

Magazine du personnel du groupe SNCB

N° 07 Octobre 2005

Connect



■ SLA VG-M ■

Des entretiens
de qualité

■ Sécurité et prévention ■

Victoire sur les
voleurs de vélos!

■ Promotion SNCB ■

Un cadeau pour les automobilistes

Sommaire

3



Soumagne: album-photos

Ici & ailleurs | _____ 3

| Tunnel de Soumagne: Album-photos ! | _____ 3

Stratégies | _____ 4

| Jannie Haek répond à 5 questions | _____ 4

| La gestion des projets d'infrastructure via SAP | _____ 6

| Convention pour un meilleur nettoyage des trains | _____ 7

6



La gestion des projets d'infrastructure via SAP

Nous | _____ 9

| La SNCB au féminin | _____ 9

| Manuel de l'accompagnateur de train:
le chapitre sur le matériel est arrivé | _____ 11

| Bâtiments de la Direction: plus d'efficacité énergétique | _____ 12

| Nos clients réagissent | _____ 17

| Les artistes s'exposent | _____ 17

| Concours de l'été: les gagnants | _____ 18

14



Flèches et jouets pour attirer les clients

Client | _____ 14

| Flèches et jouets pour attirer plus de clients | _____ 14

| 20.000 serpents aux carrefours bruxellois | _____ 15

Talents | _____ 16

| Une bande de voleurs de vélos appréhendée
à Anvers-Central | _____ 16

Bloc-notes | _____ 8

| Mobilys: mieux comprendre et mieux décider | _____ 8

| Thalys «Friends» est de retour | _____ 18

| Des PC d'occasion chez Oxfam | _____ 19



I Tunnel de Soumagne I

Album-photos !

Beau succès pour cette fête organisée par Infrabel: plus de 25.000 visiteurs ont déambulé dans le Tunnel de Soumagne, le 24 septembre dernier.

Vous en étiez peut-être ! Petit retour en arrière.



I Top départ ! C'est pas le Tour de France, mais presque... une horde de cyclistes envahissent le Tunnel, sous les spotlights !



I Ceux-ci sont venus de loin pour chausser leurs rollers et fouler le sol du Tunnel, à grande vitesse !



I En vélo, à pied, en bus... et en side-car: tous les moyens sont bons pour investir le Tunnel !



I Petite pause pour découvrir l'exposition qui fait le portrait de l'ouvrage.



I Visez les couques au chocolat ! Claude Dedye, Adjoint au Directeur du District Sud-Est met la main à la pâte... pour préparer le petit déjeuner offert aux riverains ! Selon la formule consacrée: «Pour accueillir au mieux les visiteurs, les organisateurs étaient au four et au moulin !»



I Vous voyez la fin de la file ? Pas nous ! Les bus des TEC ont véritablement été pris d'assaut pour parcourir les 6,5 km sous terre !

Stratégies

Interview

Sur l'avenir du Groupe: 5 questions à Jannie Haek

Il y a quelques semaines, le Groupe SNCB a présenté les résultats du premier semestre de 2005. Ces résultats sont plutôt positifs. La projection est moins bonne pour l'ensemble de l'année du fait d'une augmentation de la masse salariale au second semestre, suite, notamment, à une indexation. Sommes-nous vraiment sortis du rouge ? Les perspectives changent-elles ? Connect a posé la question à Jannie Haek, administrateur délégué du Holding.

Jannie Haek: *Oui, c'est vrai, nous avons enregistré un résultat positif pour le premier semestre. Mais c'est dans le volet «opérationnel» de nos comptes. Ce bénéfice est la différence entre ce que nos prestations ont rapporté et ce qu'elles ont coûté. Cela ne tient pas compte des amortissements et des frais financiers. L'Etat a repris la dette historique de la SNCB à hauteur de 7,4 milliards d'euros, mais il nous reste une dette résiduelle de 2,4 milliards, sur laquelle nous devons payer une charge d'intérêts importante.*

C'est comme dans un ménage. Disons que vous avez gagné 1.500 euros pour le mois et vous en avez dépensé 1.320 pour payer votre loyer, l'électricité et le gaz, vos déplacements, la nourriture, des soins médicaux, des loisirs... donc, des frais nécessaires pour vivre. Votre épargne est de 180 euros. Mais vous avez deux emprunts à rembourser, pour votre nouvelle voiture et pour deux gros électroménagers: au total 310 euros. Vous êtes en déficit.

Donc, je peux vous dire que ce n'est pas encore gagné mais que l'objectif de l'équilibre financier en 2007 reste toujours d'actualité.

Connect: Il y a quand même une tendance positive dans le compte d'exploitation, puisque nous parviendrons bientôt à l'équilibre. Cela aura-t-il une influence sur le volume de l'emploi et les conditions de travail ?

Jannie Haek: *Je n'aime pas fixer un volume d'emploi, dire «on doit arriver à 37.000*

personnes, ou 40.000» en faisant simplement de l'arithmétique. Le volume de l'emploi doit correspondre aux besoins qui se présentent et ceux que nous anticipons et je veillerai à ce que ce soit ainsi, pas moins, et pas plus. Nous avons d'ailleurs commencé à recruter dans certaines fonctions où le besoin est criant. Cela aura des effets sur les conditions de travail. L'adaptation de l'effectif permettra aux cheminots d'exercer leur profession d'une manière sereine et de prendre leurs congés. Une autre chose est la flexibilité qui devient indispensable dans un groupe d'entreprises confronté à des défis importants. Le volume de travail diminue pour certaines tâches et augmente pour d'autres. Si nous formons le personnel à une réelle polyvalence, nous pourrions mieux faire face aux besoins. Nous ne verrons pas d'un côté des gens sous-employés du fait d'une organisation peu efficace et de l'autre des cheminots qui n'arrêtent pas une minute et sont stressés en voyant tout le travail qui reste à faire. Ça se passe aujourd'hui autrement qu'en 1955...

Connect: Donc, des recrutements sont à l'ordre du jour...

Jannie Haek: *Evidemment. Nous n'avons guère besoin d'un plan de départ, vu le nombre prévu des mises à la retraite. Mais un plan de recrutements est indispensable. Nous serons sans doute, dans les prochaines années, le Groupe belge qui recrute le plus. Mais nous le ferons avec une grande attention. Un cheminot qui entre en fonction à*



la sortie de ses études a devant lui une carrière d'environ quarante ans. Nous devons donc faire un choix durable.

