

C'est À Dire

MAGAZINE DU PERSONNEL DE LA SNCB

N° 6 | 2003 

A lire dans cette édition

IRT: travail de fond
> page 3

Projets prioritaires: 1er arrêt
> pages 4-5

Anvers:
les chantiers avancent
> page 7

edito

Depuis le 1^{er} juillet, les réductions octroyées aux détenteurs de cartes train sont automatiquement tenues à jour dans un portefeuille électronique. Elles peuvent être épargnées pour l'achat de tous les titres de transport du service intérieur. C'est la deuxième phase de l'action "fidélité" lancée en janvier, avec une gamme de réductions allant de 10 à 5,8 % pour les différentes périodes de validation et les cartes Railflex.

Simplement, les bons de valeur sont remplacés par le portefeuille électronique et la réduction pour une carte d'un an est appliquée dès l'achat.

Le client peut épargner les réductions. Il peut consulter son solde en permanence via le site internet SNCB ou dans la gare via les distributeurs automatiques de billets et au guichet.

Bientôt, il pourra également être informé de son solde par SMS. Quand le client achète un titre de transport du service intérieur avec les réductions qu'il a épargnées, le montant payé est déduit de son compte. Une lettre explicative a été envoyée dans le courant du mois d'août à tous les détenteurs de cartes train concernés.

Chose appréciée, puisque le courrier électronique nous a apporté le message suivant: "Pas de question embêtante pour vous mais pour une fois un feedback POSITIF. J'ai été agréablement surprise de recevoir une lettre annonçant le nouveau système d'épargne automatique, le portefeuille électronique". La preuve est faite que soigner le client et bien le tenir au courant, ça ne laisse jamais indifférent.

CAR-IN: Le fret en temps réel

La cellule Car-In de B-Cargo assure chaque jour le suivi de 450 trains en temps réel. Un job parfois stressant, mais passionnant. Rencontre avec Jan Van Coile, le responsable de Car-In.



La cellule Car-In a débuté son activité en 1998. A l'époque, elle ne comptait que trois personnes. Aujourd'hui, elle emploie une vingtaine de collaborateurs. Quatorze d'entre eux travaillent en équipes de 3x8, les autres avec un horaire de jour. "La cellule se subdivise en deux: le bureau Real Time et le Back Office" explique Jan Van Coile, traffic supervisor de la cellule Car-In.

Bureau Real Time: suivi du fret pour le compte des clients

Le bureau Real Time est ouvert du lundi au samedi, de 6 à 22 heures; le dimanche, c'est le dispatching central qui prend le relais.

Le fret de la clientèle fait l'objet d'un suivi en temps réel et est classé en trois groupes. Jan Van Coile: "Un premier groupe est constitué par les produits de l'industrie lourde (acier, charbon, minerai de fer), comprenant des entreprises comme Arcelor et Sidmar, ainsi que les produits chimiques comme ceux de BASF ou LVM. Un deuxième groupe suit le trafic combiné pour des clients tels que IFB, TRW, ICF, HUPAC, etc. Un troisième groupe se concentre sur les trains 'general cargo' complets, par exemple les trains de sucre ou les transports de voitures de Volvo, d'Opel et de Volkswagen."

Back Office: demander des mesures correctrices

En plus de suivre des trafics transfrontaliers européens spécifiques comme ceux de Stora (papier) et Umicore Pirdop, qui empruntent pas moins de sept réseaux différents, le Back Office signale d'éventuels problèmes structurels aux points de vente et aux services de production de B-Cargo. Grâce à ces informations, il est possible de prendre les mesures correctrices nécessaires.

Entente parfaite avec le dispatching

Jan Van Coile: "Une information correcte requiert une bonne collaboration entre les divers services au sein de la SNCB. Pour suivre les marchandises en temps réel, des contacts sont permanents avec le dispatching central de la Direction RESEAU. L'équipe Real Time de Car-In travaille d'ailleurs dans le même local que les agents de ce bureau. Si vous me le permettez, j'aimerais insister sur l'excellente entente avec le bureau de RESEAU et les Service Centers de B-Cargo. Une entente en réalité indispensable."

Contacts hors des frontières

La cellule CAR-IN a également des contacts hors de nos frontières: "Nous collaborons entre autres avec les dispatchings DB Cargo de Francfort et de Duisburg, le dispatching CFF Cargo de Bâle, le dispatching SNCF Fret de Paris (CSO), etc. Nous suivons notamment des trains jusqu'en Bulgarie, en Italie ou en Pologne."

La coopération ne se limite plus aux entreprises ferroviaires publiques. Prenons pour exemples FNME Milan et Rail4Chem en Allemagne. Ces sociétés suivent leurs trains de manière très sûre et collaborent avec Car-In pour les flux gérés en commun.

Très bonne atmosphère

L'ambiance au sein du service est excellente. La preuve, le petit mail envoyé à Jan Van Coile par une collaboratrice, qui, en mai dernier, quittait la cellule Car-In. Lors de son départ, elle avait envoyé ces quelques mots à son ancien chef: "Je dois dire que je ne quitte pas l'équipe de gaieté de cœur. J'ai travaillé chez B-Cargo durant quatre ans. Jamais je ne suis venue travailler avec des pieds de plomb. (...) Venir chaque jour travailler avec le

sourire, cela n'a naturellement été possible que grâce à la bonne atmosphère qui règne chez B-Cargo (...)."

Que pensent les clients du service offert par Car-In ?

Lettre de remerciement pour la campagne sucrière 2002:
"Par la présente, nous (à savoir la Raffinerie de Sucre Tirlemontoise et Ermefret Belgium, Div. Cita) tenons à exprimer nos plus vifs remerciements pour les prestations fournies et le respect scrupuleux du planning des trains de sucre.

Au total, ce sont quelque 166 trains chargés de sucre qui ont circulé entre Genappe/Brugelette et le port d'Anvers, et seulement 1 rotation a été manquée faute de locomotive. Voilà évidemment un bilan fantastique."

Lettre de remerciement de Rail4Chem concernant la gestion des trains vers la France:

"Je tiens à vous (Jan Van Coile et son équipe, ndr) remercier pour l'appui que vous avez fourni dans le cadre de la gestion de notre train France. Nous vous sommes redevables de la stabilité de ce trafic difficile à gérer."

VVL BBDO: nouvelle agence de publicité de la SNCB

Depuis juin dernier, l'agence de publicité VVL BBDO peut ajouter la SNCB à sa liste de clients. Au terme d'une compétition captivante dont l'agence est sortie vainqueur.

Après une collaboration de quatre années, le contrat avec l'agence "Grey Worldwide" s'est terminé fin janvier 2003. Voilà pourquoi le Service de Communication avait lancé une procédure de sélection avec publicité préalable au niveau européen et belge.

Parmi tous les bureaux posant leur candidature, cinq agences ont finalement été retenues, dont VVL BBDO. La dernière étape de la sélection consistait pour eux à nous faire une proposition stratégique et/ou créative au niveau du corporate, du produit Rail Pass et des Ressources Humaines.

VVL BBDO a pu convaincre tous les membres du jury de son expérience et de sa créativité et le choix s'est donc porté sur elle. De plus, VVL BBDO est un acteur important dans le monde publicitaire: l'agence est la troisième dans son secteur. Elle est active dans tous les domaines: la publicité (son core business), la communication interactive, le marketing direct, le business-to-business... VVL BBDO travaille pour des clients importants comme BASE, Electrabel,

CBC, H&M, la VRT (avec Radio Donna), Pepsi...

