

30connect

Magazine du personnel du groupe SNCB février 2008

Xpedys aussi pour la métallurgie

Le train:

vraiment éCO₂logique

Restructuration de Réseau

information dans les régions

Ponctualité du service

résultats et mesures





Tournée d'info
à Réseau

06



Ponctualité:
les clients
y tiennent

10



Xpedys:
pour les vracs
secs et la
métallurgie

13



20

GAGNEZ
3 x 4 tickets
Disneyland®
Resort Paris

connect

dans ce numéro

talent

03 Le projet Diabolo, *Transport Deal of the Year!*

stratégie

04 La solution CO₂

06 La Direction Réseau en tournée

formation

08 Communiquer de manière sûre, cela s'apprend !

09 Nouveaux secouristes à l'atelier TGV de Forest

client

10 Ponctualité: de nouveaux résultats, encore plus précis et des mesures structurelles

12 La vente des tickets internationaux par Internet a le vent en poupe

marchandises

13 B-Cargo va créer Xpedys

équipement

14 Charleroi se prépare au RER

événements

17 *Compartment Auteurs* avec le Chat

17 Oxfam Trailwalker: marchons ensemble pour la bonne cause !

nous

15 On va se faire voir !

16 Securail en tête d'affiche

18 Un autre regard sur les sculptures sur glace avec Infrabel Réseau

18 La Région de Denderleeuw s'engage pour la bonne cause

19 La SNCB soutient l'action *Kamishibai*:
Ecouter avec les yeux

19 Les faux billets ne passent plus !

Édité pour le groupe
par SNCB Holding
avec:

Annelies De Keyser,
Caroline De Lille,
Jean-Paul Dumoulin,
Romina Keller,
Alain-Pierre Meeus,
Philippe Thils,
Vanessa Vandenbruwaene,
Barbara Verwilligen et
Jean-Pierre Vantighem

PHOTOS

Leo Goossenaarts,
Martial Host,
Denis Moinil

MISE EN PAGE

Jansen & Janssen,
www.jaja.be

PRODUCTION

B-Print

ADRESSE

Connect,
H-CO.001, s. 26/2,
52-54 rue de France
1060 Bruxelles

E-MAIL

connect@b-holding.be



Marc Smeets, General Manager Finances & Administration d'Infrabel (3^e en partant de la gauche), et Ivan Thielemans, chef du Service Pilotage des projets d'investissement de la Direction Accès au Réseau d'Infrabel (2^e en partant de la droite) reçoivent le PFI Award.



Encore un award !

Le projet Diabolo

talent

Transport Deal of the Year !



Le 23 janvier dernier, le projet Diabolo d'Infrabel a été récompensé à Londres. Il a reçu le prix de *Transport Deal of the Year* au cours des PFI Awards, un événement prestigieux et international organisé chaque année par le journal financier britannique PFI magazine. A cette occasion, des prix ont été décernés à d'importants projets réalisés dans le monde entier et financés de manière originale au cours de l'année écoulée.

PFI magazine (Project Finance International), une revue traitant d'opérations et de développements financiers importants, remet chaque année une série de prix couronnant certaines entreprises pour le financement de leurs projets. Infrabel, Babcock & Brown et HSH Nordbank AG ont remporté le prix de *Transport Deal of the Year* dans la catégorie Europe/Middle East/Africa pour le Partenariat Public-Privé (PPP) grâce auquel le projet Diabolo est en grande partie financé. La structure complexe, ambitieuse et innovante du projet, ainsi que sa réussite à un moment de tension sur les marchés financiers, ont particulièrement retenu l'attention du jury.

Le 28 septembre 2007, Infrabel signait l'accord qui concrétisait le partenariat Public-Privé de construction du Diabolo.

Selon les termes de cet accord, le groupe d'investisseurs privés se chargera du financement et de la construction de la liaison ferroviaire souterraine entre la gare de Bruxelles-National-Aéroport et la nouvelle ligne Schaerbeek – Malines à construire sur la berme centrale de l'autoroute E19. Un projet qui permettra de désenclaver l'aéroport et lui assurera une meilleure desserte.

'Grâce à ce prix, nous avons placé Infrabel sur la carte du monde, en tout cas sur un plan financier !', explique avec enthousiasme Marc Smeets, General Manager Finances et Administration d'Infrabel. 'Les institutions financières les plus importantes étaient présentes lors de la cérémonie solennelle organisée à l'hôtel Hilton de Londres. Cette récompense prestigieuse couronne à juste titre le travail de toute l'équipe qui a collaboré à la réalisation du PPP !'

Le train respecte l'environnement

La solution CO₂

Le Salon de l'Auto, en janvier, a attiré l'attention sur les émissions de CO₂. L'occasion pour le Groupe SNCB de souligner l'incontestable avantage que le transport ferroviaire présente à cet égard.

stratégie



L'accumulation dans l'atmosphère de gaz contribuant à l'effet de serre engendre l'un des problèmes environnementaux les plus graves du moment. La terre se réchauffe et l'équilibre climatique s'en trouve perturbé. Au cours des cinquante dernières années, responsable majeur de l'effet de serre, la combustion d'énergies fossiles comme le charbon, le gaz et le pétrole a accru fortement la quantité de CO₂ émise. Chez nous, c'est le chauffage des immeubles qui produit le plus de CO₂ (25 %), mais le transport y contribue aussi de manière importante: le transport routier émet 18 % de tout le CO₂ belge.

Le défi du CO₂

Ces dernières années, les efforts des particuliers et des industries pour réduire les émissions de CO₂ ont produit des effets positifs dans presque tous les secteurs. Seuls le chauffage et le transport n'ont pas suivi.



Le transport a en effet accru sa production de CO₂ de 29,5 % depuis 1990.

Cette croissance va de pair avec le besoin croissant de mobilité. Si le volume de transport continue à augmenter au rythme actuel (1,5 % par an), ce secteur, dans moins de 40 ans, produira la totalité des émissions tolérées. Ce n'est évidemment pas un scénario réaliste: nous n'aurions par exemple plus aucune marge pour chauffer nos habitations. L'actuelle croissance des émissions de CO₂ dans le transport présente donc un danger pour notre économie.

La solution CO₂

Le transport ferroviaire est plus éco₂logique que les autres modes. Un voyageur, dans un train, *produit* en moyenne cinq fois moins de CO₂ que le passager d'une voiture. La qualité du train sur ce plan est avérée aussi bien pour le transport de personnes que pour celui de marchandises.

En outre, l'émission par voyageur-kilomètre ou par tonne-kilomètre de marchandises transportés par le train est en diminution: 32 % de moins pour le transport de personnes, 26 % pour le transport de fret.

Cette diminution provient de l'extension de la traction électrique dans le ferroviaire depuis 1990 mais aussi de la forte croissance du nombre de voyageurs transportés et de la diminution du CO₂ émis par kWh d'électricité produite. A l'inverse des autres modes de transport, grâce au recul de ses émissions de CO₂ depuis 1990, le ferroviaire figure parmi les meilleurs élèves de la classe Kyoto.

Plus en train pour moins de CO₂

Plus les gens et les entreprises opteront pour le train, plus le secteur du transport pourra maîtriser ses émissions de CO₂. D'autres transports publics – les bus et les trams – offrent aussi de bonnes solutions grâce à un taux d'occupation plus favorable

que celui des voitures.

Un mix d'instruments financiers peut amener les différents modes de transport à réduire leur poids de CO₂ sur la base du principe *pollueur-payeur*. Le consommateur doit, lui, être encouragé à opter pour le train, fût-ce en combinaison avec une voiture privée ou un bus pour les trajets extrêmes. Le Groupe SNCB agit pour rendre possible ce *modal shift* en termes de service, d'accessibilité (45.000 emplacements pour voitures et deux roues créés ou renouvelés dans les cinq ans), de combinaison des transports publics. Il prévoit que la gare soit plus qu'un point de départ ou d'arrivée du voyage: une *interface urbaine* dotée de commerces et services qui procurent aux navetteurs gain de temps et réduction sensible du nombre de déplacements.

Ainsi, nous contribuerons à réduire les émissions globales de CO₂ du secteur des transports et à protéger la planète.



stratégie

Info dans les Régions La direction Réseau en

Depuis le 17 décembre dernier, Eddy Clement, Directeur général Réseau, va à la rencontre du personnel dans les Régions devenues aujourd'hui les GRI-R (Gestions Régionales Infrabel-Réseau). L'occasion d'expliquer sans tabou à ses collaborateurs la réorganisation de sa Direction au lendemain de New Passengers ainsi que les projets de la Direction Réseau.

C'est à Aarschot qu'Eddy Clement a donné le coup d'envoi de ces sessions d'information. Un périple qui l'a conduit à travers tout le pays pour y rencontrer tous les collaborateurs d'Infrabel-Réseau. Plus de 20 sessions ont été organisées pour donner à chaque membre du personnel l'opportunité de s'informer. L'occasion aussi de poser des questions sur les aspects les plus divers du fonctionnement quotidien au sein de la Direction et des GRI-R ou d'échanger un point de vue, une idée avec *le patron*.

Réseau aujourd'hui...

Réseau, aujourd'hui, c'est une équipe forte d'environ 4.400 personnes réparties en 5 grandes familles de professions: le Mouvement, la Signalisation, l'Information, les Agents de métier et l'Administration. Une équipe responsable de la bonne gestion quotidienne de 7.000 trains à partir de 274 postes de signalisation et du Traffic Control, et de l'entretien de 334 points d'arrêt non gardés.

Au lendemain de New Passengers et des transferts de personnels qui y sont liés, la

Direction Réseau est prête à répondre à de nouveaux besoins et a recentré ses activités sur ses missions principales: la coordination et la gestion du trafic, l'information en temps réel, l'intervention sur le terrain en cas d'incidents ou d'accidents et l'équipement optimal des points d'arrêt non gardés. Un recentrage qui s'est accompagné, le 1^{er} janvier dernier, d'un regroupement des activités, exercées jusqu'alors au sein de 19 Régions, dans 13 Gestions Régionales Infrabel-Réseau (GRI-R).

Car c'est bien là que réside le cœur de la réforme de la Direction Réseau. Eddy Clement avait tenu à l'expliquer en toute franchise à ses collaborateurs. Au cours de son périple, il n'a pas manqué non plus de souligner les nombreux avantages que ce changement apportera à tous: gain en efficacité, des moyens renforcés en termes

Témoignages Infosessions



Isci Yasin (Signaleur 1^{er} classe à Landen)

La session d'information m'a agréablement surpris. M. Clement a donné toutes les informations de façon claire et précise. En tant que nouveau collaborateur, j'ai maintenant une meilleure idée de ce que sera mon avenir chez Réseau.



Marc Schmetz (1^{er} chef de gare adjoint ff à la GRI-R de Liège)

Je suis très content d'être venu. Cela m'a permis de rencontrer Monsieur Clement et de constater que ses objectifs ainsi que ceux de la Direction Réseau se rapprochent assez bien de mes propres objectifs en termes d'efforts à réaliser vis-à-vis de la clientèle.



Robby Luckx (sous-chef de gare à Anvers-Nord)

Aujourd'hui la session d'information a bien éclairci les priorités et les projets de notre direction. En plus, j'ai eu l'occasion d'échanger personnellement mes idées avec M. Clement. J'apprécie vraiment qu'il ait pris le temps de parler à chaque collaborateur !