Evidemment, dans les dix prochaines années, les techniques et les méthodes évolueront. Il faudra donc développer des programmes de formation importants, pour amener les techniciens à niveau chaque fois que les technologies auront fait un pas important. Nous devons aussi enseigner les techniques de management à ceux qui assument des responsabilités. Et aussi développer des programmes de formation pour sensibiliser le personnel aux nouvelles perspectives amenées par l'évolution des techniques et du marché. C'est un défi pour notre groupe d'entreprises. Mais je compte bien y faire face.

Connect: Vous parlez du groupe d'entreprises. On entend dire un peu partout, à tous les niveaux des trois entreprises comme à l'extérieur, qu'il y a un problème de coordination au sein du Groupe. Qu'en est-il ?

Jannie Haek: *Je ne suis pas d'accord avec cette critique. C'est vrai que la coordination n'est pas une chose facile. Mais nous parlons, nous dialoguons, nous cherchons le meilleur équilibre entre les trois pôles du Groupe. Le Holding s'est jusqu'à présent parfaitement*

acquitté de son rôle de coordinateur. De mémoire d'homme, il n'est jamais arrivé qu'en moins de six mois on puisse conclure trois contrats de gestion, finaliser des résultats semestriels consolidés pour le groupe et élaborer un plan d'investissements réaliste et transparent.

Nous préparons maintenant le plan d'entreprise que nous devons présenter au gouvernement en application des contrats de gestion. C'est un plan dans lequel nos engagements à court et moyen terme et les synergies nécessaires seront formulés. La aussi, il s'agit de coordination.

La séparation administrative en trois sociétés ne doit pas empêcher le personnel de tout le groupe de travailler ensemble dans le même esprit d'équipe qu'on a toujours connu aux chemins de fer belges. Parce que c'est ensemble qu'on est le plus forts et ensemble qu'il faut avancer.

Connect: Finalement, comment se présente l'année 2006 et quels objectifs peut-on fixer aux cheminots pour que le Groupe progresse et garde son leadership dans le monde ferroviaire belge ?

Jannie Haek: *L'année 2006, c'est une année de plus dans la marche vers la libéralisation du rail européen. Nos collègues des marchandises sont déjà engagés dans la libéralisation. Ceux des voyageurs vont y arriver.*

Je crois que l'objectif principal, en tant que Groupe, dans ce contexte, c'est de faire reconnaître par tous les acteurs économiques et sociaux notre rôle central au service de la collectivité. C'est ça qui doit orienter notre travail quotidien. Je suis convaincu que les cheminots ont la volonté d'améliorer toujours la qualité de nos services, de satisfaire pleinement la clientèle qui nous est fidèle et de séduire une clientèle nouvelle en offrant une bonne alternative sur le plan de la mobilité.

Le plan d'investissements de près de 5 milliards d'euros donne les pistes à suivre pour offrir la qualité et être armés face à la libéralisation.

Notre objectif commun, à tous les cheminots, c'est de travailler d'arrache-pied pour réaliser tout cela.

Stratégies |

| Infrabel |

La gestion des projets d'infrastructure via SAP

Coup d'oeil sur un des domaines qui sera traité à l'avenir via SAP.
Les enjeux sont importants.

Chez Infrabel, un tiers des budgets consacrés à l'achat de matériaux concerne l'entretien et deux tiers les projets de renouvellement de voies ou d'aménagement ou de construction de nouvelles lignes.

La gestion de ces projets d'infrastructure est, pour l'entreprise, un défi car ces grands projets doivent être préparés longtemps avant leur exécution. Les délais de traitement administratif (par exemple pour obtenir les permis de bâtir ou les permis d'environnement), et de commande, de fabrication et de livraison des matériaux nécessaires à l'exécution des travaux sont relativement importants. Il faut parfois commander ces matériaux plusieurs mois avant le début effectif du chantier.

Le problème des approvisionnements...

Le lien entre les projets et les approvisionnements est essentiel. Que se passe-t-il actuellement si un projet est retardé pour des raisons techniques, administratives ou budgétaires ? Les matériaux

sont entre-temps déjà acquis et attendent le début du chantier. *«Notre volonté est d'améliorer la rotation des stocks. Cet objectif ne peut être atteint que s'il y a un lien entre les projets et les approvisionnements»*, explique José Agache, chef de division à la Direction Infrastructure & Achats chez Infrabel (I-I). *«On souhaite pouvoir suivre de manière plus dynamique les besoins en matériaux des projets. En clair: si par exemple un projet prend du retard, les dates de livraison des matériaux doivent pouvoir s'adapter automatiquement pour qu'ils soient livrés quand on en a effectivement besoin pour le projet.»*

... et la solution SAP

Infrabel ne disposait pas jusqu'à présent de véritable système informatique de gestion des projets, des stocks et de la logistique. Cela va changer car la gestion des projets va se faire via SAP, plus particulièrement via le module «PS» (abréviation de «Project System», en anglais: à ne pas confondre donc avec l'ancienne unité PS, aujourd'hui HR). Ce module de SAP doit à l'avenir rendre la gestion des matériaux plus efficace, permettre un véritable suivi des commandes et des matériaux jusqu'à leur utilisation effective. De même, PS facilitera à terme la gestion du budget, du planning des travaux et du suivi des coûts.

Simplifier les commandes

Il existe actuellement plusieurs façons de commander des matériaux. *«L'introduction du module PS de SAP permettra de commander les matériaux de manière simple et uniforme»*, commente José Agache.

La Direction Infrastructure a donné à certains CLI, baptisés «CLI-PS», la tâche de centraliser la gestion des commandes effectuées dans le cadre de projets. Il y aura un CLI-PS par zone, soit au total 5 sur les 23 CLI.

| Les matériaux à temps sur le chantier



Procédure de commande...

Les demandes d'achats sont effectuées dans les CLI, en fonction du stock existant, des délais de réapprovisionnement et des dates de livraison.

Pour faciliter les commandes, Infrabel a imaginé la création de listes, appelées «bom's», regroupant l'ensemble des pièces nécessaires, par exemple à la construction d'un signal ou pour effectuer une activité-type comme l'installation d'un système de détection de train ou le renouvellement du rail, etc. Si un projet nécessite la pose d'un signal, on pourra commander toutes les pièces de la liste en une fois. Les bom's signalisation sont actuellement en cours de chargement dans SAP.

