

Magazine du personnel du groupe SNCB

N° 01 | Janvier 2005

Connect

■ Polyvalence et efficacité ■

Les nouveaux
métiers Cargo

■ Car-washes ■

Ostende et Forest
lavent par tous
les temps !



■ Nouveau look, nouveau nom ■

Connect est et reste votre journal

Infrabel



HOLDING

Sommaire

5



Marcel Verslype, Directeur exécutif de l'Agence ferroviaire européenne

Nous | _____ 3

| Du neuf pour votre magazine | _____ 3

| Coordonner les opérations du groupe | _____ 4

Stratégies | _____ 5

| Marcel Verslype dirige l'Agence européenne | _____ 5

| Les nouveaux métiers Cargo | _____ 7

7



Les nouveaux métiers Cargo

Ici & ailleurs | _____ 10

| Indemnités pour retard des trains | _____ 10

| Des car-washes couverts | _____ 11

Talents | _____ 12

| Les accompagnateurs chouchotent leurs clients | _____ 12

| Des récompenses pour l'entreprise | _____ 13

10



Une compensation minimale pour les clients

Client | _____ 14

| Content, pas content... | _____ 14

| Trafic lourd pour Solvay | _____ 14

| Anvers-Cologne par shuttle | _____ 15

14



1.700 tonnes quotidiennes de pierres calcaires

Bloc-notes | _____ 16

| L'arrivée des trains sur écran | _____ 16

| Direct Belgique-France par Aubange | _____ 16

| O. W. Link, photographe du rail | _____ 16



■ Nouveau look, nouveau titre ■

Du neuf dans l'info !

Chers lecteurs,

Vous le savez, la nouvelle structure du Groupe SNCB donne lieu à bien des changements. Votre magazine ne pouvait pas passer à côté de cela sans lui aussi évoluer ...

Votre "C'est à dire" fait donc place aujourd'hui à ce nouveau **Connect**. Nous le voulons encore plus à votre écoute. Ce magazine se veut aussi être le trait d'union et le point de contact de tout le personnel du Groupe SNCB, que vous travailliez chez Infrabel, au Holding ou à la nouvelle SNCB. D'où son nouveau nom **Connect..**

Cela faisait plus de 15 ans que votre C'est à dire existait. Une durée exceptionnelle mais qui demandait aussi des évolutions. La mise en place de la nouvelle structure a donc déclenché cette transformation.

Mais ce qui est à la base des changements, ce sont surtout et avant tout les avis que nous avons recueillis auprès d'un très grand nombre d'entre vous ces derniers mois. Fin 2004, des groupes de discussion ont en effet été organisés sur le terrain, dans chacun des districts, avec plusieurs dizaines de personnes pour récolter des idées, des avis, des suggestions et aussi... des critiques, souvent très constructives. Encore une fois merci à toutes les personnes qui ont participé à ces échanges !

Tous ces avis nous ont aidés à réaliser ce nouveau magazine: un format A4 plus pratique, des textes plus courts et dynamiques, une présence plus importante du terrain, la participation plus active du personnel... Voici quelques-uns des nouveaux ingrédients de votre magazine. Mais il continuera bien entendu à évoluer.

Du côté production, une attention particulière a été apportée au coût (le moins cher) sans perdre dans la qualité, bien au contraire. Par ailleurs, l'environnement est aussi resté au centre de nos préoccupations: **Connect** est publié sur papier recyclé.

Mais s'il se modernise, votre magazine ne perdra pas son âme. Votre nouveau **Connect** est et reste votre journal. Merci dès lors de continuer à nous donner votre feed-back régulier que ce soit par courrier ou par e-mail. Nous serions par ailleurs déjà ravis de récolter vos avis et votre opinion sur ce premier numéro... Dites-nous ce que vous pensez de votre premier Connect et... nous nous ferons un plaisir de vous envoyer une petite surprise de "bienvenue".

Bonne lecture !

LA RÉDACTION



Nous

Pour la coordination du groupe, une petite équipe

“Coordination des opérations du groupe” est le nom d’une division de la direction Stratégie et Coordination du Holding. Dirk Dewulf va diriger cet ensemble de trois bureaux.

“La mission de cette nouvelle division nous amène, mes collaborateurs et moi-même, à exercer un nouveau métier. C’est un défi intéressant, qu’il ne faut pas sousestimer. Il aura son importance dans le cadre des réformes opérationnelles à mener”.

