

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 03 | Avril 2005



■ Intervenir pour
les clients du groupe ■
L'ombudsman en perspective

■ Pour le fun ■
**Accompagnateur de train
pour un jour**

■ L'informatique et les stocks ■
Infrabel et la SNCB optent pour SAP

Infrabel



HOLDING

Sommaire

7



Un wagon qui viendra du froid

12



Semois, Gitane, encens ?

14



Passerelle, pont... chacun passera

17



New look en bord de Sambre

Stratégies | _____ 3

|| Infrabel et la SNCB optent pour SAP | _____ 3

|| QuoWaDis: nouveau plan de transport de fret | _____ 5

|| Nouveaux wagons polyvalents pour la sidérurgie | _____ 7

|| Quand mobilité rime avec Diabolo | _____ 7

Forum | _____ 8

|| Content, pas content... | _____ 8

Ici & ailleurs | _____ 10

|| Accompagnateur... pour 1 jour | _____ 10

Nous | _____ 12

|| Gare de Jemelle: coup d'œil sur l'inauguration | _____ 12

|| No smoking ? | _____ 12

Client | _____ 13

|| Pour les riverains du RER | _____ 13

|| Infrastructure RER: où en est-on ? | _____ 14

|| L'ombudsman en perspective | _____ 15

|| La gare de Charleroi s'offre une cure de jouvence | _____ 17

Bloc-notes | _____ 18

|| Quinzaine de la Croix-Rouge | _____ 18

|| La Belgique expose ses talents dans «MIB» | _____ 18

|| Vente des livres de la Bibliothèque: précision | _____ 19



■ L'informatique et les stocks ■

Infrabel et la SNCB optent pour SAP

Infrabel et la SNCB ont décidé d'intégrer les solutions informatiques de SAP pour la gestion logistique des projets des directions Infrastructure & Achats et Matériel. L'implémentation démarrera début 2006 dans six sites pilotes.

Les directions Infrastructure & Achats (Infrabel) et Matériel (SNCB) ont choisi les solutions informatiques de SAP pour la gestion des stocks et les achats de pièces dans les CLI et les ateliers centraux d'Infrastructure & Achats, ainsi que dans les ateliers de la direction Matériel.

Les avantages attendus sont nombreux. Le progiciel SAP assurera une meilleure cohérence, une plus grande transparence des données et une gestion des stocks plus efficace, ce qui contribuera à réduire les coûts d'entretien, coûts du magasin compris. La gestion des matériaux sera mieux maîtrisée, les processus de commande simplifiés, la planification plus précise et l'approvisionnement sécurisé. Le suivi des commandes et le suivi budgétaire seront plus précis grâce à une meilleure intégration avec les achats et la comptabilité. Les solutions informatiques SAP offriront en temps réel une information plus complète et plus fiable, ce qui facilitera la prise de décision. Enfin, ces solutions constitueront un système informatique robuste et stable, dont les coûts d'entretien seront réduits.

La mise en place de SAP signifiera davantage qu'un changement de logiciel: certaines façons de travailler seront revues et améliorées. Il faudra par exemple suivre des procédures plus claires tout en devenant plus précis dans les saisies de données.

Démarrage en 2006

Le projet d'implémentation de SAP, baptisé projet «Supply Chain Management» (SCM), est stratégique pour Infrabel et pour la SNCB. Il démarrera début 2006 dans six sites pilotes. A terme, la gestion logistique des ateliers Matériel (SNCB) et Infrastructure & Achats (Infrabel), des CLI (Infrabel), des projets (Infrabel) et la gestion

des achats (SNCB et Infrabel) se fera à l'aide de SAP. La gestion du travail des ateliers centraux de Matériel et d'Infrastructure & Achats se fera également de manière significative via SAP.

Chez Infrastructure & Achats, les sites retenus dans la phase de démarrage sont le MC Etterbeek et les CLI de Hasselt et Mons. Côté Matériel, ce sont l'AC Malines, l'AT Kinkempois et le PE Liers.

Les sites pilotes ont été choisis parce qu'ils offrent les meilleures chances de réussite pour le démarrage. Ces sites répartis dans les parties néerlandophone et francophone du pays montrent beaucoup de motivation pour l'utilisation de SAP. Quelque 500 personnes participeront à la phase de lancement du projet durant l'année 2005: près de 70 chez Infrastructure & Achats, 350 environ chez Matériel et une cinquantaine dans les services centraux Achats et chez ICT. Ces participants ont été choisis en fonction de leur spécialisation, ce qui nous permet de bénéficier de leurs compétences. Tous ne travaillent pas nécessairement dans les sites pilotes: ainsi, des représentants de l'AC Salzennes sont actifs dans le projet alors que leur atelier n'est pas un site pilote.

A noter, enfin, qu'à la direction Stratégie et Coordination de la SNCB Holding, le service ICT a mis en place un Centre de Compétences SAP dont la mission est de devenir le centre d'expertise permanent apte à fournir un support optimal aux projets d'implémentation et aux utilisateurs des solutions SAP.



Stratégies |

SAP, c'est quoi au juste ?

SAP est l'abréviation des termes anglais «System Applications & Products in Data Processing». SAP est ce que les informaticiens appellent un progiciel, c'est-à-dire un logiciel adaptable à la situation de chaque entreprise cliente. C'est donc un logiciel qui peut être ajusté aux processus internes de chaque société.

SAP, c'est aussi le nom de l'entreprise allemande qui est le premier fournisseur mondial pour toutes les industries des solutions qui portent son nom. La société SAP emploie plus de 28.900 personnes dans plus de 50 pays. En Belgique, SAP a déjà implémenté ses logiciels notamment chez Inbev, Colgate Palmolive, Total, KBC, Dexia, Agfa Gevaert, Solvay, Bekaert, la Province du Brabant Flamand, le Ministère de la Région Bruxelles Capitale, etc. Dans le monde ferroviaire, SAP a eu pour clients les CFL, la société des chemins de fer irlandais CIE, la DB, les CFF-SBB et les NS.