... et de livraison

La livraison se fera dans les «CLI-PS», dans un autre CLI plus proche du futur chantier, sur le chantier (pour les pièces lourdes ou encombrantes) ou chez l'entrepreneur.

Adaptation du module PS

Comme le module PS a été à l'origine conçu pour une gestion financière des projets, pas pour la gestion logistique des matériaux nécessaires aux projets, Infrabel a dû faire adapter le module, sans toutefois réinventer la roue, grâce à la collaboration du team, très motivé et volontaire. Les solutions techniques ont été trouvées, et doivent maintenant être validées puis implémentées.

SNCB

Convention signée pour un meilleur nettoyage des trains

Les directions Voyageurs et Matériel de la SNCB ont signé, en septembre, un Service Level Agreement, accord de collaboration qui porte sur le nettoyage et le suivi de la propreté des trains.

Le baromètre trimestriel de satisfaction montre combien les voyageurs sont sensibles à la propreté, notamment celle des trains. La propreté reste une préoccupation constante de la SNCB.

Mais il est vrai que la propreté est une notion assez subjective. Comme le rappelait Léo Pardon, deux clients assis dans un même compartiment peuvent avoir un avis différent: l'un dira qu'il est assez propre, l'autre qu'il est très sale. Cela prouve qu'il faut des normes sur la base desquelles on puisse se mettre d'accord, dans l'intérêt des clients.

Encore faut-il que les normes de propreté utilisées au sein de Voyageurs et de Matériel soient identiques et objectives. C'est le cas désormais, grâce à la signature d'un Service Level Agreement (SLA) par les deux Directions de la SNCB.

Le SLA est un engagement commun des deux Directions en vue d'atteindre un niveau élevé de qualité dans le domaine de la propreté.

La procédure décrite dans cette convention prend pour base le service attendu par les clients, le service promis par la SNCB, le service réellement réalisé par la SNCB et le service perçu par le client («cycle de qualité»).

Lavage de première qualité



Stratégies

La convention définit le rôle de chaque Direction. Elle décrit la méthodologie d'évaluation commune, qui permet d'établir un indice de qualité. Elle énumère dans ce cadre les normes de base à prendre en compte lors de chaque évaluation de l'extérieur, des compartiments et des sanitaires. Elle établit la répartition des tâches et des responsabilités, notamment en ce qui concerne le suivi de la propreté. L'objectif principal de la démarche commune est de mettre en place un système qualité inspiré de la norme EN 13816 et du «cycle de la qualité.»

Liste des ateliers et postes d'entretien rattachés, avec répartition des carwash

AT gestionnaire	PE	Car-wash
Ostende	Ostende	Oui, couvert
	Bruges	-
Merelbeke	Gand-St.-Pierre	Oui
	Courtrai	Oui
	Alost	-
Anvers Nord	Anvers Schijnpoort	Oui
Hasselt	Hasselt	Oui
	Louvain	Oui
Kinkempois	Liers	Oui
	Ottignies	-
	Ronet	-
	Liège/Bessoux	-
	Welkenraedt	-
Stockem	Arlon	Oui
Charleroi	Châtelet	Oui
	Mons	Oui
Schaerbeek	Schaerbeek	Oui
Bruxelles Midi	Forest	Oui, 1 ouvert + 1 couvert

Bloc-notes

MobilyS

Pour mener une politique de mobilité cohérente, il est indispensable de dégager une vision globale des besoins entre les différents acteurs concernés.

Fort de son rôle majeur dans ce débat, le Groupe SNCB organise, du 2 au 4 novembre à Bruxelles, des journées d'études consacrées à la Mobilité. Experts et spécialistes - belges et internationaux - échangeront leurs expériences et leurs réflexions sur les grands thèmes de la mobilité. Objectif : mieux comprendre et mieux décider.

Plusieurs hauts responsables du Groupe interviendront durant ces journées. Parmi les thèmes abordés, citons «gares et urbanisme», 'transports publics et sentiment de sécurité', et 'aspects de la sécurité du transport par rail'.

Une étude de cas sur le RER à Paris et à Bruxelles est également prévue.

Ces journées d'études ont pour objectif d'améliorer le processus de décision de la politique de mobilité et de donner au rail et aux autres transports publics une dynamique commune pour rencontrer les défis de demain.





▮ Ladies day ▮

La SNCB au féminin

Pour la première fois, une femme préside un conseil d'administration d'entreprise ferroviaire en Belgique. Edmée De Groeve tient en effet les rênes de la SNCB, l'un des trois pôles de notre Groupe. D'emblée, le personnel féminin de sa société fait l'objet d'une attention particulière. Avec raison.

Elles étaient 24 femmes (toutes les 'cadres supérieurs' et des 'femmes de terrain') le matin du 29 septembre autour d'Edmée De Groeve, présidente de leur société. Objectif de la Présidente: leur permettre de poser les problèmes qui leur sont spécifiques dans leur vie professionnelle, les écouter et agir.

La présence féminine (7,7 % de l'effectif total du Groupe) augmente régulièrement et gagne quasi tous les métiers, alors qu'elle n'était sensible, il y a 25 ans, que dans les fonctions administratives. Le chemin de fer n'est plus un univers d'hommes exclusivement, même si certaines professions techniques restent de véritables bastions masculins. Christelle Vanderpypen, par exemple, en sait quelque chose dans

l'exercice de sa fonction d'ingénieur dans un atelier à Charleroi.

Pas facile

Est-il plus facile d'être conductrice de train ? Non. «*Dans mon dépôt*» dit Emmanuelle Semal «*nous sommes 4 filles et 200 hommes. Vous comprenez que je n'ai pas droit à l'erreur !*» Mais qu'à cela ne tienne: «*J'adore ce que je fais, c'est un beau métier*». Et plus tard, dans un échange de vues d'une grande franchise: «*On est quand-même des garçons manqués. On ne peut pas avoir de beaux ongles quand on est toute la journée dans les moteurs*».

Et cadre supérieur ? Là aussi, tout est question d'adaptation aux défis de



▮ La parole aux femmes, un dialogue engagé

Nous

l'entreprise, du management humain, de la compétence. Et c'est peut-être là que le sort des hommes et des femmes se rapproche le plus.

Pourquoi n'est-il – spécifiquement – pas facile d'être femme au chemin de fer ? En premier lieu, sans tricher, parce que le sens de l'accueil n'est pas une vertu majeure du genre masculin. C'est un point qu'on peut améliorer sans véritable difficulté.

