

Table des matières

INTRODUCTION

1 Identification de l'entreprise 1

1.1	Forme juridique - Taille - Structure.....	1
1.2	Organigramme interne de la SNCB.....	2
1.3	Organigramme interne de la gare du midi.....	2
1.4	Structure administrative.....	4
1.4.1	Une structure tripartie :.....	4
1.4.2	Les unités centrales et de coordination :.....	4
1.4.3	Les centres d'activités :.....	5
1.4.4	Les centres de services :	6
1.5	Historique de la SNCB.....	7
1.5.1	Naissance du chemin de fer en Belgique.....	7
1.5.2	Création d'un véritable réseau chemin de fer.....	7
1.5.3	La Société Nationale des Chemins de fer Belges.....	8
1.5.3.1	Sa naissance :.....	8
1.5.3.2	Son évolution jusqu'à nos jours.....	8
1.5.4	La gare du Midi.....	9
1.5.4.1	L'ancêtre.....	9
1.5.4.2	La deuxième gare du midi.....	9
1.5.4.3	L'évolution technologique récente.....	10

2 Les services prestés par le SNCB. 11

2.1	Liste des lignes au départ de Bruxelles-Midi.....	11
2.2	La tarification.....	13
2.3	Les objectifs poursuivis par la SNCB.....	13
2.4	Renouvellement des services.....	14
2.4.1	Le train à grande vitesse.....	14
2.4.2	Moderniser les trains et acquérir du matériel.....	16
2.4.3	Moderniser dans le domaine informatique.....	16
2.4.4	Le plan décennal 1996 - 2005.....	16

3 Les marchés. 17

3.1	La demande pour les voyageurs.	17
3.1.1	Caractéristiques.	17
3.1.2	Besoins et attentes de la clientèle.	17
3.2	La demande pour les marchandises.	19
3.3	La concurrence.	20
3.4	La collaboration entre la SNCB, De Lijn, TEC et la STIB.	21

4 Les centres de gestion. 22

4.1	Le Centre d'Activités Réseau.	22
4.1.1	Définition.	22
4.1.2	Gestion des voies, quais, caténaires, etc.	23
4.1.3	Homologation du matériel roulant.	23
4.1.4	La coordination de la circulation des trains.	24
4.1.5	La surveillance du trafic en temps réel.	24
4.2	L'unité d'exécution la plus importante : LA REGION.	26
4.2.1	Le transport des voyageurs.	27
4.2.1.1	L'évolution technologique récente.	27
4.2.1.2	La vente de titres de transport.	27
4.2.1.3	La surveillance sur le quai.	27
4.2.1.4	La chaîne de l'information (retards, trains supprimés, etc).	28
4.2.1.5	Le départ de trains voyageurs.	28
4.2.1.6	L'information « Opérations Terminées ».	28
4.2.1.7	La mise au passage du signal de départ.	29
4.2.2	La Région de Bruxelles - Midi (annexe n° ...)	29
4.2.2.1	Situation géographique.	29
4.2.2.2	Importance ferroviaire.	30
4.2.2.3	L'infrastructure.	31
4.2.2.4	La cabine de signalisation (annexe n° ...).	31

5 Le centre de service TELECOM. 33

5.1	La mission du centre de services TELECOM.	33
5.2	Les installations.	34
5.2.1	En relation avec la sécurité et la régularité du trafic.	34
5.2.2	En relation avec le service clientèle.	35
5.2.3	L'offre de services de télécommunication à des tiers.	35

6 Le matériel utilisé par la SNCB..... 36

6.1	Le centre d'activités du matériel des trains.....	36
6.1.1	Les objectifs.....	36
6.1.2	Descriptions des activités.....	37
6.1.3	Description du matériel utilisé.....	37
6.1.3.1	La traction par locomotive.....	37
6.1.3.2	Automotrices électriques et autorails.....	38
6.1.3.3	L'exploitation des Thalys et Eurostar (annexe n°.....).	38
6.1.3.4	Offre de voitures.....	39
6.1.3.5	Locomotives de manoeuvre.....	39
6.1.4	Description de l'entretien du matériel utilisé.....	40
6.2	La sécurité.....	41
6.2.1	La sécurité du personnel.....	41
6.2.2	La sécurité d'exploitation.....	42
6.2.3	Plan d'organisation des secours.....	44
6.2.4	Le transport de produits dangereux.....	44
6.2.5	L'environnement.....	44