Miriam Kleiner (agent d'accueil à Verviers-Central)

Cette session d'information a apporté beaucoup plus de clarté sur la structure de notre Direction. Elle a aussi permis de rassurer les collaborateurs de Réseau. La présence de notre directeur est la preuve qu'il s'intéresse à son personnel.

ournée

de formation, d'équipement et d'encadrement, ...

Coup de projecteur sur les grands projets de la Direction

Le Directeur général Réseau a également profité de l'occasion pour revenir sur les grands projets de sa direction comme la concentration des cabines de signalisation ou les missions des nouvelles équipes NIT (Network Intervention Team).

S'agissant de la concentration des cabines de signalisation, Eddy Clement a rappelé la chance que ce projet représente pour l'avenir de Réseau. Au-delà du bond en avant technologique, la concentration des cabines est aussi synonyme de conditions de travail modernes, fiables et ergonomiques, garantissant des meilleures conditions de travail. Une évolution qui

contribuera à améliorer la sécurité comme la ponctualité, deux objectifs majeurs d'Infrabel.

Quant aux équipes NIT, il s'agissait pour le Directeur général Réseau de détailler les missions et moyens propres aux 35 équipes à pied d'œuvre. Celles-ci sont en effet un maillon essentiel pour la qualité de l'accueil dans les points d'arrêt non gardés, autre priorité stratégique d'Infrabel.

Pour conclure, Eddy Clement a tenu à rappeler que la force de Réseau et d'Infrabel repose en grande partie sur l'expertise et la motivation de son personnel. Un personnel dont le dévouement et l'enthousiasme, combinés à des conditions de travail agréables et modernes, contribueront à un meilleur service encore à destination des clients du gestionnaire de l'infrastructure...

3

questions à... **Eddy Clement** Directeur-Général Réseau

Au lendemain de ces sessions d'information, quel est votre sentiment ? Quels enseignements en tirez-vous ?

Les sessions d'information sont une opportunité unique pour apprendre à connaître les nombreux collaborateurs qui œuvrent au sein de la Direction Réseau. Elles m'offrent la possibilité de leur expliquer directement le rôle de Réseau et ses priorités stratégiques.

Pourquoi le fait d'aller à la rencontre de vos collaborateurs était-il important, voire indispensable pour vous ?

Ces rencontres sont idéales pour m'informer des problèmes et préoccupations de mes collègues sur le terrain. Ces contacts directs constituent une base excellente pour m'aider à prendre les bonnes décisions par la suite.

Au terme de ce parcours, quelle conclusion tirez-vous de vos contacts avec toutes celles et tous ceux qui sont venus à votre rencontre dans les GRI-R lors de ces sessions d'information ?

Ma conclusion après ces visites est la suivante: la Direction Réseau est une organisation forte au sein de laquelle, chaque jour, des collaborateurs enthousiastes sont prêts à relever tous les défis !



Sécurité

Communiquer de manière sûre, cela s'apprend !

La sécurité et la ponctualité sont les priorités principales d'Infrabel. Toutes deux dépendent pour beaucoup de la communication entre les cabines de signalisation, le Traffic Control, les conducteurs et les accompagnateurs de train. Parce qu'une communication correcte est d'une importance vitale, la Direction Réseau dispense à ses collaborateurs une formation consacrée à la communication de sécurité. Connect est allé à Bruxelles-Nord pour assister à l'une des sessions organisées.

Les règles concernant la communication de sécurité seront généralisées à partir du 1^{er} juillet 2008 et doivent dès lors être rigoureusement respectées. C'est pourquoi, à la fin de l'année dernière, la Direction Réseau a mis sur pied une formation en *Communication de sécurité* pour ses signaleurs, ses opérateurs et son personnel du mouvement. Cela représente près de 3.200 collaborateurs au total.

'Il est de la plus haute importance que le personnel concerné soit bien préparé et formé' explique Bert Van Den Eynde, responsable de la formation chez Réseau. 'Avec l'arrivée de nouvelles entreprises ferroviaires étrangères sur notre réseau, une communication claire est d'ailleurs encore plus indispensable. Il est crucial que chaque collaborateur communique d'une façon claire et réglementaire dans toutes les situations, car tout malentendu dans le flux de communication influence immédiatement l'efficacité et la sécurité du trafic ferroviaire'.

Sierra, Oscar Sierra...

'Une communication de sécurité efficace repose sur 4 piliers (voir ci-dessous/ci-contre)' précise Patrick Plaetevoet, membre de la cellule formation d'Infrabel-Réseau. 'Ces règles impliquent notamment l'obligation pour nos collaborateurs d'utiliser l'alphabet OTAN pour toute communication de sécurité entre l'entreprise ferroviaire et le

gestionnaire de l'infrastructure. Tout cela doit contribuer à rendre la communication plus formelle et plus professionnelle'.

Après la théorie, la pratique

La journée de formation est essentiellement faite d'exercices et de jeux de rôle. De plus, on travaille en sessions et en petits groupes de maximum 8 participants, dans lesquels chacun joue un rôle actif.

Patrick: 'Pendant les exercices, nous simulons des conversations entre, par exemple, des sous-chefs de gare et des conducteurs, créant ainsi des situations réalistes. Nous utilisons aussi les nouveaux appareils Etrali dans ce contexte. Avec ces téléphones spéciaux, il est possible d'enregistrer des conversations et de les écouter par la suite. Le groupe doit alors analyser et évaluer les différentes conversations'.

'Ce cours de perfectionnement fait partie d'un plan d'action plus vaste. Ainsi, la mise en oeuvre des règles de la *communication de sécurité* est étroitement suivie par les GRI-R et le Traffic Control. En outre, la communication de sécurité fait partie du programme de formation permanente du 3^e trimestre 2008. Notre but est donc de faire prendre conscience à tous les collaborateurs qu'une communication de sécurité professionnelle est une condition absolue pour une régulation du trafic ferroviaire sûre et efficace' conclut Bert.