La crèche, l'école, et tout le reste

Vient aussi la gestion de la vie familiale. Plus qu'un père, la mère se soucie de calquer le plus possible ses horaires sur ceux de ses enfants. Horaire de crèche (quand on en trouve une), d'école, de vacances... Le temps partiel, à cet égard, est une solution fort suivie. Mais les cadres supérieures présentes pointent une bonne question: est-il possible de grimper dans la hiérarchie et d'y être bien à sa place si on ne preste pas un temps complet ?

Les horaires font aussi problème pour bon nombre. Les conductrices, les accompagnatrices voient leur quotidien plus chahuté que celui des administratives. Pour elles, par contre, monter en grade est une chance: *«Depuis que je suis instructrice, ma vie est beaucoup plus régulière»* avoue Nancy Audenaert, qui forme les accompagnateurs à Anvers. Et Aline Hochart, formatrice pour conducteurs à Liège approuve d'un regard qui en dit long.

Ouvrir le dialogue

Si Edmée De Groeve a lancé ce Ladies Day – avec l'appui de Laurette Onkelinx, la vice-première ministre venue dialoguer autour de la même table – c'est que

comme beaucoup (qui ne pensaient peut-être pas à le dire...), elle sait quelle richesse peut naître de la collaboration hommes-femmes dans tous nos métiers. L'esprit, la sensibilité, la manière de réagir... différents, certes, mais se complètent véritablement.

Elle n'enfermera pas les cheminottes dans une tour d'ivoire: *«Nous organiserons aussi des rencontres avec les collègues masculins»*.

Il y en avait d'ailleurs déjà un: Marc Descheemaeker, administrateur délégué de la SNCB, pour qui *«nous devons tous apporter les valeurs ajoutées nécessaires à notre société, selon notre manière d'être et en fonction de nos talents»*.

Ce n'est pas «l'année de la femme» à la SNCB, mais les cheminottes savent désormais qu'elles ont l'appui du management pour exprimer toute leur compétence et être reconnues à ce titre-là.



■ Réglementation accompagnement ■

Manuel de l'accompagnateur de train: le chapitre sur le matériel est arrivé

La Partie 7 du nouveau Manuel de l'Accompagnateur de train est prête. Elle traite du matériel de train. La refonte progressive du manuel est en cours depuis 2003.

Le Manuel de l'Accompagnateur de train s'inspire du RGUIF, le Règlement Général pour l'Utilisation de l'Infrastructure Ferroviaire, applicable à toutes les entreprises ferroviaires qui souhaitent faire circuler des trains en Belgique. Il s'agit d'une compilation de toutes les réglementations que les accompagnateurs de train sont censés connaître. Elle sert de base à leur formation. La connaissance de ces textes est déterminante pour la validation des accompagnateurs de train en trafic tant intérieur qu'international.

Surtout, être compréhensibles

Les textes du manuel sont réécrits dans une langue intelligible pour le groupe cible des accompagnateurs de train. Ils fourmillent d'illustrations et de dessins parlants. Chaque nouveau chapitre est relu par un comité de lecture composé de spécialistes techniques pour ce qui est de l'exactitude des données et par des spécialistes en communication pour l'intelligibilité. La refonte progressive du manuel est en cours depuis 2003. Six parties sont déjà prêtes: sécurité, exécution du

service (livre d'ordres, discipline, uniforme...), desserte des trains (contrôle des portes, IOT, etc.), sécurité du trajet en train (que faire en cas d'incident, de retards), signalisation (RGS, Règlement Général de la Signalisation). Et maintenant voici le chapitre sur le matériel. D'autres parties viendront s'ajouter, notamment celles concernant les normes qu'un accompagnateur de train doit observer et les tâches d'autres métiers ferroviaires. Les chapitres sur des thèmes spécifiques comme le TGV et le trafic frontalier avec l'Allemagne ne seront distribués qu'aux accompagnateurs de train effectivement concernés.

Toutes les infos sur le matériel SNCB

L'équipe de B-VG.11.2 Réglementation et Homologation est l'auteur de la partie 7 sur le matériel. Elle y a travaillé deux ans. Tous les aspects techniques sont abordés: le fonctionnement des freins, les essais de frein, les données sur les longerons, les modalités des types et la composition des trains intérieurs, la vitesse maximale, etc. En fin de chapitre, on trouvera pour chaque type de matériel une brochure pratique regroupant toutes les données utiles au personnel d'accompagnement des trains sur les voitures, les automotrices et les autorails.



Nous

I Energies I

Bâtiments de la Direction: plus d'efficacité énergétique

Dans l'œil de Kyoto, le Groupe poursuit son défi en terme d'efficacité énergétique. En marge du projet-pilote concernant le complexe France-Bara et l'Atrium, faisons le point des actions qui y sont déjà réalisées ou prévues pour faire baisser la facture, préserver l'environnement et augmenter le confort de travail.

Pour atteindre l'efficacité énergétique dans la gestion d'un bâtiment, il faut attaquer de front trois cibles complémentaires et interdépendantes: l'éclairage, le chauffage/climatisation et les protections aux fenêtres.

Que la lumière soit !

Dans le complexe France-Bara, l'éclairage a été intégralement remplacé en 1996. Les nouvelles technologies y offrent une puissance réduite de 40 à 66 % selon les ailes concernées des bâtiments et leur vétusté. Ce système cumulant «basse luminance» et «ballast électronique» permet de réduire les reflets gênants mais aussi de réguler le taux de luminosité nécessaire grâce à ses cellules photométriques. Ces nouveaux appareils ne contiennent qu'une seule lampe (au lieu de deux), offrant 12 à 14.000 h d'éclairage. A la clé: réduction de la maintenance (et de la pollution !) et des taxes «éco» pour destruction. Ces éclairages émettant beaucoup moins de chaleur, permettent d'économiser par heure et par local en moyenne 400 watts de refroidissement. Les investissements sont ainsi récupérés sur une période de 2 à 3 ans. Les parkings ont eux aussi été «relightés». Le système d'impulsion automatique d'extinction pendant les heures creuses permet de gagner 40 % d'énergie. En 2006, c'est aussi prévu pour les couloirs et cages d'escalier, ainsi que le bâtiment TUC Rail.