Conséquences pour les applications actuelles

L'implémentation du progiciel SAP aura une influence sur l'existence d'applications actuelles utilisées au sein des directions Infrastructure & Achats d'Infrabel et Matériel de la SNCB. Certaines applications disparaîtront, d'autres resteront et disposeront d'une interface (dans les deux sens ou un seul) vers SAP.

Applications qui seront remplacées à terme par SAP

A202, A215, A 216, A705, A801, A814. Remplacement à court terme chez Matériel et Achats et Logistique (B-AL) à la SNCB, et au sein d'Infrastructure & Achats chez Infrabel, et remplacement à plus long terme dans les autres directions de la SNCB. A terme, toute la gestion logistique sera traitée par SAP, tant dans les ateliers de Matériel (SNCB) que dans les ateliers Infrastructure & Achats et les CLI chez Infrabel.

Applications qui demeureront, mais interfacées dans SAP

A412, A402, A428, A434, A438 /436, A437, A705 (temporairement) et A813. MARS reste inchangé et sera interfacé avec SAP.



Nos abréviations

CLI: Centre Logistique Infrastructure
 AC: atelier central
 MC: magasin central
 AT: atelier de traction
 PE: poste d'entretien

■ Pour les mouvements des marchandises ■

QuoWaDis: nouveau plan de transport de fret

Le 12 décembre, B-Cargo lançait son nouveau plan de transport, baptisé QuoWaDis (QUality Wagon DIStribution). Ce nouveau plan qui constitue un des éléments essentiels du projet New Cargo, remplace le plan Top datant de 1985. En quoi consiste un plan de transport ? Quels sont les principes de QuoWaDis ? Petite explication.

Chaque année, dans tous les pays européens, le deuxième week-end de décembre voit l'entrée en vigueur du plan de transport valable pendant un an. Cette entrée en vigueur simultanée en Europe est régie par des règles strictes. La préparation du plan de transport nécessite de la part des entreprises ferroviaires l'achat de sillons auprès des différents gestionnaires d'infrastructure européens. C'est donc un exercice qui prend plusieurs mois.

Le nouveau plan de transport de marchandises d'application depuis le 12 décembre dernier, baptisé QuoWaDis, diffère très fort des précédents plans annuels de transport. QuoWaDis repose en effet sur une gamme de sillons préprogrammés et de services de base, davantage standardisés qu'auparavant. En somme, c'est le principe du catalogue de vente: il y a les produits de base et les options vendues en supplément.

Le plan est le résultat d'une intense et étroite collaboration entre les services de planification

d'Infrabel, le fournisseur de capacité - autrement dit de sillons - de la direction Trains, fournisseur de la traction, et de la direction Marchandises.

Du client à la gare de triage

Les schémas de desserte régionaux et les délais d'acheminement - c'est-à-dire l'organisation des acheminements des marchandises, que ce soit du client à la gare de triage de départ ou de la gare de triage d'arrivée jusqu'au destinataire final - ont été rationalisés.

Une distinction est désormais faite entre trafics réguliers programmés et trafics irréguliers ou faibles, qui ne sont plus programmés. Pour ces derniers, la desserte se fait dans les meilleurs délais, avec les moyens disponibles.

Sur les axes intérieurs entre les principales gares marchandises

Le service des trains se fait en navettes, avec spécialisation des locomotives, autrement dit



Stratégies

avec des locomotives spécialement dédiées à B-Cargo. Les principales gares marchandises, au nombre de 5, sont situées à Anvers-Nord (Rail Cargo Centre - RCC Anvers), Gand-Maritime (RCC Gand), Monceau (RCC Charleroi), Kinkempois (RCC Liège) et Schaerbeek (RCC Bruxelles). De ces 5 gares et RCC dépendent des plateformes: Muizen, Genk, Zeebrugge, Châtelet, La Louvière, Saint-Ghislain, Montzen, Ronet et Stockem.

Sur les axes internationaux

L'objectif est de réduire les coûts de production en optimisant l'interopérabilité,

tout en offrant au client une meilleure fiabilité et une plus grande vitesse d'acheminement, sur les axes majeurs (sortes de «tapis roulants») que sont les corridors Anvers-Suisse/Italie via l'Athus-Meuse, Anvers-Montzen-Allemagne et Anvers-France.

Sur ces corridors, les trains circulent de manière cadencée et pendulaire, ce qui permet notamment d'affecter les charges aux trains de manière souple tout en optimisant les moyens de remorque.

Le service des trains se fait donc là aussi en navettes,

avec des locomotives interopérables pouvant circuler sur les réseaux étrangers. Les stationnements intermédiaires entre gares de triage de départ et d'arrivée, que ce soit pour un échange de traction ou pour une modification de composition du train, sont limités.

Sillons libres

B-Cargo planifie un certain nombre de sillons libres, destinés aux trafics dits 'spot' (trains extra), et les adaptations de dernière minute.

Informatisation essentielle

La réussite du plan QuoWaDis repose sur une bonne organisation dans les gares de triage, qui sera réalisée par l'intégration du personnel au sein de B-Cargo, mais aussi par l'informatisation plus poussée d'une série de processus de planification.

Deux applications existent déjà: TPT (transportplan – plan de transport) disponible sur l'Intraweb, et Cargoweb, qui sont respectivement les équivalents à ARIdisk et à Artweb pour le fret. Sont encore en cours de développement les applications: SIR (Sillons - Rijpaden) qui, comme son nom l'indique, permettra de gérer les sillons, END (Extrait National – Nationaal Daguitreksel) qui gèrera électroniquement les bulletins présentant les adaptations au service des trains, FIT (Fiche Train - treinfiche) qui présentera la photographie complète de tous les trains: horaires, composition, conducteur et motrice prévus, etc.