Les 4 piliers d'une communication de sécurité efficace

- Identifiez vous-même de manière précise et correcte ;
- Structurez la communication en utilisant les procédures et la terminologie correcte ;
- Utilisez l'alphabet OTAN ;
- Répétez toutes les données essentielles.

L'alphabet OTAN

A Alpha	J Juliette	S Sierra
B Bravo	K Kilo	T Tango
C Charlie	L Lima	U Uniform
D Delta	M Mike	V Victor
E Echo	N November	W Whisky
F Foxtrot	O Oscar	X X-Ray
G Golf	P Papa	Y Yankee
H Hotel	Q Quebec	Z Zoeloe
I India	R Romeo	

formation



Bert Van den Eynde et Patrick Plaetevoet



Exercices avec les nouveaux outils Etrali



Premiers soins

Nouveaux secouristes

formation

à l'atelier TGV de Forest

29 nouveaux secouristes ont récemment été formés à l'atelier TGV de Forest. Une excellente raison pour Connect de mettre à l'honneur ces secouristes recrutés sur base volontaire.

En 2007, la SNCB et la SNCF signaient un accord prévoyant l'entretien de 20 rames à grande vitesse de la SNCF à l'atelier de Forest. Ce même atelier se chargeait déjà de vérifier 27 rames Thalys.

Afin de pouvoir procéder à la maintenance de ce matériel à grande vitesse selon le programme prédéfini, plus de 100 nouveaux agents ont été recrutés.

Sécurité du travail

Alex van Ingelgom, chef de l'atelier TGV : 'Nous accordons énormément d'importance à la sécurité du travail de notre personnel. Nous faisons un peu figure d'exception par rapport aux autres ateliers de traction, étant donné qu'ici, nous travaillons 24 heures

sur 24 et 7 jours sur 7. En dehors des heures de bureau, il est par exemple plus difficile de contacter un médecin et nous devons donc pouvoir nous débrouiller avec nos propres moyens. Suite à l'arrivée de nos nouveaux collègues, un besoin plus urgent en secouristes s'est d'emblée fait ressentir. D'où notre initiative visant à organiser une formation destinée aux secouristes.'

29 nouveaux secouristes

CPS s'est chargé de la formation des 29 nouveaux secouristes. Les 10 volontaires francophones et les 19 néerlandophones ont suivi une formation de 5 jours. Ils ont maintenant rejoint les 30 secouristes déjà présents pour secourir si nécessaire le personnel à Forest.

Photo: Les 29 nouveaux secouristes présentent fièrement leur diplôme fraîchement obtenu.



client

Ponctualité

La SNCB prend des mesures structurelles pour améliorer la ponctualité

Infrabel a rendu récemment publics les chiffres de ponctualité de 2007: 89,2% des trains étaient à l'heure. La SNCB est responsable du retard dans 46,5% des cas.

La régularité atteignait 90,6% en 2006. La SNCB déplore cette baisse de la ponctualité, mais signale toutefois que certains phénomènes y ont contribué. Pour la SNCB une meilleure ponctualité reste une priorité.

Des causes

Un certain nombre d'événements ponctuels ont pesé en matière de ponctualité. Citons par exemple les vols de cuivre ou les adaptations indispensables aux horaires début janvier 2007.

Il y a aussi des causes structurelles pour lesquelles la SNCB va prendre des mesures spécifiques. C'est le cas des pannes de matériel dont la part dans les retards reste très stable. La SNCB bénéficie ici nettement des fruits de ses efforts de normalisation de ses ateliers. L'entretien demeure cependant un point d'attention capital, dans la mesure où les pannes restent toujours une importante cause de retard.

Le récent phénomène des *mouvements de voyageurs* contribue également à plus de retards. Attention : la SNCB ne veut en

aucun cas montrer le voyageur du doigt, mais entend mieux gérer les flux de voyageurs dans les gares.

Des solutions

La SNCB travaille sans relâche à une meilleure ponctualité par une série de mesures préventives. Ainsi, l'achat de nouvelles locomotives et de nouvelles voitures M6 à deux niveaux qui contribuent à la baisse des causes techniques.

Tous les ateliers de la SNCB ont obtenu la certification ISO9001, ce qui induit un haut niveau de qualité dans l'entretien. Par ailleurs, la SNCB vise à standardiser le matériel, ce qui rend l'entretien plus rapide.

A côté de cela, une série de mesures de moindre envergure peuvent contribuer à une meilleure ponctualité.

Montre en mains

Ponctualité: de nouveaux résultats, encore plus précis

En 2007, Infrabel a enregistré un taux de ponctualité de 89,2%. La nouveauté cette année, c'est la mise à disposition des voyageurs par le gestionnaire du réseau ferroviaire belge des résultats détaillés sur son site Internet. De plus, Infrabel communiquera désormais les chiffres de ponctualité quatre fois par an.



Infrabel a enregistré pour l'année dernière un taux de ponctualité de 89,2%, soit une baisse de 1,4 % par rapport à 2006. La ponctualité atteignait alors les 90,6%. Le nombre de trains supprimés en 2007 a augmenté de 0,5 % par rapport à l'année précédente.

Une information claire

Infrabel a à cœur de donner des informations claires et complètes aux voyageurs sur la ponctualité des trains. C'est pourquoi, les résultats détaillés de l'année 2007 sont disponibles sur son site internet www.infrabel.be. Les visiteurs peuvent notamment y retrouver les chiffres de ponctualité des trains à l'arrivée à Bruxelles, les résultats des années précédentes, les résultats par type de train, les taux de ponctualité individuels pour 6 grandes gares (Anvers-Central, Gand-Saint-Pierre, Louvain, Charleroi, Liège-Guillemins et Namur) et pour une dizaine de relations IC importantes, ainsi qu'une présentation claire de la méthode utilisée pour mesurer la ponctualité.

En outre, Infrabel publiera désormais quatre fois par an les résultats de ponctualité enregistrés sur le réseau belge. Les prochains résultats concerneront donc le premier trimestre 2008.

3 questions à ... Luc D'hollander Responsable Qualité et Analyses de la ponctualité chez Infrabel-Réseau

Infrabel utilise depuis cette année de nouvelles méthodes pour mesurer la ponctualité. Qu'est-ce que cela implique ?

Autrefois, seuls les retards enregistrés à destination et dans la traversée de Bruxelles étaient pris en compte pour calculer le taux de ponctualité. Depuis cette année, nous avons porté le nombre de points de mesure à 93, répartis sur l'ensemble du réseau. Nous obtenons ainsi une meilleure image de la ponctualité.

Pourquoi avoir introduit ces nouvelles méthodes ?

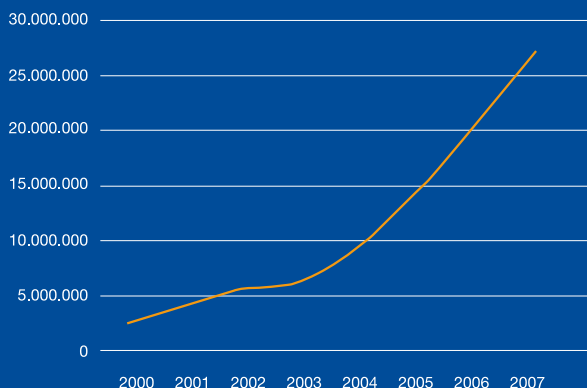
Avec ces relevés supplémentaires, nous souhaitons faire mieux coïncider la ponctualité mesurée avec la perception des voyageurs. C'est pourquoi nous utilisons à présent un nouvel index de ponctualité qui confère aux trains un certain *poids*, en fonction du moment de leur arrivée et de leur itinéraire. Les trains ont donc un impact plus important sur le taux de ponctualité pendant les heures de pointe. De plus, nous déterminons aussi le pourcentage des correspondances qui ont été assurées dans 10 gares importantes.

Comment la ponctualité peut-elle être améliorée ?

Avant tout, nous devons nous rendre compte que la ponctualité est l'affaire de tous au sein du groupe SNCB. Nous devons analyser les résultats, vérifier où se trouvent les problèmes et agir. En fait, c'est un processus continu et chaque collaborateur est concerné.



Chiffre d'affaires



La vente en ligne de tickets internationaux connaît une énorme croissance.



client

Vente internationale La vente des tickets internationaux par Internet a le vent en poupe

Avec 60.000 visiteurs quotidiens, le site web de la SNCB est un des plus consultés de Belgique. Parallèlement aux billets intérieurs, la SNCB vend aussi des tickets pour les voyages internationaux. Liliane Cuypers (voir photo), responsable au sein de la direction Voyageurs International des canaux de distribution SNCB, parle du succès croissant de la vente en ligne de voyages internationaux.

L' aventure web a commencé modestement en 1999 par un formulaire de commande en ligne pour Eurostar et Thalys. Très rapidement suivent les commandes en temps réel et les paiements. Dans les années suivantes, l'offre est élargie : Eurostar, Thalys et tickets TGV se vendent comme des petits pains. Et depuis, les clients peuvent aussi acheter en ligne les tickets pour les trains internationaux classiques, les ICE et les trains TRESKI.

'Actuellement, nous étendons encore l'offre vers les Pays-bas et le Luxembourg avec un large éventail de destinations. Ensuite, nous la renforcerons vers l'Allemagne et au-delà' explique Liliane Cuypers.

Chiffre d'affaires en hausse

La vente en ligne des tickets internationaux connaît un franc succès. En 2007, le chiffre d'affaires a atteint 26 millions d'euros. Parallèlement au module de réservation pour les clients particuliers, la SNCB a aussi développé un module adapté pour les entreprises qui souhaitent payer par factures mensuelles

domiciliées. Pour sa première année complète, la vente via ce module a déjà atteint un chiffre d'affaires d'un million d'euros.

Attirer les clients

'Nous sommes actifs dans un marché particulièrement concurrentiel', poursuit Liliane Cuypers. 'Pour attirer les clients, nous devons rester attentifs, renouveler nos produits, les rendre toujours plus pratiques et attractifs'. Le site www.sncb.be compte quotidiennement environ 60.000 visiteurs, qui recherchent de l'info sur les horaires, les produits et les destinations de voyage, ou qui souhaitent acheter un ticket en ligne. Liliane Cuypers et son équipe font tout pour accroître encore ce chiffre, par exemple en concluant des partenariats intéressants ou en envoyant une newsletter mensuelle proposant de l'info sur les promotions, des idées de destinations et des concours. Cette newsletter atteint déjà 75.000 clients. Vous pouvez vous aussi peut-être inviter votre famille ou vos amis à s'inscrire via www.sncb.be, rubrique Voyager en Europe.



Marchandises

B-Cargo va créer Xpedys

marchan-
dises

La SNCB s'apprête à créer Xpedys, une filiale spécialisée dans la commercialisation des transports de vrac secs et de produits finis et semi-finis de l'industrie métallurgique.

La SNCB poursuit la mise en œuvre de sa stratégie pour le transport de marchandises. Dans cette optique, dès que tous les organes habilités, internes et externes, auront donné leur accord, la filiale IFB sera scindée en deux entités juridiques, filiales de la SNCB.

La première, sous le nom IFB, continuera à assumer les activités liées aux transports de conteneurs et à la gestion de terminaux.

La seconde assurera la commercialisation de produits agricoles (céréales, sucre, produits énergétiques dérivés des céréales, betteraves...), de vrac secs (minerais ferreux et non-ferreux, ferrailles, cokes, charbon, granulats, pierres calcaires, matériaux et déchets de construction) et de produits finis et semi-finis de la sidérurgie et d'autres industries métallurgiques.

Apports réciproques

Xpedys commencera ses activités au printemps 2008 pour les transports de vrac secs et ensuite, en été, pour les métaux. Les services que la filiale proposera comprennent la gestion logistique et administrative de transport par rail, les transports complémentaires non ferroviaires, les services logistiques complémentaires, les études, la consultance et l'expertise (notamment dans le domaine de la sécurité).

La production des transports ferroviaires sera assurée par B-Cargo, en co-traitance ou en sous-traitance avec d'autres entreprises ferroviaires.

B-Cargo apporte à la nouvelle société les wagons spécialisés de ses activités *Metals & Bulk*, les contrats de transport avec les clients et la participation dans Sea-Rail.

IFB apporte les wagons et les locomotives de manœuvre (utilisés chez OSR), ainsi que ses participations dans RKE, Haeger & Schmidt, OSR et RIL et leurs filiales respectives.

60 personnes

Xpedys comprendra un staff de quelque 60 personnes. Le siège social sera implanté à Bruxelles. L'unité commerciale *Metals*, le service *Operations* pour l'exploitation du transport, le service *Equipment* pour la gestion du parc de wagons, ainsi que le marketing et le secrétariat y seront logés. Une antenne commerciale située à Anvers (dans les locaux d'IFB) comprendra l'unité commerciale *Bulk*. Les services généraux HR, Finances et IT seront assurés par IFB, au moyen d'un contrat de service.

Des questions ou des demandes d'informations complémentaires ? Envoyez un e-mail à l'adresse b-cargo.fortitude@b-rail.be.



Matériel roulant Charleroi se prépare au RER

L'atelier de traction de la SNCB à Charleroi sera chargé de l'entretien d'une partie du futur parc roulant RER. Des travaux sont menés pour accueillir ce nouveau matériel.

équipement

L'AT Charleroi assure actuellement la maintenance de 39 locomotives électriques, de 44 automotrices quadriples, de 106 automotrices doubles, de 58 locomotives diesel et de 13 autorails. Dans les prochaines années viendront s'y ajouter les futures rames RER. Pour pouvoir effectuer leur entretien, l'atelier devait agrandir ses installations.

5 voies de garage

Un faisceau de 5 voies en cul-de-sac a été construit côté Namur. La longueur des voies y varie entre 149 et 248 mètres. L'électrification sera réalisée en février. Une fois en activité au printemps 2008, le faisceau pourra accueillir l'équivalent de 35 caisses. Il facilitera également les manœuvres de sortie de l'atelier. En effet, il n'était pas prévu initialement que des trains soient garés à l'atelier en dehors des heures de pointe et en partent le matin et le soir.

Aiguillages automatiques

Aujourd'hui, les 31 aiguillages de la cour

sont encore manœuvrés à la main. Ce qui implique que chaque mouvement soit accompagné par un agent de triage.

Il est prévu, pour y remédier, d'automatiser la gestion de ces aiguillages. Le nouveau faisceau sera directement automatisé. Il sera également pourvu d'une installation de remplissage des réservoirs d'eau des wc, utilisable même par temps de gel.

Un hall à l'étude

Autre projet, encore à l'étude: un nouveau hall à construire pour les petites interventions d'entretien, les dépannages et les opérations de nettoyage. Il devrait vraisemblablement se situer contre la ligne 130B et compter deux voies passantes de 126 mètres.

Important investissement

Quelque 5 millions d'euros auront été investis pour la construction du nouveau faisceau de voies de garage. L'automatisation des 31 aiguillages de la cour représentera, elle, un coût global de 2,8 millions d'euros.

Voies royales vers l'atelier de traction de Charleroi pour le matériel RER

La SNCB a commandé à Infrabel l'étude et la réalisation de l'aménagement des faisceaux de voies de l'Atelier de traction de Charleroi en vue de son extension. Les voies existantes ont été démontées et les rails, traverses et aiguillages ont été récupérés. Les équipes de l'Infrastructure ont procédé ensuite au terrassement et au reprofilage du terrain pour permettre la pose des aiguillages et des nouvelles voies. Au total, 16 aiguillages et 2.000 mètres de voies neuves ou récupérées ont été posés.

Le nouveau faisceau sera par la suite entièrement électrifié et équipé en eau, en air et en électricité. Ces aménagements ont pour but de permettre la réalisation d'un nouveau hall d'entretien polyvalent adapté au futur matériel RER. Les travaux ont débuté en février 2007. La mise en service des nouvelles voies électrifiées est prévue en juin 2008.

La chance !

Ils ont gagné au concours Belgacom

Le concours Belgacom proposé dans notre numéro 28 a amené 1.059 réponses sur la table de la rédaction. Pas toutes bonnes, mais presque !

Il y avait 7 cadeaux, pour sept chanceux tirés au sort le 1^{er} février. Les voici.

David Senechal gagne un gsm. Dirk De Sloover gagne un an gratuit d'ADSL Go.

Etienne Bolen, Philippe Colson, Marc Crabbé, Ann Meerschaert et Didier Vanhouche gagnent chacun un téléphone Twist sans fil. Le concours suivant est en page de couverture de ce Connect.



nous

Sécurité

On va se faire voir !

La campagne d'affichage menée par Corporate Security Services du 9 janvier au 4 février puis du 11 au 17 mars dans les gares belges poursuit trois buts: présenter les uniformes tout neufs de Securail, accroître la sensation de sécurité de nos clients et faire encore mieux connaître le numéro d'urgence gratuit du Groupe SNCB, le 0800/30 230.