Quels seront ses défis ? A court et moyen terme, VVL BBDO conseillera la SNCB et donnera des recommandations (stratégiques / créatives) dans différents domaines. Quelques exemples:

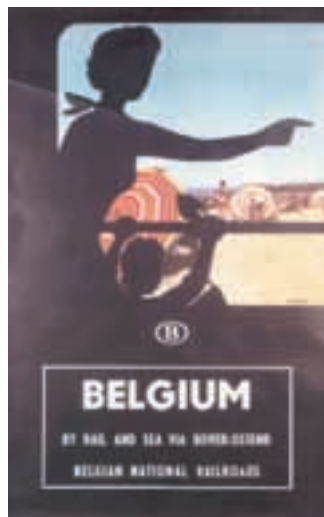
- Lancer et élaborer toutes sortes de campagnes pour les Directions Voyageurs et Ressources Humaines ainsi que pour le Service Communication.
 - En ce qui concerne le Rail Pass, une grande campagne a été lancée cet été en utilisant des médias variés: la radio, les magazines, l'internet, l'affichage aux arrêts d'autobus (surtout à Bruxelles) et dans nos gares.
 - Affiner l'identité visuelle de la SNCB.
 - Renouveler le site internet de la SNCB. L'intraweb suivra après.
- Et bien d'autres choses encore...

Nous vous tiendrons bien entendu informés de tous les projets qui seront lancés.



EXPO: l'art de l'affiche en bordure de mer

Du 1er juin au 8 novembre 2003.



Jusqu'au 8 novembre prochain, les Galeries vénitiennes d'Ostende accueillent une exposition rétrospective d'un siècle d'art de l'affiche. Le thème s'articule autour de la côte belge et présente naturellement plusieurs affiches éditées par les chemins de fer.

L'historien de l'art Karl Scheerlinck a consacré deux ans à la préparation de cette exposition. "Les chemins de fer ont joué un rôle important dans le désenclavement des stations balnéaires et dans le développement ultérieur du tourisme de masse à destination de la côte", nous explique-t-il. "Mais, le rail a également contribué à faire évoluer l'art de l'affiche. Au début, les stations balnéaires créaient chacune leurs propres affiches; le Ministère des chemins de fer de l'époque a pris l'initiative d'uniformiser cette diversité: il en a résulté une affiche unique pour toute la côte. C'est surtout depuis la création de la SNCB qu'une image cohérente et un style caractéristique propre sont apparus, parce que des graphistes de renom y ont travaillé de nombreuses années. Ces créateurs ont dû se réjouir d'avoir un tel commanditaire, d'autant plus que celui-ci disposait de son propre réseau étendu de panneaux d'affichage."

Informations pratiques :

Où? Aux Galeries vénitiennes sur la digue d'Ostende (à l'angle de la Parijsstraat), à 15 minutes à pied de la gare.

Quand? Ouvert tous les jours de 14h à 18h (également le dimanche de 10h à 12h).

Prix d'entrée :

- ▶ adultes: €3;
- ▶ étudiants (+ de 18 ans - max. 26 ans), seniors (+ de 60 ans), Carte culture 2002, groupes (min. 25 pers.), De Lijn, membres des "Vrienden Stedelijke Musea Oostende": €1,5;
- ▶ jeunes (15 - 18 ans): €1;
- ▶ enfants (- de 15 ans), guides "Lange Nelle"; écoles: gratuit ;
- ▶ visites guidées pour groupes (jusqu'à 25 personnes) - guide: €45 + €1,5 par personne.

Il a également été publié un splendide catalogue illustré par de nombreuses affiches sur ce sujet (voire plus qu'il y en a d'exposées). 160 pages, couverture souple, 140 illustrations, au prix de €35.

Eurostar FIP et FIP&Friends

Envie de passer quelques jours à Londres ou à Ashbury ? Eurostar vous propose deux offres promotionnelles cet automne: la première pour les bénéficiaires FIP et la seconde pour leurs amis.

1. Diminution du tarif FIP avantageux

A qui s'adresse l'offre: tous les bénéficiaires des facilités de circulation.

Dates de validité de l'offre: jusqu'au 30/11/2003.

Trajet : de Bruxelles ou Lille à Ashford ou Londres et retour.

Prix:

Nous vous communiquons les prix pour un voyage simple. Ces prix varient en fonction du jour de départ choisi pour votre voyage:

- pour tout départ un lundi après 12 h, un mardi, mercredi ou jeudi:
 - ▶ 18 euros par trajet simple en 2ème classe;
 - ▶ 37,50 euros par trajet simple en 1ère classe.
- pour tout départ un vendredi, samedi, dimanche ou lundi avant 12 h:
 - ▶ 28,50 euros par trajet simple en 2ème classe;
 - ▶ 57 euros par trajet simple en 1ère classe.

2. FIP & Friends (action PALS)

A qui s'adresse l'offre: les proches amis et connaissances des bénéficiaires de facilités de circulation.

Dates de validité de l'offre: jusqu'au 30/11/2003.

Trajet: aller-retour de Bruxelles ou Lille à Ashford.

Conditions: sur présentation d'un libre-parcours, d'un titre de légitimation pour

billets gratuits Benelux, ou de la carte internationale de réduction FIP, chaque bénéficiaire de facilités de circulation peut acheter des billets à tarif réduit pour quatre amis au maximum. Il doit s'agir d'un voyage aller-retour. Le bénéficiaire FIP n'est pas obligé d'accompagner ses amis ou proches lors du voyage.

Prix :

Nous vous communiquons les prix pour un voyage aller et retour (obligatoirement). Ces prix varient en fonction du jour de départ choisi pour votre voyage:

- pour tout départ un lundi après 12 h, un mardi, mercredi ou jeudi:
 - ▶ 58,40 euros par trajet aller-retour en 2ème classe;
 - ▶ 118,40 euros par trajet aller-retour en 1ère classe.
- pour tout départ un vendredi, samedi, dimanche ou lundi avant 12 h:
 - ▶ 73,40 euros par trajet aller-retour en 2ème classe;
 - ▶ 148,40 euros par trajet aller-retour en 1ère classe.

Ces deux promotions ne prévoient aucune possibilité d'échange ou de remboursement des billets. Il est également permis de combiner avec une autre formule de voyage: vous pouvez ainsi demander 1 trajet en période plus économique et 1 autre en période plus coûteuse, et/ou effectuer un trajet en 1ère classe et l'autre en 2ème classe.

Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble

Dans des groupes de travail, des cheminots de différentes fonctions découvrent le travail des autres et ce qu'il implique pour leur propre travail. Le résultat: une meilleure connaissance de ce que chacun fait et, à terme, un meilleur esprit d'équipe pour bien servir nos clients quand le trafic ne tourne pas rond.

Bien informer nos clients lorsque le trafic est perturbé, ce n'est pas une obligation inscrite dans un quelconque règlement. C'est une exigence que nous dicte notre souci de bien servir la clientèle pour la fidéliser et même tout simplement parce qu'elle y a droit.

Le projet IRT (nous en avons parlé dans notre édition 9/2002) a pour but de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour remplir pleinement cette exigence. Il base une grande partie de son travail sur la connaissance de la chaîne de l'information et la manière dont chacun, dans sa fonction, s'y intègre. Dans sa fonction: c'est-à-dire dans le métier qu'il exerce, autant que possible de manière solidaire avec les autres maillons de la chaîne.

