

Magazine du personnel du groupe SNCB

# Connect

N° 13 | Mai-juin 2006



| Mobilité |

Mobilpol s'exporte

| Baromètre |

Qualité stable

| Déménagement |

Un atelier wagons à Kinkempois



# Sommaire

3



IRT=informer

12



La mobilité au cœur de nos préoccupations

16



Emmanuelle et son train

22



Satisfaction pour les clients

## Stratégies | \_\_\_\_\_ 3

| Dossier IRT | \_\_\_\_\_ 3

| Le site B-Mobility: à visiter | \_\_\_\_\_ 7

## Nous | \_\_\_\_\_ 8

| Sibelit et accès à l'étranger: B-Cargo avance | \_\_\_\_\_ 8

| Jean-Marie Raviart parle de SAP à Infrabel | \_\_\_\_\_ 9

## Ici & ailleurs | \_\_\_\_\_ 12

| Mobilpol | \_\_\_\_\_ 12

| Bientôt l'arrêt automatique aux feux | \_\_\_\_\_ 13

| Nouveau plan de formation des accompagnateurs | \_\_\_\_\_ 14

## Talents | \_\_\_\_\_ 16

| Emmanuelle Semal et son train | \_\_\_\_\_ 16

| L'atelier wagons de Kinkempois | \_\_\_\_\_ 19

| Certification ISO de l'atelier d'Anvers | \_\_\_\_\_ 21

## Client | \_\_\_\_\_ 22

| Le baromètre qualité est stable | \_\_\_\_\_ 22

## Bloc-notes | \_\_\_\_\_ 23

| Les horaires par WAP | \_\_\_\_\_ 23

| Kinkempois a fêté son ISO | \_\_\_\_\_ 23

## ■ Quand le trafic est perturbé ■

### IRT, l'information au service du client

Plus que jamais, IRT est une priorité pour le Groupe SNCB. A un point tel que cela figure désormais de manière plus ou moins explicite dans les contrats de gestion de nos trois sociétés. La chaîne technique d'information qui compose IRT est maintenant complète. Informer doit désormais être l'objectif premier de l'ensemble des maillons humains de la chaîne.

En matière de trafic, et particulièrement lorsque celui-ci est perturbé, une information correcte, en temps réel, constitue l'un des objectifs premiers du Groupe SNCB. C'est à la fois un droit pour les clients du rail, un devoir pour les entreprises du Groupe, mais aussi, et c'est nouveau, une obligation qui transparaît dans les contrats de gestion des entités du Groupe. Quand cela n'y figure pas en toutes lettres, comme dans celui d'Infrabel. Il y a donc dorénavant un engagement formel entre l'Etat et les organisations liées au trafic ferroviaire pour dispenser à la clientèle du rail de l'information en temps réel et lui communiquer les perspectives d'évolution de la situation en cas de perturbation du trafic.

#### Identifier les points faibles et y remédier

La réflexion en la matière, initiée en 2001, a débouché en 2002 sur une enquête au cours de laquelle un consultant externe a interviewé quelque 80 collaborateurs de l'ancienne SNCB participant activement, chacun à son niveau, à la chaîne d'information à destination de la clientèle. Cette étude a donné lieu à l'identification d'une série de «points faibles». Ce qui n'est toutefois pas étonnant lorsqu'on sait combien la chaîne d'information peut être longue et compter de nombreux maillons, la faiblesse d'un seul d'entre eux entravant la diffusion d'une information satisfaisante pour la clientèle.

Dans un second temps, au départ de ce terreau fertile propice à la réflexion et reposant sur l'expérience des agents de terrain, 12 points d'action ont émergé. Leur concrétisation a été confiée à autant de groupes de travail mixtes composés d'experts des entités de l'époque, Réseau, Voyageur National, Train, IT, Communication et B-Télécom.



La Direction de la SNCB, alors encore unitaire, a pris le problème à bras le corps tant la question de l'information est importante et allait de pair avec les grands objectifs stratégiques qu'elle s'était fixés (Ponctualité, Propreté, Places assises) en matière de service à la clientèle. Outre l'enquête évoquée plus haut, la Direction de la SNCB unitaire a également consacré un budget spécifique important pour améliorer l'ensemble des moyens techniques entrant dans la chaîne d'information (informations visuelles en gare et dans les trains, sonorisation dans l'ensemble des gares et points d'arrêt).

#### Utiliser les outils disponibles...

Aujourd'hui, toutes les gares et tous les points d'arrêt du pays sont pourvus d'une sonorisation. Et Infrabel, en collaboration avec la SNCB-Holding, poursuit les investissements en matière d'information puisque le programme de renouvellement des installations sonores plus anciennes se poursuit. En outre, à



# Stratégies

l'horizon 2012-2013, le projet Pidaas (présenté dans Connect n° 12), un système performant de génération automatique d'annonce des trains en temps réel, verra le jour.

Toutefois, dès à présent, la chaîne technique d'information est complète. Chacun des maillons de la chaîne d'information, à quelque niveau qu'il se trouve, est équipé des outils techniques lui permettant de jouer activement son rôle de relais de l'information dans les meilleurs délais.

Si les outils techniques sont en place, il est maintenant essentiel de les utiliser activement et de faire en sorte que, pour chacun de ces maillons, informer devienne un réflexe, que tous développent une réactivité mais aussi une proactivité en matière d'information. Il leur faut recueillir et véhiculer l'information mais aussi aller à sa recherche quand celle-ci se fait attendre. Au cœur du processus, une prise de conscience de la chaîne d'information, de la place occupée au sein de celle-ci et un leitmotiv: «Bien informer les clients, c'est d'abord bien informer ses propres collègues», qu'ils travaillent au sein du Holding, chez Infrabel ou à la SNCB.

## **Œuvrer ensemble au même objectif: informer !**

Diverses campagnes d'affichage ainsi que des conférences cross-fonctionnelles ont été mises sur pied pour rappeler de manière continue tant cette nécessité d'informer que les principes sur lesquels est fondé le processus d'information en temps réel.

L'information ne connaît pas de frontière. Elle est l'affaire de tous et particulièrement des quelque 7 à 9.000 collaborateurs des trois entités du Groupe SNCB exerçant une fonction liée à la surveillance et au suivi du trafic, ou les mettant en contact direct avec la clientèle, et qui, ensemble, en tant que maillons de la même chaîne, œuvrent à un seul et même objectif: une bonne information pour nos clients. Car l'information constitue aujourd'hui un critère essentiel à la satisfaction de la clientèle. Et un client satisfait est un client fidèle et un client moins agressif...

## **Michel Dubois: «Etre plus compréhensif envers le collègue»**

Michel Dubois, accompagnateur au dépôt de Jemelle, a été un des 70 agents de terrain interviewés, avant le lancement du projet IRT: *«Le projet IRT est très positif. Sur le terrain, on assiste à des améliorations en matière d'information aux clients, comme la généralisation des équipements sonores dans les points d'arrêt, avec une information sur les retards la plus précise possible. Tout n'est peut-être pas parfait, mais cela va dans le bon sens. Chacun essaie vraiment de transmettre le plus vite possible l'information la plus précise possible et la qualité de la sonorisation s'est améliorée».*



*«J'ai participé à la première enquête en 2001. Nous nous étions rendus à Bruxelles, par groupes de 10 agents d'horizons et de métiers différents: dispatchers, accompagnateurs, signaleurs, etc. Cette réunion nous avait permis de voir les rôles de chacun et de mieux comprendre les tâches dévolues à chacun. Cela nous a rendus plus compréhensifs envers nos collègues qui ont d'autres métiers.»*

## **Tom Zonnekein: «Les accompagnateurs de train sont conscients de leur devoir d'information»**

Le chef instructeur accompagnement des trains d'Anvers, Tom Zonnekein, était impliqué dès le début du projet: *«Nous avons mené une communication intensive à l'intention des accompagnateurs de train, car ils jouent un rôle crucial en tant que*



# Stratégies

maillon final de la chaîne d'information. Tous les canaux possibles ont été exploités afin de souligner l'importance de l'IRT: campagnes d'affichage dans les dépôts, IRT en tant qu'élément fixe de la formation permanente, cartes postales, coaching sur le terrain, ...»  
Le personnel a été motivé en vue de fournir une information rapide et fiable. «L'importance de l'IRT est précisée dans le nouveau plan d'enseignement, dès le premier jour de la formation: les candidats accompagnateurs de train doivent apprendre à rechercher les informations par eux-mêmes. Ceci permet de stimuler leur capacité à se mettre à la place du client».

