis le 1er juin 1986, la SNCB axe sa stratégie commerciale marchandises sur trois thèmes: qualité de l'offre par l'accélération du trafic, fiabilité du service et compétitivité du produit.

L'objectif poursuivi est double: maintien des parts de marché dans les créneaux où le rail est traditionnellement bien implanté, développement dans les autres segments, principalement en trafic international.

Le Plan TOP, qui a réorganisé le transport intérieur, est une réussite: sa fiabilité atteint 97%!

Les principes essentiels de ce Plan TOP concernent

★ L'outil: réorganisation de l'assortiment géographique pour l'amener à une dimension que l'on peut desservir efficacement, économiquement et rentablement.

★ Le produit: massification du trafic diffus en formant des trains d'axes entre zones économiques via des itinéraires canalisés.

Nous passons maintenant à la deuxième étape, la plus importante, qui vise l'internationalisation du système. Elle repose sur trois piliers. Un produit général: TEF (Trans Euro Freight). Des produits ciblés: Interdelta, Porte d'Italie Express et les futurs produits Eurail. Des produits complémentaires: une assistance poussée dans l'accomplissement des formalités douanières et RailEasy.

Ce 1er juin, nous sommes passés à la dimension internationale de notre plan. C'est un pas considérable que vous deviez connaître. Et l'occasion de vous annoncer, pour votre retour de vacances, un bulletin d'information qui développera des nouvelles importantes pour toutes les entreprises belges.

J. Cornet
Directeur général
adjoint de la SNCB

TRANS EURO FREIGHT le rail européen

La démarche que la SNCB avait entamée avec le Plan TOP se prolonge aujourd'hui à une échelle plus vaste, sous la dénomination TEF - TRANS EURO FREIGHT. L'organisation nouvelle concerne 23 pays et se base sur des principes comparables à ceux du Plan TOP:

★ sélection de 120 gares de formation performantes à vocation internationale, choisies pour centres nerveux des échanges;

★ relations directes et rapides entre ces gares;

★ application rigoureuse de ce schéma pour garantir des acheminements terminaux efficaces.

L'Union Internationale des Chemins de fer a coordonné les travaux des 23 réseaux participants pour donner vie à ce plan.

Les "commerciaux" ont donné les directives pour que les "exploitants" mettent au point une organisation bien adaptée aux besoins du marché.

L'objectif premier est de réduire très sensiblement le délai d'acheminement entre les points de concentration du trafic international, de manière à accroître la vitesse commerciale des envois et à donner au transport ferroviaire un surcroît de compétitivité.

La première démarche consiste à canaliser les flux. Les exploitants approprient les moyens de traction, les itinéraires et les méthodes de triage à la nécessité de réaliser au moindre coût des performances de délai satisfaisantes pour la clientèle.

Les commerciaux favorisent la canalisation en créant un environnement de services complémentaires pour faciliter le travail des expéditeurs.

CANALISATION la facette "rapidité"

L'acheminement des wagons d'un point à un autre doit suivre la voie la plus directe, en principe donc la distance la plus courte. Supposons toutefois que l'itinéraire obligé passe par un point frontière secondaire et deux gares de formation intermédiaires. Quelles que soient les performances réalisées par les réseaux parcourus, la cascade de triages et le passage par une gare frontière moins bien desservie que d'autres allongent le délai total d'acheminement.

Supposons, à l'inverse de cette ligne droite, un acheminement sur une distance plus longue, par un point frontière plus performant et sans triages inter-

médiaires. Quel choix faut-il faire?

La qualité de l'offre - dont la rapidité est une composante essentielle - étant un souci central des réseaux ferroviaires à l'heure actuelle, il n'y a pas d'alternative: on choisira la voie la plus longue.

C'est ce qu'on appelle la **canalisation**: la préférence est donnée à des itinéraires à grande capacité, passant par des points frontières qui travaillent vite, entre des gares de formation bien équipées et bien desservies.

L'explication peut paraître un peu sommaire. Mais les conséquences logiques du choix sont faciles à dégager: accélération

du transport; suivi du trafic facilité, augmentation de la productivité.

