



# Bulletin d'informations internes

## Présentation

Le troisième Bulletin d'informations internes venu après l'été, a été préparé par le Comité directeur qui a prévu au cours de plusieurs mois un nouveau fonctionnement collaboratif entre les services de la Direction, la Direction des postes et la Division des télécommunications. Dans l'ensemble des deux directions, il est toujours en cours de travail sur ce sujet de collaboration, mais informer tout le personnel d'intérêt à l'ensemble des personnes P et T.

Du comité de recherche de la Direction des postes, l'envoyé Maxime Rösch Feller, représentant principal fait en effet, l'ensemble des deux directions, et en particulier que Mme Jeanne Roger Haubert, inspectrice en question.

Messieurs Maxime Rösch et Werner Schmid, inspecteurs aux Services Guy Bader, représentant principal sont les membres du comité de recherche de la Division des télécommunications.

## Tables des matières

	Page
<b>Présentation</b>	1
<b>Première partie: Informations sur les services de la Direction</b>	
I) Les nouveaux bureaux de poste	2
II) Extension du service d'abonnement aux timbres-poste	2
III) Révision des programmes d'examen et composition des commissions	3
IV) Divers (Organigramme, le financement des investissements P et T, Mass Media, Questions parlementaires)	4
<b>Deuxième partie: Informations sur la Division des Postes</b>	
I) Nouvelles brèves de la DP	5
II) Nouvelle réglementation en matière de paiement des chèques postaux	6
III) Messagerie postale: Etude d'économie	7
<b>Troisième partie: Informations sur la Division des Télécommunications</b>	
I) Rubrique du personnel	10
II) Ganz kuurz	11
III) Zahlen und Nummern	12
IV) Die neue zentralisierte Störungsannahmestelle	14

## **Présentation**

Le troisième Bulletin d'Informations Internes est plus volumineux et plus complet que le numéro deux qui a paru au mois de juillet dernier. Ce numéro trois est le fruit d'une collaboration entre divers services de la Direction, la Division des postes et la Division des télécommunications. Dans chacune des deux divisions a été institué un comité de rédaction chargé de collecter des informations susceptibles d'intéresser l'ensemble du personnel P et T.

Du comité de rédaction de la Division des postes font partie Monsieur René Felten, inspecteur principal 1er en rang, Monsieur Constant Weber, inspecteur de direction 1er en rang ainsi que Monsieur Roger Heuertz, inspecteur de direction.

Messieurs Marco Barnig et Albert Wolter, ingénieurs principaux et Monsieur Guy Backes, inspecteur principal sont les membres du comité de rédaction de la Division des télécommunications.

**La première partie de ce bulletin** se rapporte aux services de la Direction, et contient des informations sur l'infrastructure immobilière des bureaux de poste, un exposé sur l'extension du service d'abonnement aux timbres-poste, des renseignements sur les modifications des programmes d'examen et sur la nouvelle composition des commissions d'examen et sur un «Divers» particulièrement substantiel: organigramme, financement des investissements P et T et Mass Media.

**La deuxième partie** traite de la Division des postes et comporte, à côté de quelques nouvelles brèves, deux articles plus approfondis sur le nouveau régime du paiement des chèques y compris en tournée de distribution et sur la Messagerie postale.

**La troisième partie**, intitulée Communications T fournit des renseignements sur la Division des télécommunications et comporte une rubrique de nouvelles brèves, des indications chiffrées sur les travaux effectués par la Division et un article intéressant sur le service centralisé des appels de dérangement.

Sous certains aspects cette troisième partie dénote des deux parties précédentes: en première page figure une photo, le titre est présenté avec une certaine originalité artistique et les textes sont rédigés en français, en allemand et même en luxembourgeois. Les prochains numéros de ce bulletin se présenteront sous une forme plus homogène, et les différentes parties seront structurées de manière encore plus cohérente et plus équilibrée.