«D'après moi, 99 % des accompagnateurs de train sont parfaitement conscients du rôle qu'ils ont à remplir. Il ne peut en être autrement, ils se trouvent en effet directement confrontés à la demande d'information du client. Mais toutes les attentes n'ont pas été comblées: ainsi, un outil permettant de pouvoir informer simultanément différents maillons de la chaîne en une seule opération pourrait résoudre bon nombre de problèmes pratiques».

## Johan De Poortere:

### «La gestion du trafic est la plaque tournante de la chaîne d'information»

Johan de Poortere, Chef de Service de la gestion régionale du trafic à Gand, est quotidiennement au coeur des événements IRT: «IRT a démarré timidement mais tourne maintenant à plein régime et est devenu un instrument de diffusion de l'information qu'on ne peut plus ignorer. A la gestion du trafic, nous sommes dépendants en grande partie des agents sur le terrain. Plus vite nous sommes informés, plus vite nous pouvons accomplir notre tâche de diffuseur de l'information.

«La gestion du trafic est véritablement la plaque tournante où l'information est collectée et ensuite diffusée. Dans les cinq minutes, nous diffusons un message IRT vers les gares et nous contactons le personnel de train. Nous envoyons alors aussi vite que possible un nouvel avis sur l'évolution de la situation. Tout cela avec toujours un seul but en tête: informer les clients dans les gares, les points d'arrêt et les trains. IRT veille à tenir les clients informés, et à minimiser les contrariétés liées aux désagréments subis.



# Stratégies



«Mais IRT est aussi pour nous, gestionnaires du trafic, très utile car être tenus informés des événements de manière rapide, correcte et continue nous aide à prendre rapidement les bonnes décisions afin de permettre au trafic ferroviaire de circuler à nouveau de manière fluide ou à aider le plus vite possible la clientèle à bord d'un train bloqué».

**Gloria Ciavatta, Cédric Thoumsin:** «Nous finalisons l'information en bout de chaîne»

Gloria Ciavatta et Cédric Thoumsin sont

speakers à Bruxelles-Nord. Informer la clientèle est l'essence même de leur travail: «Pour nous, comme pour la clientèle, l'information est essentielle, elle doit être placée au premier rang. Il nous appartient de savoir à tout moment ce qui se passe sur l'ensemble des lignes empruntées par les clients pour pouvoir les informer efficacement, particulièrement lorsque le trafic est perturbé. IRT est, en la matière, un outil très important, auquel nous pouvons nous fier, même s'il est encore perfectible. Cependant, d'immenses progrès ont été réalisés ces dernières années. Désormais, pratiquement toutes les informations sont disponibles en un clic de souris. Il nous appartient alors de traduire les informations en annonces pour notre clientèle. Et il faut souvent aller très vite... Alors, nous devons aussi nous montrer proactifs et rechercher l'information lorsque celle-ci ne vient pas ou pas assez rapidement».

«C'est un véritable travail d'équipe où nous travaillons tous les uns pour les autres pour faire circuler l'information. Nous sommes pleinement conscients de notre rôle d'interface entre les clients en demande d'information et ceux qui, dans la chaîne, recherchent et transmettent les informations. Nous finalisons l'information en bout de chaîne avant sa diffusion vers nos clients».

## Le Rapport d'activité arrive



Dans le courant de juin, vous recevrez un exemplaire du rapport du Groupe consacré à l'activité de 2005.

Il sera identifié à votre nom et à votre adresse de travail.

Si cette publication ne vous était pas parvenue à la fin du mois, demandez-la à l'adresse de Connect, par e-mail ou par écrit.

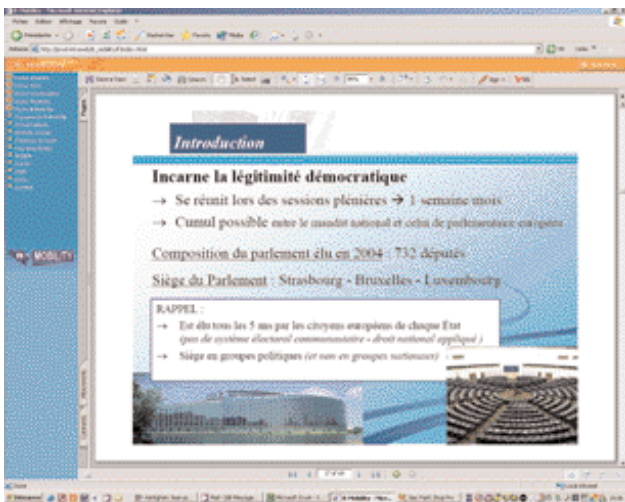


## I Développement et stratégie I

### B-Mobility: un site pour bien connaître la mobilité

La direction Stratégie et Coordination du Holding développe un centre de connaissance stratégique sur la Mobilité, nommé "B-Mobility", qui sera le point de consultation du Groupe SNCB pour tout ce qui concerne la mobilité.

B-Mobility entretient sur intranet un site qui permet à tous de bien connaître l'évolution de la mobilité, les initiatives prises et les perspectives.



Pour développer durablement notre activité, nous devons donner une réponse pertinente aux attentes de la collectivité en matière de mobilité. Nous sommes en effet des auxiliaires privilégiés dans ce domaine puisqu'une société de notre Groupe gère l'infrastructure ferroviaire belge et qu'une autre est aujourd'hui encore l'opérateur ferroviaire majeur sur le territoire belge.

Bien connaître le domaine et poursuivre une réflexion de fond pour conseiller judicieusement les décideurs de notre Groupe est la mission du centre de connaissance stratégique B-Mobility.

#### Un site intranet B-Mobility

Ce centre ne compte pas travailler dans une tour d'ivoire, au contraire. Il veut faire partager à tous la connaissance la plus large possible dans le domaine de la mobilité. Dans ce but, il a créé un site B-Mobility auquel on peut accéder par l'intranet du Groupe. Ce site est référencé dans le menu *l'intraweb pratique* en haut à gauche sur la page d'accueil de chacune de nos sociétés.

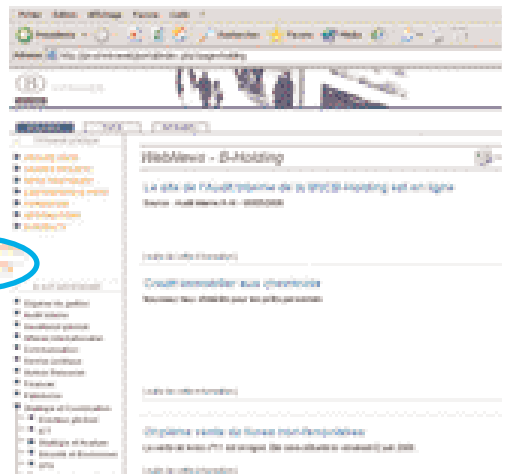
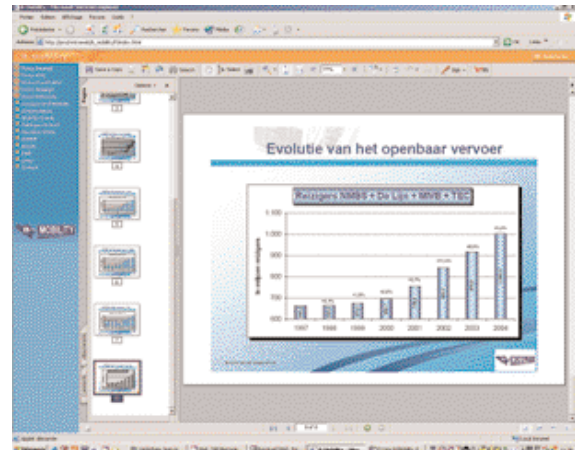
Cliquer sur B-Mobility, c'est entrer d'office dans un univers riche d'informations, notamment une data base dans laquelle se retrouvent quantité de documents utiles à propos de la vision et de l'exécution de la politique de mobilité, des développements technologiques, de l'intermodalité, des événements socio-économiques, de la problématique de l'environnement, etc.