Stores intelligents

Offrant le meilleur rendement, les stores à lamelles extérieurs motorisés empêchent si besoin la chaleur d'entrer, tout en laissant

pénétrer la lumière du jour. Les agents, leur PC, l'imprimante, la photocopieuse... représentent 40 % de la chaleur dans un local et la chaleur extérieure, 60 %. On considère que ces stores permettent de réduire la chaleur extérieure de 95 %. Comme l'action de refroidir coûte trois fois plus cher que chauffer et provoque de fortes émissions de CO₂, on peut gagner plus de 50 % en terme d'énergie. De tels stores seront installés en 2006 dans les ailes du complexe dont les châssis ont plus de 35 ans. Actionnés à distance, on pourra les fermer en cas de soleil intense. Placés à l'horizontale, ils peuvent laisser la lumière et peuvent être réglés à la meilleure convenance des occupants.

Gaz à tous les étages

Actuellement, une seule chaufferie au mazout de 6,3 MW alimente tout le complexe, avec un rendement, faible, de 80 %. En 2006, il est prévu d'installer trois chaufferies au gaz (moins polluant), permettant de chauffer les divers bâtiments en fonction de leurs besoins. Chaque chaufferie comprend en fait deux chaudières (en cas de panne) dont une à condensation, permettant de récupérer dans le système de chauffage une partie de la chaleur à évacuer. C'est comme si on consommait 90.000 litres de mazout en moins sur les 450.000 litres consommés par an, soit 20 % d'économies. Actuellement, le système permet, soit de chauffer, soit de refroidir toute une zone. Comme chaque étage est morcelé en bureaux de superficie, d'exposition et d'occupation différente, il y a une déperdition considérable d'énergie. Il est ainsi projeté de prévoir le système qui permet en un même

temps, par exemple, de chauffer le bureau du chef (dans un bureau seul avec un PC) et de «rafraîchir» le bureau d'à côté, occupé par 6 dessinateurs avec PC, imprimantes et photocopieuses... où la dispersion de la chaleur interne est plus élevée.

Et quid à l'Atrium ?

Selon les priorités et les budgets, il devra être procédé à l'adaptation de l'éclairage au système de «ballast électronique», ainsi qu'au placement de davantage d'interrupteurs. Actuellement, il y a un interrupteur pour 1000 m². L'agent qui travaille un peu plus tard allume alors 200 néons pour lui seul ! Pour le chauffage, il faudrait idéalement prévoir un thermostat par paysager, plutôt que des radiateurs travaillant individuellement (il y en a 1500 à l'Atrium !).

Maîtriser l'énergie à la maison

Eclairage

Utilisez des lampes TL ou basse consommation.

A peine plus chères qu'une bonne lampe halogène, leur puissance d'éclairage et leur durée de vie est doublée par rapport à une ampoule classique.



Dirk Mussche (H-PA. 13) est chargé de la gestion des Bâtiments de la Direction, avec deux maîtres-mots: efficacité énergétique.

Chauffage

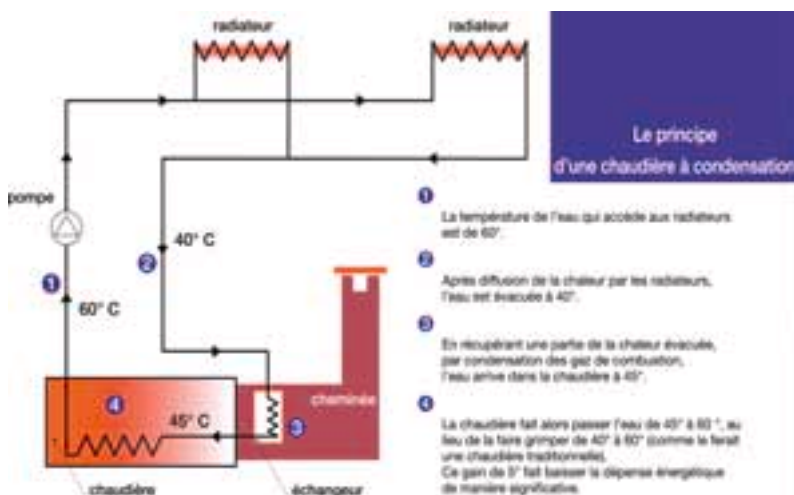
Vive la chaudière à condensation ! (cf cet article), prévoyez des vannes thermostatiques (permettant de réduire la chaleur, par exemple, dans la chambre à coucher, les toilettes, la buanderie, etc.). Evitez d'installer des radiateurs devant des fenêtres. Evitez aussi les chauffages électriques (nécessitant une production importante d'électricité tout en occasionnant beaucoup de perte d'énergie).

Et la domotique ?

Installer un système domotique pour l'éclairage, par exemple, est moins coûteux qu'on ne l'imagine (comptez environ 1000 euros). La programmation permet de réguler les besoins en éclairage, mais aussi d'actionner les persiennes en fonction de l'exposition au soleil durant la journée, etc ...

Le saviez-vous ?

A partir du 1er janvier 2006 en Flandre, (Wallonie et Bruxelles suivront), la délivrance du permis d'urbanisme préalable à la construction d'un logement sera conditionnée par «l'efficacité énergétique» de la maison. Un spécialiste en évaluera le niveau, qui ne devra pas dépasser le seuil de 100, sous peine de non-octroi du permis. Ainsi, des facteurs comme l'exposition de la maison, la dimension des fenêtres, l'épaisseur du vitrage, le chauffage, l'isolation, la distance entre les points de production et de consommation des boilers, un sas à la porte d'entrée... devront permettre de ne pas dépasser le seuil autorisé.



Client

Publicité

Flèches et jouets pour attirer plus de clients

Chaque année, le service marketing voyageurs lance des campagnes de pub pour attirer davantage de clients, objectif évident de la stratégie commerciale de la SNCB. «Speed», «Price», et autres actions, font partie du programme de ce second semestre.

La stratégie marketing SNCB met la priorité sur les navetteurs domicile-travail car ce secteur génère le plus de recettes. Une étude de 2003 démontrait que, chaque année, la SNCB perdait 1/4 de ses navetteurs, mais en regagnait autant de nouveaux. Il faut donc surtout fidéliser ! En Flandre et vers les grandes agglomérations, il apparaissait que, pour les navetteurs, la vitesse du trajet est le 1er argument pour choisir le train, le prix étant le second. Pour les trajets en Wallonie, c'est l'inverse.

Speed !