Toute proposition d'article, toute critique constructive et toute suggestion sur ce Bulletin sont accueillies avec plaisir. Adressez-vous soit à un membre d'un comité de rédaction, soit au Service juridique/Relations internes (4765-396).

**Merci d'avance!**

# Communications

**Administration des P. et T.  
Division des Télécommunications**

**1ère année No 2  
septembre 1982**

## **Editorial**

Déi eischt Nummer vum «Communications T» ass am allgemengen positiv beim Personal vun der D.T. ukomm. Mir wären frou, wa mir an Zukunft nach méi Uregungen, Kritiken, Kommentaren, Froen an Beiträg vun de Lieser géiwen kréien.

**GB. MB. AW.**



Den zentralisèierte «17»→e Bericht um Enn vun désem Bulletin

## I) Rubrique du Personnel

M. GREISCH Paul du C.T. Lux-Ville a été détaché au C.T. Esch/Alzette.

MM. HECKER Ernest, SCHARTZ Carlo, KLEIN Daniel du service de construction font dorénavant part de l'équipe du Service Central d'Acceptation des Dérangements.

M. HENGEL Guy a quitté le C.T. Lux-Gare pour le Service des Câbles Souterrains et M. GEHLEN Ernest le service de projection pour le Service de Construction.

M. MERGES Gaston du Service de Construction, MM. THILL Raymond et FEYEREISEN Romain du C.T. Lux-Gare ont rejoint les rangs du C.T. Lux-Ville.

Les agents suivants ont quitté le C.T. Lux-Gare:

M. GASTAUER Romain pour le C.T. Esch/Alzette

M. KAISER Roland pour le C.T. Ettelbruck

et

M. GRETHEN Serge pour le Service Central des Centraux.

-----

Dès qu'un document sera mis à jour, il sera automatiquement envoyé par e-mail aux personnes qui ont été autorisées à recevoir ces notifications. Pour modifier vos paramètres, veuillez faire un clic sur "Paramètres" dans le menu principal.