Pour les sujets «mobilité» les plus importants, des 'Key Issue Slides' (KISS) sont consultables. Il s'agit de présentations, préparées en PowerPoint, comme en montrent nos illustrations. Vous y trouverez également une série de liens vers d'intéressants sites sur le thème

de la mobilité.

Une seule adresse pour accéder à ce site: [http://prod-intraweb/b\\_mobility/F/index.html](http://prod-intraweb/b_mobility/F/index.html)

Plus facile encore: cliquez «B-Mobility» dans le menu *l'intraweb pratique* en haut à gauche sur la page d'accueil de chacune de nos sociétés.



# Nous

## I B-Cargo I

### Lancement de Sibelit et certificats pour les réseaux voisins

*Avec la création de Sibelit et l'obtention de certificats de sécurité en Allemagne et en France, B-Cargo poursuit sa stratégie destinée à renforcer sa position en Belgique et en Europe.*

B-Cargo, Fret SNCF, CFF Cargo et les CFL ont signé un accord de partenariat et créé Sibelit («Société pour l'itinéraire Belgique, Lorraine-Luxembourg, Italie»). L'objectif principal de ce partenariat est d'exploiter ensemble l'axe Muizen-Bâle, en réduisant les coûts de production et en augmentant la qualité du transport sur l'axe Nord-Sud. Le défi est simple: il faut récupérer une partie des 2,5 millions de tonnes de fret qui, ces 3 dernières années ont été transférées de leur itinéraire historique vers la voie de la rive droite du Rhin, à la suite de problèmes qualitatifs.

#### Récupérer du trafic perdu

Pour y parvenir, chacun des quatre partenaires met des ressources à la disposition de Sibelit. Mais les locomotives utilisées restent la 'propriété' des partenaires et les conducteurs de train restent en service auprès des sociétés mères. Sibelit n'est donc pas et ne deviendra pas une nouvelle entreprise ferroviaire. Par une gestion centralisée des ressources, Sibelit entend améliorer le service offert grâce notamment:

- I à une diminution du nombre de relais de conducteurs;
- I à une plus grande harmonisation de la gestion des sillons dans les différents pays de l'axe;
- I à la mise en œuvre d'un système central performant de tracking & tracing de suivi des trains.

#### Bonne chose pour B-Cargo

Pour B-Cargo, Sibelit est une initiative importante, dans la mesure où les distances parcourues sur l'axe nord-sud sont plus longues en Belgique que les itinéraires alternatifs via Montzen. De plus, Sibelit offre à B-Cargo une position concurrentielle forte, de ou vers la Belgique, car le partenariat permet de produire à des conditions très compétitives et à un niveau de qualité élevé.

#### Allemagne et France

B-Cargo a reçu son certificat de sécurité de l'autorité allemande pour l'ensemble du réseau ferroviaire de ce pays. Cela renforce la position de B-Cargo en Europe car la division marchandise dispose déjà des autorisations nécessaires pour organiser des trafics en France. La demande d'un certificat pour tout le réseau néerlandais a aussi été introduite.

#### Stratégie de B-Cargo

B-Cargo développe une triple stratégie:

- I en tant **qu'opérateur local**, offrant une offre logistique complète,
- I comme **spécialiste de segment**, proposant une gamme de services dans l'Europe entière pour les segments de marché les plus importants, via des filiales spécialisées (comme IFB), des collaborations avec des partenaires ou encore avec ses propres trains hors de nos frontières (les certificats obtenus pour l'Allemagne et la France sont dans ce cas indispensables).
- I comme **corridor manager**, en se focalisant sur de grands axes internationaux et en y développant des alliances avec les entreprises voisines (comme avec Sibelit).

B-Cargo a enregistré un chiffre d'affaires total de 333 millions d'euros en 2005 et produit un volume de 7.975 millions de tonnes - km ou 58,4 millions de tonnes.





## ■ Gestion des stocks ■

### SAP, partie intégrante du processus de modernisation d'Infrabel

L'implémentation de SAP dans les sites pilotes devrait bientôt débuter. Connect a rencontré Jean-Marie Raviart, Directeur Général Infrastructures & Achats d'Infrabel pour connaître son point de vue sur le nouveau logiciel.

#### **Les premières implémentations, programmées en mars puis en mai, vont-elles commencer dans les sites pilotes ?**

Des tests sont encore en cours actuellement pour valider les connexions du SAP avec les applications financières existantes. On ne peut pas se lancer sans être certain que celles-ci continueront à fonctionner adéquatement. C'est une vérification primordiale.

#### **En quoi l'implémentation de SAP est-elle importante pour Infrabel ?**

Pour les ateliers d'Infrabel comme pour ceux du matériel roulant, l'objectif, c'est d'abord la gestion des stocks. Mais la question est beaucoup plus brûlante chez Infrabel dans la mesure où nous sommes en train de changer notre structure, via la création des CLI et de leurs antennes ou le transfert des ateliers d'Etterbeek vers Schaerbeek. Actuellement, nous concentrons nos magasins.

C'est donc le moment ou jamais pour introduire un système de gestion comme le SAP. En outre, Infrabel gère également un grand nombre de projets d'investissements et une grande partie de nos approvisionnements sont liés à ces projets. Le module de gestion des projets du logiciel SAP nous permettra d'instaurer un lien direct entre l'avancement d'un projet et les besoins en approvisionnements pour le réaliser. Cela nous permettra d'avoir une maîtrise beaucoup plus grande des approvisionnements. Ce qui est en jeu, c'est la gestion des stocks et la passation des commandes de matériaux au bon moment. Si un projet est quelque un peu décalé dans le temps, la commande de matériaux nécessaires à sa réalisation pourra être décalée de façon automatique.

#### **Quelle solution le logiciel SAP va-t-il apporter en matière de gestion des stocks ?**

La gestion des stocks dans certains ateliers est assurée aujourd'hui par des applications anciennes, peu performantes et qui n'offrent pas de connexion directe avec les Achats permettant de savoir à quel stade en est une procédure de commande déterminée.



# Nous

Notre problème aujourd'hui, c'est l'absence de vision complète de la chaîne logistique. Sans connaissance précise de ce qu'il y a dans nos stocks, des décisions paraissant logiques peuvent être prises à un endroit de la chaîne et se révéler ensuite illogiques. Avec pour résultat, des manques de stock et des problèmes dans les travaux, ou bien des surstocks et donc des coûts inutiles.

### **SAP est donc aussi un outil qui va permettre de faire des économies ?**

Les gains réalisés grâce à une meilleure rotation des stocks permettront d'amortir facilement les coûts de développement du logiciel. Et, il nous fallait de toute manière acquérir un nouveau logiciel de gestion car les applications existantes sont devenues obsolètes.

### **L'implémentation de SAP a été décidée alors que la SNCB était unitaire mais aujourd'hui encore, Infrabel et la SNCB travaillent ensemble au projet...**

Nous nous sommes mis d'accord, avec la Direction Matériel de la SNCB, pour acquérir le même logiciel et le mettre en oeuvre.

Les frais liés à l'opération sont aussi partagés en fonction du nombre de licences utilisées. Comme Jean Denayer me précédait à la Direction Infrastructure, il a été facile de trouver un accord, d'autant que, dans un cas comme dans l'autre, nous devons nous connecter aux mêmes applications financières. Développer chacun une application spécifique aurait été une énorme perte d'énergie et de moyens.

### **Et pour le personnel, qu'est-ce que cela va changer ?**

La création des magasins CLI et le transfert d'Etterbeek vers Schaerbeek nécessitaient de toute façon des modifications de nos comportements logistiques. Nous devons donc créer quelque chose de nouveau et réexaminer en profondeur toutes nos procédures dans le cadre de la certification ISO .

Mais il est clair que l'utilisation d'un nouveau logiciel demande aussi une adaptation des mentalités, une uniformisation des manières de travailler et de nouvelles méthodes. Cela

entraîne que la formation occupe une place importante dans tout le développement

### **La formation et les adaptations internes expliquent peut-être les retards dans l'implémentation de SAP ?**

Non, les adaptations internes ne sont pas à l'origine du retard. C'est plutôt la mise au



point du SAP et son intégration dans les applications existantes, ainsi que la procédure de vérification de son bon fonctionnement avec les applications financières qui sont en cause.

SAP fait partie de tout le processus de modernisation en cours chez Infrabel, pour préparer l'après 2010.

#### **Un processus qui s'intègre d'ailleurs dans la philosophie du plan BRIO, le plan d'entreprise d'Infrabel...**

Tout à fait... D'ailleurs, la modernisation de la chaîne logistique est une des priorités stratégiques de ce plan. L'introduction de SAP, ainsi que la qualité, par le biais des certifications ISO, font partie de cet objectif et, de manière générale, du processus de modernisation d'Infrabel.

#### **Quel rôle SAP va-t-il jouer pour le secteur des Achats ?**

C'est un système de gestion des marchés qui offre une meilleure maîtrise des processus d'achat. Actuellement, si personne ne vérifie qu'une livraison donnée a bel et bien été faite, il n'y a pas de relance automatique auprès du fournisseur. SAP le permet. Avec l'intégration Achats-Infrastructure, l'utilisateur disposera d'une transparence totale, de la constitution du dossier à la livraison des produits commandés. Pour les hommes de chantier, le principal souci, c'est de disposer de leurs matériaux et, en la matière, ils doivent pouvoir faire confiance à un système d'approvisionnement cohérent.

#### **Une conclusion ?**

SAP et tout le développement qui l'entoure font véritablement partie du processus de modernisation de notre entreprise. Nous voulons faire d'Infrabel une entreprise moderne, performante, travaillant de façon efficiente, et assurer la continuité de nos activités. Car d'ici 2010, nous avons d'importants défis à relever parmi lesquels le renouvellement d'une partie du personnel. Et SAP doit, à son niveau, contribuer à relever ces défis.

#### **Quelles applications financières ?**

Il s'agit principalement des applications A435 (Comptabilité des matières), A437 (Comptabilité de gestion) et A412 (Suivi du budget d'investissement), et dans une moindre mesure, des applications A417 (Inventaire comptable), A438 (Comptabilité analytique) et A428 (Nomenclature aspects financiers et comptables)

#### **L'atelier de Bascoup, référence en matière de gestion des stocks d'outillage**

L'atelier de Bascoup utilise aujourd'hui un puissant logiciel pour gérer ses outils de fabrication et leurs composantes.

Grâce à lui, l'atelier dispose d'une vue immédiate sur un stock réel et complet de ce qui se trouve en magasin et monté sur les machines. Les ruptures de stock ou les surstockages occasionnant pertes et coûts injustifiés appartiennent désormais au passé. Une fois implémenté, SAP sera interconnecté avec le logiciel actuel pour une plus grande efficacité encore.

L'atelier est aujourd'hui une référence en matière de gestion des stocks d'outillage. L'éditeur du logiciel a même demandé à Infrabel l'autorisation de pouvoir faire de l'atelier de Bascoup une référence auprès de ses clients potentiels.





# Ici & ailleurs

## I Mobilité I

### Mobilpol, un outil au service d'une mobilité durable

L'Etat fédéral oblige les entreprises à réaliser un diagnostic de mobilité de leur personnel. La cellule mobilité B-VG a développé Mobilpol, une enquête destinée à notre personnel. Le Groupe la met aussi à disposition d'autres entreprises. Objectif: connaître leurs besoins de mobilité et leur offrir un plan de transport adapté.

Une loi d'avril 2003 oblige chaque entreprise de plus de 100 travailleurs à fournir des informations sur les déplacements domicile-travail. Un rapport à établir par site de plus de 30 agents. Pour ce faire, la cellule mobilité, en collaboration avec la division de Gilbert Pandelaers, a développé un questionnaire baptisé Mobilpol. Il permet d'évaluer les habitudes et souhaits «mobilité» du personnel. L'enquête a été diffusée dans 395 sites, en version électronique ou papier. Dans l'administration centrale, 90 % des agents ayant un PC y ont répondu. Pour tout le réseau, il faut compter 60 % de participants, taux de réponse jugé très satisfaisant. Les données traitées par l'informatique font place à un rapport, complété pour chaque site par un coordinateur local et transmis ensuite au SPF Mobilité et Transports.

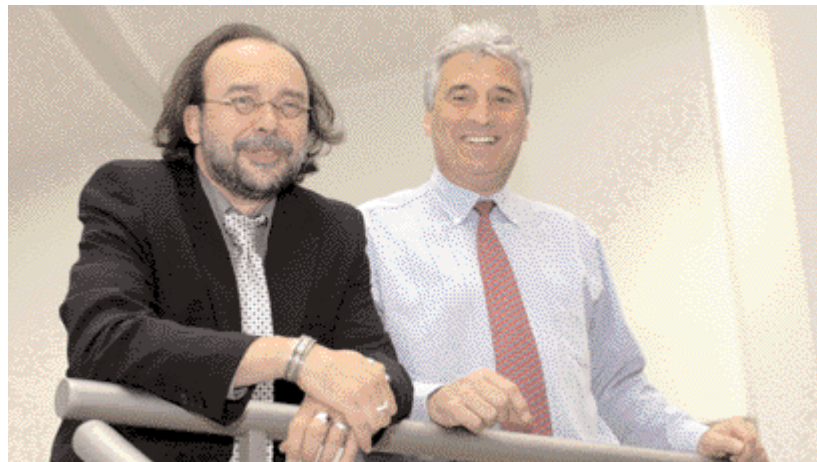
#### Mobilpol s'exporte

Les concepteurs de Mobilpol ont pensé que leur enquête, élaborée avec les autres sociétés de transport en commun, pouvait également être utile à d'autres entreprises. Les premiers contacts ont été établis avec des entreprises bruxelloises. Ces enquêtes, payantes, ont permis en outre de leur proposer une offre de transport adaptée à leurs besoins. Et en janvier 2006, une convention était signée avec la Région wallonne pour mettre l'enquête Mobilpol gratuitement à disposition des entreprises. Elles pourront aussi s'en servir d'ici 2008 pour le prochain diagnostic de mobilité de leur personnel (prévu tous les 3 ans). Des contacts similaires avec les Régions bruxelloise et flamande sont en cours.

#### La Cellule Mobilité, partenaire de mobilité durable

Une vingtaine d'entreprises ont déjà utilisé l'enquête. Mobilpol rejoint ainsi la mission de la cellule mobilité B-VG. D'initiative ou sur demande, elle va à la rencontre des entreprises, analyse leur profil, dresse un bilan d'accessibilité, présente des produits et leur propose un plan de transport améliorant durablement la mobilité du personnel. Alain Van Binst, Robin Fonteyne et les key account managers constatent une fidélisation 'train' en croissance constante, avec les contrats 'tiers payants' conclus par les entreprises pour leur personnel. De plus en plus d'entreprises (Banksys, Fortis, Henkel) les sollicitent aussi pour l'organisation de leur Journée Mobilité. La cellule participe aussi à la Semaine de la Mobilité en Région wallonne ou la Journée sans Voiture de Bruxelles. De quoi améliorer encore l'image de marque du Groupe...