Des coils et des brames

Nouveaux wagons polyvalents pour la sidérurgie

B-Cargo a commandé 200 wagons Shmms dédiés au transport de produits sidérurgiques. Ces wagons polyvalents seront livrés de mai à novembre de cette année. Ils peuvent aussi bien être chargés de brames que de coils noirs ou inox.

Ces nouveaux Shmms seront équipés de 5 berceaux avec calage automatique à touches de piano. Ils seront aptes au chargement en D5, soit 25 tonnes par essieu. Ils seront équipés d'un attelage renforcé et permettront de charger des marchandises pouvant atteindre une température maximale de 350°.

La peinture thermorésistante protégera le wagon et le système de freins. Une première pour B-Cargo: les blocs de frein sont en matériaux composites, ce qui réduit considérablement le bruit au freinage.

Ces wagons circuleront en trains complets programmés entre les gares de Châtelet et de Genk, là où la clientèle pourra tirer profit de leur polyvalence. Au total, 3 trains par jour et par sens circuleront entre les deux sites.

Ces 200 nouveaux wagons viendront renforcer le parc de wagons sidérurgiques de B-Cargo, parc qui compte au total 1.317 wagons Shmms pour transport de coils noirs, 2.393 Shimms bâchés ou à toiture télescopique pour coils à froid ou revêtus, 1.315 Remms pour transport de brames et 174 Smmns pour les brames plus lourdes.

Il s'agit d'un des parcs les plus importants de wagons dédiés à la sidérurgie d'Europe, et un des plus modernes.

Cette acquisition s'inscrit dans le plan de remplacement de 198 anciens Shmms construits en 1971 qui seront progressivement retirés.



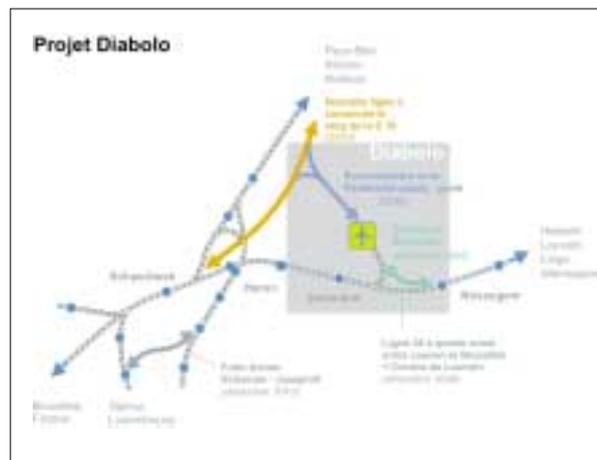
Autour de l'aéroport national

Quand mobilité rime avec Diabolo

Le nom lui-même est synonyme de mobilité ! Le projet Diabolo est une alternative de choix pour permettre un meilleur accès ferroviaire à l'aéroport depuis l'ensemble du pays et fluidifier ainsi la mobilité à l'est de Bruxelles. En effet, la zone de l'aéroport est un pôle économique important qui gère des flux de trafic croissants.

Le Diabolo, c'est quoi exactement ? La gare de Bruxelles-National-Aéroport sera prolongée par une ligne ferroviaire souterraine reliée à une nouvelle ligne à double voie située sur la berme centrale de l'E19, entre Schaarbeek-Formation et Malines (voir schéma). La courbe de Nossegem, qui reliera la ligne Liège-Louvain-Bruxelles à l'aéroport, complète le projet.

Grâce au Diabolo, finalisé en 2010, les voyageurs à destination de l'aéroport gagneront de précieuses minutes de trajet. Grâce à la connexion entre l'axe Liège-Louvain-Bruxelles et l'axe Anvers-Malines-Bruxelles, il sera aussi possible de se rendre à l'aéroport par train direct au départ de Malines/Anvers et de Louvain/Liège. Le projet sera réalisé grâce à un partenariat public-privé qui sera le premier de cette ampleur en Belgique. Infrabel vient de lancer un appel d'offres public portant sur le financement de l'infrastructure du Diabolo. Le dossier d'adjudication pour le financement et la construction sera donc tout à fait scindé. Le budget total est estimé à 493 millions d'euros. Une structure privée (la «S.A. Diabolo») se chargera de la construction, du financement et des frais d'entretien de l'infrastructure sur le terrain de l'aéroport jusqu'à l'E19. La ligne entre Bruxelles et Malines via la berme centrale de l'autoroute sera, quant à elle, financée par Infrabel.





Forum

■ Nos clients réagissent ! ■

Content, pas content...

Youpie !

■ Chaque matin (comme les autres voyageurs ou les touristes d'un jour), j'esquisse un signe d'approbation quand j'arrive en gare. L'intérieur est irréprochable, l'ambiance est apaisante. Depuis l'interdiction de fumer, on ne fume que sur les quais, et en moins d'une heure, il n'y plus un mégot à la ronde ! Pas de vitres sales, de chewing gum, de déchets en plastique, de feuilles, de graffiti, de végétation envahissante ... Non, c'est plutôt un espace qui sent le propre, des toilettes clinquantes, et en été, on peut profiter d'une décoration florale chatoyante dont l'aménagement, j'en suis persuadé, est le fait d'initiatives personnelles (tellement c'est bien fait). Grâce au travail de ces équipes, j'arrive le matin dans une ambiance détendue et sereine, bref, l'idéal pour démarrer ma journée.

Anonyme (traduit du néerlandais)

N.D.L.R. Dommage qu'il n'ait pas été possible d'identifier la gare sur le document qui nous est parvenu: ça vaut peut-être le déplacement !

