

CONNECT /// 27

magazine du personnel du groupe SNCB // novembre 2007



- // On recherche: conducteurs de manoeuvre
- // Diabolo: un partenariat public-privé
- // Les trains sont-ils ponctuels ?

sommaire

magazine du personnel du groupe SNCB

// En chiffres

B-Clean redore notre image page 3

// Talent

Une primeur pour l'atelier de traction d'Ostende page 7

Schaerbeek a fêté son ISO 9001:2000 page 7

// Infos HR

"J'aime le recrutement !" page 10

Le personnel de la SNCB sous les projecteurs page 11

// Nous

Du neuf dans l'assiette page 16

// Equipement

Infrabel renouvelle son parc automobile page 18

// Ici & ailleurs

TGV et archéologie page 21

// En bref

Token perdu ? Problèmes techniques ? Appelez ici... page 23

SNCB: étude d'image page 23

Le train de la poésie est entré en gare de Watou page 23

// Stratégies

Diabolo: le Partenariat Public-Privé est sur les rails page 4

SNCB: SAP à partir de 2009 page 6

// Clients

La SNCB adaptera ses tarifs en février 2008 page 8

Et si on restait civilisés dans les trains ? page 9

// Ici & ailleurs

Objectif: des trains plus ponctuels ! page 12

La ligne à grande vitesse testée page 14

Il y a 50 ans, le Trans-Europ-Express page 15

// Infrastructures

Rail et voie d'eau partenaires à Bruxelles page 17

// Nous

La campagne "énergie" score bien page 20

AT Kinkempois: de l'énergie à revendre page 17

// Concours

(Re)découvrez nos restaurants d'entreprise page 22



Edité pour le groupe par SNCB Holding
avec Anne-Catherine, Annelies De Keyser, Caroline De
Lille, John Deroo, Jean-Paul Dumoulin, Leo
Goossenaerts, Martial Host, Johan Janssen, Romina
Keller, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Philippe Thils,
Vanessa Vandenbruwaene, Barbara Verwilligen et Jean-
Pierre Vantighem
Production: B-Print.
Rédaction: Connect, H-CO.001, s. 26/2,
52-54 rue de France 1060 Bruxelles
e-mail: connect@b-holding.be

Le papier de Connect
respecte l'environnement



Membre de l'



en chiffres

// Satisfaction des clients

B-Clean redore notre image

// Après six mois d'existence, les équipes de B-Clean ont dressé ensemble le bilan de leur action. Résultat très prometteur ! Ce sont nos clients qui l'ont dit...

C'est en mars dernier que B-Clean était officiellement créé, pour améliorer la propreté dans le matériel roulant. Il est vrai que dans le baromètre qualité, la propreté dans les trains était il y a cinq ans le critère le plus faible: à peine 6,2/10. Aujourd'hui, il est remonté à 6,75/10. Tendance positive, donc.

68 personnes, 400 trains en semaine

Les équipes de B-Clean comptent 68 personnes. Leurs agents sont bien identifiables pour les clients: veste ou t-shirt bleu sombre, pantalon gris. Dans le dos et sur le torse, le logo B-Clean orange bien visible.

Les collaborateurs de B-Clean parcourent chaque jour 400 trains et remplissent en moyenne 200 sacs poubelles. Le week-end, ils nettoient 150 trains environ. Pour l'anecdote, l'objet le plus souvent laissé dans le train, c'est le journal Metro.

La propreté ? Avant tout une impression subjective

"Le problème de l'évaluation de la propreté dans les trains", commente Francis De Jongh qui dirige B-Clean à la direction Technique & Production, "c'est que l'appréciation du client n'est pas objective: le voyageur est par exemple influencé par la vétusté du matériel roulant dans lequel il se trouve. D'ailleurs, nous redoublons d'efforts pour nettoyer le mieux possible les automotrices quadruples, qui ont déjà de longues années de bons et loyaux services à leur actif."

Le 28 septembre dernier, les agents de B-Clean se sont réunis à Bruxelles pour analyser ensemble les résultats de leur action au cours des mois écoulés et voir comment encore améliorer les résultats positifs engrangés.



Francis De Jongh



stratégies

// A l'horizon 2012

Diabolo: le Partenariat Public-Privé est sur les rails

// Grand moment pour Infrabel: la procédure de Partenariat Public-Privé liée au développement du projet Diabolo est finalisée. Le Diabolo va désenclaver l'aéroport de Brussels Airport et le projet global représente un investissement de 540 millions €. Connect fait le point et interroge Marc Smeets, General Manager Finances et Administration d'Infrabel, l'un des pères du Diabolo. Il nous parle de ce projet auquel il promet un avenir radieux.

Le 28 septembre dernier, Infrabel signait l'accord de partenariat Public-Privé pour la construction du Diabolo. Dès 2012, cette nouvelle infrastructure ferroviaire reliera l'aéroport national au nord du pays. Brussels Airport sera alors, plus que jamais, au cœur du réseau ferroviaire belge et européen.

Une infrastructure financée par le secteur privé

Afin de réaliser ce projet d'envergure, Infrabel a eu recours à un Partenariat Public-Privé. Un PPP est un projet par lequel le secteur privé conçoit, construit, finance et met à disposition une infrastructure que le secteur public aurait normalement été chargé de réaliser. L'originalité de la formule réside dans le fait que tant le secteur public que le secteur privé y trouvent un bénéfice. Pour Infrabel, ce PPP permet notamment de réaliser le Diabolo plus vite que si elle avait dû le faire seule et avec ses propres moyens. En effet, le risque de construction (coûts et délai de réalisation) est transféré au partenaire privé chargé de la réalisation du projet.

Le partenaire privé a été choisi au terme d'une longue procédure de sélection. C'est le groupe d'investisseurs composé de Babcock & Brown et de la HSH Nordbank AG qui a été retenu.

Northern Diabolo NV

Une société anonyme, la Northern Diabolo NV, a été spécialement créée pour ce projet. Par le biais de celle-ci, le consortium d'investisseurs privés sera responsable du financement et de la construction des travaux de



Photos Denis Moimil - Leo Goossenaerts

génie civil souterrains qui relieront l'aéroport à la berme centrale de l'autoroute E19. Ces travaux, évalués à 290 millions €, débuteront fin octobre 2007 et dureront 4 ans. Dès 2011, les infrastructures ferroviaires seront posées et testées par Infrabel pour le compte de l'investisseur privé afin d'être mises en service en juin 2012.

Dans le même temps, Infrabel aménagera, avec des fonds publics, une nouvelle ligne entre Schaerbeek et Malines, sur la berme centrale de l'autoroute E19. Les travaux préparatoires ont débuté en juillet dernier. Le Gestionnaire de l'Infrastructure investira 250 millions € dans le projet.

Les termes du partenariat

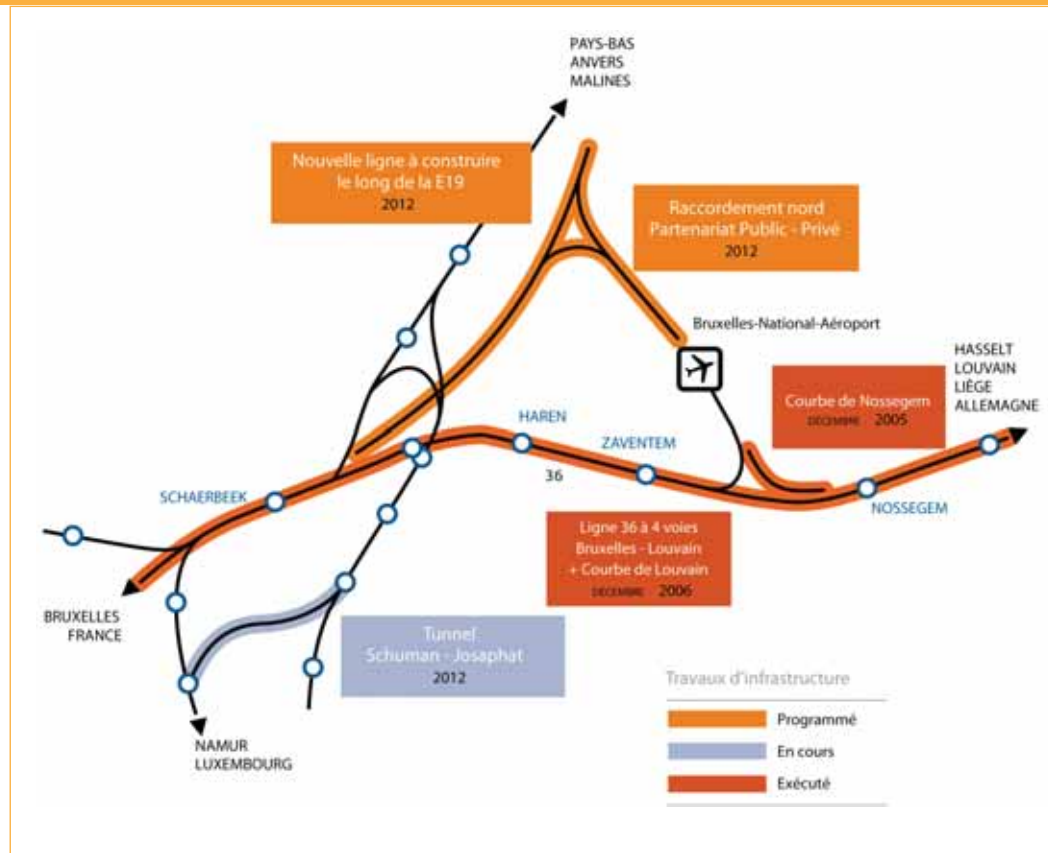
La Northern Diabolo NV mettra l'infrastructure réalisée sous l'aéroport à la disposition d'Infrabel pendant 35 ans. Infrabel se chargera de son entretien pour le compte du partenaire privé. En 2047, la Northern Diabolo NV cèdera finalement à Infrabel la propriété de cette infrastructure pour un prix symbolique.

En contrepartie des moyens investis dans la réalisation du Diabolo, la Northern Diabolo NV disposera de diverses sources de revenus: une contribution annuelle d'Infrabel de 9 millions €

stratégies

indexables, une contribution annuelle des opérateurs ferroviaires (0,5% de leur chiffre d'affaires annuel du transport intérieur de voyageurs), et un supplément sur le prix du trajet demandé à chaque voyageur de et vers l'aéroport (3,87 € indexables).

Pour le Gestionnaire de l'Infrastructure, la signature de ce PPP est véritablement un grand moment. En effet, jamais auparavant un PPP d'une telle ampleur n'avait été signé pour un projet de mobilité en Belgique. C'est grâce au travail d'une équipe motivée et soudée au sein d'Infrabel et de TUC RAIL que ce projet a pu être finalisé. Preuve par excellence de la confiance qui règne parmi les investisseurs privés.



Trois questions à Marc Smeets, General Manager Finances et Administration d'Infrabel

Quels sont les avantages d'un PPP ?

Premièrement, par définition, un PPP c'est la livraison d'un bien ou d'un service pour un prix déterminé et dans un délai fixé. Dans le cas du Diabolo, il s'agit de la construction d'une infrastructure ferroviaire. Deuxièmement, le secteur privé prend toute une série de risques à sa charge. Le coût global du projet, entièrement à sa charge, inclut tous les risques de dérapage et de surcoût. On appelle cela le risque de construction. Pour le Diabolo, il y a également transfert vers le partenaire privé du risque de la demande. Cela signifie que ses revenus sont proportionnels à l'utilisation de l'infrastructure. Cet élément très particulier a contribué à la complexité de ce dossier. Au final, Infrabel obtient donc une infrastructure qui coûte beaucoup plus que ce qu'elle a payé réellement.

En quoi le projet Diabolo est-il particulièrement adapté à un PPP ?

Nous avons évalué plusieurs projets afin de déterminer parmi ceux-ci lesquels étaient les mieux adaptés à la formule du PPP. Un projet adapté à un PPP doit être un projet particulièrement concret, bien délimité géographiquement et d'une certaine ampleur. Ces trois critères correspondent bien au Diabolo.

Quelles leçons tirez-vous de la mise sur pied du PPP pour le Diabolo ?

Le Diabolo nous a appris beaucoup ! De nombreuses personnes ont été mobilisées et ont travaillé de manière intense à la réussite du projet. Outre les aspects techniques, juridiques et financiers nouveaux que nous avons découverts, nous avons surtout appris à travailler ensemble. Et c'est ensemble que nous avons surmonté les difficultés. Le Diabolo a donc été très fructueux pour renforcer encore l'esprit d'équipe au sein d'Infrabel et créer une ouverture d'esprit !



stratégies

// Système informatique de gestion

SNCB: SAP à partir de 2009

// L'emploi de la solution informatique SAP/ERP se généralisera au sein de la SNCB. Le coup d'envoi du projet d'implémentation a été donné en septembre.

Comme les deux autres entreprises du Groupe, la SNCB prépare activement l'implémentation de SAP/ERP pour gérer des processus opérationnels, commerciaux et financiers.

Pour rappel, SAP est un système informatique de gestion utilisé par plus de 12 millions d'utilisateurs dans le monde, et notamment par beaucoup d'entreprises ferroviaires européennes.

Première grande réunion en septembre

Une étape importante du projet d'implémentation de SAP/ERP a eu lieu en septembre. Les 150 principaux futurs utilisateurs se sont réunis en présence notamment de Marc Descheemaeker, Administrateur délégué, et d'Arnold De Brauwer, Manager du service Finances.

Pourquoi abandonner les applications actuelles ?

Les applications actuelles ont plusieurs désavantages: elles sont vieilles, écrites dans

150 membres du personnel qui utiliseront la nouvelle application SAP sont venus écouter les explications des responsables du projet.



Photos John Deroo

des langages informatiques anciens, incompatibles avec les nouvelles normes comptables internationales que la SNCB devra respecter et ne sont pas toujours reliées entre elles. Pas facile donc d'avoir une idée générale rapide quand toutes les informations sont disséminées !

Démarrage en 2009

Introduire une application informatique nouvelle n'est pas chose aisée. Cela demande une longue préparation et un phasage précis. La première phase, qui s'achèvera par la mise en route en 2009, concerne les quatre ateliers centraux, l'AT Kinkempois, B-Cargo, ainsi que les services Central Support et Finance.

Si vous êtes intéressés par le projet ERP, vous trouverez davantage d'informations sur l'Intraweb (page d'accueil de la SNCB).

SAP, ERP: c'est quoi ?

SAP, le nouveau programme que la SNCB va utiliser, tout comme Infrabel et la SNCB-Holding, est un outil de gestion des processus opérationnels, commerciaux et financiers. Cet outil de gestion est baptisé ERP, abréviation des mots anglais Enterprise Resource Planning, c'est-à-dire planning des ressources de l'entreprise. Son intérêt, c'est qu'il va permettre à la SNCB:

- de standardiser les manières de travailler dans les différentes directions,
- d'intégrer tous les processus de l'entreprise,
- et de mettre en place une seule grande base de données renfermant toutes les informations essentielles concernant la production, la planification, la gestion financière, etc.



Pour Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB, le remplacement de toutes les vieilles applications par SAP sera un des événements les plus importants pour l'entreprise.



Arnold De Brauwer: la solution choisie, c'est l'application SAP, largement utilisée dans le monde.

Une primeur pour l'atelier de traction d'Ostende

// Vous avez pu le lire déjà dans nos colonnes: tous les ateliers de traction SNCB ont décroché le certificat ISO 9001 et bénéficient en outre des dernières technologies de pointe. L'AT Ostende vient encore de franchir un pas supplémentaire grâce à son nouveau tour en fosse opérationnel depuis plusieurs mois déjà.

Photo Rudy Dobbelaere



Entretien à trois niveaux

L'AT Ostende assure l'entretien du matériel de traction électrique (locomotives et automotrices) et ce aussi bien à l'intérieur du matériel qu'en dessous ou au-dessus. L'aménagement de l'atelier a été spécialement conçu à cette fin, avec un accès simultané aux trois niveaux. Ainsi, les voies sont montées sur des pieux et l'atelier est équipé de son propre tour en fosse pour des échanges rapides de roues.

Nouveau: tour en fosse et vérin

Lors de l'entretien du matériel de traction, l'inspection et la réparation des roues font partie des tâches à exécuter. Si après examen un reprofilage de roues s'impose, cette opération pourra désormais être faite à l'atelier de traction d'Ostende même et ce d'une manière unique en son genre. Le vérin, une espèce d'hovercraft, soulève l'essieu des roues à reprofiler, et les achemine vers le tour en fosse. Ce mode opératoire évite de devoir démonter les moteurs de traction, avec un énorme gain de temps

à la clé. "Grâce à cette machine, nos automotrices sont immobilisées moins longtemps qu'avant car, après l'entretien prévu, il n'est plus nécessaire d'effectuer d'autres interventions sur les roues" commente Rudy Dobbelaere.

En outre, le tour en fosse fait appel à des techniques dernier cri, comme le mesurage des roues par laser, des interventions logicielles du constructeur à longue distance, des résultats de mesure stockés automatiquement dans les bases de données SNCB, etc.

Schaerbeek a fêté son ISO 9001:2000

// L'atelier SNCB de Schaerbeek a fêté la remise de son certificat ISO 9001:2000 décerné pour l'ensemble de ses activités. Image souvenir...

Le 21 septembre dernier, les 340 membres du personnel de l'AT Schaerbeek ont dignement fêté en compagnie de Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB, et de Richard Gayetot, Directeur général Technique et Production, le certificat ISO 9001:2000 remis pour l'ensemble des activités de l'atelier.

L'AT Schaerbeek est un des plus grands ateliers de traction du pays et est res-

ponsable de l'entretien de locomotives T 11, de locomotives diesel T 55, de locomotives de manoeuvre T 73, de M4 modernisées et de M5 à deux niveaux, de Sprinters (AM 86-89) et d'automotrices doubles. Au total, l'atelier assure l'entretien de 477 engins de traction, automotrices et voitures. De plus, des réparations occasionnelles sont naturellement encore effectuées sur les autres types de matériel.

Photo Joan Janssen



clients

// Prix

La SNCB adaptera ses tarifs en février 2008

// Comme chaque année, la SNCB adaptera ses tarifs en février prochain. L'augmentation sera en moyenne de 2,29 %.

La SNCB doit chaque année adapter ses tarifs. Il y a plusieurs raisons à cela. Les hausses modestes pratiquées permettent par exemple de compenser l'inflation. Elles donnent aussi à la SNCB les moyens d'améliorer la qualité de ses services en transport intérieur des voyageurs. Enfin, grâce à elles, la SNCB peut faire face à des coûts importants comme l'augmentation du prix de l'énergie ainsi que les coûts de traction et de sillons.

Ces hausses sont pratiquées dans le respect de l'article 33 du contrat de gestion liant l'entreprise et l'Etat belge pour l'augmentation des tarifs.

Moins cher en Belgique qu'ailleurs

Malgré cela, les prix, et plus spécifiquement ceux des Cartes Train, restent avantageux par rapport aux tarifs en vigueur dans les pays voisins.

Le prix pour un billet en deuxième classe pour une distance de 30 km était de 4,2 euros en 2007 à la SNCB. Aux NS (Nederlandse Spoorwegen), il était de 5,1 euros, et à la SNCF, il atteignait les 5,5 euros. Et à la Deutsche Bahn, le prix grimpeait à 6,3 euros.

Le train maintient son avantage si on le compare avec les coûts d'utilisation d'une voiture. Il est aussi le moyen de transport le plus respectueux de l'environnement. Savez-vous qu'aux heures de pointe, un train IC avec un taux d'occupation moyen consomme, par voyageur transporté, seulement un dixième de la consommation d'une voiture individuelle ?



Photo Leo Goossen/aarts

Exemples de prix

A partir du 1er février, les prix augmentent donc en moyenne de 2,29 %, aussi bien pour les Cartes train et les billets à prix plein que les Go Pass ou les Rail Pass.

Le Go Pass: il passera de 45 euros à 46 euros.

Le Rail Pass passera, en deuxième classe, à 71 euros pour 10 trajets au lieu de 69 euros actuellement.

Le prix minimal du billet de deuxième classe restera de 1,60 euro.

Les billets seniors: pas de changement, le billet senior restera à 4 euros.

La Key Card connaîtra une augmentation de 1 euro (16 euros au 1er février 2008 au lieu de 15 euros actuellement).

Pour les bagages et vélos, l'augmentation sera de 0,37 %. Pour les parkings, elle sera en moyenne de 7,66 %. A noter toutefois qu'en ce qui concerne les parkings, là où la gratuité est d'application à l'heure actuelle, rien ne change.

clients

// La courtoisie en campagne

Et si on restait civilisés dans les trains ?

// En octobre, la direction Voyageurs mène campagne contre les multiples petites incivilités de tous les jours. Histoire de rappeler les plus élémentaires règles de bonne conduite en société.

La campagne de courtoisie a cette année pour objectif d'améliorer la qualité des prestations de service dans les trains. Elle cible non seulement les voyageurs, mais aussi les accompagnateurs de train, les 'visages' de la SNCB auprès de nos clients.

Concrètement, la campagne se déclinera dans les trains, en gare, dans le journal Metro et sur le site Internet de la SNCB. Parmi les slogans, vous lirez: "Montrez spontanément votre titre de transport", "Pour votre sécurité: ne montez jamais après le signal de départ", "Une question ? L'accompagnateur de train vous répond", "Détendez-vous, les pieds en dessous", "Pas de titre de transport ? Faites signe à l'accompagnateur de train avant de monter", "Ensemble pour un train propre. Ça roule", "Laissez ceux qui descendent vous faire de la place", "Votre bagage n'a pas besoin de s'asseoir", etc.

Des pancartes recto verso seront suspendues dans les voitures. Elles comporteront 7 messages différents.

Des autocollants figureront également sur les portes d'embarquement.

Les accompagnateurs arboreront un pin's au revers de leur veste.

Trois affiches différentes seront aussi apposées dans les gares.

Enfin, le journal Metro publiera le visuel chaque mercredi durant 10 semaines.

Et pour la bonne bouche, ce que les publicitaires appellent le baseline donne exactement le ton: "Le respect mutuel, c'est classe".



POUR VOTRE SÉCURITÉ:
NE MONTEZ JAMAIS APRÈS
LE SIGNAL DE DÉPART.

LE RESPECT MUTUEL,
C'EST CLASSE.



PAS DE TITRE DE TRANSPORT?
FAITES SIGNE À
L'ACCOMPAGNATEUR
DE TRAIN AVANT DE MONTER.

LE RESPECT MUTUEL,
C'EST CLASSE.

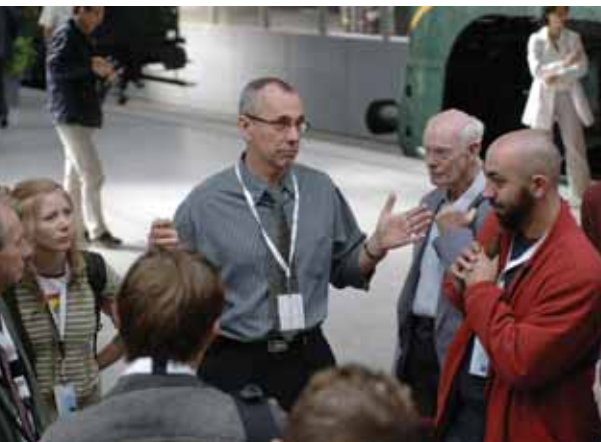


infos HR

// HR en mouvement

“J'aime le recrutement !”

// “J'aime le train !” a été une belle occasion de découvrir les métiers du chemin de fer et surtout les gens qui les exercent. On peut parler d'une approche gagnante, car les journées portes ouvertes ont suscité une foule de nouvelles candidatures.



Pour “J'aime le train !”, toute une série d'activités étaient prévues à l'intention des candidats potentiels. C'est ainsi qu'à Charleroi-Sud, Schaerbeek et Anvers-Nord, des stands spéciaux de recrutement ont connu une belle affluence. Il était également possible de visiter des ateliers comme l'atelier TGV de Forest.

Faire connaissance avec ses futurs collègues ...

Comme rien ne vaut le contact humain pour lever les dernières réticences, des rencontres ont été organisées avec de vrais cheminots. Au programme de ces journées “découverte” spéciales, il y avait par exemple des conducteurs de manœuvre à Bruxelles-Midi et Anvers-Nord, des techniciens à Schaerbeek et des accompagnateurs de train à Charleroi-Sud-Quai. Pour ces visites, les candidats potentiels pouvaient s'inscrire sur internet.

Beaucoup de curieux ont profité de l'occasion et ont réservé leur place. De plus, on a vu arriver le jour même bon nombre de visiteurs qui n'étaient pas inscrits. C'est ainsi qu'à “J'aime le train !”, les collaborateurs HR ont accueilli plus de 200 collègues potentiels.



Le hit parade

Cette approche a porté ses fruits. Pas moins de 235 visiteurs se sont inscrits aux épreuves d'embauche à l'issue de leur visite. Un très beau résultat, sans aucun doute ! C'est la profession de conducteur de manœuvre qui arrive en tête du classement des inscriptions avec 69 candidats. Il s'agit d'un job qui a séduit principalement à Bruxelles-Midi. De même, accompagnateur de train a réalisé un beau score avec 34 inscriptions. Les rencontres avec des conduc-

teurs de train n'ont pas raté leur objectif, puisque 29 personnes ont décidé de participer aux examens d'une profession qui ne manque jamais d'enflammer les imaginations. Nos techniciens-électromécaniciens et techniciens-mécaniciens ont réussi à convaincre un grand nombre d'intéressés à venir tenter leur chance au Groupe SNCB.

Visibilité = résultat

A “J'aime le train !”, HR a distribué pas moins de 9.000 pochettes de recrutement. Voilà un chiffre impressionnant qui souligne l'importance de la visibilité du Groupe SNCB en tant qu'employeur dynamique et attrayant. Les candidats potentiels doivent savoir que nous sommes à la recherche de nouveaux collègues.

En effet, “J'aime le train !” n'a pas seulement eu un effet dans l'immédiat, mais produira également des résultats à terme. Dans la semaine après les journées portes ouvertes, le site www.lescheminsdeferengagent.be a été plus souvent visité que les jours ‘ordinaires’ qui ne sont pas précédés d'une campagne de recrutement.



Enthousiasme communicatif

Pendant la phase préparatoire de ces recrutements “J'aime le train !” à grande échelle, les collaborateurs HR ont cherché et trouvé les ambassadeurs parfaits pour leur branche et le Groupe SNCB. Ces cheminots se sont donnés corps et âme pour convaincre de futurs collègues de se porter candidats. Ils ont réussi à communiquer leur passion du métier et les visiteurs ont réagi avec le même enthousiasme. Ainsi, nous

infos HR

avons reçu des courriels chaleureux de visiteurs/candidats comme ce petit message arrivé le 18 septembre:

“Je vous remercie pour la visite de conducteur de manœuvre organisée samedi passé (15/09) à Bruxelles-Midi. C’était très intéressant, passionnant et démonstratif (...). Je suis motivé pour suivre les cours.”

Nouveau: ça bouge sur www.lescheminsdeferengagent.be!

Ça bouge au propre comme au figuré sur le site de recrutement du Groupe SNCB. Dorénavant, on peut y découvrir des vidéos de cheminots qui parlent de leur métier et de leur vie. Comme les profils de job sont abstraits par nature et que les cheminots sont les meilleurs atouts du Groupe SNCB, des témoignages d'agents du chemin de fer sont sur le site depuis son lancement. Maintenant, nous franchissons un nouveau cap en les donnant à voir et à entendre parler de leur job. Une belle manière de rendre plus humain et plus proche le travail au chemin de fer. Allez jeter un coup d'œil au site de recrutement: Ellen, Mohammadi, Michel, Nadi et d'autres collègues vous y accueilleront avec le sourire. Et c'est l'occasion pour remercier chaleureusement tous ces collègues qui ont bien voulu prêter leur visage et leur enthousiasme pour ces vidéos !

Photos Denis Moiril



Le personnel de la SNCB sous les projecteurs

// Cet été, le VDAB, le pendant flamand du FOREM et d'Actiris, a tourné un film qui met en scène une série de métiers de la SNCB. Deux membres du personnel ont été suivis toute une journée par une équipe de tournage.

Rendre le job attrayant

Durant une journée entière, une équipe de tournage du VDAB, l'équivalent flamand du FOREM wallon et d'Actiris, l'ex-Orbem bruxellois, a suivi deux collaborateurs de la SNCB. Il s'agit de Nordin Akhandaf, conducteur de manœuvre à Anvers-Nord, et Evelien Lasoen, conductrice de train à Anvers-Central. L'équipe était dans chaque cas accompagnée d'un instructeur. L'objectif: rendre les métiers de conducteur de manœuvre et de ligne attractifs pour les chercheurs d'emploi.

Témoignages

L'instructeur a donné, face à la caméra, une petite explication générale sur la SNCB, les aspects du métier de conducteur de manœuvre ou de ligne, et les modalités pratiques du recrutement. De leur côté, Nordin Akhandaf et Evelien Lasoen ont été interviewés sur les aspects concrets de leur métier, les avantages et inconvénients, leur motivation. Espérons que leur enthousiasme s'avérera contagieux.

Photo Leo Goossenaerts



ici & ailleurs

// Programme d'amélioration

Objectif: des trains plus ponctuels !

// Au cours des six premiers mois de l'année, Infrabel a enregistré une baisse de la ponctualité sur le réseau belge. Parce que la sécurité et la ponctualité sont ses priorités absolues, le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire s'engage à améliorer ces résultats en collaboration avec l'opérateur principal, la SNCB.



provoqué 60 % de retards de plus qu'en 2006. La tempête du 18 janvier et les violents orages du mois de juin, par exemple, ont provoqué de nombreux retards. Par ailleurs, les vols de câbles en cuivre, qui portent atteinte au bon fonctionnement de la signalisation, ont causé près de cinq fois plus de minutes de retard qu'au premier semestre 2006.

Des mesures à court, moyen et long terme

Dès le mois d'avril 2007, cependant, une amélioration progressive de la régularité des trains a été enregistrée. C'est pourquoi le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire s'attache plus que jamais à mettre en œuvre son plan d'action en faveur de la ponctualité. La légère amélioration observée à la fin du premier semestre doit être l'amorce de progrès significatifs. Ce plan regroupe plus de 50 mesures concrètes qui concernent différents services chez Infrabel. On prête beaucoup d'attention à la formation et au coaching du personnel de Réseau, parce que les cabines de signalisation sont maintenant équipées d'applications informatiques performantes. En outre un bon nombre de mesures visent les équipes d'intervention rapide d'Infrastructure. Il importe que les panes sur le terrain soient résolues vite et bien.

La ponctualité globale au cours du premier semestre 2007 a été moins bonne que celle enregistrée durant le premier semestre de l'année dernière. Il y a un an, 91,9 % des trains étaient à l'heure. Ce pourcentage n'était plus que de 89,4 % en 2007.

Les causes des retards

Les retards enregistrés au premier semestre 2007 sont dus à divers facteurs comme, par exemple, des dérangements de l'infrastructure. Ainsi la mise en service du niveau -2 de la gare d'Anvers-Central (jonction Nord-Sud), dont l'utilisation a nécessité un temps d'adaptation, a provoqué quelques retards. En outre, durant les trois premiers mois de l'année 2007, le trafic ferroviaire a encore

souffert des conséquences de l'incendie de la sous-station de Bruxelles-Midi en décembre 2006.

La SNCB a aussi été à l'origine de retards. Quelques mouvements sociaux, suite à l'agression de plusieurs accompagnateurs de train, ont provoqué de nombreux retards entre février et avril. De plus, l'augmentation significative du nombre de voyageurs a eu un impact important sur la régularité.

Enfin, une grande partie des retards sont la conséquence de causes externes ou de travaux d'investissement. C'est ainsi que les heurts de personne, les actes de vandalisme et les mauvaises conditions climatiques ont

ici & ailleurs

Information: aussi aux voyageurs

Soucieuse de procurer une information claire et complète aux voyageurs sur la ponctualité des trains, Infrabel met dès à présent en ligne les résultats détaillés du premier semestre 2007 sur son site internet www.infrabel.be. Le visiteur y retrouvera les chiffres de ponctualité mentionnés plus haut de même que la ponctualité des trains à l'arrivée à Bruxelles, la ponctualité de quelques grandes relations ainsi que les résultats des années précédentes. À l'avenir, les voyageurs doivent aussi, en cas de perturbations, savoir plus vite ce qui c'est passé précisément, quelles sont les perspectives et quelles alternatives ils ont pour arriver au plus vite à leur destination.

Photos Denis Moimil



Qu'en pensez-vous, Etienne De Ganck ?

Le Directeur adjoint Réseau en charge de la gestion du trafic a évidemment une opinion précise sur ce sujet sensible.

Où en est aujourd'hui le plan d'action d'Infrabel ? Quelles mesures ont déjà été concrétisées jusqu'à présent ?

D'une part, toute une série de mesures ont déjà été réalisées, mais elles continuent à exiger de l'attention. Il faut toujours qu'un responsable de rang 3, un chef de gare adjoint, soit présent dans les grandes cabines de signalisation pendant les heures de pointes. D'autre part, des actions produiront leurs effets sur le long terme. La direction Infrastructure a ainsi élaboré un plan pluriannuel pour rénover la caténaire dans la zone de Bruxelles. Il faudra encore quelques années avant que l'effet positif sur la ponctualité ne devienne vraiment visible.

Quels sont les défis pour l'avenir ?

La jonction Nord-Midi de Bruxelles reste préoccupante. Suite à l'accroissement du nombre de voyageurs, des trains supplémentaires seront mis en service. Mais la capacité de la jonction n'est pas illimitée ! Il s'agit surtout maintenant de mieux répartir les flux de trafic entre les 3 pertuis du tunnel. Un certain nombre de travaux d'infrastructure à Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi faciliteront cette répartition dans les années à venir.

Quel rôle le personnel joue-t-il dans la ponctualité du trafic ferroviaire ?

Chacun est indispensable pour faire circuler un train à l'heure ! La ponctualité est synonyme de qualité. Et nous ne pouvons atteindre la qualité que si chaque collaborateur exécute ses tâches parfaitement, de la pose d'une voie ferrée ou de la conception du service des trains jusqu'à sa mise en oeuvre et son suivi correct, en temps réel. Lorsque tout le monde en sera conscient, nous aurons fait un grand pas dans la direction d'un trafic ferroviaire ponctuel. Et ce message ne se limite pas au personnel d'Infrabel. Chaque collaborateur du Groupe peut apporter sa contribution à la ponctualité des trains !



ici & ailleurs

La ligne à grande vitesse testée

Des tests de la ligne à grande vitesse entre Liège et l'Allemagne ont été pratiqués en octobre. Avec les spécialistes belges, dans le Thalys technique en rame double, on pouvait voir des cheminots français, encore auréolés du record de vitesse qu'ils avaient battu en avril sur la LGV Est européenne.



ici & ailleurs

// Anniversaire

Il y a 50 ans, le Trans-Europ-Express

// 2007 marque le cinquantième anniversaire du lancement des fameux Trans-Europ-Express, qui ont représenté une étape très importante du développement des chemins de fer en Europe.

Ces trains prestigieux ont circulé pour la première fois en Europe l'année même de la signature du Traité de Rome. C'est-à-dire l'année de naissance de la CEE, la Communauté Economique Européenne, qui allait devenir le Marché commun puis l'Union européenne.

Réagir au développement des liaisons aériennes

Le concept de la formule Trans-Europ-Express, c'était d'assurer des relations rapides et confortables entre grandes villes européennes, sans arrêt aux frontières pour des raisons techniques ou douanières.

Les chemins de fer européens voulaient s'affranchir du handicap dont souffraient encore beaucoup de trains internationaux et offrir aux hommes d'affaires un service de qualité en termes de confort et de rapidité. Ils étaient certains que la formule leur permettrait de faire face au développement des relations aériennes.

La Belgique a été très rapidement parcourue par plusieurs relations Trans-Europ-Express qui nous reliaient aux Pays-Bas, à l'Allemagne, au Grand-Duché de Luxembourg, à la Suisse et à la France.

La plupart des Trans-Europ-Express ont circulé jusqu'au milieu des années 80, pour céder ensuite la place aux EuroCity (EC) avant que n'apparaissent les Trains à Grande Vitesse.



nous

// Restaurants d'entreprise

Du neuf dans l'assiette

// Depuis le 15 octobre, nos restaurants d'entreprise ont adopté un nouveau mode culinaire. Objectifs: toujours plus de qualité, de diversité et d'hygiène. Connect soulève le couvercle avec vous.

C'est dorénavant la société Deliva Horeservi-Catering qui produit nos repas chauds. Selon le principe de la "ligne froide", associée à une technique dernier cri: la cuisson sous vide. Les repas y sont préparés - exclusivement avec des produits frais - mis sous vide et lentement cuits à basse température. Endéans les deux heures, ils sont refroidis jusque 4°.

Et en plus, c'est bon !

En fait, la firme réalise 80 % de la cuisson. Et nos restaurants la terminent chez nous: c'est la "régénération". Ce procédé, d'une hygiène stricte, préserve la qualité, l'onctuosité, le goût et la présentation des aliments. Une diététicienne veille aussi à notre santé: les légumes figurent en bonne place dans les menus.

Deux fois par semaine, Deliva livre des repas à nos 23 restaurants. A eux de gérer les stocks, les plats devant être consommés dans les 21 jours.

Que choisir ?

Le plat du jour est identique partout. Vous pourrez opter aussi pour l'un des snacks dont la variété change tous les mois: spaghetti, lasagne, paella, vol au vent, chicons au gratin, etc. Selon la catégorie du restaurant (établie en fonction de sa fréquentation), l'offre de dagoberts, de plats froids et de desserts est élargie. L'espace Rue de France aura bientôt des allures de "Lunch garden" ! Avec un large choix de pains, un salad bar, des plats végétariens et basses calories chauds et froids, etc. Les prix restent inchangés et, à quelques exceptions près, il ne faudra plus réserver. De plus, vous pourrez bientôt payer avec votre carte de banque.



A l'Espace Guillemins, la cantine fait figure de restaurant d'entreprise pilote ! Voyez la liste de nos 23 restaurants d'entreprise dans le concours en page 22.

Notre personnel de cuisine aux commandes

Deliva n'est que notre fournisseur, tout comme il l'est pour le Parlement belge. C'est toujours bien la SNCB Holding qui gère les restaurants d'entreprise et c'est toujours son personnel qui travaille dans nos cantines. Les responsables de cuisine ont reçu une formation pour manipuler le matériel de régénération.



Photo Denis Moiriel

infrastructure

// Intermodalité

Rail et voie d'eau partenaires à Bruxelles

// Mi-août, Infrabel a débuté les travaux d'élargissement et de modernisation des installations portuaires de Bruxelles. Ces travaux sont réalisés en collaboration avec la Région de Bruxelles Capitale et le Port de Bruxelles. Par cette extension de capacité, Infrabel entend assurer un meilleur développement du port et renforcer l'intermodalité entre le rail et la voie d'eau.



sera déposé et remplacé par un passage préfabriqué en béton. Nous y travaillerons jusque novembre 2007".

2e phase en 2008

Dès avril 2008, Infrabel entamera la seconde phase avec la construction d'un terminal ferroviaire flambant neuf. Lors de ces travaux, les voies et appareils de voie seront entièrement renouvelés. En outre, deux voies seront pourvues d'une installation spécifique pour le traitement des conteneurs. Ces travaux dureront 4 mois.

"Enfin, à la demande du Port de Bruxelles, nous réaliserons un accès direct entre le passage à niveau de l'avenue de Vilvorde et les voies situées sur le quai. Ces travaux comprendront également la modernisation des voies et des appareils de voie et sont programmés d'août 2008 à fin novembre 2008."

Recours au préfinancement

L'investissement total pour ce projet s'élève à 5 millions €, préfinancés par la SNCB-

Holding. La Région de Bruxelles Capitale intervient également dans le financement à concurrence de 0,75 million € pour couvrir les coûts liés au préfinancement. La réalisation de ces travaux témoigne de la volonté d'Infrabel de contribuer activement au développement du port de Bruxelles.

Infrabel investit dans les ports

Les ports sont des moteurs du trafic marchandises. Les chemins de fer y joueront un rôle de plus en plus important suite à l'augmentation attendue du trafic des conteneurs dans les années à venir. Par conséquent, Infrabel réalise actuellement d'importants travaux d'infrastructure dans les ports d'Anvers (Rive Gauche et Droite), Gand-Zeehaven, Ostende, Liège ainsi que dans le dry port d'Athus. Par le biais de ces investissements, Infrabel se profile comme un partenaire important en matière de trafic intermodal de marchandises. La voie d'eau et le rail sont plus que jamais des partenaires naturels dans le développement des ports belges.

La première phase des travaux de développement et de modernisation des infrastructures ferroviaires dans le port de Bruxelles a démarré en août dernier. Dans le faisceau de formation de Schaerbeek Avant-Port, Infrabel procède à la modernisation complète de 3 voies en remplaçant les rails, les traverses et le ballast. Parallèlement, 4 appareils de voies seront également modernisés. Au cours de cette première phase, on entamera le bétonnage de l'avant-quai. Au total, ces travaux porteront sur la modernisation de 3 fois 300 mètres de voie et de 5 appareils de voie.

"Nous allons aussi moderniser le passage à niveau à hauteur de l'avenue de Vilvorde", explique Guy Sterkendries, Chef de zone adjoint Voies de la zone de Bruxelles. *"Le vieux passage à niveau*

Photos Leo Goossenaerts



équipement

// Ah les belles bagnoles !

Infrabel renouvelle son parc automobile

// Le service du charroi automobile d'Infrabel gère au quotidien 1.245 véhicules. Plus de la moitié d'entre eux sont en cours de remplacement. L'investissement, rien que pour 2007, s'élève à 5 millions €. Connect a rencontré Alain Fayt, responsable de la petite cellule de 4 personnes qui veille sur cette impressionnante quantité de véhicules.

Le parc automobile d'Infrabel, hérité de la scission de l'ancienne SNCB, comptait 1.114 véhicules au 1er janvier 2005. Aujourd'hui, on en dénombre 1.245, petits et gros utilitaires, voitures et camions. Depuis 2006, le service du charroi automobile, intégré à la Direction Infrastructure-Service Logistique, renouvelle progressivement les véhicules âgés de plus de 8 ans ou affichant plus de 160.000 km. Le renouvellement concerne environ 650 véhicules moteurs et 150 remorques d'ici fin 2008.

Un investissement de 5 millions

Rien que cette année, 350 véhicules moteurs neufs auront été livrés pour un investissement de 4 millions € en renouvellements purs et d'1 million € pour étendre le parc. Cet investissement important vise à

répondre aux besoins nouveaux, notamment en matière d'intervention rapide, de confort, d'ergonomie et de conditions de travail.

Car en plus d'assurer la pérennité de son parc automobile, l'objectif poursuivi par Infrabel est surtout d'améliorer les conditions de travail du personnel utilisant ces véhicules au quotidien. Et les nouveautés sur ces derniers sont nombreuses.

Fini le jaune canari...

Désormais en robe blanche, les nouveaux véhicules arborent une signalétique aux couleurs d'Infrabel. Tous disposent dorénavant d'airbags et de l'ABS pour plus de sécurité. En matière de confort, ils sont à présent pourvus d'un autoradio avec lecteur CD, de

lève-vitres électriques et du verrouillage centralisé. Les camionnettes double cabine et les minibus utilisés par les services de l'Infrastructure bénéficient maintenant de sièges individuels beaucoup plus ergonomiques et d'un accoudoir central pour le conducteur. Enfin, de manière générale, ces nouveaux véhicules disposent de motorisations beaucoup plus respectueuses de l'environnement, consommant moins et rejetant moins de CO₂.

A découvrir bientôt sur la route

Au nombre des véhicules livrés actuellement figurent des petites camionnettes utilisées généralement pour la visite des installations, des breaks destinés aux



Les nouveaux véhicules Infrabel

équipement

Confort et ergonomie au rendez-vous

agents effectuant un grand nombre de kilomètres ainsi que des minibus et des camionnettes double cabine pour le transport du matériel ou du personnel technique sur chantier. C'est dans ces deux dernières catégories que les changements en matière de confort sont les plus spectaculaires. Pour la plus grande joie du personnel qui en bénéficie déjà ou en bénéficiera bientôt...

Photos Denis Moïnill



Trois questions à Alain Fayt, responsable du Charroi automobile d'Infrabel

Pourquoi est-ce important pour Infrabel de disposer d'un parc automobile ?

Notre parc automobile est un outil indispensable pour améliorer la productivité et réduire les retards de train. Les agents à qui nous confions un véhicule doivent pouvoir intervenir partout sur le réseau, dans des endroits parfois difficilement accessibles, nuit et jour et dans l'urgence le plus souvent. La ponctualité du trafic sur notre réseau et la levée des dérangements dans les meilleurs délais sont à ce prix. Comme l'achat de véhicules coûte moins que le leasing, Infrabel est propriétaire de son parc automobile.

Quelles sont les tâches du service chargé de gérer le parc automobile ?

Avec mes 4 collaborateurs, nous gérons tout. De l'achat des véhicules jusqu'à leur revente en fin de vie. Concrètement, lors de l'achat de nouveaux véhicules, nous rédigeons, sur base des budgets alloués, les parties technique et budgétaire du cahier des charges. Nous transmettons alors ce dernier au Service Achats pour publication, suivi et commande. Nous émettons ensuite un avis motivé sur les fournisseurs en lice avant attribution du marché. Une fois la commande passée, nous réceptionnons les véhicules et les attribuons aux services afin de remplacer les véhicules les plus anciens de la même catégorie. Complémentairement, nous souscrivons pour chaque véhicule un contrat d'entretien et un contrat d'assistance et gérons les cartes carburant. Nous suivons ainsi de très près tous nos véhicules tout au long de leur vie et une fois déclassés, nous procédons à leur revente.

Comment faites-vous face à la hausse actuelle du coût des carburants ?

Tous nos véhicules ont une motorisation diesel. Grâce au renouvellement du parc, nous disposons de véhicules qui consomment toujours moins. Cela nous permet de limiter l'impact de la hausse du coût des carburants sur nos dépenses. Et les chiffres parlent d'eux-mêmes. Entre 2005 et 2006, alors que le parc automobile s'est étoffé de 36 véhicules supplémentaires, nous avons consommé 42.000 litres de carburant en moins.



nous

// Energie: consommations en baisse

La campagne "énergie" score bien

// Notre petit bonhomme vert fête son 1er anniversaire. Et il y a de quoi se réjouir: nos bâtiments ont consommé bien moins d'énergie, comparativement à 2005. Aperçu des bonnes nouvelles.

En juillet 2005, le Groupe SNCB s'est engagé à diminuer d'ici 2012 de 7,5% la consommation en énergie de ses bâtiments, ateliers et installations. D'ici 2020, on peut même tabler sur une réduction de 20%.

Mazout et gaz naturel

Ces 12 derniers mois, de juillet 2006 à juin 2007, la consommation de mazout et de gaz naturel pour les bâtiments du Groupe a carrément diminué de 26 %. Grâce, en grande partie, aux températures clémentes depuis le mois juin de l'année passée. Les degrés-jours, c'est-à-dire la mesure pour définir les besoins en chauffage des bâtiments, ont aussi diminué de 26 %. Mais comme 10 % de la consommation n'a rien à voir avec cette mesure (sanitaires, eau chaude, consommation industrielle de gaz), nous pouvons conclure que le Groupe a déjà réalisé 2 à 3 % d'économies d'énergie. Un bon résultat puisqu'on doit atteindre une réduction de 7,5 %... en 2012.

Et l'électricité ?

La consommation en électricité a diminué de 6 %. Notre doux hiver y est évidemment



pour beaucoup. Et puis, la campagne de sensibilisation a incité nombre d'entre nous à adopter les habitudes favorisant les économies d'énergie.

Continuons tous dans cette même voie

La petite mascotte "énergie" prodiguera encore ses conseils dans les mois à venir. Les thèmes développés jusqu'à présent seront à nouveau présentés de manière ludique. En adoptant les bons réflexes énergie, nous contribuerons tous à optimiser encore ces bons résultats.



On appelle degrés-jours la différence entre une température intérieure conventionnelle (par exemple 18° C) et la température moyenne de cette journée mesurée à l'extérieur. Les degrés-jours d'une période déterminée sont la somme des degrés-jours de toutes les journées de la période.

AT Kinkempois: de l'énergie à revendre

Une réduction de 57 % de la consommation de gaz pour le chauffage, c'est le super résultat obtenu par l'AT Kinkempois durant le premier semestre de 2007.

De janvier à juin 2007, les températures clémentes ont fait baisser le nombre de degrés-jours de 36 % par rapport au même semestre 2006. Mais l'atelier a fait mieux en réduisant carrément de 57 % ses consommations de chauffage ! Ce qui équivaut à une réduction réelle de plus de 20 % par rapport à la même période l'année passée.

Mais comment font-ils ?

Hubert Sanchez, responsable du service technique, a sa petite idée: "Nous avons tout simplement coupé le chauffage plus tôt dans l'année. Nous l'avons fait tourner surtout en février-mars: nous ne chauffons que lorsque c'est absolument nécessaire, sans atteindre des températures inutiles. Vous savez, chauffer l'atelier en février coûte 20.000 euros. Le calcul est vite fait si on chauffe moins". Les services techniques réfléchissent davantage en terme d'efficacité énergétique. "Si le boiler de 200 litres doit être remplacé, on se dit qu'un boiler de 15 litres peut très bien faire l'affaire !"

Tous mobilisés

Hubert évoque bien quelques plaintes de collaborateurs, mais cela reste très marginal car, dit-il, "tout le monde comprend que des économies d'énergie sont nécessaires et qu'une température un peu moins élevée n'enlève rien au confort de travail". Paul Burnotte est relais énergie pour l'AT. Hubert et lui estiment que la campagne interne de sensibilisation porte ses fruits au quotidien. Et le sujet énergie est tellement récurrent dans les médias qu'il incite aussi chacun d'entre nous à se comporter différemment.

ici & ailleurs

// Exposition

TGV et archéologie

// Au cours des travaux de construction de la nouvelle ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande, des fouilles archéologiques ont été organisées par la Région wallonne sur le futur parcours des TGV. Ces fouilles ont été réalisées en étroite collaboration avec Infrabel et TUC RAIL.

Entre juillet 1995 et novembre 2003, le sol du pays de Herve a été fouillé sur une distance de 65 km pour y rechercher d'éventuels objets archéologiques. Ces fouilles étaient liées aux travaux de construction de la nouvelle ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande. L'ancienne SNCB a payé un forfait kilométrique de 34.705 euros pour leur réalisation, soit un total de 2.213.688 euros pour l'ensemble du parcours entre Hélécine et la frontière allemande.

Le tracé a été divisé en secteurs archéologiques qui ont été passés au peigne fin. Pendant toute la durée des travaux, les archéologues ont toujours pu compter sur la collaboration de TUC RAIL, la filiale d'Infrabel chargée de construire la nouvelle ligne à grande vitesse.

Au cours des fouilles, différents objets et fondations datant de diverses périodes de l'Histoire ont été découverts. A Remicourt, les archéologues ont ainsi mis au jour un campement de Néandertaliens. À Lontzen

ils ont trouvé les vestiges d'un atelier gallo-romain. A Berloz, ils sont tombés sur un site mérovingien où ils ont découvert des fibules, agrafes servant à retenir les extrémités de vêtements.

Depuis le 11 octobre, ces trouvaillies peuvent être admirées dans le cadre de l'exposition itinérante « Les traverses du temps ». En plus des objets archéologiques, l'exposition présente aussi les travaux d'infrastructure de la nouvelle ligne à grande vitesse. Les visiteurs peuvent également y découvrir les maquettes d'un Thalys et du tunnel de Soumagne.



photo D. Bosquet © IRSaNB

La fouille du site paléolithique En Bia Flo I, à Remicourt, réalisée sous chapiteau.

Chantier archéologique à Crenwick, Berloz



photo C. Goffroul © MRW

Les Traverses du Temps

Liège

Église Saint-André, place du Marché 27
Du 11/10/07 au 18/11/07.
De 11h à 17h30.

Eupen

Belgischer Rundfunk, Kehrweg 11
Du 19/01/08 au 09/03/08.
De 11h à 17h.

Hélécine

Domaine provincial,
rue Armand Dewolf 2
Du 24/03/08 au 23/04/08.
De 11h à 17h.

Les expositions sont accessibles
gratuitement

concouRS

(Re)découvrez nos restaurants d'entreprise

// 100 bons à gagner pour un repas et une boisson dans l'un de nos 23 restaurants d'entreprise.

En lisant notre article en page 16, vous aurez constaté que le Groupe SNCB a franchi une nouvelle étape dans la restauration d'entreprise.

Depuis le 15 octobre, en collaboration avec le fournisseur Deliva Horeservi-Catering, nos restaurants vous offrent toujours les mêmes services, mais avec davantage de qualité et de diversité. Hygiène et santé en plus.

Tentés ? Nous vous offrons 100 bons pour un repas et une boisson à consommer dans l'un de nos restaurants.

Où trouver nos restaurants ?

AC Malines, AC Salzennes, AT Kinkempois, ACI Bascoup, ACI Cuesmes, AT Merelbeke, AT Ostende, AT Schaerbeek, Anvers-Central, Anvers-Nord, Bruxelles-Central, Charleroi Restorail, CLI Ronet, Courtrai, Espace Guillemins, Gentbrugge, Gent Flandria, Gent Zeehaven, Hasselt, Louvain, Namur, Rue de France, TGV Forest

Répondez à la question suivante en cochant la bonne réponse et renvoyez ce formulaire complété (attention: un seul formulaire par personne) pour le 12 décembre à:

Rédaction Connect
ConcouRS « Restaurants d'entreprise »
H-CO.001 section 26/2.

Quel est le délai de conservation des plats préparés en « ligne froide » ?

0 15 jours

0 21 jours

0 30 jours

Nom: Prénom:

Adresse: N°: Bte:

Code postal: Localité:

E-mail:

Téléphone: n° id.:

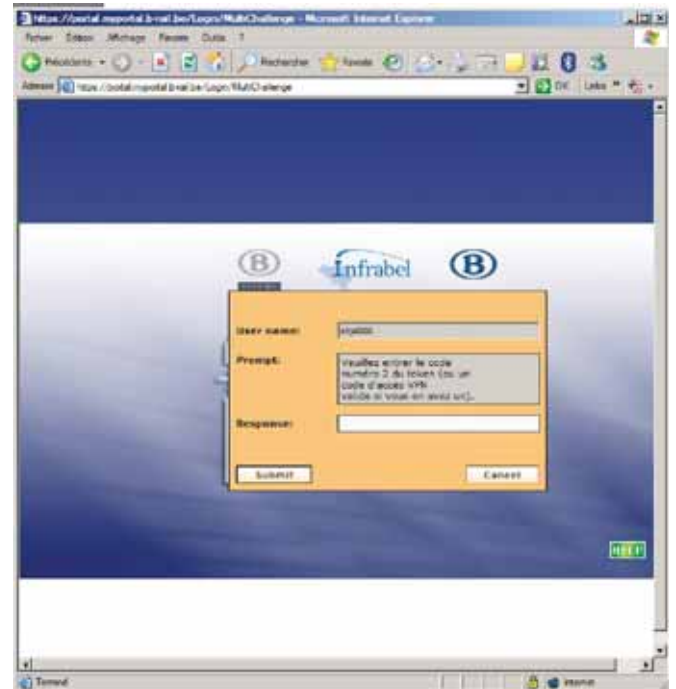
// IntraWeb à domicile

SNCB: étude d'image

Durant les mois de mai et juin, plus de 300 membres du personnel de la SNCB ont été contactés par la firme IPSOS pour participer à l'étude d'image. Ont aussi été interrogés des clients professionnels, les leaders d'opinion et le grand public (navetteurs, voyageurs occasionnels, non utilisateurs du train). Cette étude avait pour but de connaître l'image que donne la SNCB en tant qu'opérateur ferroviaire auprès de ces groupes cibles, et de comparer les résultats avec ceux de 2001. Les résultats sont aujourd'hui connus et très intéressants. Un résumé est disponible sur l'IntraWeb (homepage SNCB). Dans le prochain numéro de Connect, nous y reviendrons plus en détails.

Token perdu ? Problèmes techniques ? Appelez ici...

Si vous ne vous rappelez plus votre mot de passe, si vous avez perdu votre token ou si vous rencontrez des problèmes techniques liés à votre accès à l'IntraWeb de chez vous, appelez le Call Center mis à votre disposition. Ses collaborateurs vous attendent au 02/528 21 11 (en interne 911/821 11), entre 7 h et 21 h, y compris les week-ends et jours fériés.



Le train de la poésie est entré en gare de Watou

Photo John Deroo

Watou a fêté la poésie cet été, et a commémoré le poète Eddy Van Vliet, décédé. La SNCB a soutenu cette manifestation: le 2 septembre dernier, un train spécial a roulé entre Anvers-Central et Poperinge. Durant le voyage, quelque 200 amoureux de la poésie ont pu écouter des poèmes d'Eddy Van Vliet.



Le train de la poésie fait sa joyeuse entrée à Poperinge.

concouRS

Grand concours Bien-être et détente



Gagnez un week-end Bien-Être et détente comprenant les services suivants pour deux personnes:



1. une nuitée en chambre double, petit-déjeuner buffet inclus
2. une cure de deux jours pour 2 personnes comprenant:
 - 4 soins par personne répartis sur les 2 jours,
 - accès aux bains, saunas, hammams et espaces de relaxation,
 - un lunch compris pour une des 2 journées (au choix).

Pour participer, rien de plus simple, il vous suffit de répondre aux 2 questions et de nous renvoyer le bon ci-dessous avant le **15 décembre 2007** à l'adresse suivante:

**Concours « Sol Cress - Thermes de Spa »
Connect
Section 26/2**

Grand concours « Sol Cress - Thermes de Spa »

Nom: Prénom:
 Adresse: N°: Bte:
 Code postal: Localité:
 E-mail:
 Téléphone: n° id.:

Question 1: Quel est le nom de la source qui alimente les jeux d'eau hydromassants aux « Thermes de Spa »? (plus d'infos sur le site www.thermesdespa.com)

Clémentine Louise Brigitte Bernadette

Question 2: Combien d'hectares de forêt sont présent aux abords du domaine « Sol Cress » ? (plus d'infos sur le site www.solcress.be)

600 1.000 1.300 2.100

Plus d'infos sur les avantages offerts par le domaine « Sol Cress » et les « Thermes de Spa » sur le site de Rail Facilities: www.b-rail.be/ck
 Plus d'infos sur le domaine « Sol Cress » sur le site www.solcress.be
 Plus d'info sur les « Thermes de Spa » sur le site www.thermesdespa.com