Méconnaissance = handicap

Un des points faibles détecté lors de la phase préparatoire du projet était le manque de connaissance que les différents acteurs ont de la tâche de leurs collègues: comment ils exercent leur travail, avec quels moyens et quels sont leurs problèmes. Cette méconnaissance de l'autre est un véritable handicap. Elle a un effet négatif sur la qualité du service, sur l'utilisation efficace des moyens disponibles, sur la culture d'entreprise et, last but not least, sur l'image de la SNCB auprès de sa clientèle.

On a donc pensé à organiser des réunions groupant la plupart des "maillons de l'information" affectés à des fonctions différentes, des fonctions dans lesquelles l'information du client n'est souvent qu'un objectif lointain ou un volet annexe de l'activité. Ces réunions, à l'usage, s'avèrent un élément fédérateur pour le bon fonctionnement de la chaîne de l'information.

En réunion, tous les maillons concernés de la chaîne de l'information sont confrontés à un cas vécu dont on leur présente les versions des différents acteurs et les solutions apportées (y compris les excuses). Chacun peut ainsi prendre conscience des problèmes et des difficultés des autres maillons et un tour de table permet de noter les commentaires et les suggestions des participants.

Le groupe visite le lieu de travail des maillons concernés. Pour beaucoup, cette confrontation avec l'environnement de travail de leurs collègues est une véritable découverte. Remarquable quand on sait que certains ont plus de 20 ans de service et qu'ils sont en contact (distant) chaque jour avec ces collègues pour assurer la ponctualité de la circulation des trains.



Affiche apposée dans les lieux de travail pour toutes les fonctions concernées par IRT.

Meilleure communication mutuelle

La réunion se termine par un jeu de rôles sur "une meilleure communication mutuelle" (les néerlandophones parlent de "beter babbelspel"). Dans ce jeu, chaque maillon de la chaîne de l'info joue d'abord sa propre fonction, ensuite il rejoue en occupant une autre position dans la chaîne. Les acteurs du jeu sont un voyageur, un agent de liaison du service Voyageurs, un régulateur de ligne ou de gare, un speaker, un conducteur et un accompagnateur de train. L'information qui a été échangée auparavant entre les participants et les animateurs est cette fois testée dans la pratique.

Le défi des animateurs est de conduire le jeu de rôles sans s'écarter du sujet, en l'occurrence IRT, mais en prenant une distance telle que l'analyse de la démarche d'information soit possible pour chacun. Pas facile car chacun, en réalité, a une mission fonctionnelle qui prend le pas sur son rôle d'informateur... à l'exception peut-être du speaker.

Au terme de ce travail, il est clair que la compréhension réciproque entre les maillons a fait un bon en avant. On sait que dans le futur, les participants fourniront pour la plupart plus d'efforts lors d'un incident en vue de mieux réagir et de faciliter la tâche de leurs collègues.

Trois questions sur la libéralisation

Cette fois-ci, nous allons apporter des réponses à des questions quant aux effets de la libéralisation sur la distribution de la capacité et la confection des horaires. Cette compétence est transférée à un nouvel organisme indépendant.

Comment va se dérouler la confection des horaires de trains ?

La nouvelle réglementation européenne stipule qu'il s'agit d'une compétence dévolue à un organisme indépendant chargé d'attribuer la capacité disponible aux différents opérateurs ferroviaires désireux d'exploiter des services. Cette disposition est d'application lorsque la gestion de l'infrastructure et l'exploitation de services de train se trouvent aux mains de la même entreprise ferroviaire, comme c'est le cas à la SNCB. Cet organisme indépendant (mais pas encore opérationnel) est dénommé "l'Office ferroviaire".

En pratique, la SNCB élaborera un avant-projet d'horaires, à soumettre à l'aval de l'Office ferroviaire.

Les horaires prennent cours en décembre. Les demandes de capacité doivent être déposées au plus tard au mois de décembre de l'année qui précède. Toutes les demandes ultérieures sont évaluées sur la base de la capacité disponible.

Qui seront les collaborateurs de l'Office ferroviaire ?

On n'en sait encore rien. L'Office ferroviaire n'existe toujours que sur le papier, mais il s'agira de spécialistes ayant une connaissance approfondie des chemins de fer. Enfin, c'est ce que

nous supposons et espérons. Une partie d'entre eux seront probablement d'anciens agents de la SNCB, car qui d'autre connaît les chemins de fer belges mieux qu'eux ? Dans ce cas, ces nouveaux collaborateurs seront amenés à couper tout lien avec la Société afin de préserver leur indépendance.

Les attributions de l'Office ferroviaire sont temporairement exercées par le Service Public Fédéral Transport et Mobilité.

Notre Société aura-t-elle encore un rôle à jouer en matière d'horaires ?

Oui, sans aucun doute..

Un train en panne, la disponibilité de personnel, un signal dérangé, des travaux de voie, des transports de marchandises qui sont demandés à court terme en fonction des impératifs de production ... voilà toute une série de facteurs ayant une influence sur la gestion de la capacité et qui requièrent dès lors une intervention – le plus souvent à bref délai. De plus, nous disposons d'ARTEMIS, la banque de données qui rassemble toutes les données sur la capacité, et ce non seulement sur les horaires théoriques, mais également sur toutes les adaptations journalières.

Nous resterons dès lors incontournables grâce à notre présence quotidienne sur le terrain et aux informations essentielles que nous détenons.



Le tunnel, ça creuse !

Comme nous en parlions dans le C'est à Dire 2/03, le tunnel de Soumagne se creuse sur quatre fronts. On perce le tunnel par ses extrémités (à Vaux-sous-Chèvremont et Ayeneux) ainsi que par deux attaques intermédiaires réalisées au lieu dit du Bay-Bonnet. A cet endroit, un puits d'accès de 30 mètres de diamètre et 30 mètres de fond a effectivement été creusé afin d'accéder aux fronts de creusement complémentaires.

La photo ci-dessus illustre le percement entre le puits du Bay-Bonnet et la tête est du tunnel côté Allemagne.

LES PROJETS PRIORITAIRES DE 2003: OÙ EN EST-ON ?

Ce que nos clients jugent avant tout, c'est le service que nous offrons quotidiennement. Pour répondre à leurs attentes, le Comité de Direction a décidé de mener à bien trois projets prioritaires de court terme en matière de service à la clientèle voyageurs. L'objectif: améliorer significativement la perception que nos clients ont de la SNCB.

Ces trois projets portent sur:

- la régularité,
- la propreté des trains et
- la disponibilité du matériel roulant et le nombre de places assises.

La Task Force dirigée par Antoine Martens (OPERATIONS), avec Jean Denayer (MATÉRIEL), Daniel Derochette (TRAINS) et Alex Migom (RESEAU), pilote le Plan d'action pour les trois priorités et le Comité de Direction en assure le suivi hebdomadaire.

Comment évoluent les trois projets après trois mois ? Toute une série d'actions ont été entamées et d'autres initiatives, mises en place par le passé, sont poursuivies.

Nouveau: toutes les initiatives concernant ces thèmes sont désormais réunies dans un plan global et concerté. Ce plan permet d'installer une véritable vision d'équipe.

Pour chaque action, les équipes impliquées se réunissent régulièrement. Elles développent ensemble des outils communs de mesures et implémentent des solutions concrètes. Enfin, chaque action est suivie par un responsable clairement désigné.

C'EST A DIRE présente ici – et dans de prochaines éditions – quelques premières réalisations concrètes et aborde certains projets d'actions destinées à améliorer le service offert quotidiennement à nos clients.