Alain Van Binst, le conseiller en mobilité, et (à gauche) Robin Fonteyne, le «monsieur informatique»



## I Sécurité I

### Infrabel introduit un système d'arrêt automatique aux feux rouges

Pour Infrabel, la sécurité du trafic ferroviaire constitue la première priorité. Son Comité de Direction a dès lors décidé de donner une impulsion supplémentaire à la signalisation du réseau en équipant ses signaux d'une fonction d'arrêt automatique.

Infrabel travaille à l'amélioration constante du réseau ferroviaire belge afin de lui assurer la sécurité la plus optimale possible. La signalisation offre une sécurité presque absolue. L'arrêt d'un train à un feu rouge repose encore actuellement principalement sur la vigilance de son conducteur. Le projet européen ETCS y apportera des changements majeurs à l'avenir. Ce système veillera à arrêter les trains automatiquement en cas de franchissement d'un feu rouge.

#### TBL 1+ ouvre la voie à l'ETCS

Le Comité de Direction d'Infrabel veut accélérer les travaux visant à renforcer la sécurité sur le réseau ferré. Actuellement, la sécurité, en Belgique, repose principalement sur deux systèmes. Le système TBL1, qui veille sur environ 13 % des 8.700 signaux du réseau, provoque automatiquement un freinage d'urgence en cas de franchissement d'un signal fermé. Sur le reste des voies principales, les signaux d'arrêt sont encore sécurisés par des 'crocodiles'. Ceux-ci lancent, via un 'frotteur', un signal qui aboutit directement au sein du poste de conduite. Le conducteur du train doit confirmer immédiatement ce signal pour prouver qu'il a remarqué la signalisation.

A partir de 2007, le système TBL1+, une évolution du système TBL1 actuel, sera progressivement introduit sur l'ensemble du réseau. Le franchissement d'un feu rouge déclenchera alors automatiquement un freinage d'urgence. De plus, le système contrôlera précisément la vitesse à laquelle un train approche d'un signal fermé. S'il roule trop vite, il sera automatiquement freiné.



#### La moitié du réseau en 2009 et l'ensemble en 2012

L'objectif est d'équiper 50 % des signaux du système TBL1+ pour fin 2009. Grâce à cela, 80 % du trafic ferroviaire de notre pays bénéficiera déjà d'une sécurité accrue. Fin 2012, le réseau ferré sera complètement équipé de ce système. Cet objectif cadre avec la stratégie d'Infrabel d'optimiser son réseau de manière progressive et permanente.

Le projet est né d'une étroite collaboration entre deux services d'Infrabel. Jean-Luc Ghisbain, General Manager, et ses collaborateurs du service N.1 de la Direction Réseau sont responsables du tracé du réseau et déterminent donc les endroits où le nouveau système sera installé. A ses côtés, Louis Brabant, Ingénieur en chef, et son équipe I.3 de la Direction Infrastructures & Achats, réalisent les études techniques nécessaires à l'adaptation et à l'équipement des installations avec le nouveau dispositif. Infrabel investira au total 306 millions d'euros dans ce projet.

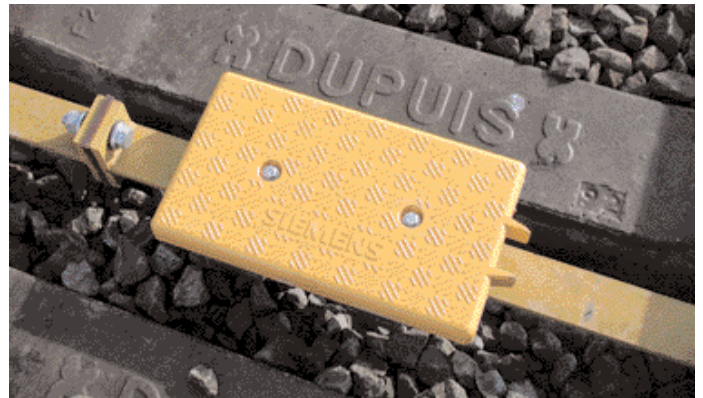
## Ici & ailleurs

### ETCS sur l'ensemble du réseau ferré belge

Avec l'introduction du système TBL1+, Infrabel n'effectue en aucun cas un investissement inutile. En effet, l'appareillage TBL1+ sera parfaitement adaptable et réutilisable avec le système européen interopérable ETCS ('European Train Control System').

Le système ETCS ne repose plus sur une perception visuelle des signaux le long des voies mais transmet les informations de signalisation sur un écran situé sur le tableau de bord du conducteur de train. A partir de vitesses de plus de 160 km/h, la perception visuelle des feux de signalisation le long des voies n'est plus fiable. Sur les lignes où l'infrastructure le permet, il sera possible de circuler à plus de 160 km/h en toute sécurité et ce, également en cas de mauvaise visibilité due aux conditions météorologiques. Le système permet également un contrôle continu de la vitesse des trains et offre une interopérabilité complète au niveau européen.

Fin 2013, tous les corridors ferroviaires belges importants seront équipés du système ETCS. Dès 2007, ce sera déjà le cas des lignes à grande vitesse vers les Pays-Bas et l'Allemagne. Viendront ensuite les lignes classiques reliées aux lignes à grande vitesse et les axes marchandises importants comme, par exemple, Anvers – Athus. Après 2013, ce sont 300 km de voies en plus qui seront équipées chaque année du système ETCS.



## Formation accompagnement des trains

### Pratique et étude individuelle au premier plan

Depuis peu, la formation de base des accompagnateurs de train suit un nouveau plan d'enseignement, résultat des expériences des formateurs et des nombreuses évaluations des candidats. La formation a été adaptée et repensée sur ces bases. Guido Vanmuyssen a élaboré le concept de base de la nouvelle mouture du plan d'enseignement. L'équipe Formation accompagnement placée sous la conduite de Guillaume Boogaerts a continué à développer le plan d'enseignement.



Nancy Audenaert, Wouter De Block, et Christian Collignon, trois instructeurs de l'équipe de formation, expliquent quels changements ont été opérés.

«Le contenu et les objectifs de la formation sont les mêmes. Mais le processus didactique est tout autre: l'accent est davantage mis sur la pratique. Le candidat accompagnateur de train est en grande partie responsable de l'acquisition et de l'assimilation des connaissances via son carnet de route individuel.»



### Modules et trajets

Les deux cycles, la formation de garde et ensuite, de chef de bord, sont maintenus. Mais le plan d'enseignement est à présent scindé en 5 modules: connaissance du nouvel employeur, service & contrôle, sécurité & connaissance du matériel, attitude professionnelle et tronçons frontaliers (uniquement si l'accompagnateur de train en a besoin). Le module «attitude professionnelle» est dispensé tout au long de la formation. Ces différentes matières sont réparties sous forme de 'trajets'.

### Carnet de route: apprendre de manière empirique

Chaque trajet se compose d'une partie théorique en classe, d'une période d'étude individuelle sur le terrain et d'une évaluation. «L'étude individuelle est parfois accompagnée par le formateur, le manager de brigade BSC ou un coach de la CPA. Il s'agit donc d'une formation axée sur la pratique, comme par exemple apprendre à réaliser un essai de frein. Les autres parties de la matière suivent le même principe. Toutefois, le candidat accompagnateur peut toujours s'adresser à son coach. Ce coach est un accompagnateur principal de train qui suivra le candidat non seulement durant la phase d'étude, mais aussi plus tard, au cours de sa carrière.

Un carnet de route dirige le processus d'apprentissage individuel du candidat. Il lui sert de fil conducteur et d'aide. Il décrit avec précision ce que le candidat doit faire, ce qu'il doit observer et lui explique les objectifs spécifiques. «Travailler avec un carnet de route, incite les candidats à une plus grande autonomie et à la réflexion afin de résoudre les problèmes. Un apprentissage empirique apporte une meilleure perception des choses. Rapidement, le candidat comprend très clairement ce que son travail implique réellement. De plus, la formation pratique a lieu dans le dépôt où le candidat accompagnateur de train travaillera. Il y a donc une plus grande interaction entre théorie et pratique. «Anciennement, la formation pratique n'avait lieu qu'à la fin de chacun des 2 cycles. Désormais, les candidats sont sur le terrain après quelques semaines et plus de la moitié de la formation est d'ordre pratique.

A la fin de chaque trajet a lieu une évaluation des connaissances théoriques, des résultats de l'étude individuelle et de l'attitude professionnelle. «Outre l'acquisition des connaissances, on vérifie la présence d'une véritable compétence. L'attitude professionnelle est essentielle pour mener chaque trajet à bonne fin».

### Mieux préparé au métier

Enfin, une évaluation finale écrite a lieu après chacun des deux cycles. L'évaluation pratique finale comprend l'exécution d'un service complet dans leur CPA.

«Précédemment, la formation comprenait deux moments clés. Après le cycle 1 ou 2, le candidat avait droit à une épreuve de repêchage en cas de résultats insuffisants. Un second échec interrompait le stage. Actuellement, ces moments clés sont plus nombreux. Le nouveau plan d'enseignement est de toute évidence une meilleure préparation au métier d'accompagnateur de train.

«Dès le lendemain de l'évaluation finale, les nouveaux accompagnateurs de train accomplissent seuls leur travail. Il y a beaucoup moins de stress et ils se sentent beaucoup mieux préparés à leurs tâches».



Mettre en pratique sur le terrain la théorie enseignée en classe



# Talents

## Portrait

### Une conductrice passionnée !

Emmanuelle Semal est conductrice depuis 6 ans, au dépôt de Charleroi. C'est une jeune fille bien de son temps: elle adore son métier, elle a le sens des responsabilités et jongle assez facilement avec ses horaires. Récit d'une rencontre et reportage photo au fil d'un aller-retour Charleroi-Anvers.



#### Une journée d'Emmanuelle

Elle l'affirme d'emblée: *c'est un métier prenant, très exigeant !* Une journée, tout ou en partie, pourrait ressembler à ceci: passer au dépôt pour y prendre sa fiche de service et effectuer la préparation de sa locomotive, chercher les voitures à Châtelet, faire un essai de frein, démarrer et mener le train à destination. A la fin du trajet, à Schaerbeek par exemple, passer au carwash, puis se garer dans le faisceau et mettre la rame «à plat».

#### Une organisation bien ficelée

*En tant que conducteur, on travaille minimum 6 heures par jour, maximum 9 heures. Les trajets, confirmés environ un mois avant, peuvent être divers.* Ses prestations les plus longues peuvent être: 2 AR Charleroi-Anvers, 4 AR Charleroi-La Louvière, 1 Charleroi-Tourmai-Liège-Charleroi... Les conducteurs sont repris dans des séries avec des trajets prévus. Mais quasiment tous les mois et demi, ils présentent une semaine «hors série». Ils prennent alors connaissance des parcours au jour le jour. Cela permet de ne pas trop rigidifier le roulement et de faire face aux imprévus (changement d'horaires, remplacements etc.).

Si les horaires sont l'élément le plus contraignant de son métier, elle estime aussi en retirer des avantages: *comme je dois souvent me lever tôt (le plus tôt, c'est 1 h 30 du matin, quand je démarre mon service à 3 heures !), je suis habituée à dormir moins. Mes journées me paraissent plus longues: j'ai le temps de faire plein de choses. Je connais mes horaires longtemps à l'avance. Ainsi, je peux m'organiser et aller à la banque à 14 heures par exemple. Ceux qui font un horaire de bureau n'ont pas toujours cette possibilité.*

#### Raconte-nous un peu ton parcours

*J'avais commencé deux années à l'unif mais j'ai raté. Puis les circonstances ont fait que j'ai voulu être indépendante financièrement. Mon père a été conducteur pendant 26 ans chez nous; je suis rentrée, j'ai passé les tests sans encombre et j'ai été engagée en juillet 1999. Après plus d'un an d'écolage, j'ai commencé à conduire en janvier 2001. Ca m'a tout de suite plu !*

#### Et le fait d'être une femme ?

Emmanuelle avoue qu'au début, elle était un peu isolée. A la fin du service, elle ne pensait qu'à retourner chez elle. *Et puis avec les années, on n'est plus la «bleuette» ! On se fait son expérience, on fait ses preuves et on fait partie du groupe. L'ambiance est de mieux en mieux.*



(1) Avant de commencer son service, Emmanuelle se rend à son dépôt (Charleroi). Elle y consulte son horaire et le tableau de service qui reprend ses prestations de la semaine. Aujourd'hui, elle fait deux AR Charleroi-Anvers.



**Qu'aimes-tu en particulier dans ton métier ?**

*Cette impression d'être aux commandes d'un engin impressionnant, d'être mon propre chef. Et puis une fois le service fini, tu rentres chez toi sans gamberger quoi que ce soit, ce qui n'est pas toujours le cas d'un métier de bureau. Et puis j'ai le sentiment de bien faire mon métier; à force de rouler, on est plus à l'aise ...*

**Les facettes moins faciles du métier**

Emmanuelle revient sur les horaires. *Bien qu'on s'y fait*, dit-elle. Ce qui la chagrine parfois, c'est le manque de confort à bord. L'été, il peut faire très chaud dans le poste. Le parcours du combattant pour aller aux toilettes, parfois. Elle dit que c'était plus le cas quand elle conduisait pour les marchandises (ce qu'elle a fait durant 3 ans). *Le matériel n'était pas toujours au top, il y avait plus de bruits, de tremblements, des portes plus difficiles à ouvrir, le froid en hiver ...*

**Qu'est-ce qui te fait le plus peur ?**

Les incidents les plus courants: retards, pannes, défaillances techniques etc., ça fait partie du métier. *Quand le signal est rouge, on descend téléphoner, on s'informe et on agit en conséquence. Non, ce qu'on redoute évidemment le plus, ce sont les dépassements de signaux... tous les conducteurs vous le diront ! Et les suicides. Heureusement, je n'ai jamais été confrontée à cela.*

**N'est-ce pas un métier où l'on se sent seul ?**

*Non, j'ai pas mal de contacts, à bord ou à pied, que ce soit avec les accompagnateurs, les sous-chefs de quai, les manœuvres, les visiteurs, le dispatching, le régulateur, le signaleur, le répartiteur. En service marchandises, je me sentais plus souvent seule; je pouvais faire un trajet toute une nuit sans avoir quasi aucun contact ...*

|(2) Elle arrive à bord de sa locomotive pour effectuer son premier train.

|(3) Elle met la radio en service pour recevoir d'éventuelles communications du dispatching relatives à la sécurité, à la circulation etc.

|(4) Emmanuelle arrive à Anvers. Elle aime bien les IC car il y a peu d'arrêts. Et puis, elle apprécie les M6 tractées par les types 21 ou 27, ses préférées, dont la conduite est facile, confortable et puissante !

|(5) A Anvers, elle change de poste pour retourner sur Charleroi. Elle a eu un peu de temps pour prendre un petit café vite fait.