Quelle valeur ajoutée votre travail apportera-t-il au groupe ?

Les principales tâches de cette division seront le suivi et l’amélioration de la qualité et de la ponctualité au sein de la taskforce qui existe déjà; la coordination des opérations entre les trois sociétés; et la coordination des tâches

des directeurs de districts.

L’année 2005 sera pour nous particulièrement chargée. Dès le début de janvier, avec la mise en place de la structure, malgré une préparation intensive, il faudra faire face à des maladies de jeunesse. Nous devons contribuer à résoudre ces problèmes.

New Cargo va fonctionner dans sa nouvelle structure dès le même moment, ce qui aura des effets pour les trois sociétés. Et on préparera New passengers, un autre projet qui intéresse les trois entités.

Je crois que la valeur ajoutée, ce sera l’apport de solutions sur un mode objectif et constructif, en toute neutralité aux problèmes qui surgiront sur les passerelles entre les trois sociétés. Notre ligne directrice, c’est incontestablement de préserver la cohésion du groupe.

Baromètre de satisfaction

Comparez les résultats du sondage de satisfaction des clients en octobre 2003 puis octobre 2004. Une conclusion se dégage: partout, le score obtenu est en hausse. Globalement, la satisfaction augmente de 2 %. La plupart des résultats se situent entre 1 et 2 % de mieux. Trois items font bola moyenne: la propreté (+ 4,9), la ponctualité (+ 4,5) et le prix (+ 4).

	2003	2004
Satisfaction générale	7,25	7,40
Accueil et service dans les gares	7,15	7,28
Confort	9	7,23
Propreté	6,38	6,69
Fréquence	6,73	6,82
Ponctualité	6,68	6,98
Qualité de l’information dans les trains	6,91	7,02
Personnel SNCB à bord des trains	7,67	7,76
Personnel SNCB dans les gares	7,27	7,38
Qualité de l’information dans les gares	7,30	7,38
Prix	6,54	6,80

Administrateurs d’Infrabel: les bons noms

Dans notre dernier numéro de C’est A Dire, nous vous donnions notamment le nom des membres du Conseil d’Administration d’Infrabel. Nous nous référions pour cela au Moniteur. Information officielle, donc. Toutefois, il y a eu, le Moniteur a publié un erratum, car quelques noms d’administrateurs n’étaient pas correctement orthographiés. Voici donc les bons noms du Conseil d’Infrabel : Antoine Colpaert, Président, Luc Lallemand : Administrateur Délégué, Jan Kerremans, Maria Offeciers-Van de Wiele, Laurent Vrijdaghs, Anne Vereecke.



■ Rail européen ■

Marcel Verslype, Directeur exécutif de l'Agence ferroviaire européenne

Marcel Verslype, jusqu'ici Directeur de la Cellule Affaires Internationales à la SNCB, a été choisi pour diriger l'Agence ferroviaire européenne dont la création est prévue dans le "deuxième paquet ferroviaire". Il décrit pour Connect les défis qui l'attendent.

■ Pour la Belgique en général, et le groupe SNCB en particulier, votre nomination n'est-elle pas une forme de reconnaissance ?

Sans doute. La sélection du Directeur exécutif était très pointue et les candidats bénéficiaient d'une large expérience ferroviaire. A titre personnel, c'est un poste pour lequel je me sentais particulièrement motivé. Si j'ai été choisi, c'est sans doute du fait de mon expérience ferroviaire en Belgique et dans des organismes internationaux (CER, UIC, AEIF, CIT,...).

De manière plus générale, la création de l'Agence est une démarche très importante pour le monde ferroviaire. Elle donne au processus de libéralisation entamé une garantie de respect de la sécurité, un des avantages majeurs du secteur ferroviaire.

■ Comme nouveau Directeur exécutif, quelles seront vos priorités ?

Avant tout, il s'agit de mettre en place l'Agence à Valenciennes-Lille dans le nord de la France. Il nous faut d'abord constituer concrètement les équipes. D'ici juin 2005, nous devons avoir recruté les premières équipes. Le règlement prévoit que l'Agence doit être opérationnelle pour mai 2006 au plus tard.

Notre tâche est donc, dans un premier temps, de recruter les experts, à la fois qualifiés et reconnus. Il est important aussi que cette sélection reflète la diversité européenne : nous devons avoir une représentativité géographique la plus large possible. De même, tous les domaines doivent être représentés : les gestionnaires d'infrastructure, les

opérateurs ferroviaires, l'industrie, etc.). L'objectif prioritaire est que l'Agence soit reconnue pour sa compétence, son expertise et son indépendance.