Signalisation: réduire les incidents

En matière d'infrastructure, des mesures ont été prises, visant à réduire les dérangements. Le système de suivi des incidents d'INFRASTRUCTURE va être relié à la base de données de RESEAU qui renferme les informations relatives aux incidents et accidents. On évitera ainsi les tâches redondantes d'encodage et les risques d'erreurs.

En ce qui concerne les postes de signalisation EBP-PLP (postes à logique programmée), la disponibilité a fait l'objet d'importantes investigations qui ont permis la mise en œuvre d'actions correctrices. Ces mesures ont déjà contribué à réduire sensiblement les taux de panne de certains équipements.

Un problème se pose encore, celui des coupures d'alimentation électrique. De nombreux postes de signalisation sont alimentés sous haute tension au départ de plusieurs sources indépendantes. Néanmoins, quelques rares installations ne disposent encore que d'une arrivée.

De même un petit nombre de postes EBP-PLP ne sont pourvus que d'un système no-break unique. Ce système assure la permanence de l'alimentation électrique des équipements électroniques et des ordinateurs qui ne tolèrent absolument aucune coupure sous peine de subir des dommages ou de perturber fortement l'exploitation. Dans un futur proche, les circuits d'alimentation électrique seront partout au moins dédoublés.

Service d'intervention rapide, help-desk et système de diagnostic

Au fur et à mesure de leur mise en place, les sites EBP-PLP peuvent se doter d'une équipe d'intervention rapide et ont accès à un help-desk spécialisé. Ce service est doté d'équipements techniques de monitoring



et de gestion à distance plus perfectionnés, accessibles dans le futur aussi depuis les CLI (Centres Logistiques Infrastructure).

Plus globalement, un système performant de diagnostic, de transmission d'alarme et de surveillance à distance des équipements impor-



tants pour les installations modernes est développé. L'objectif est d'installer des systèmes de surveillance des éléments de signalisation et d'alimentation électrique afin de prévenir les dérangements.

Actuellement, un système de diagnostic équipe la L2 et, de manière plus limitée, la L50A. Ce système de diagnostic sera étendu à toutes les installations modernisées ou stratégiquement importantes.

Une équipe R-EX ('Retour d'Expérience') consacrée aux aiguillages est en place pour mieux tirer profit des observations faites sur le terrain et corriger en conséquence le design et la maintenance des ins-

tallations. Pour Louis Brabant, responsable du service I.3 Signalisation, "Il est relativement délicat de mesurer en exploitation les grandeurs physiques pertinentes et de déceler



les premiers symptômes de dégradation avant que celle-ci ne conduise au dérangement".

Certains appareils de voie sont pourvus de capteurs de force accessibles à distance pour le monitoring des pannes. D'autres systèmes, à l'essai, se basent sur des mesures électriques.



Nouvel équipement pour le nettoyage des sièges

A Ottignies, le personnel de nettoyage emploie depuis début juillet un nouvel équipement dit 'injection-extraction' plus efficace pour le nettoyage des tissus, notamment des appuis-tête. L'appareil injecte le produit de lavage à forte pression, puis l'extrait. A terme, l'appareil devrait aussi être utilisé à Liers et Kinkempois.

Le poste d'entretien d'Ottignies utilise également depuis plusieurs mois de nouveaux torchons et produits de lavage. Peu spectaculaires en photo, ils sont en tout cas beaucoup plus efficaces que ceux utilisés précédemment.

Une autre manière de concevoir le nettoyage

Dans la mesure où la propreté du matériel constitue l'une des trois priorités majeures de notre entreprise, l'organisation du nettoyage a été revue. En abandonnant l'ancienne procédure basée sur un planning serré et en adaptant la fréquence du nettoyage en fonction de l'état de propreté du matériel, nous pouvons mieux répondre aux attentes de nos clients.



Orientation "tâches" contre orientation "clientèle"

Auparavant, le nettoyage du matériel voyageurs était organisé sur la base d'une orientation "tâches". Cela signifie qu'il était réalisé à intervalles réguliers sur la base d'une liste précise de tâches à effectuer, que ces tâches soient ou non nécessaires au vu de l'état réel du matériel. Les voitures subissaient (entre autres) un



entretien hebdomadaire ("11"), complété par un petit nettoyage réalisé en gare au moment du premier départ journalier. On parlait du principe que cela suffisait. Mais ce n'était

pas toujours le cas: lorsqu'une rame accueillait un groupe d'écoliers juste après l'entretien, elle devait peut-être circuler le reste de la semaine avec une ou plusieurs voitures souillées de morceaux de chips et de taches de boissons rafraîchissantes.

Dans le nouveau système, le client – et le niveau de propreté qu'il attend – est au centre des préoccupations. La question n'est plus de savoir si toutes les tâches programmées ont été exécutées, mais si le train répond bien aux critères de propreté établis par le client.

Car c'est finalement le client qui fixe le niveau de propreté. C'est à cela que sert notamment le baromètre qualité (une enquête menée parmi les clients par la Direction Voyageurs). Ce baromètre a montré par exemple que la propreté du sol est très importante pour les clients, et qu'il faut donc porter davantage d'attention à cet aspect.

L'entretien a donc été scindé en tâches partielles plus petites. Le service exécutant détermine quelles tâches doivent être exécutées en fonction des circonstances, de l'état du matériel.

Ce système produit un rendement accru car on ne nettoie que si c'est nécessaire. On économise donc du temps et de l'argent en se concentrant sur la réalisation de tâches effectivement indispensables.

Les Directions collaborent

Le roulement des voitures ou des rames est un autre facteur déterminant pour l'entretien. Les choses peuvent se compliquer lorsqu'on n'a pas prévu assez de temps pour procéder à l'entretien. Cette compétence revenant à la Direction Trains, une forme de collaboration plus étroite s'impose. C'est ici qu'intervient la nouvelle fonction de manager de série. Le manager de série appartient à la Direction Matériel. En quoi consiste son travail? Il est le responsable final de l'état d'une série de voitures ou de rames, et l'une de ses préoccupations consiste à organiser le roulement de ce matériel avec la Direction Trains et, en particulier, à prévoir le temps nécessaire pour leur nettoyage. Il prend pour principe que le matériel peut couvrir environ 400 kilomètres entre deux nettoyages.

La collaboration entre Matériel et Réseau va encore plus loin. Du personnel de Réseau peut aussi être amené à exécuter des tâches d'entretien, avant le premier départ de la journée ou à l'arrêt de la rame dans une gare, lorsqu'on manque de temps ou s'il n'est pas possible de retirer le matériel du service pour le nettoyer. Les interventions s'effectuent, en fonction de la nécessité, sur demande du manager de série.

Cette collaboration fait l'objet d'un contrat formel entre les Directions Réseau et Matériel.

Une feuille de mesures unique

A l'avenir, la propreté des trains sera évaluée sur la base d'une "feuille de mesure" unique, c'est-à-dire un formulaire d'évaluation détaillé. Des mesures étaient déjà réalisées tant par la Direction Matériel que par la Direction Voyageurs, mais les feuilles de mesure étaient différentes. Elles sont désormais identiques, si bien que leurs résultats peuvent facilement être comparés.

Et le nettoyage extérieur ?

Améliorer le nettoyage de l'extérieur des caisses suppose la mise en œuvre de quelques mesures précises. Dans l'avenir proche, on investira pour améliorer nombre d'installations car-wash. Certaines d'entre elles sont en service ininterrompu depuis 20 ans ou plus et doivent être adaptées aux circonstances nouvelles. Par exemple, la forme des voi-



tures M6 à deux niveaux diffère fortement de la caisse du matériel classique.