Rappelons que lorsqu'elle avait lancé son Plan TOP, la SNCB avait formulé des objectifs précis: réaliser le trafic en régime jour A/jour C pour des destinations étrangères relativement proches ou faciles à atteindre, jour D pour des gares plus éloignées ou des cas plus complexes. Un pari? Oui. Car il fallait pour y parvenir coordonner les efforts de réseaux concernés par les flux de transport internationaux et dégager avec les administrations douanières des accords tels que les meilleurs modèles théoriques entrent souplement en pratique.

TRANS EURO FREIGHT le rail rapide

Depuis le 1er juin, l'organisation TRANS EURO FREIGHT est appliquée aux acheminements internationaux gérés par 23 réseaux ferroviaires européens. Le tissu présente quelque 145 relations quotidiennes entre 120 gares de formation internationales. Les horaires établis sur ces relations correspondent à un gain de temps important sur les délais annoncés jusqu'à la fin mai.

Les réseaux qui ont réorganisé leur structure de travail (par le

biais d'un Plan TOP ou autre) ont mis en œuvre tous les moyens pour harmoniser leur plan national et cette organisation qui les lie à leurs homologues européens. Des tests réalisés en 86/87, ils ont tiré des enseignements utiles pour l'adaptation du schéma (et déjà concrétisés dans des améliorations nouvelles sur les quelques relations testées).

La carte que voici donne un aperçu des relations qui intéressent la Belgique. Elle distin-

gue les délais de formation à formation, l'arrivée étant prévue le jour B, C ou D compte tenu d'un départ entre 23 h et 2 h dans la nuit A/B (ce qui signifie que vous avez tout le jour A pour charger vos wagons).

Les trois exemples donnés ont été pris au hasard. Ils témoignent de l'accélération du trafic obtenue en inscrivant les acheminements dans l'ensemble TEF.

progrès permanent

Depuis le 1er juin 1986, la SNCB axe sa stratégie commerciale marchandises sur trois thèmes: qualité de l'offre par l'accélération du trafic, fiabilité du service et compétitivité du produit.

L'objectif poursuivi est double: maintien des parts de marché dans les créneaux où le rail est traditionnellement bien implanté, développement dans les autres segments, principalement en trafic international.

Le Plan TOP, qui a réorganisé le transport intérieur, est une réussite: sa fiabilité atteint 97%!

Les principes essentiels de ce Plan TOP concernent

★ L'outil: réorganisation de l'assortiment géographique pour l'amener à une dimension que l'on peut desservir efficacement, économiquement et rentablement.

★ Le produit: massification du trafic diffus en formant des trains d'axes entre zones économiques via des itinéraires canalisés.

Nous passons maintenant à la deuxième étape, la plus importante, qui vise l'internationalisation du système. Elle repose sur trois piliers. Un produit général: TEF (Trans Euro Freight). Des produits ciblés: Interdelta, Porte d'Italie Express et les futurs produits Eurail. Des produits complémentaires: une assistance poussée dans l'accomplissement des formalités douanières et RailEasy.

Ce 1er juin, nous sommes passés à la dimension internationale de notre plan. C'est un pas considérable que vous deviez connaître. Et l'occasion de vous annoncer, pour votre retour de vacances, un bulletin d'information qui développera des nouvelles importantes pour toutes les entreprises belges.

J. Cornet
Directeur général
adjoint de la SNCB

TRANS EURO FREIGHT le rail européen

La démarche que la SNCB avait entamée avec le Plan TOP se prolonge aujourd'hui à une échelle plus vaste, sous la dénomination TEF - TRANS EURO FREIGHT. L'organisation nouvelle concerne 23 pays et se base sur des principes comparables à ceux du Plan TOP:

★ sélection de 120 gares de formation performantes à vocation internationale, choisies pour centres nerveux des échanges;

★ relations directes et rapides entre ces gares;

★ application rigoureuse de ce schéma pour garantir des acheminements terminaux efficaces.

minements terminaux efficaces.

L'Union Internationale des Chemins de fer a coordonné les travaux des 23 réseaux participants pour donner vie à ce plan.

Les "commerciaux" ont donné les directives pour que les "exploitants" mettent au point une organisation bien adaptée aux besoins du marché.

L'objectif premier est de réduire très sensiblement le délai d'acheminement entre les points de concentration du trafic international, de manière à accroître la vitesse commer-

ciale des envois et à donner au transport ferroviaire un surcroît de compétitivité.