Plus terre-à-terre, une de mes premières tâches est de signer le contrat de bail des locaux que nous occuperons, commander les meubles, etc.

■ Les missions qui vous sont dévolues sont plutôt nombreuses, non ?

Oui, car, comme vous le savez, l'Agence a un programme détaillé très précis à mettre en œuvre permettant de développer une approche commune en matière de sécurité et d'interopérabilité : mise en œuvre des STI (spécifications techniques d'interopérabilité), des objectifs communs de sécurité, des



Stratégies

méthodes communes de sécurité. Elle contribuera également à la création d'un système européen de certification et pourrait être appelée à donner un avis sur tous les projets d'infrastructure pour lesquels un appui financier de l'Union européenne est demandé. L'Agence pilotera et coordonnera les travaux sur l'interopérabilité et la sécurité. Elle présidera les groupes d'experts issus du secteur ferroviaire au sens large, des agences nationales, etc. Dans certains domaines, elle consultera également les partenaires sociaux et les usagers.

I L'Agence aura un rôle d'avis...

Oui. L'Agence devra assurer la préparation des normes et transmettre ses recommandations à la Commission européenne : l'agence aura donc un pouvoir d'avis, l'adoption des normes

étant du ressort de la Commission. Elle jouera un rôle de support technique à la décision pour la Commission et sera l'interlocuteur des secteurs professionnels.

I Votre rôle technique sera donc essentiel...

Ce ne sera pas seulement un rôle technique. Le pôle "Evaluation économique" sera également très important, autant que l'aspect technique ou le schéma d'implémentation des décisions. En effet, l'espace ferroviaire européen sans frontières doit non seulement demeurer sûr, il doit aussi être compétitif.

I Y aura-t-il d'autres cheminots belges au sein de l'Agence ?

Il y a des candidats. Mais le processus de sélection ne me permet pas de vous en dire plus.

Le "deuxième paquet ferroviaire"

La création de l'Agence ferroviaire européenne est prévue dans le "deuxième paquet ferroviaire" adopté par le Parlement et le Conseil des ministres européens en 2004. Ce deuxième "paquet ferroviaire" comprend différents textes législatifs. Outre la création de l'Agence, il apporte d'autres changements importants:

- il accélère et élargit la libéralisation du transport ferroviaire de marchandises : le transport international de fret doit être ouvert à toute entreprise ferroviaire au 1er janvier 2006, et le transport national de fret au 1er janvier 2007.
- il prévoit une régulation publique au niveau européen, notamment en matière de sécurité et d'interopérabilité et développe désormais une approche commune dans le domaine de la sécurité. Un ensemble de règles qui étaient auparavant essentiellement déterminées et gérées au niveau national et/ou sectoriel seront désormais traitées au niveau européen. Des normes communes devront ainsi être établies sur base des STI (spécifications techniques d'interopérabilité).

■ Polyvalence et efficacité ■

Les nouveaux métiers Cargo: il y a de l'avenir dans les marchandises

Cinq métiers plutôt qu'une trentaine de grades, c'est le pari de la simplification, de l'avenir. Le pari de B-Cargo pour tirer d'un effort minimal un rendement qui doit être maximal.

Une trentaine de grades sont aujourd'hui présents dans les services opérationnels, chacun avec ses propres attributions. Pour augmenter l'efficacité, B-Cargo a regroupé toutes ces attributions au sein de "métiers Cargo", spécifiques aux gares à marchandises, regroupées sous l'autorité de cinq Rail Cargo Centers (RCC), à Anvers, Charleroi, Bruxelles, Gand et Liège, et au Centre Opérationnel Cargo (COC).

La principale caractéristique de ces métiers, c'est le caractère de polyvalence qu'on y retrouve. Un caractère qui s'avérait indispensable pour accroître la productivité tout en respectant les personnes.

Plus d'une corde à son arc

Vous êtes nombreux à le dire sur le terrain, la spécialisation de certains grades et certaines attributions n'est pas toujours idéale pour la bonne organisation du travail. En découpant un peu trop les tâches ou en les limitant à certaines activités, on crée parfois des situations où une personne très spécialisée n'a pas assez de travail pour remplir sa journée, alors que d'autres collègues sont peut-être surchargés.