# Talents |

## La structure en 3 sociétés te complique-t-elle la tâche ?

*Absolument pas. En tous cas pas pour le moment. J'ai les mêmes collègues qu'avant. Qu'ils soient de la SNCB, du Holding ou d'Infrabel, ça ne change rien. Elle dit par contre que quand on a commencé à parler de la privatisation des marchandises, de la concurrence, elle a eu des inquiétudes pour son boulot: Je ne me voyais pas accoupler mon train moi-même ou faire tous les papiers. C'est pour ça que je suis allée à voyageurs, même si je sais que voyageurs sera aussi concerné par la libéralisation.*

## Selon toi, le métier évolue-t-il ?

*J'ai quand même l'impression de faire des prestations «à rallonge». C'est sûrement le rendement !! Ce qui est bien par contre, c'est l'instauration du GSM de service obligatoire. Elle évoque aussi l'après Pécrot. Avant chaque service, le conducteur doit s'encoder dans le système Alasca. La centrale sait ainsi qui conduit quel train, quand, où etc. Pour nous, cela a ses avantages comme ses inconvénients: le sentiment d'être pisté... Mais la sécurité passe avant tout: c'est bien normal.*

## Et la formation continue ?

*Tous les ans, les conducteurs ont une semaine de formation permanente où tout est passé en revue. Ils ont réinstauré l'examen triennal d'après formation. Cela portera sur la réglementation, la signalisation, le freinage... J'en ai un en octobre; c'est un peu stressant quand même. Mais j'ai confiance: ça ira !*



6



7



8



9

**I (6)** *Comme à chaque fois, avant de redémarrer, Emmanuelle vérifie une dernière fois que tout fonctionne comme il se doit. Il y a aussi des papiers à remplir: ici la fiche «suiveuse», qui restera dans le train, où sont notés les trajets, le nom des conducteurs etc.*

**I (7)** *Passage et arrêt en gare de Braine-l'Alleud.*

**I (8)** *Arrivée à Charleroi et remise en service de la locomotive pour le collègue suivant.*

**I (9)** *Encore une petite manœuvre d'accouplement à préparer avant la fin de sa prestation.*



10



11



12

10 Elle peut compter sur les visiteurs de matériel pour les manœuvres d'accouplement.

11 La fin d'un service, c'est aussi l'occasion de papoter avec un autre conducteur. Ici avec Hugues Bienvenu, qui va la relayer.

12 Derniers contacts, à quai: ici avec J-J Briot (sous-chef de quai), F. Vandenbroeck (visiteur) et F. Dumortier (conducteur).

## Entretien des wagons

### Atelier de ligne tout neuf à Kinkempois

Un nouvel atelier wagons de Kinkempois remplace les installations vieillies de Voroux. Il offre un service de pointe dans l'entretien des wagons.

En décembre dernier, la Direction Matériel (SNCB) a inauguré le nouvel atelier de ligne de Kinkempois. Cet atelier flambant neuf remplace les vieilles installations de Voroux qui ne répondaient plus aux exigences de productivité et de qualité de service. Plus moderne, le CHW est aussi mieux situé, à proximité de la gare de formation de Kinkempois.

#### Que gère cet atelier ?

«Comme les autres ateliers de ligne, le CHW de Kinkempois dépend de la division M 01 et intervient lors d'avaries aux wagons, ou pour effectuer des interventions d'entretien préventif des wagons et de leurs équipements spéciaux, de petites révisions effectuées tous les 3 ans maximum», explique Pierre Vanweerst qui dirige l'atelier.

«Les deux ateliers centraux de Cuesmes et de Gentbrugge sont, eux, chargés de l'entretien à long terme des wagons. Ils effectuent des travaux de construction ou de transformation des wagons, et ont aussi une fonction logistique importante: ils fabriquent et distribuent des pièces notamment pour les autres ateliers wagons».

Le nouveau CHW Kinkempois gère également une équipe mobile d'intervention à Kinkempois et une autre à Stockem pour intervenir dans les différentes installations du Sud-Luxembourg (Jemelle, Arlon, Stockem, Bertrix, Athus, etc.). «Ces équipes mobiles disposent de véhicules permettant d'intervenir rapidement sur des wagons immobilisés en ligne ou dans des gares importantes».



# Talents

## Une installation moderne

En 1993 la décision avait été prise de construire un nouvel atelier à Kinkempois à côté de la gare de formation. «*Cet atelier devait reprendre toutes les activités de réparation du district et donc remplacer l'atelier de Voroux, près de Bierset, qui datait de 1948*».

Pour des raisons budgétaires et de stratégie d'entreprise, il fut finalement décidé de construire cet atelier en deux étapes.

Dans un premier temps, en juin 1998, un atelier de 90 mètres de long doté de trois voies de travail a été mis en service. En même temps fut construit le bâtiment abritant les bureaux et divers autres locaux. Une vingtaine d'agents y étaient occupés. En septembre 2001 commençaient les travaux de construction du deuxième bâtiment, achevés l'automne dernier. «*Ces travaux n'ont pas été de tout repos: le chantier a dû être interrompu pendant près d'un an en raison de problèmes de stabilité du terrain rencontrés lors de la construction d'un mur de soutènement bordant la RN 90*».

L'ensemble des nouvelles installations représente un investissement global de près de 10 millions d'euros.



## Equipements modernes

Le nouvel atelier a été mis en service le 1<sup>er</sup> octobre 2005, ce qui a entraîné le transfert de 43 agents venant de Voroux et la fermeture de l'atelier de Voroux le même jour.

Le nouvel atelier occupe actuellement un peu plus de 50 personnes. Il est situé entre la RN 90 et la gare de formation. Il occupe un terrain d'environ 700 mètres de long. Il se compose d'un grand hall de 172 m de long équipé de trois voies de travail avec fosses centrales et latérales et de deux ponts roulants. Un hall adjacent est équipé de deux voies traversantes de 70 m de long et d'une petite voie de 30 m. Ce hall est destiné aux travaux sur véhicules levés. Un pont roulant y surplombe toute la zone de travail.

Derrière l'atelier, un parc à roues est desservi par pont roulant. L'atelier dispose également d'un important magasin, pourvu de tours de stockage de pièces gérées par ordinateur.

Tous les bâtiments sont chauffés au gaz naturel. Enfin, le CHW Kinkempois est doté d'une station de lavage avec installation d'épuration des eaux, pour le décaissage des wagons.

Ce nouvel équipement permettra d'augmenter la productivité et la disponibilité du parc wagon et surtout de mieux répondre aux exigences de qualité toujours plus strictes des clients. Et la qualité n'est pas un vain mot à Kinkempois: l'atelier a reçu la certification ISO 9001/2000 en décembre 2001.





## La sécurité au travail récompensée

### L'AT Anvers-Nord obtient son troisième certificat

Selon le plan d'action global de la direction Matériel, tous les ateliers de la SNCB doivent avoir décroché les certificats ISO et OHSAS d'ici 2008.

L'AT Anvers-Nord donne d'ores et déjà le ton: fin 2005, cet atelier se voyait décerner le certificat OHSAS 10001 pour la sécurité au travail.

L'atelier de traction d'Anvers-Nord avait déjà reçu les certificats ISO 9001 (qualité) et ISO 14001 (environnement).

*«Nous les avons obtenus car nous en avons besoin pour nos clients», explique l'ingénieur Tom Alaerts.*

*«Lorsqu'en 2002, nous avons commencé à travailler sur les trains pour les Pays-Bas, l'atelier devait être agréé par le ministère hollandais des Transports et de l'Eau. L'une de leurs premières questions a consisté à savoir si nous étions titulaires d'un certificat ISO. Grâce à l'ensemble des réformes déjà effectuées, nous étions fin prêts pour l'obtention de l'ISO 9001».*

Comme l'atelier se situe dans une zone naturelle, il semblait logique de se concentrer sur le certificat d'environnement ISO 14001.

En novembre 2005, la boucle était bouclée suite à la remise du certificat pour la sécurité au travail. L'atelier de traction d'Anvers-Nord est ainsi le premier à posséder les trois certificats.

#### A renouveler...

Les certificats sont valables trois ans. Un suivi régulier effectué par une société externe stimule tous les travailleurs et contribue à une évaluation et à une amélioration constantes. De cette manière, le personnel dispose finalement d'une formation permanente.

Le coordinateur qualité, Leo Costermans, souligne que l'implication des agents est primordiale. *«L'un de nos points forts réside dans le fait que nous travaillons à l'aide de «rapports de constatation» que les collaborateurs peuvent compléter s'ils estiment que certaines choses sont susceptibles d'être améliorées. Le personnel est ainsi en mesure de formuler lui-même des propositions. Cette méthode a déjà permis de modifier certaines locomotives, ce qui prouve bien que la direction est à l'écoute des souhaits exprimés».*



# Client

## La voix du client

### Baromètre qualité 2005

En 2005, comme chaque année, les voyageurs ont complété un questionnaire dans lequel ils évaluaient le service du Groupe SNCB. Parcourons ensemble les résultats.