La première démarche consiste à **canaliser** les flux. Les exploitants approprient les moyens de traction, les itinéraires et les méthodes de triage à la nécessité de réaliser au moindre coût des performances de délai satisfaisantes pour la clientèle.

Les commerciaux favorisent la canalisation en créant un **environnement de services complémentaires** pour faciliter le travail des expéditeurs.

CANALISATION la facette "rapidité"

L'acheminement des wagons d'un point à un autre doit suivre la voie la plus directe, en principe donc la distance la plus courte. Supposons toutefois que l'itinéraire obligé passe par un point frontière secondaire et deux gares de formation intermédiaires. Quelles que soient les performances réalisées par les réseaux parcourus, la cascade de triages et le passage par une gare frontière moins bien desservie que d'autres allongent le délai total d'acheminement.

Supposons, à l'inverse de cette ligne droite, un acheminement sur une distance plus longue, par un point frontière plus performant et sans triages inter-

médiaires. Quel choix faut-il faire?

La qualité de l'offre - dont la rapidité est une composante essentielle - étant un souci central des réseaux ferroviaires à l'heure actuelle, il n'y a pas d'alternative: on choisira la voie la plus longue.

C'est ce qu'on appelle la **canalisation**: la préférence est donnée à des itinéraires à grande capacité, passant par des points frontières qui travaillent vite, entre des gares de formation bien équipées et bien desservies.

L'explication peut paraître un peu sommaire. Mais les conséquences logiques du choix sont faciles à dégager: accélération

du transport; suivi du trafic facilité, augmentation de la productivité.

Rappelons que lorsqu'elle avait lancé son Plan TOP, la SNCB avait formulé des objectifs précis: réaliser le trafic en régime jour A/jour C pour des destinations étrangères relativement proches ou faciles à atteindre, jour D pour des gares plus éloignées ou des cas plus complexes. Un pari? Oui. Car il fallait pour y parvenir coordonner les efforts de réseaux concernés par les flux de transport internationaux et dégager avec les administrations douanières des accords tels que les meilleurs modèles théoriques entrent seulement en pratique.

TRANS EURO FREIGHT le rail rapide

Depuis le 1er juin, l'organisation TRANS EURO FREIGHT est appliquée aux acheminements internationaux gérés par 23 réseaux ferroviaires européens. Le tissu présente quelque 145 relations quotidiennes entre 120 gares de formation internationales. Les horaires établis sur ces relations correspondent à un gain de temps important sur les délais annoncés jusqu'à la fin mai.