Ce déséquilibre n'est bon pour personne: ni pour le cheminot, ni pour l'entreprise qui doit faire face à une concurrence qui se renforce chaque jour.

Pour trouver une solution à cette question, le concept de la polyvalence a été développé. Il s'agit d'élargir un peu les attributions de chacun, pour permettre d'accomplir des activités plus variées, en acquérant par la

même occasion un nouveau savoir-faire.

La polyvalence est une question d'organisation du travail, mais aussi une manière pour chacun de mieux s'armer dans son métier en augmentant sa gamme de compétences. Ceci se fera avec l'appoint d'une formation adéquate.

Dans le contexte de concurrence dans lequel évolue le transport de marchandises, cette polyvalence est devenue indispensable à la fois pour l'entreprise, qui travaillera plus efficacement, et pour le cheminot, qui ajoutera ainsi des cordes à son arc.



Stratégies

Une campagne de candidatures

Au cours de ce mois de janvier, avec les services du personnel, B-Cargo a ouvert les candidatures aux quatre premiers métiers nouveaux. Qui pouvait être candidat ? Tout cheminot statutaire ou non, et certainement ceux qui travaillent déjà dans le cadre de B-Cargo.

La campagne d'introduction des candidatures s'est déroulée en janvier (avec une prolongation pour les métiers d'opérateur). Les candidatures une fois clôturées, deux possibilités se présentent.

Ceux qui travaillent déjà à B-Cargo et ont opté pour un métier d'opérateur (administratif ou terrain) seront immédiatement admis dans ce nouveau métier. Pour devenir responsable de secteur ou coordinateur fret, ils passeront un entretien basé sur leur expérience et leur motivation.

Les candidats issus des autres services de nos trois sociétés passeront l'entretien avant d'être sélectionnés. Tous ceux qui auront franchi le cap seront installés dans le cadre des métiers. Les autres conserveront leur grade et leur activité actuelle.

Dès le mois de mars: installation ou formation

Les candidats acceptés seront progressivement mis en place dans leur métier à partir de mars 2005. Pas tous en même temps, car ceux qui en ont besoin recevront une formation individualisée, un programme sur mesure dans le but d'acquérir les compétences nécessaires pour exercer leur métier là où ils sont désignés. Ils ne seront installés qu'après avoir suivi cette formation avec succès.

Dans un peu plus d'un an, B-Cargo évaluera la situation: les gains de productivité réalisés, les méthodes de travail, le niveau de sécurité... On s'intéressera aussi au niveau de satisfaction des clients, à l'évolution des parts de marché, à la situation face à la concurrence.

Les responsables de B-Cargo espèrent que cette phase d'évaluation donne les résultats positifs qu'ils attendent. Si c'est le cas, on pourra dire que les efforts consentis n'auront pas été vains et que B-Cargo aura réussi la mutation dont il avait besoin.

Les candidats acceptés seront progressivement mis en place dans leur métier à partir de mars 2005



Les métiers de la sphère marchandises

Le territoire belge est divisé en cinq régions où se trouvent des Rail Cargo Centers, dirigés chacun par un (voire deux) manager, de même que le Centre Opérationnel Cargo, qui assure le suivi du trafic en permanence depuis Bruxelles. Dans chaque RCC, on trouve quatre secteurs d'activité: le Customer Service Center (le service clients), le secteur technique, le secteur production et le secteur administratif. Chacun joue un rôle dans le fonctionnement du RCC

Sous l'autorité du Manager, nous allons retrouver des cadres et des opérateurs, dont les métiers sont expliqués ici sommairement.

Le responsable de secteur

Bras droit du manager du RCC, il dirige l'un des quatre secteurs d'activité du Centre. Il peut aussi diriger une plateforme importante, comme Châtelet, Genk, Ronet ou Zeebrugge. Dans le COC, il assure la direction du bureau Opérations, du bureau Informations ou est le chef de brigade des équipes 3 x 8. Ce métier relève du rang 3, celui des cadres moyens.

Le coordinateur fret

C'est la courroie de transmission entre la tête du RCC (manager et responsables de secteurs) et les collaborateurs du terrain. Il encadre les opérateurs conduite, encadre la visite, forme le personnel, rédige les

consignes locales, dirige le help desk, gère les locomotives de manœuvre en temps réel, organise le travail de la gare, collabore avec le conseiller en prévention, établit les tableaux de service, gère les capacités (COC), etc. Il peut aussi diriger une plateforme de moyenne importance, comme La Louvière, Montzen, Muizen, Saint-Ghislain, Stockem... Ce métier relève du rang 4 (sous-chef de bureau et grades assimilés).