■ Ce courrier pour remercier encore l'accompagnateur du train Luxembourg – Bruxelles-Midi, (n° 8720, 2 mars 2005, à 13 h 24). J'avais perdu mon portefeuille et je ne l'ai remarqué qu'en débarquant à Bruxelles-Midi. Comme mon numéro de GSM était inscrit dedans, l'accompagnateur m'a téléphoné, on a fixé un rendez-vous et le soir je récupérais mon portefeuille ! Tout était intact. Encore merci à cet agent. Comme je ne connais pas son nom, pouvez-vous si possible lui transmettre ce message ?

M. Cnudde (traduit du néerlandais)

■ Le 25 février vers 17 h, j'étais à Bruxelles-Central, sur le quai 1 où j'attendais le train pour l'aéroport. Là, j'ai réalisé que j'avais perdu ma valise contenant toutes mes affaires personnelles, passeport, ticket d'avion, GSM, argent ... Totalement paniquée, j'ai demandé de l'aide au personnel qui était dans un bureau sur le quai. Leur assistance et leur soutien ont été fantastiques. Alors qu'on était en pleine heure de pointe, ils ont déployé toute leur énergie pour m'aider. Suivant leur conseil, j'étais à l'aéroport à temps, je suis retournée chez moi et ils ont retrouvé mon bagage. Je voudrais vraiment les remercier, car sans leur contribution, j'aurais eu bien des difficultés à gérer cette situation stressante.

A. Miaouli (traduit de l'anglais)

■ Je voyage tous les jours entre Ostende et Bruxelles. Je voudrais remercier de tout coeur tous les collaborateurs de la SNCB pour leur honnêteté et leur serviabilité, aussi pour la ponctualité (surtout la sécurité). J'ai pu constater que pour eux, rien n'était de trop. Hier, par exemple, la sœur de mon épouse arrivait à Bruxelles en provenance de Lille. Avec moult bagages évidemment et spontanément, elle a pu compter sur l'aide des deux accompagnateurs. On peut vraiment citer la



SNCB en exemple, d'autant plus que ma belle-sœur est africaine et qu'elle n'est pas traitée partout avec tant d'égards. Félicitations donc, et merci ! Toutes mes félicitations aussi pour les informations que donnent les accompagnateurs à bord. Ici aussi, aucune question n'est trop embarrassante à leurs yeux. Cela devait être dit.

Merci à vous tous pour votre sens du service ! Et pour les conducteurs, un bisou de la part de mon épouse, car vous nous transportez sans incidents et en toute sécurité à Ostende et à Bruxelles.

Famille Wachtelaer (traduit du néerlandais)

Beurk !

■ J'ai récemment lu un article de presse à propos de la sonorisation à Anvers-Central etc. Ces derniers temps, j'ai souvent mal aux oreilles à cause de la sonorisation du train que je prends régulièrement pour aller à la mer. J'ai plus de 65 ans et je ne suis pas le seul à ressentir ces effets. Les enfants aussi ! Ils sursautent chaque fois que la sono se met en marche. Ce n'est sûrement pas un voyage agréable pour beaucoup ! Il y a des sons parasites, comme décrit dans l'article. Les lettres F et S sonnent comme une foreuse. Les accompagnateurs aussi doivent en baver. Pourquoi on n'y fait rien ? Sur d'autres trains, je n'ai pas de problèmes, pourtant je compte encore souvent aller à la mer, et que ce soit agréable ...

Famille Van de Sande (traduit du néerlandais)

■ Que tous les voyageurs qui ont un walkman sur la tête s'asseyent dans un seul et même wagon. Le voyage sera beaucoup plus agréable pour les autres voyageurs ...

L. Addiers (traduit du néerlandais)

■ Le train de 9 h 39 se faisait attendre et au moment de son arrivée prévue, il était annoncé avec 25 minutes de retard. Si je l'avais su avant, un des mes collègues qui était dans le coin aurait pu faire un crochet via Bruxelles mais il était déjà plus loin. Ce qui était frustrant, c'est que le train avait visiblement un pneu crevé en entrant en gare. Toute autre explication pour ce retard aurait été un mensonge !! Quand un train a un retard de 30 minutes, il y a bien quelqu'un qui doit être au courant, non ? Maintenant, parlons du train pour l'aéroport de 10 h 02. Il est apparu justement au moment où celui de 9 h 39 a fini par émerger. Je l'ai pris et pas de chance, voilà qu'en plus, il se met à rouler très lentement vers Diegem !! Temps de parcours prévu: 17 minutes. Temps de parcours effectif: 51 minutes

F. De Leersnijder (traduit du néerlandais)

87.721

C'est le nombre de billets du service intérieur vendus «en ligne» sur internet, entre le 12 mars 2004 (date de création de ce service) et le 5 avril 2005. Ce chiffre est en constante augmentation: les voyageurs sont de plus en plus nombreux à commander et imprimer leurs billets à domicile. Depuis le 1^{er} novembre 2004, les détenteurs de Carte Train peuvent aussi acheter leurs validations par internet (envoyées ensuite par la Poste). Nombre de validations vendues depuis: 1070.



Ici & ailleurs

Pour le fun

Accompagnateur de train pour un jour

Accompagnateur de train pour un jour, pour voir... C'était un rêve de Thomas Bonami. Il y avait une fée au dépôt d'Anvers. Et le rêve est devenu réalité.

«Accompagnateur de train, ça m'a l'air d'un chouette boulot, et mon rêve serait d'en être un ne fût-ce que pour une journée»: voilà ce que Thomas Bonami confiait il y a peu à son ami Frederik Deleu. Frederik eut alors l'idée d'envoyer un mail via le site internet de la SNCB et de demander s'il serait possible de faire une bonne surprise à Thomas pour son 22^e anniversaire. Guido Vanmuyzen, qui travaille à la cellule Formation des accompagnateurs de train, a eu envie de relever ce défi, par exception, juste avant de partir à la retraite. Et le 15 février, le tour était joué.