En hiver, un problème supplémentaire se pose: l'eau de lavage gèle, ce qui empêche le fonctionnement de certains éléments, et les produits de nettoyage perdent de leur efficacité. Les actuelles installations de lavage sont en "chômage technique" lorsque la température extérieure est inférieure à deux degrés Celsius. On étudie actuellement la possibilité de les couvrir et de les chauffer... sans que la facture dépasse des limites raisonnables. De meilleurs résultats peuvent aussi être obtenus en combinant un produit acide et un produit basique, ce qui suppose une adaptation des installations.

L'amélioration de la collaboration entre les différentes Directions influencer favorablement le résultat. Car le passage d'un train au car-wash

résulte de la coordination entre deux Directions, en plus de Matériel: Réseau pour le tracé d'un itinéraire et Trains pour la planification et la réalisation du parcours proprement dit.

Ce qu'ils en disent



Daniel, chef d'équipe à Gand: "Ici, nous entretenons des rames des types AM 96, AR 41 et Break. Le nouveau système n'est pas encore totale-

ment appliqué, mais il implique que nous travaillerons par modules. Nous ne nettoierons que ce qui est sale, et non plus systématiquement toute la rame. Nous avons déjà reçu les informations et nous constatons déjà des changements. Dans le roulement, il est désormais davantage tenu compte de l'entretien. Grâce à la démarche qualité, nous avons aussi du meilleur matériel, des nouveaux chiffons, des raclettes pour les vitres ou des objets plus pratiques à l'usage. Et il y a une recherche de nouveaux produits de nettoyage".



Carlos: "On ne nettoie pas plus de trains, parce que le poste d'entretien a une capacité maximale, mais nous remarquons que les rames qui

entrent sont entretenues plus régulièrement. On rencontre moins de cas de trains qui n'ont clairement pas eu d'entretien depuis des semaines et dont donc difficiles à rendre totalement propres. Naturellement, le schéma d'entretien ne dépend pas seulement de nous. Il y a des circonstances qui peuvent le perturber, comme des travaux ou une avarie. Mais les accords passés avec Réseau et Trains pour l'arrivée des rames sur place sont meilleurs: désormais, on écoute nos suggestions pour une planification optimale du travail".

Votre avis pour Sophie

Voici le courrier qui a attiré notre attention.

"Par cette présente lettre, je me permets de m'adresser à vous concernant votre article du n°3 de cette année où vous traitez les trois priorités en matière de qualité de la SNCB, je voudrais parler de la propreté.

Etant conducteur de train au dépôt de conduite de Welkenraedt, nous assurons les trains "L" sur la L37 de Verviers-Central à Liège-Palais, actuellement limités à Liège-Guillemins, ainsi que les trains d'automotrices de la liaison Liège-Guillemins - Aix-la-Chapelle (Allemagne).

Ces parcours sont assurés en automotrices qui circulent du matin au soir sans passer par un poste d'entretien de nettoyage ou sans avoir subi un nettoyage de l'automotrice sur place à Liège-Guillemins ou Verviers-Central suivant la direction du train. Les automotrices assurant cette liaison sont dans un état pitoyable: journaux et papiers sur les banquettes ou au sol, boîtes de boissons, etc.

En plus, l'alimentation en eau du lavabo du WC et du WC lui-même est déjà vide en début d'après-midi. Je suis souvent gêné, en tant que conducteur, de voir l'automotrice circuler dans de telles conditions de propreté. Ne serait-il pas possible que du personnel de la société intervienne à Liège-Guillemins ou Verviers-Central afin de nettoyer au plus gros ces automotrices?"

Il est vrai que pour les trains que vous mentionnez, le problème est réel. Le fait est que les roulements ne permettent pas le passage du matériel roulant aux postes d'entretien durant la journée. En fait, toutes les AM ne sont pas habilitées à effectuer le trajet Liège-Aix: le nombre d'engins qui y est autorisé est réduit. De ce fait, ce sont toujours les mêmes trains qui sont utilisés et il n'est pas possible de les nettoyer entre 6 et 22 heures. Le problème a été abordé lors de réunions qui ont lieu régulièrement entre les responsables de Matériel et de Trains afin de trouver une solution. Pour le prochain changement de roulement, l'idée (actuellement à l'étude) serait de procéder à un ou plusieurs échanges par du matériel propre à Liège.

La nouvelle gare de Hal

Le service aux clients et les collègues nettement mieux logés

Depuis 1993, le carrefour ferroviaire de Hal a bien changé. Il a bénéficié des investissements de modernisation du réseau et de l'ouverture d'une ligne TGV vers la France. Les voies ont plongé dans deux tunnels sous la nouvelle place de la gare et la liaison entre les deux parties de la ville ont retrouvé leur liaison directe. Le point d'orgue de cette rénovation fut – fin septembre – l'ouverture du nouveau bâtiment voyageurs.



Vue d'artiste de la gare de Hal rénovée

La gare de Hal a été dressée juste à l'orée du centre-ville, le long du canal de Charleroi, au bout de la dalle surplombant les voies – la place de la gare – du côté de la direction Bruxelles, près des accès aux quais et à la gare d'autobus.

Le nouveau bâtiment a un look moderne, que lui donne la construction métallique formant une coupole protectrice pour le bâtiment lui-même et ses abords. Il répond aux exigences les plus récentes en matière de confort et de service. Il

faut dire que le concepteur s'était fixé pour lignes directrices la convivialité et l'emploi aisé. D'où une accessibilité maximale du bâtiment, bien sûr, mais aussi des quais, par des escaliers mécaniques ou fixes et des ascenseurs. Le pont Sainte-

Anne, à hauteur de la rue Sainte-Anne, offre une entrée supplémentaire, bien pratique pour les voyageurs qui se rendent à la gare en voiture. On compte autour de la gare quelque 400 emplacements de parking, sans oublier, évidemment, le voisinage immédiat d'un garage pour vélos et motos et d'une gare d'autobus.

Concept contemporain

La couverture du bâtiment et de l'accès aux quais est une structure moderne qui offre protection aux voyageurs pendant l'attente et lors de leurs mouvements autour de la gare, particulièrement sur la place de la gare qui domine quais et voies. Le dôme s'harmonise bien avec les constructions de la proche rue Vandepereboom. Et de ce fait, la gare et toutes ses fonctions sont architecturalement bien intégrées dans l'espace public environnant, qui prend ainsi un coup de neuf et de frais. Mais ce modernisme ne

gomme pas pour autant le passé. Quelques éléments caractéristiques de l'ancienne gare sont préservés dans le nouveau bâtiment. C'est le cas du pignon à l'horloge et de la dénomination en pierre bleue qu'on a rassemblés autour des guichets.