www.ctlux.be

## **II) Ganz kuurz**

- Le service des centraux a été particulièrement préoccupé par la sécurité des bâtiments de télécommunications durant les dernières années. Pour garantir une alerte rapide en cas de déclenchement d'un incendie, plusieurs mesures ont été prises dans le passé. Le nombre des détecteurs d'incendie automatiques a été étendu et un contrat de maintenance pour la révision et le contrôle périodique des détecteurs a été conclu avec une firme spécialisée. Tous les centres de télécommunications ont été raccordés au réseau public de transmission d'alarmes et les alarmes d'incendie sont actuellement signalées directement auprès du Centre de Secours d'urgence de la Protection Civile qui alertera le Corps de Pompiers compétent. Tous ces Corps de Pompiers ont reçu de la part de la Division des Télécommunications lors de visites sur place les plans et les clés des bâtiments ainsi que des instructions à suivre en cas d'incendie. Le personnel de la Division des Télécommunications a été informé à plusieurs reprises sur les risques et les conséquences d'un déclenchement d'une fausse alarme. Plusieurs agents ont d'ailleurs vécu déjà l'intervention rapide d'un Corps de pompiers après avoir déclenché une alarme par mégarde ou par imprudence. Depuis le début de l'année, des alarmes d'incendie ont été déclenchées en deux cas par des équipements surchauffés qui brûlaient. Grâce à une intervention rapide, les dégâts ont été limités. Actuellement le service des centraux continue ses efforts de protection des centraux contre le feu en entamant des travaux de compartimentage au C.T. Luxembourg-Ville.
- D'Postverwaltung bit zenter 4 Joërl als Dengschtleeschung en Zougang zu den amerikanesche Datennetzer «Tymnet» an «Telenet» iwert e Konzentrator zu Frankfurt. Desen Dengschl zielt haut 16 Benotzer, dèi reegelméisseg mat hirem Terminal zu Letzebuerg Informationen bei amerikane-sche Computeren ufroen.
- Seul un personnel bien formé sera à même de faire face, aujourd'hui et demain, à l'afflux des nouvelles techniques dans les télécommunications. Le service de formation est en train de préparer des nouveaux cours de recyclage qui comprendront une introduction à la technique des microprocesseurs, une initiation à l'utilisation des nouveaux types d'instruments de mesure, un aperçu sur les équipements et techniques utilisés dans la transmission, la commutation et le traitement de données ainsi qu'une introduction à la programmation en language évolué. Tous les agents techniques vont suivre ces cours pendant les prochaines années suivant des rythmes variés. En effet, il est prévu que certains agents, faisant partie d'un groupe de formation rapide, absolvent tous les cours jusqu'à la fin 1983.
- Fin juin, une réorganisation partielle a été effectuée au garage postal. Vers l'extérieur elle se manifeste par la création d'une nouvelle entité appelée «Station service» regroupant la majorité du personnel ouvrier de garage qui sous la conduite de M. Pierre ENGELS effectue les travaux d'entretien courant sur les véhicules, déchargeant ainsi l'atelier principal qui peut se consacrer d'avantage aux interventions de taille. En outre, une acceptation assurée par M. André HANSEN a été créée pour améliorer le contact avec les utilisateurs de voitures postales qui dorénavant peuvent s'adresser à un téléphone unique (491) pour tout problème qu'ils ont en relation avec leur véhicule. Parallèlement diverses écritures ont été simplifiées.
- Allem Anschein nach entwickelt sich das Jahr 1982 zu einem Rekordjahr, was Blitzschläge in Fernmeldeanlagen betrifft. Waren es in den letzten 6 Monaten von 1981 37 Fälle, so sind 1982 bis jetzt bereits 125 Fälle bekannt bei denen durch Blitzschlag Fehler im ober- oder unterirdischen Netz ausgelöst wurden, die das Eingreifen der Fernmeldedienste erforderten.
- Le service de projection est en train de réaliser la première ligne transversale coaxiale pour usage particulier. L'administration a été saisie d'une demande afférente par la société Good-Year pour relier des usines à Roost et Colmar-Berg pour l'échange rapide de données. La liaison constituée par un câble coaxial de 6 paires est longue de 1300 m environ et sera mise en service fin de l'année en cours.
- Une convention réglant construction et exploitation d'un réseau téléphonique autoroutier (bornes d'appel de secours, etc.) a été élaborée par l'Administration des P. et T. et l'Administration des Ponts et Chaussées. Le marché intéressant la partie réseau de câbles a été préparé par l'administration des P. et T. qui en surveille également l'exécution. Le projet est financé par le Fonds des Routes de l'Administration des P. et Ch. qui peut en contrepartie utiliser gratuitement les circuits. Le réseau passe entre les mains de l'Administration des P. et T. qui peut utiliser pour ses besoins des

circuits disponibles et doit assurer l'entretien. La mise en service doit intervenir mi - 1983. Un système provisoire à lignes louées aboutissant au 012 fonctionne depuis deux ans et sera mis hors service après l'achèvement du réseau définitif.

- En 1982 l'administration a acquis 77 véhicules automoteurs se répartissant en 46 voitures légères, 27 camionnettes et voitures commerciales et 4 camionnettes de plus de 3,5 to. Ceci a permis de retirer grand nombre de voitures du service et par là d'abaisser l'âge moyen du parc en éliminant les véhicules les plus âgés et les plus atteints par la rouille. L'Administration cherche à abaisser la durée de maintien en service à 5 ans pour les voitures légères et à 7 ans pour les camionnettes pour tenir les réparations dans les limites acceptables. Cette réduction de la durée de maintien en service tout en étant globalement plus avantageuse du point de vue économique, presuppose la mise à disposition des moyens budgétaires adéquats pour l'acquisition de véhicules nouveaux.