Nous avons demandé à Thomas Bonami pourquoi il trouvait le métier d'accompagnateur de train si attrayant.

Thomas: «A cause de tous ces contacts avec toutes sortes de gens».

Et cette image colle-t-elle à la réalité ?

Thomas: «Oui, d'une certaine manière, mais c'est beaucoup plus difficile que je ne l'imaginais. Il faut avoir l'œil à tout, avec toutes ces sortes de titres de transport, la sécurité, la fermeture des portes, etc.»

Quel bilan Thomas tire-t-il de sa journée d'accompagnateur de train ?

Thomas: «Ce fut une expérience unique. Mais j'ai dû faire face à un tas de choses en même temps. Il la fallu apprendre en une heure un métier dont la formation s'étale normalement sur cinq mois. Au cours de mes études d'ingénieur civil, j'en apprends un peu plus chaque jour. Mais en une journée d'accompagnateur de train, j'ai appris beaucoup plus, à un tout autre niveau. C'est surtout au niveau de la psychologie humaine et du contact avec les gens, tant les voyageurs que le personnel SNCB, que cette journée s'est révélée très instructive et agréable».



Ici & ailleurs

- 1
A Anvers-Central, Thomas reçoit son uniforme et son matériel du chef de dépôt Tommy Zonnekeijn (à droite). En une petite heure, l'accompagnateur de train Guido Vanmuyzen (à gauche) lui donne un cours accéléré.
- 2
Juste le temps de donner au conducteur la composition de son train et la vraie vie d'accompagnateur peut commencer pour Thomas
- 3
Donner le coup de sifflet
- 4
... tourner l'IOT pour signaler au conducteur que le train est prêt à partir
- 5:
... contrôler les portes
- 6
Mesdames et Messieurs, vous êtes dans le train IC à destination de Bruxelles-Midi
- 7
... le contrôle des titres de transport, tout marche comme sur des roulettes. Thomas est manifestement fait pour ce job
- 8
A Bruxelles-Midi, le cap est mis sur Roosendaal (Pays-Bas) et retour. Fraternalisation avec les collègues néerlandais



95,4

C'est le pourcentage de ponctualité de nos trains, avec neutralisation, pour février 2005. Un train est ponctuel quand il ne dépasse pas 5 minutes de retard. Si l'on prend en compte aussi les retards dus à certains travaux ou à la force majeure, la ponctualité, sans neutralisation, est alors de 93,3 %. Les chiffres étaient meilleurs en février 2004, mais le résultat pour ce mois de février reste bon malgré les fortes intempéries (neige !) qui ont causé plus de pannes et de dérangements.

Nous

I Jemelle I

Coup d'œil sur l'inauguration

Après la rénovation de sa toiture, la prolongation du couloir sous voies et la construction du parking réalisées fin 2002, on a inauguré ce 6 avril la rénovation complète de la gare de Jemelle. Située sur les lignes Bruxelles-Namur-Luxembourg et Liège-Jemelle, la gare accueille 900 voyageurs les jours ouvrables et 1000 clients en tout le week-end.

Parmi les derniers travaux, tous réalisés par les services techniques de Patrimoine, épinglons le sablage des façades, le remplacement des menuiseries extérieures, la rénovation complète de la salle d'attente, des sanitaires et du

bureau de recettes, le nouvel éclairage et l'aménagement d'un petit travel centre.

Et pour les personnes à mobilité réduite: un guichet spécial, un WC aménagé et des portes automatisées pour faciliter leur passage.

La gare est à présent totalement métamorphosée pour accueillir ses voyageurs dans les meilleures conditions. Notamment tous ceux qui, avec les B-Excursions, visitent cette belle région.



Le personnel réagit aussi ! No smoking ?

Gunter De Troyer, du TCT Gand, nous envoie cette anecdote qui sent bon la patience et la diplomatie.

Hier il y a eu dans le train un incident avec un peu de violence entre deux voyageurs (des femmes). L'une des deux passagères allumerait régulièrement un batonnet d'encens sur le trajet de Bruxelles vers Grammont. L'autre voyageuse (au parfum visiblement inconfortable) réagissait avec tant de

véhémence qu'elles en sont presque venues aux mains.

Les deux dames m'ont alors pris à partie et j'ai essayé une médiation. J'ai tenté d'expliquer à la dame à l'encens que ce produit tombait sous le coup de l'interdiction de fumer, mais je ne fus pas récompensé dans mes efforts ! Elle m'a répliqué «Qui dit cela et c'est écrit où ? (...) Son parfum à elle me dérange tout autant».

Guido, accompagnateur



Le lendemain, j'ai accompagné Guido pendant son service. On n'avait pas trouvé directement la dame et on s'était renseignés auprès d'autres voyageurs; ils se plaignaient aussi de cet encens. Finalement, nous avons localisé la dame en question. Après discussion, elle a fini par comprendre. Peut-être que ma carte de police l'a impressionnée. Qui plus est, en débarquant du train, les autres passagers nous ont remerciés pour notre intervention diplomatique. Ils ont visiblement apprécié que nous prenions soin d'eux.

Gunter, coach de Guido



Une nouvelle source d'information

Le journal du RER

Un journal pour se tenir au courant de l'établissement progressif du RER dans et autour de Bruxelles. C'est la même démarche que la SNCB avait menée début des années 1990 à propos des futures LGV.

Nos lecteurs savent sans doute ce que RER veut dire: Réseau Express Régional, le projet destiné à améliorer la mobilité dans et autour de Bruxelles. Les grands travaux d'investissements au cœur de la capitale et dans un rayon de 30 km ont une incidence sur le quotidien de bon nombre d'habitants qui n'ont peut-être qu'une vague notion du RER. D'où l'idée de lancer une nouvelle initiative en matière de communication: le journal du RER.