C'est ainsi qu'est née d'abord la campagne «Speed». Son objectif était alors de mettre en avant la vitesse du train face aux embouteillages quotidiens. Lancée en automne 2004, la campagne mettait en avant 8 relations (vers Bruxelles, Gand et Anvers) pour lesquelles le gain de temps par rapport à la voiture est de minimum 10 minutes. Une enquête après la campagne a révélé que celle-ci avait été bien appréciée et jugée claire. Très positive pour l'image de l'entreprise, elle

permet aussi de doper les ventes de manière évolutive, l'objectif étant de gagner, en trois ans, 3000 clients supplémentaires dans ce secteur. Cette campagne s'est répétée récemment, d'août à fin septembre, avec comme nouveauté, l'apposition de grandes bâches notamment sur l'E40 à l'entrée de Bruxelles et le sponsoring d'émissions Info-Trafic sur la RTBf et la VRT.

Price !

L'étude préalable a aussi montré que les navetteurs-voitures ne connaissent pas bien les prix des trajets domicile-travail en train. Ainsi, la campagne «Price» allait-elle compléter la campagne «Speed». Lancée à la mi-septembre (choisir le train: la bonne résolution de la rentrée ?) pour un bon mois, elle consiste à mettre en évidence le caractère bon marché des navettes en train grâce à la Carte Train. Le message: un 'bête' jouet en plastoché (un serpent, une trompette et une poupée) coûte 1 euro. Alors que, par exemple, le trajet Namur-Bruxelles ne coûte que 0.96 euro. Ainsi une dizaine de trajets significatifs dans le pays, coûtant, pour le client, moins de 1 euro en Carte Train, sont présentés dans la campagne «Price». Celle-ci s'affiche en radio, dans les abribus, en affichage grand format, mais aussi en bâches à l'entrée de Bruxelles notamment. A noter: deux événementiels. Le 20/9, un jouet représenté dans la campagne a été distribué à 8 carrefours stratégiques de la capitale (dont une distribution à la Place Meiser par des accompagnateurs de train). Le 22/09, toujours dans le cadre de la semaine de la Mobilité, plusieurs quotidiens ont été vendus avec un des jouets en question. En tout 325.000 joujous auront été distribués. Cette campagne a pour objectif d'augmenter encore les recettes de plus de 2 % dans ce secteur, sur deux ans.



Birthday Ticket !

Go Pass et Go Pass Gate, ainsi que B-Excursions, ont été ou feront l'objet de campagnes ponctuelles, comme les années précédentes. Parmi les actions, citons aussi la présence d'un folder-concours dans le «Student Welcome Pack». Sans oublier, du 24/9 au 25/12, la promotion annuelle prévue dans le contrat de gestion: le Birthday Ticket, permettant de découvrir une destination dans une autre région, pour 5 euros, durant le week-end.

Et l'année prochaine ?

En 2006, les priorités seront toujours le domicile-travail, suivi en particulier d'un nouveau plan d'action pour le segment

domicile-école. Une étude spécifique est actuellement finalisée et débouchera sur des actions concrètes à mettre en œuvre l'année prochaine. Le secteur loisirs, bien qu'étant un gros pourvoyeur de recettes, est un marché fonctionnant souvent pour «la courte distance». Il est ainsi difficilement concurrentiel car dispersé et diversifié. Il reste toutefois un secteur à mettre en avant; une étude sera menée en 2006 pour aboutir à un plan d'actions spécifique. Go Pass et Go Pass Gate seront toujours à l'honneur, comme les B-Excursions. Une nouvelle promotion annuelle devra également voir le jour. Mais pour cela, suite à un prochain épisode, car les actions et... les budgets doivent encore être peaufinés.

**┃ Action de promotion SNCB ┃****20.000 serpents aux carrefours bruxellois**

Le 20 septembre, en pleine heure de pointe, la SNCB a distribué quelque 20.000 petits jouets articulés en forme de serpent symbolisant les trains. L'objectif: promouvoir le rail en évitant les embouteillages.

L'action s'est déroulée dans 8 importants carrefours bruxellois. L'idée était simple: attirer l'attention des automobilistes sur le fait que pour moins d'1 euro, soit le prix de ce genre de jouet, il est possible de rejoindre tous les jours Bruxelles en évitant les files (prix calculé sur la base du prix abonnement).



┃ Meiser, au petit matin

Place Meiser, 6 accompagnateurs de train volontaires étaient à pied d'œuvre entre 6 h 30 et 8 h 45 pour faire la promotion du rail: «C'est bien de sensibiliser ainsi les automobilistes», commente Bénédicte Desaulty, accompagnatrice au dépôt de Bruxelles-Midi. «Mais les gens étaient plus sympa et moins stressés à 6 h 30 qu'à 8 h 30», ajoute son collègue Guido Put.

Aux 7 autres carrefours, les serpents ont été distribués par des hôtesses.

┃ Pas de képi ? Jamais pour un général manager !



Talents

I Sécurité et prévention I

Une bande de voleurs de vélos appréhendée à Anvers-Central

Grâce à la vigilance des services de gardiennage, plusieurs voleurs de vélos ont pu être pincés à Anvers-Central. Un coup d'oeil sur place et quelques autres infos.

Le jeudi 4 août, plusieurs vélos ont été volés dans le parking réservé au personnel à Anvers-Central. Il s'agit d'un dépôt provisoire pour vélos, aménagé dans la zone de chantier. Les voleurs avaient pénétré dans la zone avec une camionnette et tout bonnement chargé plusieurs vélos à son bord. Heureusement, un agent de sécurité vigilant posté dans la salle de contrôle B-Security a pu fournir, à l'aide des images vidéo enregistrées, une description des voleurs et de leur camionnette.

Lors d'un contrôle supplémentaire dans la zone de chantier d'Anvers-Central, l'équipe d'intervention de Securail Anvers a remarqué la présence de cette même camionnette et averti immédiatement la police des chemins de fer. L'arrestation des auteurs a été réglée en un tour de main. Ils sont immédiatement passés aux aveux.

Projet Malaga

Sur les différentes images, pas moins de 7 vols de vélos ont pu être attribués aux mêmes auteurs. Les caméras de surveillance rendent donc bien des services. A l'avenir, une cinquantaine de gares seront d'ailleurs équipées d'une vidéosurveillance dans le cadre du projet Malaga. Ce projet entend renforcer la sécurité dans les lieux publics, principalement dans et aux abords des gares et, plus particulièrement, aux endroits sensibles comme les zones des guichets, les couloirs sous voies, les accès aux quais, les dépôts pour vélos, les parkings...).