### III) Zahlen und Nummern

In unserer ersten Ausgabe hatten wir einige Zahlen über Bauaufträge genannt, die wir nachstehend ergänzen, da es sicher jeden Angehörigen der Fernmeldeabteilung interessiert, wieviel «Arbeit» eigentlich monatlich geleistet wird.

Die Zahlen für die monatlichen eingegangenen Anträge wurden vom S.A.T. geliefert, die Zahlen für die durchgeföhrten Bauaufträge wurden vom Baudienst geliefert. Man darf natürlich nicht vergessen, dass diese Zahlen nur die Spitze des Eisbergs darstellen. Neuanschlüsse müssen nicht nur installiert, sondern die notwendige Infrastruktur muss vorher geschaffen werden (Planung), die zugehörigen Kabel- und Vermittlungseinrichtungen müssen unterhalten und repariert werden, um einen störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Zur Durchführung aller Arbeit muss das notwendige Material, Werkzeug und die Hilfsmittel (wie z.B. der riesige Fuhrpark) beschafft und gewartet werden, das Personal muss ausgebildet werden, die durchgeföhrten Arbeiten müssen erfasst, dokumentiert und archiviert werden. Und «last not least» bietet die Fernmeldeabteilung neben dem Telefon noch andere Dienste an (Telex, Alarmnetz, Semaphore, Datennetz, Funkfrequenzüberwachung usw.) welche vor allem bei der Planung und Einführung sehr arbeitsintensiv sind.

## TABLEAU DES TRAVAUX EFFECTUÉS PAR LA DIVISION DES TELECOMMUNICATIONS

#### **IV) Die neue zentralisierte Störungsannahmestelle der Telekommunikationsabteilung.**

##### **Dérangements Letzeburg ... Schmit um Apparat ..... bonjour**

So oder ähnlich, heisst es bei der neu eingerichteten Störungsannahmestelle, dem «17», etwa 300mal pro Tag. Oft nur wegen Prüfverlangen, Anfragen oder unbegründeten Meldungen:

- «Ech ruffen schon de ganzen Muergen eng Nummer un an et ass emmer besaat .., ass dée gestéiert..!?
- «Moment, Madame, bleiwt um Apparat! -- Do ass eng Verbindung am gaong» - «Ahsou, ... Merci!»
- oder
- «Wién ass do?» - Hei ass de siewenzeng, Monsieur, ... Dérangements vun der Post!» - «Wéi ass dat meiglech, ech wielen eng Nummer so grouss wi en Haus, an ech kommen um siewenzeng eraus!?»

Schon seit mehreren Jahren beabsichtigte die Verwaltung eine zentralisierte Annahmestelle für Störungsmeldungen am Fernsprechnetz einzurichten. Der Aktivitätsbericht der Postverwaltung kündigte schon 1978 eine Studie zur Verwirklichung eines «centre d'acceptation et de coordination unique pour le pays» an. Bisher besass jedes Knotenamt eine solche Annahmestelle am oder in der Nähe des Messplatzes. Der Grundgedanke des neuen Organisationskonzeptes ist die zentralisierte Annahmestelle im Amt Luxemburg-Bahnhof, erreichbar aus dem ganzen Land über die einheitliche Nummer «17», und die dezentralisierte, jedem Knotenamt unterstellte, Einsatzstelle zur Behebung der gemelten Störungen.

Die Aufgabe der Störungsannahmestelle erhält ihr Gewicht durch die Tatsache, dass «de Mann um 17» aus der Sicht des Teilnehmers der Vertreter der Postverwaltung ist. Aus deren Sicht jedoch ist die Störungsannahme das Sprachrohr der Teilnehmer. Diese Doppelrolle, des Mittlers zwischen dem «Kunden» und der Verwaltung bringt eine Vielzahl von Problemen mit sich.