La parution d'un numéro du journal du RER coïncidera avec chaque étape importante dans la réalisation du projet. C'est ainsi que les riverains et autres personnes intéressées pourront se faire une idée de l'avancement des travaux ainsi que du contenu du projet.

Bien utile pour les riverains

Le premier numéro expose en détails le projet Watermael – Schuman – Josaphat, y compris le fameux tunnel ferroviaire et la nouvelle gare de Bruxelles-Schuman.

Une notoriété aussi large que possible sera donnée au journal du RER via des annonces dans Metro et sur internet et sa distribution sera organisée en collaboration avec les communes concernées. La publication est en premier lieu bien utile aux riverains.

Le journal du RER a vu le jour grâce à une collaboration étroite entre les trois entreprises du Groupe SNCB, TUC RAIL, ainsi que la Direction Infrastructure du SPF Mobilité et Transports qui y consacre une partie du budget Beliris. Comme vous le voyez, le projet rassemble un grand nombre de partenaires, ce qui n'est pas étonnant: le RER est en effet le plus grand

investissement dans la mobilité opéré à Bruxelles depuis la construction du métro ou la jonction nord-midi.

Le numéro est richement illustré et constitue un modèle de clarté et de lisibilité grâce à ses plans, ses photos et ses images en 3D.



| RER |

Les travaux d'infrastructure: où en est-on ?

Le projet de RER pour Bruxelles reste pour le Groupe l'un des projets les plus importants en termes d'investissements et d'impact sur la mobilité pour l'avenir. Le point sur les procédures et les travaux d'infrastructure en cours.

Dès 2012, le RER insufflera une nouvelle dynamique de mobilité sur 8 lignes convergeant vers Bruxelles, dans un rayon de 30 km. Un train toutes les 15 minutes en heure de pointe, une intégration tarifaire avec les autres moyens de transport public, 120 gares et points d'arrêt modernisés, des trains spécifiques. Outre l'offre 'voyageurs', le RER c'est aussi des travaux destinés surtout à augmenter la capacité de l'infrastructure. Si des travaux ont déjà été réalisés (notamment aussi pour le projet TGV), de nombreux autres sont en cours ou doivent encore démarrer.

Liaison Watermael-Schuman-Josaphat

Les permis sont délivrés depuis 2002 (Watermael-Schuman) et 2003 (tunnel Schuman-Josaphat). La demande de permis pour la gare de Schuman a été introduite. Les travaux actuels concernent le renouvellement de ponts entre Schuman et Watermael ainsi que la construction du tunnel en dessous de la Rue Belliard. Le projet complet devra être finalisé pour 2010.

Ligne Bruxelles-Denderleeuw (L. 50a)

Les études d'incidences sur l'environnement sont en cours pour les régions bruxelloise et flamande. Les travaux devraient débuter en 2006 pour s'achever en 2012.

Ligne Watermael-Ottignies (L. 161)

Les permis sont délivrés depuis fin 2004 pour les parties wallonne et flamande. Pour Bruxelles, on attend le certificat d'urbanisme avant de pouvoir introduire la demande de permis. Un recours a été déposé contre le certificat par la commune de Watermael. Infrabel attend la décision de la Région de Bruxelles-Capitale. Les premiers travaux pourraient démarrer début 2006. En 2012, la mise à quatre voies de cette ligne pourrait alors être opérationnelle.

Ligne Uccle-Nivelles (L. 124)

Les études d'incidences viennent à échéance. La demande de permis a été déposée fin février en Région wallonne. Les demandes dans les autres régions suivront prochainement (automne 2005). Les travaux pourraient démarrer à la mi-2006 pour une mise à quatre voies terminée fin 2012.

Ligne Bruxelles-Louvain (L. 36)

Les travaux actuels concernent le renouvellement des voies intérieures. En service fin 2005, la courbe de Nossegem reliera directement Louvain à l'aéroport. La ligne 36 sera à quatre voies fin 2006.

Aéroport National et le «Diabolo»

Outre la courbe de Nossegem, le «Diabolo» consiste également à construire, sur la berme centrale de l'E19, une nouvelle ligne entre Schaerbeek et Malines. Un tunnel sous les pistes reliera cette nouvelle ligne à l'aéroport. Les études d'incidences sont en cours et les premiers travaux devraient démarrer début 2006 pour se terminer en 2010. Lisez l'article page 7.

| Watermael-Schuman-Josaphat:
passerelle dans le cadre des travaux du pont de l'Avenue Rodin



Intervenir pour les clients du Groupe

La médiation à la SNCB: perspectives d'avenir

Le service de médiation auprès de la SNCB vient de publier son rapport annuel 2004. Nous avons profité de l'occasion pour demander aux médiateurs Jean-Marc Jeanfils et Guido Herman comment ils conçoivent leur mission et voient l'avenir de leur service.

Le médiateur auprès de la SNCB est une instance de recours que tout usager des services de la SNCB peut saisir d'une plainte. Guido Herman: *«On croit souvent à tort qu'un client doit d'abord déposer lui-même une plainte écrite à la SNCB et y épuiser tous les moyens avant de s'adresser au médiateur. Tous les usagers peuvent faire appel à nous sans devoir passer par la SNCB. Si par exemple un usager a demandé à un guichet des explications qui ne le satisfont pas, il peut trouver gain de cause chez nous.»*

Concilier et conseiller

«Nous donnons d'abord à toutes les parties la chance de se défendre. Une plainte que nous recevons avant la SNCB est automatiquement communiquée à l'entreprise ferroviaire qui dispose de six semaines pour formuler une réponse. Si le client trouve la réponse satisfaisante, la procédure s'arrête là. Dans le cas contraire, nous jouons notre rôle de médiateur. Nous analysons les options des deux parties et cherchons une voie médiane. Si le même genre de plainte devient récurrent, cela signifie que le problème est structurel. Nous en discutons alors avec la SNCB et avançons nos propres propositions.»