L'opérateur administratif

Employé au sens large, agent de bureau qui vient en soutien des forces déployées sur le terrain, l'opérateur administratif a dans ses attributions: factage, gestion du personnel, gestion des équipements, contentieux, affaires douanières, information du client, encodage de lettres de voiture, économat, publication des horaires locaux, etc. Ce métier est ouvert aux agents des rangs 4 à 7.

L'opérateur terrain

C'est le collaborateur en campagne. Pour faire simple: la fusion des activités de l'agent du triage et du visiteur, avec en plus certaines compétences exercées en extérieur par le service du factage. Il forme les trains et les trie, assure la visite, technique ou limitée, et diverses opérations administratives simples (vérifier un train à l'arrivée,



■ Opérateur terrain, un métier nouveau

effectuer des formalités de pesage...). Ce métier est ouvert aux agents dont les grades sont cités dans l'avis 50 HR de 2004.

Un cinquième métier

Sous réserve de confirmation par avis HR, après négociation paritaire, un métier d'opérateur conduite pourrait être créé par B-Cargo. Il serait accessible aux conducteurs de manœuvre. Leurs attributions seraient étendues. En gare et dans les raccordements, l'opérateur conduite est appelé à travailler avec une télécommande (locomotives 77/78) et à réaliser diverses opérations au sol, telles que l'accrochage et le décrochage, l'essai des freins, l'établissement du bulletin de freinage (au moyen du PC mobile GEM), la visite limitée de son train, la manœuvre d'aiguillage ou de passage à niveau.

Ici & ailleurs

Retards des trains internationaux en Europe ?

Une compensation minimale pour les clients

Les chemins de fer européens membres de la CER (Communauté européenne du Rail) ont lancé un système de compensation commun, poursuivant ainsi leurs efforts pour améliorer le service au client.

Cette mesure constitue une étape importante dans l'application de la nouvelle "Charte des services au passager du rail" signée par la CER. Désormais, les voyageurs ayant un billet international d'une valeur de 50 euros minimum par personne et par trajet se voient remboursés de 20 % du prix de leur billet si le train a plus d'une heure de retard pour un voyage de jour, ou plus de deux heures pour un voyage de nuit. Ce régime est appliqué dans les pays de l'Union européenne, en Suisse et en Norvège.

Cette règle n'est pas d'application notamment dans des cas où la responsabilité du transporteur n'est pas engagée.

De 20 à 100% selon le cas



Déjà mieux en Belgique

A noter que Thalys, Eurostar et les TGV Bruxelles-France vont déjà plus loin que ce minimum. La place manque ici pour donner le détail des conditions, mais nous pouvons résumer leurs offres de compensation ainsi:

Thalys International offre des compensations en cas de retard supérieur à 30 minutes, sauf en cas de force majeure. Si le Thalys arrive à destination avec un retard supérieur à 30, 60 ou 120 minutes, Thalys offre respectivement 20, 50 ou 100% du prix du trajet concerné (uniquement sur un parcours international), et cela sous la forme de bons à valoir sur un prochain voyage en Thalys.

Eurostar s'engage à offrir pour un retard de 61 à 180 minutes inclus, un aller simple gratuit, ou 50% de réduction sur le prix d'un aller-retour pour un trajet Eurostar Bruxelles-Londres ou Paris-Londres. Pour un retards de 181 minutes et plus, Eurostar rembourse le trajet simple ayant fait l'objet de retards. Cette politique de compensation n'est pas d'application en cas de retards non imputables à Eurostar.

Pour les TGV Bruxelles-France, en cas de retard de 30 minutes ou plus imputable à la SNCF ou à la SNCB, 1/3 du prix du billet TGV est offert.

Eurostar et les TGV Bruxelles-France vont déjà plus loin que ce minimum

I Car-washes I

Ostende et Forest lavent par tous les temps !

A Ostende et à Forest, on vient de mettre officiellement en service les deux premiers car-washes couverts du réseau belge. Deux outils qui présentent bien des avantages par grand froid et en temps de canicule. La construction a été rapide: moins d'une année entre la commande et la mise en route. C'est que la propreté des trains est une priorité.