7 La politique commerciale..... 45

7.1	L'offre « transport » des voyageurs national.....	45
7.1.1	Les contraintes du contrat de gestion.....	45
7.1.2	L'offre « prix » pour les voyageurs nationaux.....	45
7.1.2.1	Billets individuels.....	45
7.1.2.2	Carte 10 voyages simples et carte ozone « 10 pour 8 ».....	46
7.1.3	L'offre « prix » pour les voyageurs à mobilité réduite.....	47
7.1.3.1	Les avantages tarifaires :.....	47
7.1.3.2	Installations et équipements spécifiques.....	48
7.1.4	L'offre « prix » pour les Familles Nombreuses.....	48
7.1.5	L'organisation de la vente.....	48
7.1.5.1	La fonction « distribution / vente ».....	49
7.1.5.2	Canaux de distribution utilisés pour :.....	49
7.1.6	Le personnel d'accompagnement des trains et la brigade anti-fraude.....	49
7.1.7	La communication.....	50
7.1.8	L'organisation du CA Voyageurs National.....	50
7.1.8.1	Les fonctions.....	50
7.1.8.2	La composition du CA voyageurs national.....	52
7.2	L'offre « transport » des voyageurs international.....	53
7.2.1	Rôles du Centres d'Activités Voyageurs International.....	53
7.2.2	Le centre d'activités comme transporteur.....	54
7.2.2.1	Principe de la politique de marketing.....	54
7.2.2.2	L'offre de trains.....	55
7.2.2.3	Les systèmes de prix.....	58

8 Les ressources humaines..... 62

8.1 L'activité et l'organisation de l'UCC.PRH.62

8.2 L'activité et l'organisation du PS.....62

8.2.1 Un premier secteur concerne l'administration du personnel :62

8.2.2 Les services sociaux comprennent :63

8.2.3 Les services médicaux comprennent :63

8.3 Catégories de personnel.....63

8.3.1 Personnel temporaire.....63

8.3.2 Personnel non-permanent.....64

8.3.3 Personnel permanent.....64

8.3.4 Cadre64

8.3.5 Effectifs64

8.4 Gestion du personnel.....65

8.4.1 Carrière administrative65

8.4.1.1 Spécification des emplois.....65

8.4.1.2 Condition d'admission65

8.4.1.3 Situation de l'agent après son recrutement66

8.4.1.4 Signalement - Promotion66

8.4.1.5 Sièges de travail - mutations67

8.4.1.6 Agents rendus disponibles par suppression d'emploi.....67

8.4.1.7 Notice biographique.....68

8.4.1.8 Rémunération68

8.4.1.9 Prestation - Repos - Congés69

8.4.1.10 La formation en général72

8.4.1.11 La formation du personnel73

8.4.1.12 Mesures disciplinaires.....74

8.4.2 La situation des ressources humaines75

8.5 Affaires sociales.....75

8.5.1 Définition de la fonction.....75

8.5.2 Les Oeuvres Sociales76

8.5.3 Accidents du travail - Accidents sur le chemin du travail - Maladies
professionnelles.....77

8.5.4 Remise au travail des agents inaptes pour raison de santé.....78

8.5.5 L'assistance médicale78

8.5.5.1 La médecine de l'administration78

8.5.5.2 La médecine du travail79

8.6	Les relations sociales	79
8.6.1	Les organisations syndicales	79
8.6.2	Les conventions collectives	80
8.6.3	Les interventions individuelles ou collectives	80
8.6.4	Les organes paritaires	80
8.6.5	Les Commissions Paritaires (nationales / régionales)	81
8.6.6	Rôles des Commissions Paritaires	81
8.6.7	Les Comités Paritaires de Concertation	81

9 Les ressources financières..... 82

9.1	Gestion de la SNCB	82
9.2	Analyse financière	82
9.2.1	La solvabilité	82
9.2.2	La liquidité	82
9.2.3	L'équilibre financier	83
9.2.4	Ratios de gestion	83
9.2.5	Valeur ajoutée	84
9.2.6	Ratios de rentabilité	85
9.3	Commentaires	85
9.3.1	La solvabilité, la liquidité et la rentabilité	85
9.3.2	Le compte de résultats	86
9.3.2.1	Le résultat d'exploitation	86
9.3.2.2	Le résultat financier	86
9.3.2.3	Le résultat exceptionnel	86
9.3.2.4	Les investissements	86

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXES