

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 08 | Novembre 2005

Accompagnateurs

Une tactique
contre les agressions

Energie

Les audits,
bientôt

Lost objects

Coup d'oeil chez Ali Baba

Sommaire

6



Contre le gaspi énergétique

Stratégies | _____ 3

| Tactique contre les agressions | _____ 3

| Audits énergétiques en préparation | _____ 6

Nous | _____ 7

| Prix réduit pour certaines B-excursions | _____ 7

10



L'œil et l'oreille vous captent

Talents | _____ 8

| La permanence dans un TCT | _____ 10

| Les videomen au travail | _____ 10

Forum | _____ 12

| Nos clients s'expriment | _____ 12

14



Une béquille, une TV,
un micro-ondes, un appareil
dentaire, un sonotone,
des poussettes...
et un raton-laveur

Concours | _____ 13

| Le Transsibérien vous attend | _____ 13

Nous | _____ 14

| Lost ! Des objets à récupérer | _____ 14



I Agressions I

Six mesures concertées avec les accompagnateurs

Pourquoi les gens sont-ils agressifs ? Quand et de quelle manière l'agression survient-elle ? Comment réagir ? Quelles peuvent être les conséquences ? Et les suites ? Comment prévenir et gérer les situations difficiles ? Tout cela, on y pense, assidûment, et avec le souci des femmes et des hommes qui sont en première ligne.

Avant l'année 2000 et régulièrement par la suite, le management de la SNCB s'est préoccupé de ce phénomène en expansion. Des séries de mesures ont été prises pour prévenir les agressions, préparer le personnel à y faire face, aider les collègues qui en ont été victimes.

Des progrès, il y en a. Au cours des quatre premiers mois de cette année, on avait constaté une diminution des agressions physiques et verbales. Mais la tendance s'est remise à la hausse à partir de mai.

On ne peut donc pas vraiment dire que ça s'arrange. Les responsables et des représentants du personnel d'accompagnement ont tenu des réunions de réflexion qui ont débouché sur de nouvelles idées. Et en septembre, la direction a approuvé un nouveau train de mesures qui est le résultat de ce travail.

Ce plan tourne autour de six axes qu'on pourrait énumérer ainsi: communiquer, adapter, sécuriser, cibler, équilibrer et interpeller. Un programme de tous les jours !



Stratégies |

Communiquer avec les clients

L'application d'amendes aux voyageurs démunis de titre de transport valable peut provoquer des réactions violentes. Rappeler les règles aux clients, partout où ils passent – gares et trains – peut réduire le risque. En particulier, les règles de la vente dans le train doivent être connues de ceux qui ont embarqué dans une gare ou un point d'arrêt sans point de vente.

Cette fois, ce n'est pas le personnel d'accompagnement qui s'en chargera: des autocollants dans les trains attirent l'attention sur le coût de la fraude, et dans les gares des panneaux résumant la démarche «qui sauve».

Adapter la composition des trains

Aux heures de moindre occupation, des trains doivent être limités et/ou recomposés sur les lignes 94, 124/125, 154 et 161. L'objectif est de regrouper les voyageurs et ne pas contraindre les accompagnateurs à traverser de grandes zones inoccupées, où des personnes mal intentionnées pourraient adopter sans témoins des comportements agressifs.

Sécuriser les premiers et derniers trains

Aux heures de début et de fin du trafic – tôt matin et tard le soir – le sentiment d'insécurité peut être vif sur certaines lignes dites sensibles. Il faut inverser cette sensation.

Affecter un deuxième homme à l'accompagnement est une première démarche sensée. Dans un premier temps, on fait pour cela appel à l'encadrement, sur base volontaire: des accompagnateurs plus gradés peuvent fournir des prestations supplémentaires.

A terme, ils devraient être remplacés par un cadre de 98 accompagnateurs dont 16 seront affectés aux Brigades Spéciales de Contrôle (BSC) pour participer à cette sécurisation.

Organiser des actions ciblées

Securail et BSC vont s'associer à des actions menées dans certains trains de la ligne 124, qui est une ligne sensible. L'étude des mouvements et des événements sur cette ligne a conduit au classement des trains en trois



groupes identifiés par des couleurs. Jaune, le train est a priori «soft»: on n'y a pas enregistré d'agression. Orange, on reste en éveil, car l'atmosphère peut être plus tendue et le risque plus élevé. Rouge, ça dit tout: il y a déjà eu des agressions et tout porte à croire qu'il peut encore y en avoir. Les BSC et Securail se montrent dans ces trains dans le but de décourager les nerveux, les mal lunés, les violents de nature.

L'équilibre commerce/fraude

Le besoin commercial, c'est de faire payer chaque voyage, pour couvrir ce que notre activité nous coûte. Il ne sera vraiment rencontré que si les voyageurs jouent franchement le jeu, ce qui n'est pas garanti dans tous les cas. La fraude est tentante pour certains – elle est même parfois un sport – et le titre de transport ne l'exclut peut-être pas. Un pass, il faut le compléter ! Et quand l'accompagnateur constate qu'il ne l'est pas, le ton peut monter... et la situation dérapier. Une parade doit être trouvée. La demande en est faite aux concepteurs des produits que nous vendons: s'il vous plaît, réduisez autant que possible les situations qui pourraient faciliter la triche. Elles ne facilitent pas la vie des accompagnateurs dans certaines régions !

Informier et interpeller

Cette consigne n'est pas nouvelle. Mais on l'espère durable. Elle est double. Informer les autorités de la manière dont les situations dérapent et des suites qu'il faudrait donner aux dérapages. Interpeller ceux qui détiennent le pouvoir, de manière à les rendre vigilants eux aussi. Lors du Ladies day, dont nous parlions dans une précédente édition, les plus hautes autorités de la SNCB ont eu l'occasion d'interpeller la Ministre de la Justice, qui était venue prendre part au débat. Madame,

a-t-on entendu dire deux fois en moins de 30 minutes, vous nous aideriez en rappelant aux parquets que la victime d'une agression n'apprécie pas de revoir son agresseur quelques jours plus tard, impuni, l'œil et le sourire ironiques ! L'absence de poursuites est démotivante pour les victimes... et peut être encourageante pour leurs agresseurs.

Toujours plus à faire

Il y a du pain sur la planche. Les responsables sont bien décidés à travailler sans relâche pour tenter de maîtriser ce phénomène. Il n'y a évidemment pas de potion magique. Mais la recette de la potion peut s'enrichir de quantité d'éléments nouveaux, utiles, pour autant qu'ils soient pertinents, comme ceux dont on vient de décider l'application.

S'en ajoute un, encore: une cellule post-agression pour les agents agressés. Assumer les suites de ce moment pénible, se mouvoir dans les méandres administratifs: dossier assurance, suivi juridique... Autant de soucis pour la victime. Autant de domaines dans lesquels il/elle obtiendra une assistance efficace. L'employeur a la ferme volonté d'aider son personnel après une agression, de la même manière qu'il entend être préventif, avant que l'agression éclate.



Stratégies

Energie

Lancement d'un audit énergétique

Prochainement, un audit sera réalisé dans 7 sites du Groupe. L'objectif est de déterminer les adaptations à réaliser en vue d'y réduire la consommation d'énergie.



Dans l'accord signé avec l'Etat en juillet, le Groupe SNCB s'est engagé, tout comme Belgacom, La Poste et la Loterie Nationale, à réduire la consommation en énergie de ses installations. L'accord a également prévu la réalisation d'un audit énergétique.

Les sites qui seront «audités» au sein du Groupe SNCB sont de trois types:

- bureaux: Atrium et complexe France-Bara
- sites de gares: Arlon, Gand-Saint-Pierre et Roulers
- ateliers: Bascoup et Malines

Pour ces 7 sites, la dépense totale annuelle pour la fourniture d'énergie est de l'ordre de 3,4 millions d'euros.

Consommation d'énergie en 2004: Trois sites sous la loupe

Atelier de Bascoup

2,21 Mio kWh d'électricité
4,78 Mio kWh de gaz

L'Atrium

2,25 Mio kWh de gaz
7,84 Mio kWh d'électricité

Site de la gare de Gand-Saint-Pierre

89.500 litres de mazout
1,89 Mio kWh de gaz
3,66 Mio kWh d'électricité

L'objectif, la procédure, le planning

L'audit aura pour but de déterminer les modifications à apporter à ces installations pour y réduire la consommation d'énergie, avec un rendement financier annuel qui permette de récupérer l'investissement en 3 à 5 ans.

Le Groupe SNCB contribue pour la plus grande part au financement de l'audit (125.000 euros sur un total de 375.000). Il se charge donc du

lancement et de la coordination de la procédure prévue pour le choix de la firme (ou des firmes) qui réalisera l'audit pour chacune des entreprises publiques.

La procédure étant lancée, la firme sera choisie très prochainement. Elle aura alors pour mission de réaliser un rapport pour mai 2006. Fin 2006/début 2007, les résultats seront communiqués lors d'un séminaire avec toutes les entreprises.

Le rapport et les mesures

Le rapport que devra réaliser l'auditeur reprendra pour chaque site:

- la description des installations relevantes en termes de consommation d'énergie;
- la mesure de la consommation annuelle de gaz, d'électricité et de mazout;
- le résultat de l'analyse de la consommation spécifique d'énergie;
- l'identification des mesures envisageables pour réduire la consommation et/ou augmenter «l'efficacité énergétique».

Les mesures dégagées par l'audit pour réduire la consommation d'énergie seront à la fois d'ordre organisationnel (formation, sensibilisation...) et aussi et surtout d'ordre technique:

- réalisables immédiatement (exemple: mise au point du système de réglage existant);
- nécessitant des investissements (exemple: renouvellement de la chaudière, augmentation de l'isolation, etc.)

Pour chacune des mesures, le rapport précisera une description des coûts de réalisation et d'exploitation, les prévisions d'économie d'énergie, le bénéfice financier annuel... ainsi qu'un planning d'implémentation de ces mesures.





Stratégies suite

Quelques infos énergie

La coordination pour l'achat de gaz et de gasoil de chauffage pour l'ensemble du Groupe SNCB est réalisée par la SNCB. Pour l'électricité, il s'agit d'Infrabel.

La majorité de la facturation pour les livraisons de gaz et d'électricité a lieu de manière électronique.

Un historique de la consommation énergétique par point de livraison – gaz, électricité et gasoil de chauffage – est intégré dans la database «envirobase» disponible sur l'intraweb H-SE.03.

Un Groupe de Pilotage «énergie» a été mis sur pied au sein du Groupe SNCB.

Il regroupe l'ensemble des interlocuteurs concernés par ce secteur. Sa mission est de définir une stratégie pour augmenter l'efficacité énergétique, d'implémenter des interactions avec les services techniques concernés, de désigner des responsables «énergie» et d'être une plateforme de développement de campagnes d'information.



Avantages !

Des B-Excursions au prix (réduit) de l'attraction

Nous voyageons en train gratis, sous le couvert de notre libre parcours ou des billets mis à la disposition des membres de nos familles. Mais nous aimerions parfois profiter des B-Excursions préparées par VN, entre nous ou avec des amis. Pour un certain nombre d'entre elles, pas besoin de payer le forfait qui comprend le trajet en train. Nous pouvons obtenir, au guichet de notre gare de départ le ticket d'entrée à l'attraction, avec une réduction de 1 euro sur le prix officiel que nous aurions payé à l'entrée même de l'attraction. Une facilité accordée aussi aux clients 'externes' qui ne souhaitent pas acheter le trajet (par exemple parce qu'ils possèdent une carte train utilisable pour ce voyage).

Exemple, pour le zoo d'Anvers, nous payons 8,90 euros au lieu de 9,90 pour les 3 à 11 ans et les plus de 60 ans, et 14 euros au lieu de 15 pour les 11 à 59 ans.

Les accords sont passés avec un certain nombre de prestataires, mais ne sont pas valables toute l'année.

Les parcs d'attractions sont fermés pendant l'hiver: il faudra donc attendre le printemps pour bénéficier de la réduction pour Plopsaland, Walibi Bellewaerde, Boudewijnpark et Paradisio.

Jusqu'au 8 janvier, nous pouvons acheter une entrée au Zoo d'Anvers ou à Planckendael.

Et jusqu'au 31 mars pour Aqualibi, National Sea Life Marine Park (Blankenberge), Earth Explorer (Ostende) et Aquatopia (Anvers).

Tout ce qui sera valable à partir du 1er avril 2006 figurera dans la brochure «b-excursions» à paraître au printemps prochain.

Ou sur le site internet à l'adresse www.b-rail.be/nat/F/common/bexcursions/admission_ticket/.

Talents

Continuité du service

Permanence des conducteurs de train

Le service Permanence constitue l'un des services-clés au sein de chaque CTC. C'est là que parviennent toutes les modifications de service et les absences imprévues, qui tombent en dehors de l'horaire et pour lesquelles on a besoin de conducteurs. Un service constamment en veille.



La Direction Trains compte neuf «Cellules Techniques du Personnel des trains» ou CTC en abrégé. Elles regroupent tous les conducteurs de train et conducteurs de manoeuvre et assurent leur encadrement (formation, approvisionnement, gestion du personnel...). Aujourd'hui, nous visitons la CTC de Gand. Joris Verbiest, responsable de l'administration, nous y accueille et donne quelques explications. *«Chaque CTC est organisée de la même façon. Elle se compose d'un service technique qui se charge par exemple, d'établir les horaires de service et d'organiser les formations permanentes. Ensuite, elle compte plusieurs dépôts qui correspondent aux sièges de travail des conducteurs de train.»*

La CTC Gand supervise sept dépôts en Flandre orientale. Ce qui représente 600 conducteurs». Une petite armée...

Nous nous rendons ensuite au bureau de la Permanence, qui occupe une place stratégique: dans les locaux de la gestion régionale du trafic. C'est-à-dire au coeur de l'action.

Jongler habilement avec les tableaux

Aujourd'hui, Michel est aux commandes de la Permanence. Avec ses 30 ans d'expérience, il est un vieux de la vieille. Marnix et Herman, deux de ses collègues, viennent nous y rejoindre. *«Pour l'instant, c'est calme, mais tout peut changer en un*

seul coup de téléphone», explique Michel. Il cite un exemple de ce qui peut se produire. La veille, il a reçu un appel à 15h20, d'un conducteur qui ne pouvait pas effectuer son parcours pour des raisons personnelles. Départ prévu: 16h08. Le train est finalement parti à l'heure, mais il a fallu pour cela jongler avec les services prévus. Il faut constamment improviser. Michel fait apparaître à l'écran différents horaires de services et tableaux, indique des numéros et des séries. Nous sommes rapidement dépassés. Il faut savoir qu'une telle intervention peut se répercuter sur 2 ou 3 services différents – voire plus – lorsque plusieurs conducteurs reprennent des fragments de la tâche.

Les règlements imposent certaines restrictions qui ne facilitent pas cette quête. Il y a tout d'abord la connaissance de la ligne et du matériel que le remplaçant doit conduire. Il faut ensuite tenir compte d'une prestation maximale de 9 heures et d'un intervalle obligatoire de 14 heures minimum entre deux services. D'autres facteurs interviennent également, comme la distance entre le domicile et le dépôt.

Les plantons n'existent pratiquement jamais. Il faut donc faire appel soit à un conducteur déjà en service qui peut néanmoins dégager du temps, soit à un conducteur en congé. La Permanence possède tous les numéros de téléphone et de gsm des conducteurs, et cette liste tombe à point nommé. Un conducteur de train sait que son emploi du temps peut s'écarter du planning. *«Il est toutefois préférable de demander plutôt que d'ordonner. Vous pouvez devoir compter sur leur bonne volonté».*



Etre taillé dans le roc

Un autre aspect mérite encore d'être souligné. *«Souvent, vous êtes le premier interlocuteur en cas de difficultés»* explique Marnix. *«Dans le cas d'un accident de personne par exemple, c'est notre cellule que le conducteur appelle en premier lieu. De même, lorsqu'un agent ne peut pas venir travailler pour raisons familiales... il faut alors faire preuve d'un brin de psychologie».*

Et si maintenant, je souhaite travailler à la Permanence des trains, dois-je suivre une formation ? Herman(*) éclate de rire: *«Il n'existe aucune formation spécifique. La plupart des collègues de la permanence sont conducteurs-principaux et ont donc acquis une large expérience sur le terrain. Vous apprenez sur le tas. Au début, vous êtes souvent parcouru de sueurs froides. Il faut compter une bonne année avant de venir travailler l'esprit serein !»* La résistance au stress doit absolument figurer sur votre CV. Michel acquiesce: *«Vous devez être taillé dans le roc».*

La Permanence compte sept agents pour assurer un service 24h/24, 7 jours/7. *«La nuit, c'est souvent plus calme»* explique Michel. *«Il y a alors moins de trafic, moins de problèmes mais également moins de solutions. Durant la nuit, vous ne pouvez en effet plus compter que sur l'assistance de quelques services».*

Heureusement, l'ambiance au sein de l'équipe de la permanence est excellente. Il le faut si l'on souhaite qu'un service qui ne dort jamais puisse fonctionner de manière optimale ! Car là aussi, il faut parfois modifier le roulement.



Au moment de cet entretien, Herman était à quatre jours de la pension. La rédaction de Connect lui souhaite un repos bien mérité !

Talents |

| Moteur ! |

Depuis 20 ans, ils filment le chemin de fer

Quand Infrabel, la SNCB, la SNCB-Holding ou une filiale a besoin d'un film de présentation, c'est à eux qu'on fait appel. René-Louis Tiest et Luc Verbruggen sont les 'videomen' du Groupe SNCB. Nous les avons rencontrés pour parler de leur métier.

| Comment se fait-il que le Groupe SNCB compte deux cinéastes ?

Luc: «J'ai pris part à la création de la Cellule Vidéo en 1986. René-Louis est arrivé plus tard, en 1990. Au départ, le département Transport voulait constituer une équipe apte à réaliser des films vidéo pour la formation du personnel. Nous avons ainsi réalisé des films de formation pour les métiers de sous-chef, d'agent de triage, de conducteur de train et de manoeuvre, de chef-garde, etc.».

| En 20 ans, votre métier a dû beaucoup évoluer...

René-Louis: «Oh oui ! Nous avons dû nous tenir en permanence au courant des évolutions techniques. Nous avons commencé avec le format U-matic pour arriver aujourd'hui au Betacam Digital. Nous gardons encore des machines qui lisent tous ces formats, sauf le low band».

Luc: «Les premières caméras étaient

imposantes et difficiles à manier. Ce sont maintenant de véritables pièces de musée. Les images étaient de si mauvaise qualité au début que nous devions recoloriser les images en studio, par exemple la couleur des signaux».

René-Louis: «Nous avons aujourd'hui un studio de montage performant».

| Quelle est votre formation de départ ?

Luc: «J'ai une formation en 'Photo-Film'».

René-Louis: «Moi j'ai fait l'académie puis le conservatoire en composition musicale et en prise de son. J'ai rejoint Luc pour m'occuper des fonds sonores d'ambiance et des musiques. Je compose régulièrement des musiques».

Luc: «Il faut ajouter que nous avons continué à nous former sur le tas tout au long des presque 20 ans que nous faisons ce métier. Sauf pour le studio de montage pour lequel nous avons suivi une véritable formation.»

| Quels sont vos 'clients' ?

René-Louis: «Nous travaillons pour l'ensemble du Groupe SNCB: la SNCB-Holding, Infrabel, la SNCB, les filiales comme Eurostar, Thalys, TUC RAIL, Euro liège TGV, etc.».

| Quels genres de films vous commande-t-on ?

Luc: «C'est très varié. Ce sont des films pour la formation des agents, des films sur les grands travaux comme à Anvers ou Liège, des films 'corporate', c'est-à-dire de présentation générale des entreprises du Groupe et de leurs activités, des films de présentation des métiers diffusés lors des séances d'information lors de recrutements, etc.».



Talents



René-Louis: «*Nous préparons aussi des rushes, autrement dit des images brutes, pour les télévisions. Ou encore des films événementiels, notamment pour les 100 ans de l'atelier de Salzinnes ou les journées Portes ouvertes de la Jonction nord-sud d'Anvers*».

Luc: «*Et puis nous ne réalisons pas seulement des films: nous effectuons aussi des enregistrements sonores pour des présentations (en PowerPoint, pour ceux qui connaissent ce programme informatique), des annonces dans les gares ou encore pour des messages préenregistrés pour le GSM-R.*»

Sur quoi travaillez-vous actuellement ?

Luc: «*Nous réalisons un film corporate pour Infrabel. Nous achevons également cet automne un film sur les travaux de Liège-Guillemins pour Euro Liège TGV. Et nous devons aussi terminer un film sur le Deurganckdock et le deuxième accès au port d'Anvers*».

René-Louis: «*Pour la fin de l'année ou début 2006, nous préparons un film sur la gare d'Anvers-Central et la Jonction nord-sud*».

I Vous avez tourné combien de films en presque 20 ans ?

René-Louis: «*Beaucoup... Environ 450 films, sans oublier tous les rushes, les images brutes. Nous avons à peu près 500 heures de rushes. Un bon millier de cassettes...*».

I Une anecdote particulière ?

Luc: «*Lors de l'inauguration officielle du Tunnel sous la Manche, nous devions filmer la cérémonie à laquelle assistaient la Reine d'Angleterre et le Président Mitterrand. Pour filmer ces personnalités, nous avons dû courir pour être bien placés. On était si bien placés, qu'en fait nous nous étions retrouvés dans le champ de toutes les caméras de télévision du monde ! Nous nous en sommes rendu compte quand nous avons été entourés d'agents de sécurité...*».

... Maintenant silence ! Ils tournent...





Forum

Nos clients s'expriment

Content... pas content...

Les clients ont pris l'habitude de s'exprimer. Ils le font par e-mail ou par courrier postal. Voici quelques messages piqués au hasard.

Le samedi 1/10/2005, j'ai pris le train en direction de Bruxelles. Je n'ai cependant pas été informée au guichet de la gare de Bilzen que je pouvais bénéficier de l'offre «Birthday». Les agents de la SNCB ne sont-ils pas tous informés de la même manière ? Le préposé a néanmoins pris la peine de vérifier si je ne pouvais pas profiter d'un tarif spécial parce que j'allais visiter un musée. Malheureusement, le musée en question n'entraîne pas dans le cadre de l'offre. La bonne volonté de l'agent ne doit pas être mise en cause, je pense qu'il n'avait pas été suffisamment informé. Salutations cordiales.

Simonne Van de Weyer

Nous souhaiterions obtenir davantage d'informations sur le transport d'animaux domestiques en train. Sur votre site internet, il est stipulé que les chats doivent être transportés dans un panier et que les chiens doivent être tenus en laisse. Notre chat a toutefois été éduqué «comme un chien» et n'éprouve aucune difficulté à être tenu en laisse. De plus, il est habitué à voyager en métro, en voiture, sur un vélo, etc., et s'endort dans notre manteau. Ne serait-il donc pas possible de lui octroyer les mêmes droits qu'à un chien et de nous permettre de le tenir en laisse dans le train ? Nous craignons en effet qu'il soit beaucoup plus stressé s'il devait soudain voyager dans un panier, et qu'il incommoder les voyageurs en miaulant tout le temps. Pourriez-vous nous fournir davantage de renseignements ?

Van Osta-Horckmans

Du silence et de l'air pur dans les trains et les gares ?

Pourriez-vous, s'il vous plaît, mettre un terme à ces musiques de fond idiotes ? Cela

commence vraiment à m'agacer. En tant que musicienne professionnelle, cela m'exaspère quotidiennement, et je commence ma journée de mauvaise humeur. Je préférerais ne rien entendre, et cela ferait plaisir à tout le monde, donc, SVP, arrêtez ça ! Je vous serais également très reconnaissante d'interdire ces GSM et toutes ces sonneries agaçantes qui accompagnent les messages SMS. Je voudrais avoir l'occasion de travailler au calme dans le train, mais les gens se comportent de manière épouvantable comme s'ils voulaient se faire remarquer avec leur GSM, ASSEZ ! Cette suppression est déjà d'application en Suède, et ça fonctionne à merveille !

Sofie De Rover

Bonjour, nous prenons tous les jours le train Liedekerke-Bruxelles vers 6h45 et depuis quelques mois, dans le couloir qui mène aux quais, un petit groupe de fumeurs s'est installé dans ce passage obligé vers le quai et nous gratifie de CO2 et autres substances, et ce sous le sticker «interdiction de fumer» placé par vos services. Pouvons-nous espérer une intervention de vos agents ? Merci d'avance.

Olivier Meersman

Et là, une journée catastrophe, à 50 euros...

Concerne le train de Bruges à Zeebrugge du 24/10 à 19h09. Ce train était sans cesse annoncé avec des retards de plus en plus importants, par conséquent: consommation à la cafeteria 7,5 €, j'ai manqué l'accouchement de ma femme, le chien devait sortir, j'ai dû nettoyer le tapis, le gratin de pommes de terre était froid, etc. Veuillez verser la somme de 50 € en guise de dédommagement sur le compte bancaire xxxx.

Nicolas en Brigitte



Bloc-notes



Europalia Russia !

Gagnez des tickets pour l'expo «Le Transsibérien» (Bruxelles, au Cinquantenaire)

2 super-gagnants remporteront chacun 4 tickets

18 autres gagnants bénéficieront chacun de 2 tickets

Par le biais du mythique Transsibérien, l'exposition aborde les grands événements de l'histoire russe, la diversité des ethnies, des cultures et des religions, de Moscou à Vladivostok. Objets insolites, photos, musique, littérature (mis en scène par François Schuiten) nous entraînent dans une aventure passionnante à travers la grande Russie. Plus d'infos sur le festival Europalia Russia ? Consultez www.europalia.be

Concours : Découvrez-moi ! Je suis une gare, mais laquelle ?

Gare 1

- Je suis à 1h14 en train direct (L) de la gare de Liège-Guillemins
- ma rénovation complète a été inaugurée le 6 avril 2005
- je suis située dans le Val de Lesse

Je suis la gare de

Gare 2

- sur la photo en haut à gauche, c'est moi !
- chez moi, vous mettez le cap sur une destination touristique de l'été
- «frigos-box indésirables», ça vous dit quelque chose ?

Je suis la gare de.....

Gare 3

- Je n'existe pas encore mais je serai un point d'arrêt
- Je m'inscris dans un projet de mobilité très important dans et autour de Bruxelles
- Mon nom désigne un bâtiment ou un pot où l'on fait germer des semences, des plantes ...

Je suis le futur point d'arrêt de

Envoyez-nous votre formulaire complété à :
Rédaction Connect Europalia - H-AD.032 section 26/2,
pour le 14 décembre 2005 au plus tard.

Avec vos coordonnées :

Nom :

Numéro d'identification :

Adresse de service complète :

Attention : un seul formulaire par personne

B-Excursions Europalia Russie

Dans le cadre d'Europalia, consacré cette fois à la Russie, la SNCB propose quatre B-Excursions pour découvrir en train quelques unes des expositions-phares du festival, à prix avantageux.

Exposition «Le Transsibérien»

Musées Royaux d'Art et d'Histoire, Bruxelles

15/10/05 – 26/02/2006

Voyage en train + entrée à l'expo

A partir de 11,50 euros, tarif 'adultes'

(B-Excursion 'Groupes' à partir de 9,10 euros)

Exposition «Du tsar à l'empereur»

Palais des Beaux-Arts, Bruxelles

11/10/05 – 22/01/2006

Voyage en train + entrée à l'expo

A partir de 11,40 euros, tarif 'adultes'

(B-Excursion 'Groupes' à partir de 8,70 euros)

Exposition «La Russie à l'avant-garde

1900-1935»

Palais des Beaux-Arts, Bruxelles

05/10/05 – 22/01/2006

Voyage en train + entrée à l'expo

A partir de 11,40 euros, tarif 'adultes'

(B-Excursion 'Groupes' à partir de 8,70 euros)

Exposition «L'idéalisme soviétique»

Musée de l'Art Wallon, Liège

14/10/05 – 05/02/2006

Voyage en train + entrée à l'expo

A partir de 10,60 euros, tarif 'adultes'



Pour découvrir ces expos, servez-vous de votre libre-parcours ou de vos billets de service et achetez votre ticket d'entrée sur place.

Nous

Objets perdus

«Lost Objects»: une application informatique bientôt en ligne

Un objet «perdu», trouvé par le personnel en gare ou dans les trains, commence parfois un long périple, entre registres, recherches, gare-terminus, dépôt central... Bientôt, un nouveau programme informatisé accessible au personnel de vente des gares permettra de restituer toujours plus d'objets à la clientèle, et plus vite.



La caverne d'Ali Baba

La procédure en bref

La première règle est évidemment toujours de mise: «tout agent qui trouve un objet dans les installations du Groupe doit le ramener le plus vite possible au guichet de la gare la plus proche». L'accompagnateur qui trouve un objet le remettra au guichet (au personnel de vente) de la gare terminus du train (parfois via le sous-chef de quai ou même via son dépôt). Toute cession doit toujours se faire contre signature. Tout objet trouvé est alors inscrit dans un registre et reçoit un numéro. Il est muni d'une étiquette reprenant sa description, son contenu, la date et le lieu de découverte.

Si l'objet contient des informations identifiant son propriétaire, on essaiera alors de prévenir la personne pour qu'elle puisse le récupérer. Si non, il faut attendre que le client se manifeste. Dès ce moment, les investigations démarrent, de la recherche dans les registres aux nombreux contacts téléphoniques entre gares concernées. A défaut d'être réclamé, l'objet restera 15 jours dans la gare où il a été trouvé ou remis par le personnel. Après ce délai, il est envoyé au Dépôt Central des Objets Trouvés de la SNCB. Le DCOT est situé à Bruxelles-Midi, où il a emménagé suite à l'incendie survenu à Bruxelles-Nord fin 2000. Il y restera au maximum pendant 6 mois, toujours dans l'attente d'être réclamé et restitué. Après, il est transféré au service «Enregistrement et Domaine» du Ministère des Finances qui se chargera de le vendre.

Rien ne change, sauf ...

Actuellement, le personnel en charge de la procédure «objets trouvés» consigne les inscriptions, transferts, etc. dans des registres et sur des formulaires-papier dont certains se baladent avec l'objet. A l'avenir, il est prévu de mettre en service une application informatique intitulée «Lost Objects» (déjà utilisée en partie actuellement au DCOT). Cette application permettra au personnel de vente des gares de consulter directement sur l'ordinateur la base de données listant tous les objets trouvés. L'objectif de la mise en place d'un tel système permettra de renforcer encore le service à la clientèle, c'est-à-dire de restituer toujours plus d'objets, mais aussi plus rapidement.

Une formation est prévue

Adieu registres ! Le programme «Lost Objects» permettra au personnel d'encoder, de transférer des données et de 'pister' l'objet, muni de son code, plus facilement, un peu comme au GPS... Dès qu'un voyageur se manifestera au guichet, l'agent pourra vérifier sur son PC si l'objet se trouve dans sa gare ou dans une autre gare. Il pourra, pour ce faire, effectuer une recherche par propriétaire, par critères ou par mots-clés. Bien entendu, la mise en route de ce nouveau système aura lieu après une formation spécifique dispensée au personnel en charge des objets trouvés. «Lost Objects» devrait être opérationnelle au cours du premier semestre de 2006. Un manuel d'utilisation sera livré lors de l'installation du programme. La consigne pour cette nouvelle procédure est actuellement en préparation.

Quelques chiffres

43.630: nombre d'objets trouvés en 2004

33 %. C'est le taux de restitution, en général, des objets trouvés

92 %. Parmi les objets restitués, 92 % le sont directement par les gares.

3,20 euros: c'est le prix que doit payer le voyageur quand il vient récupérer son objet.

30.000: nombre d'objets transmis en 2004 au Ministère des Finances.

1.000 euros: c'est le montant récupéré en 2004 par le Groupe SNCB lors de la transmission des objets au Ministère des Finances.

R197 via internet

Le client qui se rend au guichet pour réclamer un objet y remplit le formulaire R197, point de départ de toutes recherches. Depuis début 2005, le client peut aussi remplir le R197 sur internet, l'imprimer et le remettre en gare. Prochainement, il pourra l'envoyer directement depuis le site internet.

La caverne d'Ali Baba !

Geert De Schepper, du DCOT, est intarissable sur tout ce qu'il vit au quotidien !

Quel type d'objets réceptionnez-vous le plus ?

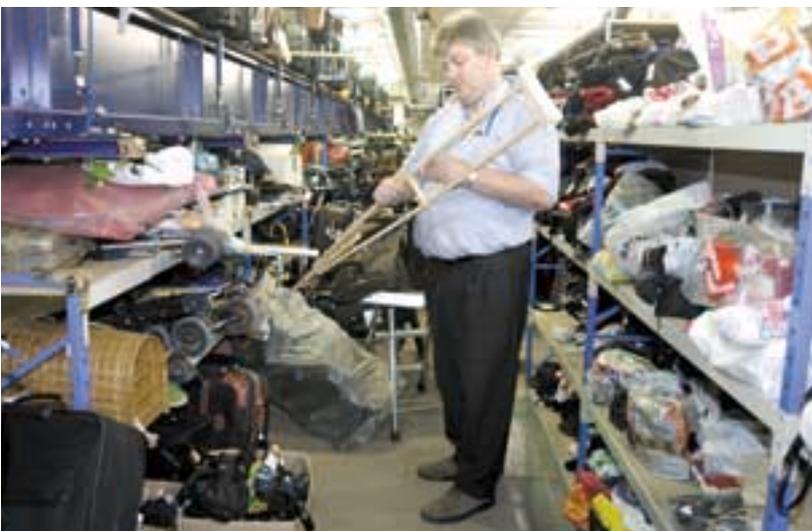
Ce que nous collectons en permanence, ce sont des sacs en tous genres. En hiver, on a beaucoup de parapluies, de gants, d'écharpes. Bizarrement, l'été, ce sont des vestes: les voyageurs portent un manteau tôt le matin. Le soir, ils ont eu chaud et oublient leur manteau dans le train... Et puis, il y a les objets de valeur, tels que bijoux, argent... et 60 GSM par mois environ. On a eu aussi un violon d'une très grande valeur ! Pour les insolites: jambe de bois, béquille, TV, micro-ondes, appareil dentaire, sonotone et des poussettes... Celles-ci sont souvent cassées: parfois on a l'impression que le train sert de poubelle !

Le client est content de retrouver son objet ?

Les plus reconnaissants sont ceux pour qui on a retrouvé des papiers officiels. Et ce sont les clients étrangers qui remercient souvent le plus. Il y a aussi les mécontents: un portefeuille contenait des données bancaires... On a retrouvé le monsieur, mais celui-ci était fâché car il se demandait quel type de recherche avait pu nous mener jusqu'à lui ! Et puis, ces deux clients qui se disputaient la propriété d'un appareil photo ! Comme c'était un numérique, on leur a demandé de décrire les photos qui avaient été prises... et là, le vrai propriétaire a été identifié.

Quelques anecdotes ?

Oh, oui ! Tenez, aujourd'hui par exemple: un représentant d'une haute institution des Pays-Bas vient rechercher en mains propres une malette contenant des infos ultra-confidentielles ! Une fois, on a retrouvé sur le train un lot de 7 vélos et le surlendemain un lot similaire de 6 pièces qui venaient des Pays-Bas. On ne les a jamais réclamés ! Il y a 10 ans, une TV flamande avait fait un reportage sur le DCOT (à Bruxelles-Nord). Ils ont rediffusé le même reportage récemment. La semaine qui a suivi, on a été bombardés de coups de fil du genre «j'ai reconnu ma guitare dans l'émission» ! Et puis aussi, tous ces prêtres qui nous ont appelés car ils croyaient avoir reconnu leur ciboire !



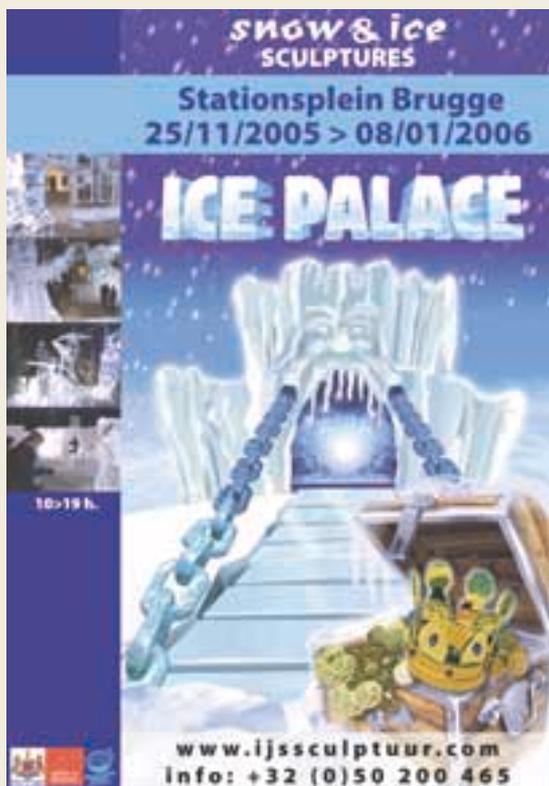
Une béquille ? Geert De Schepper n'en revient pas

Votre concours de l'automne

A gagner !

37 x 2 entrées pour le Salon de l'Auto
15 x 2 entrées pour le Palais des Glaces

On ne vous présente plus le Salon de l'Auto du Heysel (European Motor Show Brussels). Pour son édition 2006, il met l'accent notamment sur les biocarburants et sur la sécurité routière. Les jeunes de 7 à 77 ans pourront aussi y découvrir l'expo «Tintin et les Autos».



Bon à savoir !

B-Excursion «Palais des Glaces»:
train + accès au site: à partir de
11,80 € (tarif adulte – code billet 444)
Ticket d'entrée seul vendu en gare
(sans trajet train): 9 €
(tarif adulte – code billet 445)

B-Excursion «Salon de l'Auto»:
train + métro + entrée: à partir de
12,90 € (tarif adultes – code billet
616)

Pour découvrir ces activités, utilisez
votre libre-parcours ou vos billets de
service et achetez votre ticket d'entrée
en gare ou sur place (à moins que
vous l'ayez gagné grâce à ce
concours...).



Le festival de sculptures sur Neige et Glace à Bruges propose cet hiver un nouveau concept sur la place de la gare: « le Palais des Glaces ». La visite de cet œuvre artistique gigantesque est une expérience unique. A la recherche du trésor de la Reine des Neiges, vous irez de surprises en rencontres inattendues dans un monde de glace et de neige.

Pour avoir une chance de gagner, répondez aux deux questions suivantes et renvoyez ce formulaire dûment complété (attention : un seul formulaire par personne !) pour le 9 décembre 2005 au plus tard à :
Rédaction Connect - concours Automne - H-AD.032 section 26/2

Le salon 2006 braque les projecteurs sur les biocarburants. Un produit naturel sera mis en évidence. De quel produit s'agit-il ?

En quelle année et dans quelle ville a eu lieu le premier Festival de Sculptures sur neige et glace en Europe ? Année : Ville :

Vos coordonnées :

Nom :

Numéro d'identification :

Adresse de service complète :

Si mon formulaire est tiré au sort, je souhaite gagner

deux entrées pour le Salon de l'Auto deux entrées pour le Palais des Glaces (cochez l'une des deux possibilités)