Les réseaux qui ont réorganisé leur structure de travail (par le

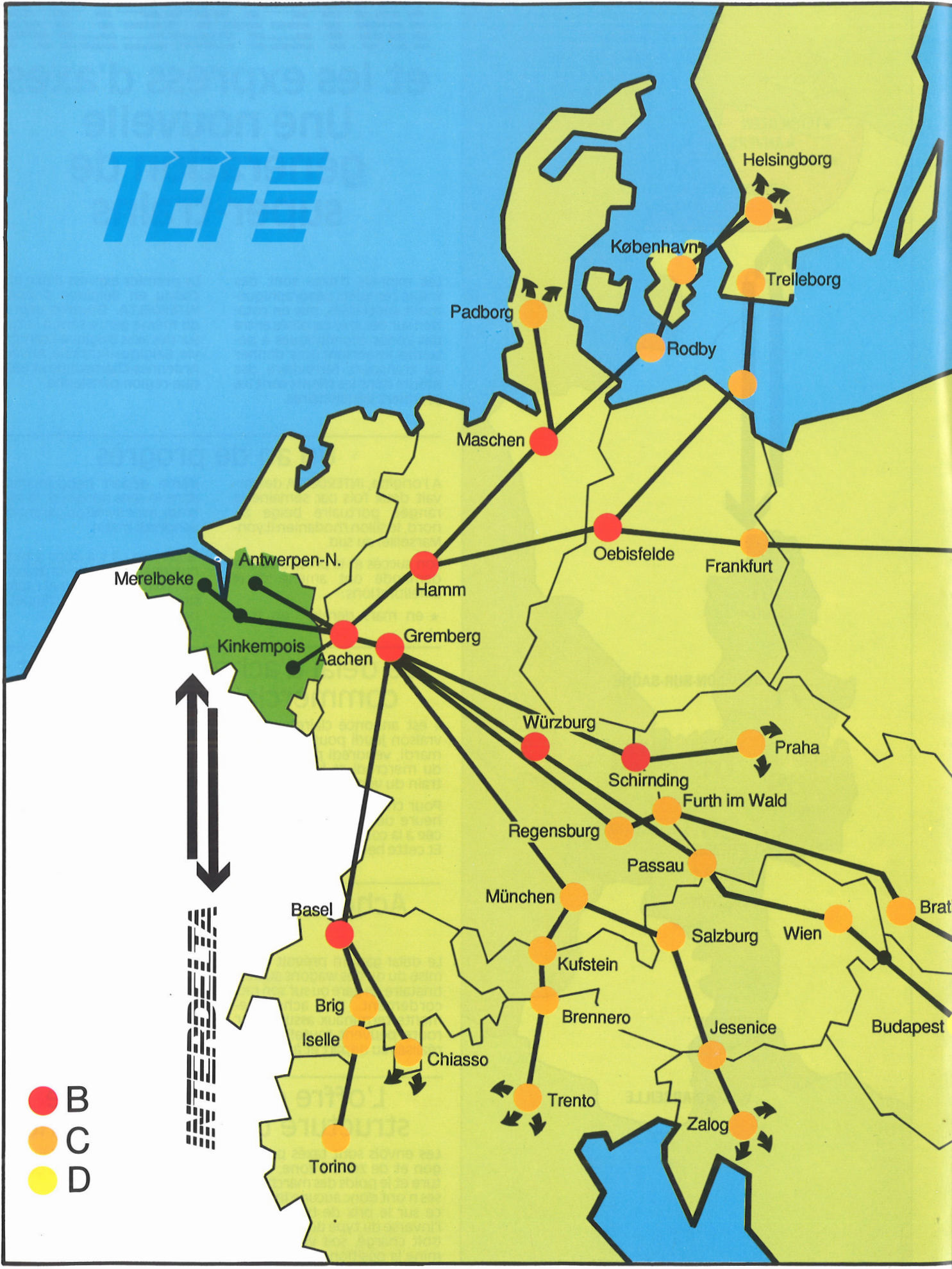
biais d'un Plan TOP ou autre) ont mis en œuvre tous les moyens pour harmoniser leur plan national et cette organisation qui les lie à leurs homologues européens. Des tests réalisés en 86/87, ils ont tiré des enseignements utiles pour l'adaptation du schéma (et déjà concrétisés dans des améliorations nouvelles sur les quelques relations testées).

La carte que voici donne un aperçu des relations qui intéressent la Belgique. Elle distin-

gue les délais de formation à formation, l'arrivée étant prévue le jour B, C ou D compte tenu d'un départ entre 23 h et 2 h dans la nuit A/B (ce qui signifie que vous avez tout le jour A pour charger vos wagons).

Les trois exemples donnés ont été pris au hasard. Ils témoignent de l'accélération du trafic obtenue en inscrivant les acheminements dans l'ensemble TEF.

TEF



- B
- C
- D

INTERDELTA

SERVICES COMPLEMENTAIRES

le transport au sens large

Le chemin de fer n'entend pas borner son intervention à la seule traction des wagons remis au transport. C'est un service complet qu'il veut rendre, un service de transport au sens large, tel que ses clients soient déchargés de soucis sans rapport avec leur activité essentielle, la production, tout en conservant les moyens de contrôler à tout moment la fiabilité de l'offre mise au point.

L'assistance en matière de formalités douanières

est une nouveauté dans cet ordre d'idées.

Pour réduire les temps de parcours de porte à porte, il est possible

- ★ d'augmenter la vitesse des trains (Trans Europ Express Marchandises, TEF);

- ★ de "canaliser" les transports sur les itinéraires les plus performants;

- ★ ... ou de ne plus s'arrêter aux frontières, auquel cas les formalités doivent être accomplies au départ ou à l'arrivée des wagons.

Expéditeur/destinataire agréé, l'industriel peut procéder au dédouanement de ses wagons (au départ ou à l'arrivée) dans son usine même. Non agréé, il ne peut faire dédouaner que dans les installations prévues à cet effet.

De ce fait, un délai doit être compté entre la fin du chargement et le départ vers l'étranger, de même entre l'arrivée en gare terminale et le début du déchargement. L'expéditeur ou le destinataire qui comptait sur un délai de transport total jour A/jour C n'obtient pas satisfaction. Et le transporteur ne peut pas faire

valoir pleinement les atouts de son offre nouvelle.

La SNCB a donc décidé de jouer désormais ce rôle d'expéditeur/destinataire agréé pour ses clients qui n'ont pas obtenu l'agrément, et d'effectuer les opérations nécessaires dans ses installations.

Cette démarche était indispensable pour que les trains directs et les express d'axes remplissent les espoirs de la clientèle à laquelle ils sont destinés.

RailEasy

suivi du trafic en temps réel

Le suivi des transports par liaisons télématiques est une formule à présent rodée qu'il suffit d'étendre en volume et en variété.

L'appellation **RailEasy** couvre l'ensemble des services télématiques mis à la disposition de la clientèle pour le suivi en temps réel des transports intérieurs et internationaux.

Cette offre prévoit un suivi "ordinaire" des transports, sur deux modes d'interrogation:

- ★ question occasionnelle par l'expéditeur ou le destinataire d'un transport déterminé sur la position des wagons, le moment de leur passage en frontière, la prévision d'arrivée en gare terminale, etc.

- ★ ou information systématique, sur base d'un ordre passé une fois pour toutes, applicable à tous les transports qui concernent le client demandeur, qu'il soit expéditeur ou destinataire des chargements à suivre.

Un simple appareil télex suffit pour obtenir ces services de base.

Elle peut déboucher, après discussion, pour des clients informatisés, sur une simplification de la partie administrative des transports:

- ★ suppression des documents de transport en Belgique, pour des flux fixes et d'une certaine importance; remplacement de ces documents par des "lettres de voitures électroniques";

- ★ échange de données financières sur support magnétique, ce qui simplifie le travail comptable du client.

Elle peut prendre d'autres formes encore, selon les besoins et les possibilités:

- ★ assistance dans la gestion d'un parc de wagons P;

- ★ délivrance de statistiques de trafic;

- ★ et d'autres travaux "à la carte", à discuter cas par cas.

Une liaison d'ordinateur à ordinateur peut être réalisée; dans ce cas, les systèmes informatiques étant rendus compatibles, la porte est largement ouverte à une gestion plus rationnelle des transports.

La confidentialité des informations est à tout moment garantie: à la signature d'un contrat RailEasy, le client reçoit une clé qui empêche quiconque d'interroger le système à propos de ses transports.

Les services télématiques sont taxés sur base d'un abonnement mensuel modeste et d'un prix par communication.