Il a déjà porté ses fruits à Anvers car le nombre de vols à la tire commis à proximité des guichets a fortement baissé, déclare

Johan Dierickx, chef de sécurité adjoint à Securail. La technologie, c'est bien joli, mais elle ne serait évidemment pas d'un grand secours sans la vigilance des agents qui l'emploient.

Nouvelle organisation

Les services de sécurité entreront d'ailleurs prochainement dans une nouvelle phase: une distinction sera alors opérée entre le service interne de gardiennage «B-Security» et le service de sécurité «Securail». B-Security sera principalement chargée de la surveillance des bâtiments et de la prévention technique (vidéosurveillance, détection anti-intrusion, salle de contrôle...). Securail sera davantage active sur le terrain et bénéficiera de compétences judiciaires restreintes, comme le droit de demander une pièce d'identité et de rédiger des procès-verbaux pour certains faits (graffiti, circulation dans les voies...). Les agents de sécurité recevront des moyens de défense appropriés.

On ne le dira jamais assez: tous les appels relatifs à la sécurité doivent parvenir au central d'appels au 911/52525 ou 02/525.25.25. Ce central garantit le traitement professionnel de ces appels et décide de l'instance (propres services de sécurité, police) qui est la mieux indiquée pour intervenir.



| Forum |

Nos clients réagissent

Chers collègues belges,

Lundi dernier, je parcourais la Belgique en train avec mon épouse et mes enfants. A cause de travaux prolongés sur le trajet aux Pays-Bas, nous avons été obligés de transiter par Visé et Liège. Comme nous n'avions aucune idée de comment regagner Bertrix, nous avons sollicité vos agents à plusieurs reprises pour avis. A chaque fois, nous avons été informés avec justesse. Votre personnel était vraiment motivé, habillé impeccablement et se trouvait chaque fois au bon endroit. Les correspondances ont été formidablement bien assurées. En tant qu'agent des NS, je sais combien les choses sont parfois difficiles à réaliser, mais vous y êtes parvenus avec succès. Chapeau et merci !!!

Amicalement, John F. Stevens

Madame, Monsieur,

Ce matin, j'ai pris le train à Torhout à 7 h 21, direction Courtrai. Je voyage toute l'année avec un abonnement, mais aujourd'hui je voulais également prendre mon vélo sur le train. Après avoir acheté un billet pour mon vélo, j'ai pris place sur le quai. Lorsque le train s'est arrêté à quai, le contrôleur du train ne s'est pas montré. Ce n'est qu'au moment de repartir que le contrôleur est descendu. A ce moment-là, je me suis dirigé vers cet homme, avec la simple question de savoir où je pouvais déposer mon vélo sur le train. J'ai obtenu comme réponse (en dialecte de Flandre-Occidentale) : "Nom de dieu, encore un avec un vélo. Tu ne penses quand même pas que je vais placer ce vélo à l'arrière du train. Je ne commence pas avec ça". Je trouve qu'une telle attitude envers la clientèle ne correspond pas à l'image habituellement perçue du personnel de train. Je voulais vous en avertir, dans l'espoir de pouvoir éviter à l'avenir de tels contacts avec le personnel d'accompagnement des trains. Je ne demande pas des agents super polis, faire simple me suffit.

Amicalement, Jan Degraer

| Artistes |

Arts plastiques à voir fin novembre

Le Cercle national d'arts plastiques des cheminots organise son salon annuel du 21 au 25 novembre. L'exposition sera ouverte de 10 à 17 heures au 85 rue de France, 1060 Bruxelles, dans les salles C-D bien connues de tous les cheminots.

Des collègues passionnés par le dessin, la peinture ou la sculpture y présenteront leurs créations. Une visite leur fera certainement plaisir.

Ils vous proposent de les rejoindre si le cœur vous en dit dans leur cercle de loisirs. Il vous suffit pour cela de verser une cotisation de 7,5 euros par an. Christine Van Ceunebroek peut vous en dire bien plus à ce sujet. Appelez-la au 911/63775 (02/526 37 75).

Nous

Concours de l'été

Qui a gagné au jeu du sudoku ?

Nous avons annoncé 20 gagnants au jeu du sudoku. Vous avez été si nombreux à participer que nous avons augmenté la dose.

Le tirage au sort a fait deux grands gagnants: Nathalie Tuypens, de H-PA, et Herman Mertens, de B-TR à Anvers

Et quarante autres collègues ont reçu quant à eux un petit souvenir: Roger Boden, Jules Bricmant, Daniel Brouwers, Daniel Clamot, Valérie Delhase,

Johanna Digneff, Isabelle Dubois, Serge Godart, Alain Gravy, Delphine Gysbergh, Jean-Luc Heine, Emile Lacroix, Michael Louis, Dany Piatta, Danielle Piret, Didier Pironnet, Marc Rondeau, Helene Vlaicu, Filip Bogaert, Nikolaas Coemans, Bruno De Clercq, Daniel De Wever, Toon De Windt, Danny Dorekens, Eddy Du Prez, Patrick Huysentruyt, Luc Ibens, Alain Janssens, Raf Lagaert, Isabelle Martens, Patrick Mylle, Marc Naud, Chris Smets, Marjolijn Staes, Daisy Swinnen, Gunter Van Uytfange, Ludwig Vandamme, Ivo Kums, Marina Vanpaeschen et Geert De Paepe.

Bloc-notes

Promotion

Thalys «Friends» est de retour !

A l'approche de l'hiver, vous pouvez donner l'occasion à quatre de vos proches de bénéficier de la promotion Thalys «Friends» sur de nombreuses destinations. Prenez note !

Cette promotion est valable pour des voyages effectués le week-end uniquement du 15 octobre 2005 au 29 janvier 2006 inclus et la semaine uniquement du 26 au 30 décembre 2005.

Les relations Thalys concernées

Paris-Nord * – Belgique
Paris-Nord * – Allemagne
Paris-Nord * – Pays-Bas
Belgique – Allemagne
Belgique - Pays-Bas

* la promotion n'inclut pas les trajets au départ ou à destination de l'Aéroport CDG ou Marne la Vallée

Comment faire ?