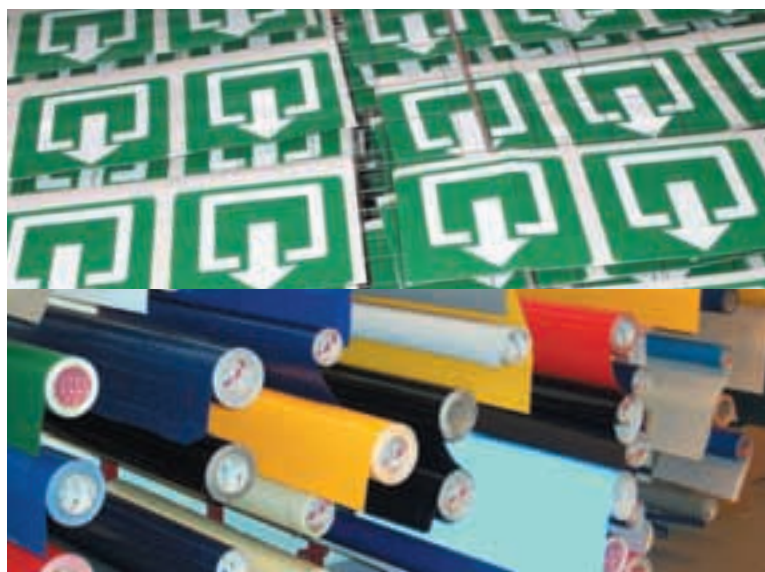
La gare abrite des locaux pour le personnel, un hall d'accueil pour les voyageurs, les guichets, un confortable espace d'attente et une zone spéciale qui accueille des activités commerciales incontournables dans une gare. Fin 2003, après l'achèvement complet du nouveau bâtiment, la gare temporaire disparaîtra.

C'est en 1999 qu'a été demandé le permis de bâtir. Les travaux ont véritablement commencé en 2001. Ils représentent un investissement total de 4,25 millions d'euros.

Nos clients observeront encore quelques autres améliorations, fusent-elles moins importantes: des auvents de quais dotés d'abris

B-Sign: suivez le guide!

Une gare ne peut pas être conviviale sans guider convenablement les voyageurs. Cela porte un nom: la "Signalétique". La division B-Sign de la Direction Patrimoine est le spécialiste en la matière. Elle fonctionne comme une petite entreprise et est installée dans un parc industriel à Aalter.



Un plan concerté

Comment procède-t-on pour équiper une gare de la signalétique requise ?

L'architecte ou l'ingénieur qui dirige les travaux et un responsable de B-Sign se rendent ensemble sur place et examinent les plans. Un dossier complet est ensuite constitué sur la base de leur concertation; il donne la liste de tous les panneaux avec les textes et symboles qu'ils comportent, ainsi que leur emplacement précis.

"Toute communication visuelle doit être conforme à la ligne SNCB. Actuellement, on vise la plus grande uniformité possible en matière

de couleurs, polices de caractères et autres. L'avantage pour le client est une identification immédiate" explique Johan Lambersy, le responsable de B-Sign. "De plus, bon nombre de connaissances techniques interviennent ici. Par exemple, le choix du matériau dépend fortement de sa future utilisation à l'intérieur ou à l'extérieur, et de la durée de vie exigée".

Le matériel requis est parfois disponible au magasin ou doit être commandé. Le magasin renferme toutes sortes de panneaux, rouleaux de matériau autocollant, types d'encre... et même une scie spéciale pour la découpe des panneaux synthétiques légers.

Peler, calquer...

Dans la plupart des cas, on choisira des panneaux sur lesquels des lettres collées sont apposées. Tous les textes (ou symboles) sont dessinés par ordinateur au moyen d'un programme graphique. Ils sont ensuite envoyés au plotter, une sorte d'imprimante qui n'imprime pas mais découpe les contours dans un rouleau ou une pellicule de matériau autocollant.



Puis, on pèle et on calque: le matériau excédentaire autour des lettres est décollé - manuellement - du support et la pellicule est recouverte d'un papier légèrement autocollant. De cette manière, les lettres



sont transférées sur un autre support, mais à l'envers. Les éléments qui forment un tout sont découpés et finalement collés sur le panneau.

... monter

B-Sign livre à domicile. Elle dispose de deux camions pour livrer la production. Ces camions sont entièrement équipés du matériel de travail nécessaire pour procéder au montage sur place de tous les éléments. L'équipement d'une gare de moyenne importance avec tous les panneaux nécessaires demande généralement l'intervention d'une équipe de deux hommes pendant deux jours.



B-Sign utilise encore d'autres méthodes de production des supports de communication visuelle:

La sérigraphie: il s'agit d'une technique permettant une impression sur différents supports (autocollants, papier, panneaux...). Le support est placé sous un tamis à mailles fines, qui est enduit d'encre. Le tamis ne laisse passer l'encre qu'à certains endroits. En utilisant successivement plusieurs tamis, on peut réaliser une composition de couleurs différentes. La réalisation d'une telle trame est également possible par le biais d'une sorte de procédé photographique.

Les appareils d'impression de T-shirts et casquettes constituent un instrument indispensable pour la confection de matériel promotionnel.

L'impression numérique: une configuration d'ordinateur, une imprimante spéciale et une rogneuse (coût: environ 35.000 euros) permettent de réaliser des impressions couleur sur du matériel autocollant, du film pvc, des bandes magnétiques, etc.

Les travaux à Anvers: point de la situation

Depuis plusieurs années déjà, Anvers fait l'objet d'importants travaux de réaménagement. Voici, en quelques mots, l'état d'avancement des travaux, dans la gare et alentour.



La gare proprement dite:

Accès direct à la Pelikaansstraat et à la station de métro Diamant

Depuis le 1er juillet, vous pouvez accéder directement aux quais d'Anvers-Central, en venant de la Pelikaansstraat et de la station de métro Diamant. Vous n'êtes plus obligé de passer par le hall de la gare. Des escalators vous conduisent de la station de métro au niveau +1 de la gare.

Les deux années précédentes, les voyageurs quittant Diamant devaient emprunter un escalier temporaire situé côté Pelikaansstraat vers l'entrée De Keyzerlei pour accéder aux quais d'Anvers-Central. L'accès par cet escalier provisoire va maintenant être fermé.

Il y a même un accès supplémentaire à partir du grand hall. Dans le nouveau passage sous voies, les voyageurs à mobilité réduite et les personnes poussant une voiture d'enfant peuvent emprunter l'ascenseur pour atteindre l'avant quai.

L'avant quai proprement dit forme à présent un grand ensemble et offre beaucoup plus d'espace aux voyageurs en attente.

En outre, les trois voies situées côté Pelikaansstraat seront mises en service fin septembre.

Entre-temps, les travaux de fouille du niveau -1 ont été entamés et après la pose de la dalle, ce sera le tour du niveau -2, qui donne accès aux deux tunnels à voie unique vers Anvers-Dam.

Le creusement de la portion souterraine entre la Kievitplein et Berchem commencera en septembre. Il a fallu d'abord terminer un mur de retenue des eaux à hauteur de la Kievitplein, pour éviter que la nappe phréatique ne s'écoule dans le puits de fondation.

Point de rendez-vous:

De la Censerie

Celui qui a déjà été invité à une réunion de travail dans le bâtiment du district d'Anvers-Central sait que les salles de réunion y répondent aux noms de Gondry et Slegers. Il s'agit là des noms de deux cheminots qui jouèrent un rôle de premier plan dans

la gare d'Anvers par le passé.

Les espaces de la gare réservés aux bureaux ont également été adaptés, en même temps que la pose de la liaison nord-sud. Depuis l'année dernière, les visiteurs sont reçus au bâtiment du district, dans un magnifique hall d'entrée.

Le local anciennement affecté aux accompagnateurs de train a été transformé en une belle salle de réunion spacieuse. Elle devait naturellement, elle aussi, recevoir un nom convenable. Il a donc été demandé à toutes les personnes travaillant dans le bâtiment du district de proposer des noms. Kris Meulders, ingénieur à Maintenance Infrastructure, avança le nom de Louis De la Censerie. Ainsi s'appelait l'architecte qui bâtit la "cathédrale" ferroviaire anversoise du XIXème siècle sur l'ordre du roi Léopold II.