Qualité constante

Une installation de lavage couverte est un investissement important, mais la dépense a son pesant d'avantages pour les clients. C'est qu'elle reste utilisable dans des conditions climatiques très défavorables. Les car-washes ordinaires sont hors jeu dès que la température descend sous 2°C. Couverts, ils restent fonctionnels même quand il gèle dehors. Et la pluie ne les dérange pas, alors que d'ordinaire, elle dilue trop les produits nettoyants. De même, quand la température dépasse les moyennes estivales, certaines substances s'évaporent dans les installations à ciel ouvert. A Ostende et Forest, le phénomène sera fortement atténué. Une qualité constante est donc le premier avantage à relever.

Tout automatique

Le nettoyage des trains est tout automatique. La seule intervention humaine est celle du conducteur qui doit piloter la rame à une vitesse de 2 à 4 km/h. Un détecteur placé à l'entrée de l'installation indique le type de matériel à laver et le système met les brosses dans la position la plus appropriée. La vitesse est contrôlée, de telle sorte que lorsqu'elle est trop élevée, un signal en avertit le conducteur. Qu'un élément soit défaillant, l'ordinateur le remarque et en avertit l'atelier d'entretien, voire le fournisseur, de sorte qu'on évalue à distance la nature de la panne et les mesures à prendre.

Investir dans la propreté

Les deux car-washes ont coûté globalement 10 millions d'euros. Il fallait investir une telle somme, car la propreté de notre matériel roulant est importante pour les clients. D'autres car-washes couverts seront mis en service dans l'avenir. L'expérience acquise à Ostende et à Forest conduira certainement à une réduction des coûts.



Talents

Dans "Vers l'avenir" le 11 décembre

Un café avec les accompagnateurs de train

(...)
La gare de Namur avait, hier matin, un petit air de fête. Non, ce n'était Noël avec 15 jours d'avance; mais plutôt une action sympathique menée par les accompagnateurs de train, dans le cadre de la campagne "Vous comptez beaucoup pour nous" menée par la SNCB.

C'est avec le sourire que 6 "contrôleurs" basés à Namur invitaient les voyageurs à s'arrêter un moment pour tailler une bavette et se réchauffer autour d'une tasse de café.
"Trop de voyageurs considèrent encore que nous sommes là uniquement pour contrôler leurs billets; mais notre rôle est bien plus large.

D'ailleurs notre nom le dit bien: accompagnateurs, nous explique Francis Gérard.

(...)
Ce qui est certain, c'est qu'hier l'action a plu aux voyageurs qui avaient le temps de s'arrêter un moment; au même moment, la gare d'Anvers organisait la même manifestation. La campagne se poursuivra la semaine prochaine pour se clôturer à Bruxelles. Bref, la SNCB redore gentiment son blason. Pour autant qu'il avait besoin d'être redoré...

PASCALE GENARD



Chiffres-clés

26.800

c'est le nombre de croissants distribués lors de la campagne "Vous comptez beaucoup pour nous" menées dans les gares en décembre par les accompagnateurs de train. Ajoutez-y 30.000 tasses de café et vous aurez une idée des p'tits déj' qui ont séduit la clientèle.

I Talent sur tous les fronts I

SNCB: savoir-faire reconnu

Qu'y a-t-il de commun entre la vente par Internet, la conception de viaducs, la modernisation des gares et le management de la qualité ? Les prix remportés par la SNCB dans ces différents domaines, preuve que les cheminots ont du talent.

Chaque année, les magazines Trends et Tendance décernent des 'ICT Awards' à des projets jugés novateurs en nouvelles technologies. La SNCB, par l'entremise de Koen Van de Putte, responsable de projet "Mobilité nationale" au sein d'ICT, a été primée pour le projet "Ticket On Line". Ce système, développé entièrement en interne par la SNCB, en 4 mois à peine, permet aujourd'hui aux clients d'acquiescer par Internet un billet de train, en service intérieur, d'effectuer le paiement en ligne et d'imprimer le ticket à domicile, sur leur propre imprimante.

Lancé en mars 2004, le service "Ticket On Line" témoigne de la volonté de la SNCB de diversifier ses modes de vente pour répondre aux souhaits des voyageurs.

Quality Manager



Le "Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg" et le "Kwaliteitskrant" couronnent tous les ans un Quality Manager. Koen Kerckaert, chef de service à la direction Stratégie & Coordination du Holding, a été élu Quality Manager 2004.

C'est dans le cadre du plan d'entreprise MOVE qu'un plan d'action Qualité a été développé sous la direction d'Antoine Martens en vue d'améliorer le service à la clientèle en matière de régularité, de propreté et de disponibilité du matériel roulant.

Ces efforts livrés par la SNCB produisent leurs fruits: l'évolution du baromètre qualité montre que les clients sont de plus en plus satisfaits.

C'est un encouragement pour la SNCB, qui entend poursuivre, à l'avenir, les initiatives visant à offrir un service de qualité à ses clients.

Il a fait le pont !

L'Académie Royale des Sciences, des Lettres et des Beaux-Arts a décerné le prix Charles Lemaire à Henri Detandt, directeur des études de génie civil de TUC RAIL pour une étude sur les viaducs pour TGV de José, de Herve, de Battice et du Ruyff, actuellement en construction. Ce prix récompense l'esprit d'innovation du personnel de TUC RAIL. Pour construire ces quatre viaducs, TUC RAIL a dû relever un fameux défi, car la région où ils sont construits a déjà connu des tremblements de terre. Pour un viaduc parcouru par des TGV, il fallait vérifier que la structure ne s'effondre pas sous les actions sismiques, et connaître le comportement d'un TGV franchissant un viaduc soumis à un séisme.

Pour la construction de ces viaducs, TUC RAIL a opté pour une succession de portiques à béquilles inclinées qui limite les déformations des structures de grande hauteur sous les forces de freinage et de démarrage.

Cyclo-protection

L'abri pour vélos situé sur la place réaménagée de la gare de Saint-Nicolas, projet de la Direction Patrimoine, remporte le prix du Concours Construction Acier 2004 dans la catégorie 'bâtiments non résidentiels'. Cela consacre les hautes qualités architecturales de ce projet.

Deux autres projets de la SNCB ont été nominés: la couverture de la gare de Hal et l'intérieur de la gare de Namur.



Client

Contentants... pas contentants...

Les avis des clients varient. Et ils les expriment !

Le courrier électronique apporte des reproches et des félicitations. Certains plaignants y mettent un point d'humour. D'autres, satisfaits, font passer les fleurs. Deux petits exemples.

Expéditeur: Geert Hendrickx

(adapté du néerlandais)

J'ai retrouvé mon vélo dans le parc de rangement près de la gare Centrale (ndlr: à Anvers), donc pas sur la place rénovée, cette fois sans selle (P.S. une selle de qualité, avec suspension). J'ai vu que d'autres vélos avaient aussi été victimes de vandales (roue enlevée, etc.). Je sais qu'il y a un garage payant en sous-sol, mais je déplore que la sécurité ne soit garantie qu'à cet endroit-là. Je suis un utilisateur passionné du vélo et du train, mais sans mon vélo (et bien sûr sans selle), c'est moins drôle...

Expéditeur: Elisabeth Morgan

(adapté de l'anglais)

Je voudrais écrire une lettre de remerciements à un accompagnateur qui m'a aidé lors d'un voyage que j'ai fait le 29 décembre entre Turnhout et Bruxelles-Midi. J'ai quitté Turnhout à 14 h 34.

Existe-t-il un bureau auquel je puisse m'adresser ?

Mon ticket a été poinçonné et je me demande s'il n'y a pas moyen d'identifier cet accompagnateur.

Je vous remercie de l'aide que vous m'apporterez pour exprimer ma gratitude à cette personne.

Solvay les attend en Allemagne

1.700 tonnes quotidiennes de pierres calcaires

Il y a quelques mois a démarré un trafic de pierre calcaire en trains complets programmés de la carrière de Yves-Gomezée, près de Walcourt, jusqu'à Millingen, non loin de Duisbourg. La régularité des acheminements satisfait pleinement le client et le partenaire allemand.



Un projet de transport de pierres calcaires a été développé de longue date avec Stinnes. Pour ce trafic, Solvay souhaitait travailler avec un seul opérateur, aussi le contrat a-t-il été conclu avec Stinnes, B-Cargo assurant en sous-traitance la traction en Belgique. Les wagons sont mis en assistance par Stinnes: il s'agit de wagons de la DB.