Tout bénéficiaire de facilités de circulation peut acheter des billets au tarif «Pals» pour maximum 4 connaissances, en présentant au guichet d'une gare soit son libre-parcours, son titre de légitimation pour billets gratuits Benelux ou sa carte internationale de réduction FIP. Le bénéficiaire n'est pas obligé d'accompagner ses amis lors du voyage. Le voyage a lieu en Confort 1 (quelle que soit la classe indiquée sur le document justificatif). Il n'est ni échangeable, ni remboursable.

Les tarifs

Quelques exemples parmi les nombreuses possibilités (prix aller-retour, Confort 1) :

- Bruxelles - Paris-Nord: 49 euros
- Liège-Paris-Nord : 57 euros
- Ostende-Paris-Nord : 58 euros
- Bruxelles-Amsterdam : 32 euros
- Bruxelles-Cologne : 29 euros

Tous les tarifs peuvent être obtenus dans les gares ou en consultant intraweb.



| Solidarité |

Des PC d'occasion chez Oxfam à bons prix

Nous vous annonçons, dans un précédent numéro, la collaboration du Groupe SNCB avec l'association Oxfam Solidarité pour la récupération des anciens pc. Vous pouvez acheter ces pc et bien d'autres ordinateurs d'occasion dans les magasins d'Oxfam Solidarité à un très bon prix.

Plus près de chez vous

Ces pc sont revendus dans les magasins spécialisés d'Oxfam Solidarité, au même titre que les anciens ordinateurs récoltés à la Commission européenne et dans une dizaine de firmes comme Winterthur ou D'Ieteren.

par exemple des HP Compaq P3 – 1400.

Le prix des ordinateurs vendus dans les boutiques d'Oxfam Solidarité varie de 60 à 200 euros. Ces prix sont ceux qui sont affichés : à cela, il faut encore retirer 25%, la réduction accordée par Oxfam Solidarité au personnel du groupe SNCB.

De bonnes affaires...

Les pc que l'on peut acquérir chez Oxfam Solidarité sont de bonne qualité (processeurs Pentium II ou III, par exemple). Les anciens pc du groupe SNCB sont

Une affaire de solidarité aussi

Il y a donc de bonnes affaires à réaliser chez notre partenaire, tout en aidant une noble cause, celle de la solidarité...

Où trouver un magasin Oxfam Solidarité ?

Bruxelles

Chée d'Ixelles 252,
1050-Bruxelles
Ouvert: ma. au sa. 10-18h.
tél: 02/647 48 51
Contacts: Aristide Agbalessi

Rue Dubois-Thorn 105,
1080-Bruxelles
Ouvert: lu. au sa. 10-18h.
tél: 02/413 00 55
fax: 02/413 00 59
Contacts: Rosario Aguilar

Ans

Rue de la Station 45,
4430-Ans
Ouvert: ma. au sa. 10-18h.
tél: 04/371 20 44
Contacts: Carine Demyttenaere

Charleroi

Rue du Grand Central 4,
6000-Charleroi
Ouvert: ma. au ve. 11-18h,
sa. 10-15h.
tél: 071/31 37 76
Contacts: Hervé Larivière

Châtelineau

Rue du chemin de fer 12a,
6200-Châtelineau
Ouvert: ma. au sa. 10-18h.
tél: 071/40 13 46
Contacts: Aurore Bogнар

Herstal

Rue Grande Foxhalle 99,
4040-Herstal
Ouvert: lu. 12-16h45,
ma. au ve. 10-16h45, sa. 12-16h.
tél: 04/240 08 01
fax: 04/240 08 22
Contacts: Minou Owyar-Hosseini

Namur

Chée de Louvain 5,
5000-Namur
Ouvert: ma. au ve. 11-17h,
sa. 10-15h.
tél: 081/22 22 22
Contacts: Benoît Smal

Av. de la Plante 27,
5000-Namur
Ouvert: ma. au ve. 11-18h,
sa. 10-15h.
tél: 081/26 28 38
Contacts: Marc Besson

Natoye

Rue Belle Vue 1,
5360-Natoye
Ouvert: me., sa. 10-17h.
tél: 083/22 01 72
fax: 083/22 01 72
Contacts: Isabelle Lescroart

Nivelles

Rue de Namur 36,
1400-Nivelles
Ouvert: lu. au sa. 10-18h.
tél: 067/77.34.85
Contacts: Isabelle Lescroart

Perwez

Grand Place 3,
1360-Perwez
Ouvert: ma., me., je. 9-17h.
tél: 0495/92 80 64
Contacts: Natacha Feron

Taviers

Rue Bas-tige 24, 5310-Taviers
Ouvert: ma. au jeu. 9-17h,
le 2^e samedi: 10-17h.
tél: 0497/30 45 53
Contacts: M & Mme Feron

Le monde ferroviaire de A à Z

Larousse des trains et des chemins de fer

Pour tous les professionnels, pour tous les passionnés, ce sera véritablement «la» bible des chemins de fer. Le Larousse des trains et des chemins de fer, qui est paru voilà quelques jours, aborde le rail sous tous ses aspects, dans tous ses états et à l'échelle du monde entier. Rédigé par Clive Lamming, c'est l'œuvre d'une vie, l'œuvre d'un expert autorisé aussi, auteur déjà de nombreux ouvrages ferroviaires. Un bon quart de cet ouvrage de cinq cents pages constitue une véritable encyclopédie historique, économique, géographique et culturelle du monde des trains. Tout le reste forme un dictionnaire de plus de dix mille entrées où vous retrouverez sans peine la définition de tous les termes techniques ainsi qu'une présentation exhaustive de tous les réseaux de tous les pays (avec cartes), de tous les types de matériel et de signalisation.

Les lecteurs cheminots, actifs et pensionnés, peuvent obtenir une réduction sur le prix de cette encyclopédie qui compte 512 pages et 600 illustrations: 33,00 euros au lieu de 43,65.

Pour bénéficier de ce tarif promotionnel, valable jusqu'au 3 novembre 2005, les cheminots sont invités à le commander au Centre de documentation de la SNCB Holding qui centralise les commandes:

Par courrier: SNCB Holding, bureau H-AD 121, section 80-1,
rue de France, 85, 1060 Bruxelles

Par télécopie au numéro 02/525 22 46

Par courriel: doccenter@b-holding.be

Les livres commandés seront à la disposition des cheminots dès le 22 novembre, au centre de documentation contre présentation d'une vignette de la Caisse des Soins de Santé et paiement au comptant par virement ou en liquide.