Un bon siècle plus tard, il donne son nom à la nouvelle salle de réunion. Salle De la Censerie: le lieu approprié pour dévoiler vos plans SNCB.

Zandvreter et Krabbekoker,

Prêts à percer



Les deux tubes de tunnel simples entre la Damplein et l'Astridplein seront prêts fin septembre. Le Zandvreter, une machine de percement de tunnel gigantesque a travaillé de manière intensive pendant quatre mois et demi et a terminé le premier tube de tunnel en février 2003. Il s'agit à présent de poursuivre le parachèvement du tube.

Depuis mai 2003, le Krabbekoker, jumeau du Zandvreter, le second tube de tunnel, a été percé. Si l'opération se déroule sans anicroche, le

Krabbekoker atteindra la place Astrid, son point final, fin septembre 2003. A partir de fin 2006, les trains internationaux et intérieurs circuleront sous la ville via un tunnel ferroviaire de 1200 m de longueur reliant l'Astridplein à la Damplein.

Damplein:

Le projet "renouvellement de la voie et des environs" prend forme

"Spoor Noord" est le nom générique d'un certain nombre de projets destinés au nord d'Anvers, dont la gamme va jusqu'à la restauration de la gare d'Anvers-Dam, par exemple. Le projet "renouvellement de la voie et des environs" est le projet qui aura le plus d'impact sur la zone Spoor Noord. Il vise la transformation de l'ancien site ferroviaire et de la Damplein en un nouveau parc paysager urbain, au goût du jour. A cette fin, la ville d'Anvers lançait en 2002 un concours international d'urbanisme. Au début de cette année, le jury a opté pour l'équipe Studio Spoor Noord et son projet "Villages and Metropolis". L'équipe d'architectes va à présent continuer à développer le projet et à réorganiser l'ancien site ferroviaire en collaboration avec les parties et les riverains. L'opération aboutira à la création d'un parc paysager ouvert de 17 ha, avec de l'espace pour le développement de projets (habitations, bureaux et magasins) et la récréation (sport et culture). Les bâtiments de caractère ferroviaire ayant une valeur historique et la Damplein seront intégrés dans le parc. Les travaux commenceront en 2005 et se termineront en 2008.

Vers le milieu de 2004, la construction de l'accès au tunnel dans le puits ouvert sera terminée et il sera alors possible de procéder à la reconstruction de la Damplein. La Damplein proprement dite devrait être achevée fin 2005. Une attention toute particulière sera accordée à la nature et à la recherche de solutions bien adaptées à la circulation. La tranchée du tunnel sera intégrée dans le parc et pourra servir de décor pour des spectacles de plein air, des festivals, etc. L'espace libre, sur le toit du tunnel, pourra être affecté à de petites terrasses ou à des expositions.

Le nouveau point d'arrêt d'Anvers-Luchtbal

S'est ouvert le 1er septembre

Depuis le 1er septembre, les voyageurs peuvent prendre le train au nouveau point d'arrêt d'Anvers-Luchtbal, situé sur la Groenendaallaan, qui remplace l'ancien situé au même endroit.

Le nouveau point d'arrêt est équipé de six quais d'une longueur de 350 m chacun, d'un grand parking et de toutes les facilités requises. Les travaux d'urbanisme de Luchtbal seront terminés au début de 2005. En 2006, la nouvelle gare Anvers-Luchtbal ouvrira ses portes.

"De Zaak Alzheimer": second rôle de choix pour la SNCB

"De Zaak Alzheimer", best seller de Jef Geeraerts, a été adapté à l'écran à Anvers, au cours du printemps dernier. Ce film prestigieux a coûté la bagatelle de 2.450.000 euros. Rendez-vous dans les salles obscures dès l'automne. Une mini série de trois épisodes est ensuite prévue pour la télévision. Il se pourrait également que le duo de flics de choc Vincke et Verstuyft nous revienne en télévision pour dix nouveaux épisodes.

Jef Geeraerts est un des écrivains flamands les plus célèbres en matière de polars. Ses romans mettant en scène le duo de flics Vincke et Verstuyft restent parmi les plus populaires. Des comédiens célèbres en Flandre ont dès lors rejoint l'équipe du film. Koen de Bouw et Werner De Smedt sont Vincke et Verstuyft. Jan Declair prête ses traits au tueur à gages Angelo Ledda. Le casting compte également d'autres comédiens flamands de renom. La réalisation, la production et la musique originale sont également l'affaire de professionnels de Flandre.

Le film pourrait être mis sur le marché en version française sous-titrée ou doublée.

Egalement un rôle pour la SNCB

Différentes scènes ont été tournées sur notre domaine ferroviaire. Le tueur à gages Angelo Ledda monte à bord du TGV Marseille-Bruxelles afin d'y commencer sa mission. Il descend finalement à Anvers-Central. Certaines scènes ont été filmées sur le quai, dans le couloir central, ainsi qu'aux consignes. Deux accompagnateurs de train du dépôt d'Anvers-Central ont participé à la figuration de ces prises. A Anvers-Kiel, un train de marchandises parcourt le trajet Hoboken-Polder-Kiel afin de nous offrir une scène nocturne captivante. La SNCB a fourni la locomotive et le conducteur. D'autres scènes de moindre importance se déroulent également le long de la voie.

L'intrigue

Angelo Ledda, tueur à gages international presque à la retraite, arrive en Belgique afin d'y supprimer deux personnes. Il souffre de la maladie incurable d'Alzheimer qui affecte sa mémoire. Ce sera probablement sa dernière mission. Le premier meurtre se déroule sans incident. Mais lorsqu'il s'avère que la deuxième cible est une fillette de douze ans, Ledda commence à souffrir de troubles de la mémoire. Il se retrouve subitement mêlé à des intrigues politiques, des crimes sexuels et une folie meurtrière, partant même à la recherche d'un ancien ministre riche à la retraite. La Belgique si paisible prend alors des allures de champ de bataille. Les complices inattendus de Ledda sont le commissaire Eric Vincke et l'inspecteur Freddy Verstuyft. Ces policiers intègres se lancent tout d'abord à la poursuite du tueur à gages, mais réalisent peu à peu qu'ils visent le même objectif que Ledda: l'arrestation des coupables et la mise en lumière d'un immense scandale politique.

Harcèlement au travail. Que faire ?

On n'arrête pas d'en parler: le harcèlement au travail. Il faut malheureusement avouer que notre entreprise se trouve également confrontée au phénomène. La SNCB se soucie du bien-être de ses collaborateurs et prend le problème du harcèlement très au sérieux. Le nombre de cas est peu élevé et la plupart des affaires se règlent de manière informelle. Mais que faire si vous vous sentez concerné ? A quelles instances de la Société vous adresser ? Voilà ce que nous avons demandé à Peter Sioen, psychologue auprès de CPS (Corporate Prevention Services), le service externe de prévention à la SNCB.

L'EAS (Employee Assistance Structure) est un programme développé au sein de la cellule psychosociale de CPS (Corporate Prevention Services). Il est chargé de structurer l'accueil et l'accompagnement de personnes qui s'estiment harcelées ou qui, pour une raison ou une autre, ne se sentent plus bien dans leur peau au travail. Les problèmes que ce service est amené à traiter, sont: le harcèlement moral, les intimidations et abus sexuels, les agressions et la discrimination, ainsi que d'autres sources de mal-être au travail.

Qui peut vous aider ?