Six jours par semaine, un train complet de 1.700 tonnes nettes quitte la carrière de Yves-

Gomezée pour Millingen. A cela s'ajoutent ponctuellement des trains supplémentaires pour répondre aux écarts de production du client, selon un schéma pré-établi. Ce trafic a nécessité de gros investissements, tant à la carrière qui s'est dotée d'un raccordement ferroviaire et d'une installation moderne de chargement, qu'à l'usine proche de Millingen, équipée d'une fosse de déchargement.

Le suivi est opéré par le Service Center de Charleroi. Un suivi très important car l'approvisionnement en wagons depuis la frontière doit être strict: le flux de trains de voyageurs est en effet élevé entre Charleroi et Walcourt et entre Walcourt et Yves-Gomezée.

A noter que ce trafic est un des premiers cas de sous-traitance internationale dans laquelle B-Cargo est tractionnaire sur son réseau.



■ Nouveau "rail shuttle" Anvers-Cologne ■

IFB élu par l'exploitant allemand

L'entreprise CTS, gestionnaire du terminal de Cologne, a fait appel à IFB pour développer un nouveau shuttle ferroviaire entre Anvers et Cologne.

CTS faisait jusqu'ici appel à la route et à la voie fluviale pour ses acheminements, notamment entre Cologne et Anvers ou Rotterdam via le Rhin. En raison de la hausse du coût du transport routier en Allemagne, due aux redevances routières, CTS a voulu diversifier ses moyens de transport et développer un système de navette ferroviaire entre Cologne et Anvers/Zeebruges. L'entreprise allemande a fait appel à IFB pour développer ce nouveau service baptisé "Cologne Rail Shuttle" (CRS).

Il faut dire qu'IFB dispose d'une grande maîtrise des shuttles ferroviaires: elle propose déjà les navettes Zeebruges-Anvers et Anvers-Rotterdam. IFB a également l'avantage d'être gestionnaire du Main Hub d'Anvers et de disposer de navettes entre le Main Hub et les quais du port.

Actuellement, chaque semaine, trois trains d'une capacité théorique de 1.515 tonnes brutes font la liaison dans chaque sens entre Anvers et Cologne. La traction est opérée en Belgique par B-Cargo, et en Allemagne par HGK, actif dans le port de Cologne. D'ici l'été 2005, le système devrait porter sur cinq trains hebdomadaires par sens.

Bloc-notes

Nouveaux écrans dans les gares IL ARRIVE OÙ MON TRAIN ?

Depuis peu, la gare de Bruxelles-Midi arbore de nouveaux écrans digitaux qui affichent les trains à l'arrivée. De tels écrans existent déjà en gare de Namur.

Sur les moniteurs de type écrans de télévisions classiques, on ne voit que les heures de départ des trains. Ils restituent les informations déjà disponibles sur les affiches jaunes, adaptées en temps réel.



D'Aubange à Mont-Saint-Martin (France) UNE NOUVELLE LIAISON POUR LE TRAFIC MARCHANDISES

Le 12 décembre dernier, un nouveau corridor européen réservé au fret a été mis en service.

Grâce à la réalisation et à l'ouverture d'un dernier tronçon de 3 kilomètres reliant les communes d'Aubange et Mont-Saint-Martin (France), les convois de marchandises peuvent désormais emprunter le nouveau corridor qui relie les ports de la Mer du Nord à ceux de la Méditerranée en évitant la saturation du sillon lorrain.

Cette nouvelle liaison a été réalisée en partenariat entre les chemins de fer belges et français. Elle se raccorde à l'axe Athus-Meuse à Aubange, passe par Mont-Saint-Martin, Longwy et Conflans-Jarny en direction de Toul. Elle permettra de faire face à l'accroissement attendu du trafic de fret dans les prochaines années. La nouvelle liaison Aubange - Mont-Saint-Martin sera inaugurée prochainement.



O. W. Link LE MAÎTRE DE LA PHOTO FERROVIAIRE S'EXPOSE !

C'est en 1955 que le photographe américain O. Winston Link s'est attaché à mettre en image les dernières locomotives à vapeur des Etats-Unis. Travaillant le plus souvent de nuit et utilisant parfois jusqu'à 64 flashes pour des compositions démesurées, O. Winston Link a dressé avec passion un tableau hollywoodien d'une partie du far-west.

Où: au Théâtre de Namur.

Quand: jusqu'au 24 février 2005, du lundi au vendredi de midi à 14h et le samedi de 11h à 18h. Entrée gratuite.

Des visites guidées pour des groupes peuvent être organisées sur demande (tél. : 081/240 147 - www.theatredenamur.be).