En 2005, la SNCB a interrogé 11.336 personnes, en quatre vagues. Ces coups de sonde ont été réalisés au cours des mois de mars, juillet-août, octobre et décembre.

Comparée à 2004, la fréquence du trafic ferroviaire s'est améliorée. Le prix des billets enregistre également un bon score. Par contre, le confort et le personnel des trains ont été évalués de manière moins positive. Le tableau montre l'évolution d'une année à l'autre. Les voyageurs de plus de 60 ans sont les plus satisfaits, ceux de moins de 40 ans sont plus critiques, à tous les niveaux. Le week-end, la satisfaction est en général meilleure.

#### Les points d'actualité

Pus de 70 % des voyageurs se sentent en sécurité dans les gares. En ce qui concerne les parkings de gare, le résultat enregistré est de 53,6 % et il atteint 67,4 % à bord des trains. Les gares jugées les plus sûres sont Gand-Saint-Pierre, Berchem, Bruges, Courtrai et Malines. A l'autre bout du classement, on trouve Liège-Guillemins, Charleroi, Bruxelles-Midi, Ottignies et Mons.

Le questionnaire révèle également que les voyageurs optent surtout en faveur du train parce que ce mode de transport est moins stressant, ce qui leur permet ainsi d'éviter les problèmes d'embouteillage et de stationnement. Par ailleurs, voyager en train est plus avantageux, plus facile et plus rapide.

#### CityRail

CityRail, le précurseur du RER, est l'offre de trains suburbains dans un rayon d'environ 30 km autour de Bruxelles. C'est la première fois – en 2005 – que les voyageurs étaient interrogés à propos de cette offre. Les résultats ont été comparés à ceux des trains L.

Précisons que 1.200 clients environ se sont exprimés à propos de Cityrail, contre près de 5.900 sur les trains L. Les scores de satisfaction sont relativement semblables, à l'exception de quelques écarts assez marqués. La propreté, par exemple, dans les gares et dans les trains, est mieux cotée par les clients de Cityrail. Il est vrai que le niveau de qualité a fait l'objet d'un suivi particulier pour cette offre qui doit créer l'envie du RER. Le confort dans les trains Cityrail est aussi plus apprécié. L'utilisation d'automotrices récemment rénovées explique sans doute cette différence marquée. L'information est quant à elle un point faible, aussi bien dans les gares que dans les trains.

Quelles sont les priorités pour les clients Cityrail ? D'abord et avant tout la ponctualité. Ce sera évidemment une donnée majeure, susceptible de provoquer un glissement significatif de population du mode routier au ferroviaire lors du lancement véritable du RER. Disposer d'une place assise vient en cinquième place, mais pour une proportion de clients bien plus importante que pour les trains L. Quant à la sécurité pendant les déplacements, elle présente grosso modo pour Cityrail les mêmes scores que pour l'ensemble des trains.

	Comparaison 2 ans		En 2005	
	2004	2005	Cityrail	L
Satisfaction générale	7,44	7,44 =	7,41	7,47
Accueil et service dans les gares	7,29	7,30 =	7,33	7,38
Propreté dans les gares		6,59	6,75	6,57 +
Confort dans les trains	7,29	7,21 ↘	7,26	7,09 +
Propreté dans les trains	6,71	6,67 =	6,88	6,52 +
Fréquence des trains	6,87	6,92 ↗	6,73	6,71
Ponctualité des trains	7,01	7,00 =	7,01	7,05
Information dans les trains	7,04	7,08 =	6,79	7,02 -
Personnel SNCB dans les trains	7,80	7,71 ↘	7,61	7,70
Personnel dans les gares	7,41	7,40 =	7,37	7,46
Information dans les gares	7,39	7,38 =	7,30	7,44 -
Prix	6,86	6,93 ↗	6,80	6,89





## Horaires des trains

### Aussi sur GSM via le WAP et la télévision digitale

La SNCB élargit les canaux permettant au client de consulter les horaires.

En décembre 2005, la SNCB avait annoncé la possibilité pour ses clients abonnés chez Proximus de consulter les horaires des trains via le WAP. Depuis début avril, ce service est étendu aux clients Mobistar.

Autre nouveauté: les clients abonnés de Telenet qui disposent d'une Telenet Digibox ou Digicorder, peuvent consulter les horaires des trains via leur poste de télévision.

Cette nouvelle offre de service via la télévision digitale sera également concrétisée en été avec Belgacom.

Ces nouveaux services sont entièrement gratuits pour les clients.

## Matériel roulant

### L'AT Kinkempois certifié ISO

L'atelier de traction de Kinkempois est certifié ISO9001.

Comme tous les services et ateliers d'entretien des wagons ainsi que plusieurs ateliers de traction, Kinkempois répond désormais à la norme ISO 9001-2000 pour l'ensemble de ses activités d'entretien des engins de traction électriques, des engins diesel et des automotrices.

Lors de la cérémonie officielle, Jean Denayer, Directeur général de Matériel a rappelé que l'objectif visé, c'est que la Direction dans son ensemble puisse atteindre les normes de qualité ISO.

### Marque de qualité

Pour les quelque 220 personnes qui travaillent à l'AT de Kinkempois, cette confirmation de qualité est une consécration. Pour Alain Balthasart, responsable de la qualité à l'atelier, «la façon de resserrer un boulon est bien sûr restée la même. Mais on a réorganisé le travail selon une certaine mentalité: on doit enregistrer tout ce que l'on fait, mettre en place un nouveau système de documentation. La certification a nécessité des procédures d'achat, d'audit interne et de suivi des améliorations, ou encore d'écoute des clients. La certification n'est pas une contrainte, ni un moyen de surveillance, mais un outil d'amélioration de l'organisation du travail et de la qualité du service fourni».



### Une étape

«La certification est bien sûr une excellente chose. Mais ce n'est qu'une étape: le système d'amélioration continue doit vivre. En juin 2006, un audit de suivi aura lieu», ajoute Alain Balthasart.

### Les postes d'entretien en 2006

La démarche de certification a déjà démarré au PET de Liers et au sein des PE d'Ottignies, Ronet, Liège et Welkenraedt qui, eux, s'occupent du nettoyage et de la visite des voitures et automotrices. Ils recevront le précieux sésame sans doute début 2007.





**bio**  
ma nature

## Collaboration durable

### Semaine bio dans les gares

Le Groupe SNCB se fait le défenseur constant d'une mobilité durable.

Pour contribuer davantage encore à la santé collective, le Holding s'est associé cette année à BioForum, l'organisation faïtière de l'agriculture et de l'alimentation biologiques.

Les valeurs portées par BioForum sont la durabilité, le respect et la loyauté. L'organisation participe ainsi au grand mouvement de militance pour un avenir meilleur, pour plus de solidarité, pour un environnement plus sain... objectifs également défendus par le Groupe SNCB.

Pour promouvoir l'alimentation biologique, BioForum veut développer une information abondante et de qualité là où le consommateur passe en nombre. Notre Groupe lui a donné un coup de pouce en s'associant à sa Semaine Bio, organisée du 3 au 11 juin. On a placé dans les gares des affiches et des calicots, et des produits bio ont été distribués gratuitement.

Un marché bio s'est tenu également sur certaines esplanades de gares qui s'y prêtent. Les marchands agréés bio y ont proposé du pain, des fruits et légumes, des produits laitiers, des vêtements, de la viande et du vin. Ils

voisinaient avec des stands d'information sur la consommation bio et tout ce qui l'entoure. Cerise (bio !) sur le gâteau: pendant toute la semaine, les restaurants d'entreprise du Groupe ont servi eux aussi des produits bio!

Ouverture officielle de la Semaine Bio le 2 juin à Gand-

St-Pierre.

Par la suite, les marchés se sont tenus:

- le 6 juin à Louvain-la-Neuve et Anvers-Berchem,
- le 7 juin à Namur et Louvain,
- le 8 juin à Bruxelles-Midi, Liège-Guillemins et Bruges,
- le 9 juin à Saint-Trond.