S'il n'est pas possible de résoudre le problème par une discussion avec les collègues, le chef immédiat ou le manager, contact peut être pris avec l'un des conseillers en prévention de la section psychosociale de l'EAS. Vous pouvez également alerter le central d'appels. Celui-ci vous aiguillera vers l'EAS. De plus, vous pouvez vous en remettre à des 'personnes de confiance' au sein de l'entreprise. Actuellement, il s'agit des 13 médecins du travail de la SNCB. Peter Sioen: "Nous comptons tisser à l'avenir un réseau étendu de collaborateurs spécialement formés pour prendre en charge des personnes victimes de harcèlement. En fin de compte, nous souhaitons en arriver à une 'personne de confiance' par division et par atelier."

Discrétion assurée

Après avoir pris contact avec l'EAS, un premier entretien est organisé. Les conseillers en prévention commenceront par identifier la nature du problème. Peter Sioen: "Parfois, le problème relève du domaine des syndicats ou de la sphère privée. Ou alors il s'agit plutôt d'un conflit que de harcèlement." Le problème est soigneusement circonscrit et d'éventuelles solutions sont recherchées. L'EAS va établir un parcours avec vous, pour que vous soyez tout de suite fixé sur la tournure des événements. Peter Sioen: "Nous sommes liés par le secret professionnel. Vous pouvez dès lors vous confier en toute discrétion. Rien ne sera fait sans l'accord du plaignant."

"Nous essayons en premier lieu de trouver une solution informelle, par exemple, en dialoguant avec la personne mise en cause. Celle-ci n'est souvent pas consciente du caractère

blessant de ses propos. Le harceleur présumé croit parfois que ce qu'il dit ou fait est anodin, alors que la victime en souffre." L'EAS peut contacter le chef immédiat ou le manager du service. Peter Sioen: "Le management porte toujours une part de responsabilité en situation de harcèlement. Si le harcèlement devient insupportable, c'est parce que la direction ne s'est la plupart du temps rendue compte de rien. Ou alors elle a bien remarqué quelque chose mais sans y prêter attention. Il est donc important de pouvoir collaborer avec elle. Les chefs directs nous appellent régulièrement pour demander conseil lorsqu'ils sont confrontés à des cas de harcèlement au sein de leur service."

Quand parler n'avance plus à rien

Les cas sont nombreux, mais si l'approche informelle ne donne rien, la personne harcelée peut introduire une plainte officielle. Il est alors pris note des déclarations du plaignant, de la personne mise en cause, des chefs et des témoins. Toutes sortes de preuves sont rassemblées. Le dossier est alors transmis à l'employeur, qui est légalement tenu de prendre des mesures pour mettre fin au harcèlement. Peter Sioen: "Les conséquences pour le harceleur avéré peuvent être lourdes. La SNCB ne tolère ni le harcèlement ni la violence. Pour redresser la situation, l'entreprise peut puiser dans son arsenal disciplinaire ou prescrire la mutation du harceleur. Il incombe à l'EAS de contrôler si des mesures ont été effectivement prises et si elles ont permis de mettre fin au harcèlement. Sinon, c'est l'inspection médicale qui est chargée d'intervenir. Et, au bout du compte, l'affaire peut être portée devant un tribunal. Heureusement, on en arrive rarement à cette dernière extrémité car la plupart des plaintes sont résolues de manière informelle."

Numéros de téléphone utiles :

Central d'appels EAS à CPS :
02 525 35 99 (911/53599)
Central d'Appels :
02 525 25 25 (911/ 52525)

Gare du Midi : réouverture de l'ancien "couloir des postes"

Tous ceux qui travaillent dans les bâtiments situés dans le périmètre de la rue de France, pourront bientôt se rendre encore un peu plus vite de la gare du Midi au boulot (ou retourner tout aussi vite à la maison ...). En effet, le tunnel piétonnier côté sud tant attendu ouvre enfin ses portes en octobre.



Ce passage faisait office dans le passé de tunnel de service pour le personnel des postes, d'où son surnom de 'couloir des postes'. Il s'agit du troisième couloir transversal sous voies qui relie la rue de France à l'avenue Fonsny. Vous pouvez ainsi accéder directement aux quais via des escaliers fixes (et également par des ascenseurs d'ici la fin de l'année).

Plus besoin de faire un crochet via le hall Thalys. Depuis l'ouverture de l'accès "Sud", beaucoup d'usagers

avaient pris l'habitude d'utiliser un raccourci en empruntant le hall Thalys et les quais 3-4 ou 5-6. Résultat des courses : des quais bondés et des ascenseurs surchargés car pas du tout conçus pour absorber un tel afflux. Il y a quelque temps, la gare avait réagi en inversant le sens de la marche pour les escaliers roulants le matin, mais ce n'était évidemment pas du tout au goût des clients qui cherchaient à monter. Il ne leur restait plus qu'à se rabattre sur les ascenseurs. L'ouverture de ce nouveau pas-

sage a permis de mettre fin à cette situation : les escaliers roulants ne serviront plus qu'à monter. Dorénavant, le passage par les quais Thalys représente même un détour, car le "couloir Sud" donne sur tous les quais via des escaliers fixes. C'est pourquoi vous êtes tous invités à les utiliser !

Comme vous le savez, le couloir Sud accueillera également des ascenseurs conduisant aux quais. Ils seront mis en service d'ici la fin de l'année, tout comme les panneaux indicateurs électroniques.

Entre-temps, la modernisation et l'extension de la gare et de ses abords se poursuivent. La Galerie du Midi et la Place Horta seront achevées vers la même époque. La Galerie du Midi est la zone commerciale implantée dans la façade vitrée côté rue de France. Les concessions disponibles sont déjà partiellement attribuées. La Place Horta désigne l'emplacement qui borde cette galerie.



100.000 B-Excursions pour le ZOO

Depuis le 1er janvier 2003, la SNCB a déjà vendu plus de 100.000 B-Excursions à destination du Zoo d'Anvers. Il s'agit de la B-Excursion la plus en vogue depuis plusieurs années déjà. Au total, plus de 740.000 B-Excursions ont été vendues au cours de toute la saison qui s'est étendue d'avril 2002 à mars 2003 inclus.

Les B-Excursions qui ont enregistré les meilleures ventes au cours de la saison dernière sont les suivantes: le Zoo d'Anvers (171.234), Six Flags Belgium à Bierges (104.870), le parc de Planckendael à Malines (27.448), Plopsaland à La Panne (26.087) et Technopolis à Malines (16.267). Les autres destinations prisées ont été: Bobbejaanland (13.614) et le parc Paradisio (12.700). Le Festival de sculptures sur glace et la Foire du Livre ont également compté parmi les événements phares proposés dans le cadre des B-Excursions temporaires.

Une manière de voyager facilement et à prix avantageux

Depuis plusieurs années, la B-Excursion constitue la formule de voyage idéale permettant de participer à des événements organisés à proximité d'une gare ou facilement accessibles au départ de celle-ci en empruntant un autre moyen de transport public. Tout problème de parking est dès lors exclu. En effet, la formule B-Excursion combine le voyage aller-retour en train, le trajet complémentaire éventuel en transport en commun, ainsi que l'accès à l'événement en question; et ce, toujours à un prix très attractif.

Service éditeur : Communication, Médias internes avec Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaerts, Els Houbrechts, Julie Kernorvant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moïnil, Jan-Hein Prieels, Serdu, Jean-Pierre Vantighem, Annelies Van Wijmeersch
Production Impression et distribution: Facility management
Correspondance C'EST À DIRE - Section 26/2, rue de France 85 à 1060 Bruxelles
Tél.: 02 526 37 83 - (911/63783), Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)
E-Mail: cadwz@b-rail.be

Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement Membre ABPE