Der Anrufer bezweckt mit seinem Anruf, dass der von ihm festgestellte Fehler an seiner Fernsprecheinrichtung möglichst umgehend behoben wird. Dabei schildert er die Sachlage aus seiner Sicht. Er wird selten technisch verwertbare Störungsscheinungen beschreiben, sondern meistens Abweichungen von der von ihm erwarteten Arbeitsweise seines Fernsprechers. Ausserdem benutzt er zumeist nur die ihm geläufigen Bezeichnungen und Begriffe. Durch ausführliche Darstellungen seiner Lage versucht er oft die Dringlichkeit der Beseitigung der Störung zu erklären. Schliesslich erwartet der Anrufer, dass er über das weitere Vorgehen der Post unterrichtet wird. Neben diesen sachlichen, inhaltlichen Anliegen ist auch gelegentlich das Bedürfnis erkennbar, die Post für die erlittenen Unbequemlichkeiten verantwortlich oder gar haftbar zu machen.

Der Störungsannahmebeamte ist vorrangig daran interessiert den Anruf möglichst schnell und reibungslos abzuwickeln. Dabei müssen alle Informationen gewonnen werden, die für eine weitere sachgerechte Bearbeitung notwendig sind.

Die kurze Darstellung der unterschiedlichen Ziele und Interessen der beiden Gesprächspartner zeigt bereits, dass in dieser Gesprächsform verborgene Meinungsverschiedenheiten und Konflikte enthalten sein können. Der Störungsannahmebeamte muss sich in die Erwartungshaltung des jeweiligen Teilnehmers einfühlen, aber er darf jedoch nicht die eigenen Sachaufgaben als Störungsannahme vernachlässigen.

Die Grundzüge eines Gesprächsaufbaus sind meist wiederkehrend oder zumindest ähnlich. So erfolgt zuerst das ursprüngliche, unverfälschte Sich-Aussprechenlassen des Anrufers, begleitet von zustimmenden oder bestätigenden Anmerkungen seitens der Annahmekraft. Danach muss der Anruf in seine spezifische Art eingeliefert werden und alle notwendigen Daten erfragt werden.

Eventuell müssen Auskünfte oder Ratschläge erteilt werden. Den Abschluss des Gesprächs stellt die Vereinbarung über das weitere Vorgehen dar. Die Neuorganisation des Störungsdienstes soll der Dienstleistung in diesem Bereich der Fernmeldeabteilung noch mehr gerecht werden, sowie genauere aussagekräftigere Aufstellungen über Störungen, Fehler und deren Bearbeitungsweisen ermöglichen. Am 12. Juni war es soweit! Nach Vorbereitungsarbeiten, die hauptsächlich von der elektrischen Werkstatt ausgeführt wurden, konnte das alte Annahmepult aus dem Amt Luxemburg-Stadt, nach langjährigem dort verrichtetem Dienst, abtransportiert und während einer längeren Nachschicht an neuer Stelle wieder errichtet werden. Die alten Annahmepulte sollen zu einem späteren Zeitpunkt durch neue Pulte, die mehr Komfort bieten, ersetzt werden. Sechs Annahmekräfte stehen den Teilnehmern zur Anmeldung ihrer Beanstandungen von 6 Uhr bis 22 Uhr in der neuen Annahmestelle zur Verfügung. Im Schichtbetrieb wird so der zeitlich sehr schwankende Betrieb bewältigt. Zur Zeit werden

die Sektoren Luxemburg, Esch/Alzette, Wecker, Redingen und Filsdorf bedient. Drei Personen teilen sich die Aufsicht sowie die Auswertung der erfassten Daten. Zur Hauptverkehrsstunde gegen 10Uhr30 wird das Pult von 4 Mann bedient. Erfordert es der anstehende Verkehr, so nimmt auch die Aufsicht Gespräche an. Während der Nacht werden Störungsmeldungen im Amt Luxemburg-Stadt angenommen.

Auf Grund der Angaben, die der Teilnehmer mitgeteilt hat, wird ein Störungszettel ausgefüllt. Die Aufsicht kontrolliert diese Eintragungen, beseitigt jene Meldungen, die sich auf bekannte Massenstörungen beziehen, und überträgt die Zettel mit Hilfe von 4 Fernkopierern an die zuständigen Dienste.

Angaben über die Teilnehmer werden einem Verzeichnis auf Microfiche entnommen.

Prüfverlangen können über eine Testvorrichtung am Annahmepult bzw. mit Hilfe eines SULIM-Messpulses (Teilnehmerleitungsmesssystem) vorgenommen werden.

Damit die Annahmestelle jederzeit eine aktuelle Gesamt-Übersicht über die Funktion des Netzes hat, werden alle Arbeiten, die den einwandfreien Betrieb beeinträchtigen, wie z.B. Umschaltungen oder Kabeldefekte, von den ausführenden Diensten gemeldet. Ebenfalls werden der Annahmestelle alle gesperrten Teilnehmer mitgeteilt.

Wie schon erwähnt, stützt sich die Annahmestelle auf die Einsatzplätze der Knotenämter. Diese empfangen über Fernkopierer die Meldungen, versehen sie mit der betreffenden Teilnehmerkarte aus der Teilnehmerkartei und entscheiden über die Weiterbehandlung. So wird diese zum Beispiel an den Messplatz oder an den Wartungsdienst der Zentrale weitergeleitet. Nach der Behebung werden Störungsdauer, Art der Störung usw. auf dem Störungszettel vermerkt und an die Annahmestelle zurück gesendet.

Die so zurückhaltenen Daten werden dort gesammelt und in Listen eingetragen welche zu statistischen Zwecken weiterverwendet werden.

Geht man gelegentlich die so gesammelten «Werke» durch, so kann man sich das Lachen über die dort verewigten Aussagen oft nicht verkneifen.

Vom durchgeschnittenen Anschlusskabel durch Kinderhand, bis zur durchgebissenen Hörerschnur durch den Hund, vom Apparat der immer bimmelt bis zu jenem der tot ist, ist schon alles mal dagewesen. Nur mehr selten können noch Teilnehmeraussagen verblüffen, staunen tut man oft, wundern muss man sich nie.

#### «Sidd gudder Deng, mamm siwenzeng»

La deuxième partie traite de la communication entre les deux partenaires et de l'interaction d'abonnement aux services publics. Les deux partenaires sont dans un état d'ouverture et sur la nouvelle configuration de leur relation. Ils sont également ouverts à l'autre organigramme, finissant avec des projets de collaboration et de partenariat.

La deuxième partie traite de la communication entre les deux partenaires et de l'interaction d'abonnement aux services publics. Les deux partenaires sont dans un état d'ouverture et sur la nouvelle configuration de leur relation. Ils sont également ouverts à l'autre organigramme, finissant avec des projets de collaboration et de partenariat.

La troisième partie concerne la communication entre les partenaires et les partenariats entre les deux partenaires et entre les partenaires et les partenaires. Les deux partenaires sont dans un état d'ouverture et sur la nouvelle configuration de leur relation. Ils sont également ouverts à l'autre organigramme, finissant avec des projets de collaboration et de partenariat.

Sous certains aspects cette troisième partie est identique à celle des deux premières, mais en termes de figure une autre, la troisième partie concerne les partenaires et leurs relations. Les partenaires sont toujours en français, en allemand et aussi en luxembourgeois. Les partenaires sont toujours dans un état d'ouverture et sur une forme plus large, et le partenariat entre eux est devenu plus étendu et plus étendu.

Toute progression d'après le temps depuis la première partie jusqu'à la troisième partie se passe dans un contexte de partenariat avec l'autre. Accès au même système de données, échange de renseignements, etc. au niveau juridique. Relations entre les partenaires.

Merci à tous !