Vous les avez vues, ces affiches en parcourant les gares. Elles sont le fruit du travail qu'on vous explique en page 16.

Making of...

Securail en tête d'affiche

Fin janvier, une campagne d'affichage consacrée à Securail a été organisée dans les gares belges. L'objectif était bien entendu de faire connaître le nouvel uniforme, mais surtout d'attirer l'attention sur le rôle important des agents Securail: les services de sécurité travaillent dans l'intérêt des collaborateurs et des clients !

Les charmantes personnes présentes sur les affiches sont d'authentiques agents Securail. Ceux-ci se sont surpassés lors de séances photos professionnelles à Bruxelles-Midi et Anvers-Central: ils n'ont jamais perdu le sourire malgré le froid de canard qui régnait ces jours-là !

La campagne intitulée 'La sécurité, c'est l'affaire de tous' permet au public de faire plus ample connaissance avec trois collaborateurs de Securail, David, Sophie et Mourad... Chacun d'entre eux présente un aspect important de notre job et de la campagne. 'David vous tient à l'œil' attire l'attention sur le réseau de vidéosurveillance.

'Rien n'échappe au regard de Mourad' focalise sur nos patrouilles, notre présence dans les gares et les trains. 'Avez-vous déjà le numéro de Sophie ?' oriente les clients vers le numéro d'urgence gratuit s'ils observent quelque bizarrerie en gare ou dans le train.

Cette campagne d'affichage sera renouvelée du 11 au 17 mars avec le même double but: d'une part augmenter le sentiment de sécurité des collaborateurs du Groupe et des clients et d'autre part décourager les délinquants. La campagne met aussi l'accent sur la vidéosurveillance, notre numéro d'urgence gratuit 0800/30230 et les salles de contrôle. N'ayez donc crainte, Securail veille.

NOUS

Photos : de haut en bas :
La styliste prépare Mieke pour la séance photo.
Un très joli début comme mannequin photo !
Youness entre les prises ...
Un petit *raccord* maquillage entre deux photos ...
Sous les feux des projecteurs!





Foire du Livre Compartiment Auteurs avec Le Chat

La Foire du Livre de Bruxelles a lieu du 5 au 9 mars. La SNCB y est présente par un espace, mais aussi par un recueil de textes d'auteurs. La vedette: Philippe Geluck et son Chat.

La Foire se tient cette année du 5 au 9 mars, à Tour et Taxis. La SNCB y a un espace dans le magasin 3, sorte de café littéraire où des échanges ont lieu entre auteurs et lecteurs.

La collaboration de la SNCB ne s'arrête pas là puisqu'elle réédite pour la cinquième fois un recueil spécial Foire du Livre

appelé *Compartiment Auteurs*. Cinq écrivains y proposent une nouvelle inédite sur le thème du train: il s'agit de Luc Baba, Sophie Chérier, Colette Fellous, Corinne Hoex et Diane Meur.

La couverture et les illustrations sont dues à Philippe Geluck, le célèbre auteur du Chat.

événements

Solidarité

Oxfam Trailwalker: marchons ensemble pour la bonne cause !



Les 30 et 31 août 2008 se déroulera pour la première fois l'Oxfam Trailwalker. Le Trailwalker est une randonnée de 100 km à travers les Hautes Fagnes, à laquelle participeront des équipes de quatre personnes. Le parcours devra être effectué en maximum 30 heures.

Chaque équipe s'engagera à récolter un minimum de 1.500 euros au profit de projets de développement durable Oxfam.

La SNCB soutient cette initiative en offrant à tous les participants le transport gratuit en train. Les randonneurs répondront ainsi en tous points aux critères de mobilité durable.

Envie d'y participer ? Vous trouverez plus d'informations sur www.oxfamtrailwalker.be.

L'action *Fair trains 2007* d'Oxfam au cours de laquelle des truffes en chocolat ont été vendues dans les grandes gares a rapporté cette année 104.000 euros !

Avec les aveugles Un autre regard sur les sculptures sur glace avec Infrabel Réseau

Un festival de sculptures sur glace et neige est organisé sur la place de la gare de Bruges depuis 1999 déjà. Cette année encore, les mal voyants ont pu visiter le festival grâce aux efforts des organisateurs et du personnel de la Gestion Régionale Infrabel-Réseau de Bruges.

À chaque fois, le festival de sculptures sur glace et neige de Bruges enchante le cœur de milliers de visiteurs pendant la période de Noël. Depuis la toute première édition de la manifestation, les mal voyants des institutions *IMP Spermalie* de Bruges, *Licht en Liefde* de Varsenare et *Witte Huis* de Loppem peuvent non seulement passer gratuitement une journée au festival, mais aussi *regarder*

les sculptures à leur manière.

C'est une initiative que l'on doit à Ronny Verhaeghe, chef de gare adjoint d'Infrabel Réseau, et sa femme Martine, assistante sociale auprès de l'IMP Spermalie. Et parce qu'ils accordent une grande importance à l'aide sociale, les organisateurs du festival de sculptures de glace et neige, Francis Vandorpe et Alexander Deman, ne voulaient pas négliger ce groupe de visiteurs un peu particuliers.



'Cette année encore, les IMP invités ont manifesté beaucoup d'intérêt pour l'initiative', sourit Ronny Verhaeghe. 'C'est une organisation unique en son genre car nos visiteurs aveugles peuvent toucher et palper chacune des sculptures – ce qui est interdit normalement – pour leur permettre d'imaginer à quoi tout cela ressemble. C'est, pour nous aussi, un vrai plaisir de voir après coup tous ces visages heureux.'

nous



Pour la quatorzième fois, les membres du personnel SNCB de la région de Denderleeuw se sont engagés pour la bonne cause par leur action de Noël. Les bénéfices de l'opération seront reversés à diverses asbl locales.

Solidarité

La Région de Denderleeuw s'engage pour la bonne cause

Cette année encore, le personnel de la direction Voyageurs National, région Denderleeuw, a mis tout en oeuvre pour réaliser un maximum de bénéfices... et le succès fut au rendez-vous : ce sont pas moins de 22.750 euros qui ont été récoltés!

Actions

Une multitude d'activités ont été organisées dans la région. Le coup d'envoi fut donné le dimanche 2 décembre avec le départ du train *the song city*. Ce train spécial qui reliait Zottegem à Grammont, a accueilli plusieurs

invités de marque durant le parcours.

Mais ceci ne fut que le début d'une longue série d'activités qui ont permis de faire de cette action de Noël un véritable succès. Ainsi, des petits-déjeuners de Noël ont, par exemple, été organisés, des pralines ont été vendues dans les gares, l'action *100 km sur vélo fixe* a été menée à Alost, etc.

Cette année, les bénéfices de l'action de Noël ont été versés aux asbl *De Valier* de Liedekerke, *Schoonderhage* de Ninove, *Mensen helpen mensen* d'Alost, *De zonnebloem* de Grammont, *Het eekhoortje* de Grammont et *Pandora* de Zottegem.

Cours pour jeunes allochtones sourds

La SNCB soutient l'action Kamishibai: Ecouter avec les yeux

Kamishibai: Ecouter avec les yeux est un projet de promotion de l'apprentissage qui s'adresse aux jeunes allochtones sourds, âgés de 12 à 20 ans. La SNCB soutient ce projet susceptible d'offrir une plus-value sociale à un groupe de jeunes vulnérables.



Les personnes sourdes et malentendantes présentent souvent des lacunes dans la connaissance de la langue néerlandaise. A cela s'ajoute, pour les sourds allochtones, la difficulté de la langue des signes néerlandaise. L'asbl *De dagen* souhaite mettre ces jeunes en contact avec de beaux récits en ayant recours à la

forme narrative traditionnelle du Japon *kamishibai*. De cette manière, elle tente également de leur enseigner de nouveaux mots et opérations d'intégration sociale.

C'est ainsi que fut écrit le récit *Het gele papiertje (Le petit papier jaune)* par l'auteur de littérature pour la jeunesse Jan Simoen. Un certain nombre de professeurs en-

thousiastes ont ensuite imaginé une série d'exercices pour les élèves (avec des exercices en néerlandais et dans la langue des signes).

Etant donné que la première leçon s'articule entièrement autour du thème de la gare et *prendre le train*, la SNCB a eu à coeur de soutenir ce beau projet.



Guichets

Les faux billets ne passent plus !

La SNCB a acquis de nouveaux appareils de détection des faux billets. Leur efficacité – que nous avons testée – est redoutable.

La SNCB a acheté 460 détecteurs de faux billets. Grâce à ces appareils particulièrement performants, agréés par la Banque Centrale Européenne, tous les guichetiers peuvent maintenant détecter toute tentative, intentionnelle ou non, de présenter de la fausse monnaie.

SNCB: nombre en hausse

Si la SNCB a fait l'acquisition de détecteurs, c'est que le nombre de faux billets présentés était en hausse depuis 2006. La SNCB n'avait jusqu'ici pas de moyen d'identification efficace, et les faux billets étaient de plus en plus ressemblants.

Les techniques de falsification des billets

évoluent, il faut donc être en mesure de détecter les nouvelles tromperies. C'est pourquoi la SNCB a acquis des détecteurs qui peuvent être très facilement mis à jour à distance.

Personnel pas coupable

Le personnel avait tendance à se sentir – à tort – coupable d'avoir repris des faux billets. Désormais, grâce à ces détecteurs, les opérations d'encaissement s'en trouvent plus sereines et sûres pour les guichetiers. L'efficacité de ces détecteurs est redoutable: depuis leur entrée en vigueur en décembre, la SNCB n'a plus présenté le moindre faux billet à ses banques.

Faux billets: un fléau

Le saviez-vous? Selon la Banque Centrale Européenne, au 31 décembre 2007, un peu plus de 12 milliards de billets en euro étaient en circulation, pour une valeur totale de 676 milliards d'euros. Au cours du second semestre 2007, un total de 296.000 faux billets en euros a été retiré de la circulation en Europe. En Belgique ce sont plus de 21.000 faux billets qui ont été saisis durant l'année 2007, dont plusieurs dizaines provenaient... des caisses de la SNCB.

Quels sont les billets les plus contrefaits? Le billet de 50 euros a été la cible privilégiée des faussaires au second semestre 2007. Les coupures de 20, 50 et 100 euros ont représenté 88 % environ des contrefaçons.

nous



Grand concours Disneyland[®] Resort Paris

Rail Facilities nous offre 3 fois 4 tickets d'entrée*

Valables le samedi 17 mai 2008

* 2 tickets adultes et 2 tickets enfants par société (Infrabel, SNCB et Holding) – pour Disneyland[®] Resort Paris

Pour remporter ce magnifique cadeau, répondez aux 2 questions et envoyez le bon-réponse avant le 31 mars 2008 à:

Concours Disneyland Resort Paris
Connect
Sectie 26/2



Grand concours Disneyland[®] Resort Paris

Nom : _____

Prénom : _____

N° Identification : _____

Votre société :

Infrabel

SNCB

Holding

Question 1 ::

Avec la nouvelle attraction *la tour de la terreur*, vous faites une chute équivalente à combien d'étages ?

8 étages

13 étages

16 étages

Question 2 :

Quel est le prix pour un billet 1 jour/1 parc pour un adulte en date du 17 mai 2008 via Rail Facilities ?

21 euro

25 euro

47 euro