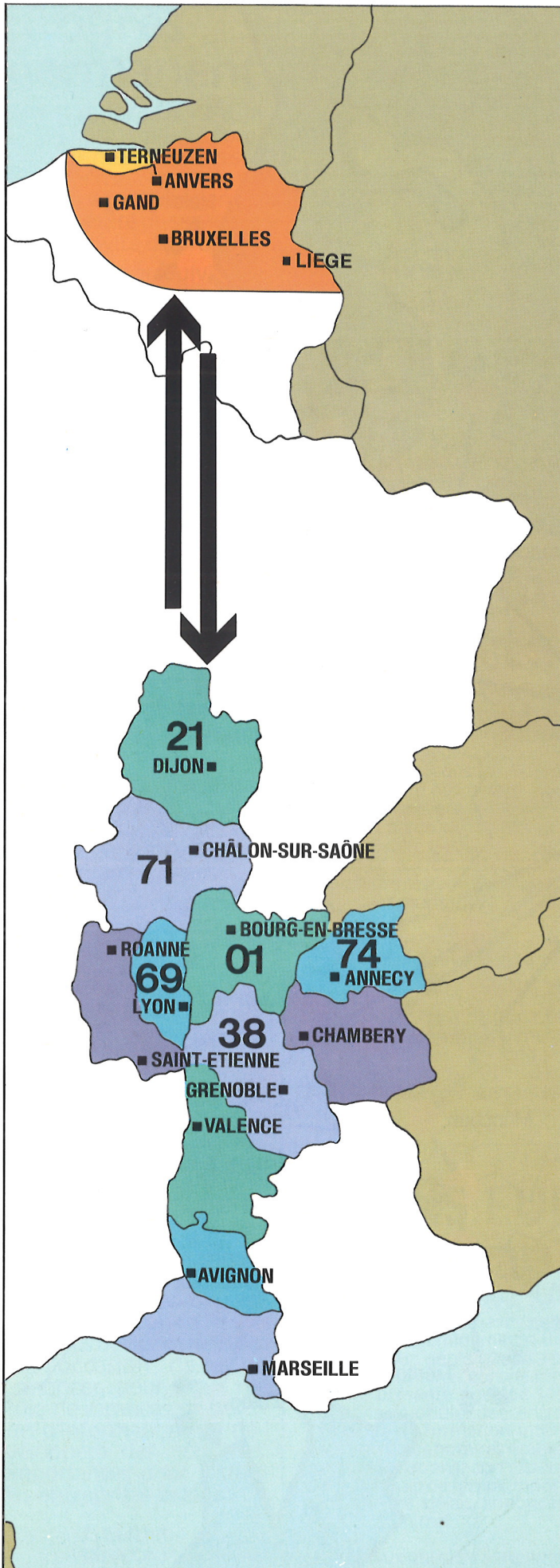
L'ensemble des services télématiques évolue en fonction des besoins des clients. Seront bientôt disponibles: une "messagerie électronique" et les horaires marchandises (temps de parcours d'un point A à un point B et heures limites de remise des chargements).

Des détails? Appelez l'expert SNCB.

Les coordonnées de notre représentation sont données sous la référence "Chemins de fer" dans l'annuaire des téléphones.

INTERDELTA

et les express d'axes Une nouvelle génération de super-trains



Les express d'axes sont des trains complets géographiquement spécialisés, mis en rotation sur des axes canalisés entre des zones économiques à potentiel important pour donner au transport ferroviaire des atouts dont les clients sont les premiers bénéficiaires.

Le premier express d'axe bien connu en Belgique s'appelle INTERDELTA. D'autres express du même genre sont à l'étude sur des axes Belgique-Scandinavie, Belgique-Autriche, Anvers/Ardennes-Champagne et Belgique-région parisienne.

Un an de progrès

A l'origine, INTERDELTA desservait deux fois par semaine la rangée portuaire belge au nord, le sillon rhodanien (Lyon-Marseille) au sud.

sième départ hebdomadaire dans le sens nord-sud, le mercredi, avec livraison garantie le vendredi matin;

Son succès et la pression de la demande ont amené deux améliorations:

★ en juin - il y a donc à peine quelques semaines - la desserte de la région liégeoise et l'admission dans les trains INTERDELTA des marchandises CECA.

★ en mars dernier: un troi-

Le délai d'acheminement est commercialement garanti

Il est annoncé clairement: livraison jeudi pour le train du mardi, vendredi pour le train du mercredi et lundi pour le train du vendredi.

arrivait au chemin de fer de livrer une heure plus tard (pour des raisons dont il a la responsabilité), le client se verrait rembourser 10% du prix de transport.

Pour chaque destination, une heure de livraison est annoncée à la conclusion du contrat. Et cette heure est **garantie**: s'il

Une précision - utile: la chose n'est jamais arrivée depuis mars 1986.

Acheminements terminaux possibles

Le délai garanti prévoit la remise du ou des wagons au destinataire en gare ou sur son raccordement. Des acheminements terminaux assurés par route peuvent toutefois être réalisés au départ et à l'arrivée

pour desservir des entreprises non raccordées au réseau. Ils peuvent être prévus par contrat, organisés et entièrement supervisés par la SNCB ou la SNCF.

L'offre est basée sur une structure tarifaire moderne

Les envois sont taxés par wagon et de zone à zone. La nature et le poids des marchandises n'ont donc aucune incidence sur le prix de transport, à l'inverse du type de wagon qui (soit chargé, soit vide) détermine la position dans l'échelle

de prix (wagon à essieux ou à bogies, wagon réseau ou P).

La négociation du prix est simple, rapide, adaptée au cas étudié. Ce qui fait d'INTERDELTA un train vraiment personnalisé.