Un exemple: avant, lorsqu'un voyageur souhaitait résilier sa carte train, on appliquait les mêmes modalités de remboursement pour tous, quel que fût le motif invoqué. Sur avis du médiateur, les règles ont été assouplies pour les clients qui ne peuvent plus utiliser leur carte train en cas de force majeure (par exemple une maladie). *«Nous exerçons donc une fonction consultative: nous formulons des propositions structurelles, essayons de donner une autre orientation et d'élaborer des directives.»*

Le service de médiation ne défend pas aveuglément le client. Guido Herman: *«Une plainte ne se suffit pas à elle-même. Nous essayons d'être constructifs. Nous nous demandons toujours si un changement représente un pas dans la bonne direction ou non. Nous ne nous fondons pas sur une image idéale des transports publics, mais sur la réalité.»*

L'avenir du médiateur dans la nouvelle structure

Comment les médiateurs entendent-ils leur avenir au sein de la nouvelle structure de la SNCB ? Guido Herman: *«Depuis la scission de la SNCB en filiales, la coopération est devenue le*

mot-clé. En principe, nous traitons avec l'ensemble du Groupe SNCB. Via le Holding, nous tenons le groupe au courant de chaque plainte. Le Holding est notre interlocuteur. Son rôle est de veiller à ce que la plainte atterrisse dans le bon service et d'assurer la coordination entre les trois entreprises. En effet, la recherche d'une solution à un problème implique le plus souvent des services et des agents des trois sociétés. C'est ce que faisait déjà la Taskforce Régularité dans l'ancien système, qui en est un bon exemple. Au sein de cette taskforce, tous les services intéressés cherchent ensemble des solutions aux problèmes de régularité. La scission aura pour effet d'insuffler une dynamique propre à chaque élément du groupe, en évitant toute dérive égoïste. Il appartient au Holding d'éviter cet écueil et de continuer à privilégier le client.»

De nouveaux opérateurs arrivent...

Comment le service de médiation auprès de la SNCB évoluera-t-il lorsque la concurrence se manifestera effectivement sur notre marché ? Jean-Marc Jeanfils: *«Dans ce cas, le service de*

Client |

médiation sera là pour tout le secteur. Rappelez-vous l'ancien service de médiation auprès de Belgacom. Il est devenu maintenant le service de médiation pour l'ensemble du secteur des télécoms. Mais il faudra alors que le médiateur reçoive des informations de tous les opérateurs ferroviaires. Ceux-ci devront participer activement. Ils devront apporter une contribution financière au fonctionnement du service de médiation.»

Guido Herman: «Pour le moment, nous ne disposons

que d'agents détachés du groupe SNCB. Voilà quelque chose que les concurrents n'accepteront pas. Pour le secteur des télécoms par exemple, le service de médiation est affecté au régulateur. Le service de médiation ne doit avoir de liens avec personne, tout en jouissant d'une grande connaissance du terrain. C'est ainsi que les concurrents peuvent également profiter de tout le savoir que nous avons déjà accumulé. La philosophie du médiateur restera de toute façon la même à l'avenir.

Si on jette un coup d'œil aux autres secteurs, par exemple aux télécoms, nous constatons d'ailleurs que les plaintes sont un point sensible dans les entreprises concurrentes. En effet, telle entreprise se demande pourquoi telle autre reçoit moins de plaintes, ce qui la pousse à se défendre. S'il y a des plaintes qui font l'objet d'un rapport annuel du service de médiation, l'opinion publique s'en émeut et l'entreprise est alors bien forcée de réagir. Ce peut être tout bénéfique pour le client.»

166

C'est le nombre de plaintes «retards» traitées par le Médiateur en 2004. Représentant 7% du nombre de réclamations traitées (2.378 au total), les retards ne sont plus, pour la première fois, dans le peloton de tête des récriminations. Mais attention aux chiffres ! Les voyageurs se plaignent surtout lorsqu'ils ratent une correspondance et certaines lignes sont toujours plus faibles en termes de ponctualité, même si celle-ci est globalement en hausse par rapport à 2003. En 2004, les voyageurs pointent surtout le manque de clarté «tarifaire» de certains produits.



Charleroi-Sud

La gare s'offre une cure de jouvence

Fin 2008, le site de la première gare du Hainaut aura changé de visage pour devenir un espace moderne, convivial et efficace, Dans le respect de l'architecture d'origine. Petit tour du chantier.

Objectif: accueil et service

L'entrée principale avec sa nouvelle verrière stylisée, incluant une horloge, redonnera son cachet d'antan à la façade de la gare.

A l'intérieur, salle d'attente, guichets et couloir sous voies seront totalement métamorphosés.

Six ascenseurs donneront un accès plus aisé aux quais.

Une galerie commerçante construite entre la salle des guichets et l'accès aux quais viendra compléter cet ensemble. Enfin, sécurité et fonctionnalité seront les maîtres mots pour les accès à la gare réaménagés.

Coup de jeune pour les quais

Entre 2005 et 2008, les actuels abris parapluies seront rénovés. Des abris fermés seront également aménagés pour protéger les voyageurs des intempéries. Une nouvelle sonorisation et de nouveaux éclairages font aussi partie intégrante du programme des travaux.

Un parking tout neuf

Dans une première phase, un parking de 150 places (avec dépose-minute et espace deux-roues) a été aménagé Rue de la Vilette. Pour améliorer la mobilité autour de la gare, 250 places supplémentaires y ont été ajoutées.

Dans l'avenir, afin d'offrir encore plus d'emplacements, des parkings supplémentaires seront à l'étude.

D'ici 2007, les deux roues disposeront d'un tout nouveau local près du couloir sous voies (côté Poste).

Une vingtaine de consignes automatiques y seront également prévues.

Une attention particulière aux personnes à mobilité réduite

Guichet adapté, plaques tactiles, ascenseurs permettront aux personnes à mobilité réduite de se diriger facilement dans ces nouveaux

espaces. Sur les quais aussi, des pavés autobloquants et des dalles spécifiques faciliteront les déplacements des aveugles et malvoyants.

Cet ambitieux programme visant à améliorer l'accueil de nos voyageurs représente un investissement de 20 millions d'euros. Par ailleurs, d'importants travaux d'infrastructure, pour un montant de 19 millions d'euros, ont également débuté en vue de relever la vitesse à l'entrée de la gare côté Namur. Avec à la clé, un gain de quelques précieuses minutes.



Bloc-notes |

QUINZAINE de la CROIX-ROUGE

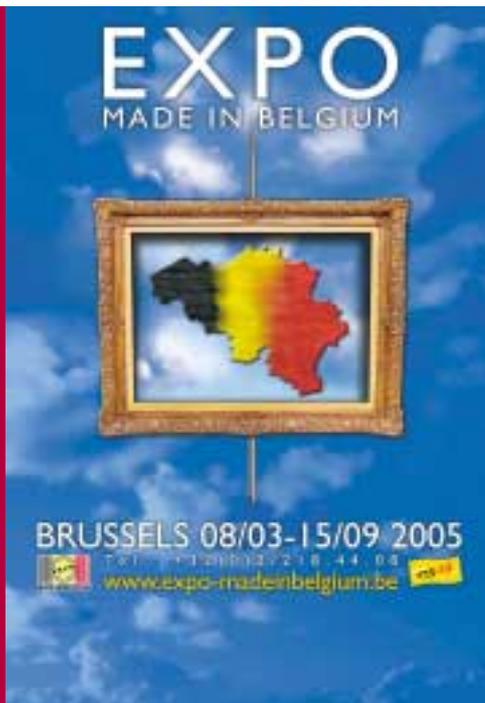
Du 28 avril au 12 mai, de nouveau, plusieurs milliers de volontaires de la Croix-Rouge arpenteront les rues pour vendre des autocollants au public. Par cette collecte de fonds annuelle, la Croix-Rouge compte bien pouvoir poursuivre ses actions d'aide une année de plus.

La Croix-Rouge a besoin d'un matériel moderne et approprié pour organiser ses postes de premiers secours lors d'événements et de manifestations sportives. Le matériel de premiers secours, les tentes, les civières, ainsi que l'organisation des postes de secours et les formations permanentes sont très onéreux.

La Croix-Rouge fournit également les premiers secours et de l'assistance psychosociale en cas de catastrophes. Des volontaires distribuent des livres dans les hôpitaux, apprennent les techniques de premiers secours, visitent des personnes âgées, etc.

Soutenez l'action, achetez un autocollant

Cette année, ce sont Jo et ses copains qui figurent sur les autocollants de la quinzaine de la Croix-Rouge. En achetant l'autocollant à 5 euros, vous ne soutenez pas seulement les actions d'aide, mais vous pourrez également gagner de superbes prix, comme une voiture, des voyages et des week-ends.



Exposition LA BELGIQUE EXPOSE SES TALENTS DANS «MADE IN BELGIUM»

Dans le cadre du 175^{ème} anniversaire de l'indépendance de notre pays, l'asbl Collections et Patrimoine, qui avait réalisé «J'avais 20 ans en 45», propose **Made in Belgium**, une exposition qui met en scène la Belgique de tous les talents. Les Chemins de fer Belges y sont aussi à l'affiche.

Made in Belgium se veut à la fois vitrine de Belges de génie, rétrospective de faits historiques, économiques, sociaux, culturels et sportifs, mais aussi évocation des réalités actuelles et des perspectives d'avenir de notre pays. Horta, Brel ou Merckx y cotoient l'épée de Godefroid de Bouillon, les Gilles de Binche, les moules frites... au travers d'un parcours à la découverte des libertés, de la musique, des sports, des arts décoratifs, de la BD, des arts plastiques, des grands horizons, de la littérature, des sciences et techniques, des arts du spectacle, du folklore, des loisirs et des saveurs.

Les Chemins de fer Belges, acteurs importants dans l'histoire de notre pays et forts de leurs atouts, sont également à l'honneur dans l'exposition.

Made in Belgium est à découvrir jusqu'au 15 septembre 2005 dans le centre de Bruxelles, au Dexia Art Center, Rue de l'Ecuyer 50, du mardi au dimanche de 10 à 19 h (nocturne le mercredi jusque 22 h). Entrée: de 7,5 à 10 euros (tarifs 'groupe' également disponibles).

Dans le cadre de l'expo, la SNCB propose une B-Excursion alliant trajet en train et entrée à l'expo, disponible dans toutes les gares pour les individuels et sur réservation pour les groupes au 065 58 23 62 (F) ou 09 241 23 68 (N).



PROTOCOLE DE KYOTO: NOUS CONTRIBUONS



102

C'est le nombre d'agents qui sont détachés (volontaires) dans les administrations communales dans le cadre du projet «cartes d'identité électroniques». Ce chiffre est en constante évolution.

VENTE DES LIVRES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Comme annoncé, la clôture des enchères sera effective le dernier vendredi du mois à midi: le 29 avril pour la première vente.

Cependant, les enchères ne seront plus mises à jour sur le site intraweb dès la veille au soir, soit le jeudi 17h, afin de permettre à chacun de nous fournir sa meilleure offre.

Les intéressés seront avertis dès le lundi et pourront venir chercher leur(s) lot(s) au Centre de Documentation contre paiement cash, du mardi à la fin du mois.

D'autre part, nous vous signalons que les ouvrages proposés ont pour la plupart une reliure réalisée par la SNCB. Les reliures d'origine seront indiquées dans la liste.

Cet été, j'arrête...



TANDIS QUE LA
CIGARETTE,
ON PEUT TOUJOURS
ESSAYER
D'ARRÊTER!


de fumer au boulot...

