

35connect

Magazine du personnel du groupe SNCB juillet 2008

contrats de gestion penser clients

Gestion du trafic
objectif certificat ISO

TRAXX
nouvelles locos pour le fret
performant

La ponctualité
s'en convaincre en interne





**Edité pour le groupe
par SNCB Holding
avec:**

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

ILLUSTRATION

Anne-Catherine

PHOTOS

Leo Goossenaarts
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
connect@b-holding.be



Contrats pour
5 ans



Offre accrue



Viaduc design

connect

dans ce numéro

stratégie

- 03 Le contrat de gestion du Holding
- 04 Le contrat de gestion d'Infrabel
- 05 Le contrat de gestion de la SNCB
- 06 Gestion du trafic: les défis du futur
- 08 ERP Holding: Kick-off phase de réalisation
- 09 Infrabel obtient son certificat de sécurité
- 10 Information en situation perturbée: plus et mieux
- 11 Bientôt, nous donnerons notre opinion

santé

- 12 Mesurer son CO et les risques encourus

client

- 13 Service Clientèle: les chiffres 2007
- 14 La SNCB renforce son offre touristique
- 14 Les appareils IBIS offrent une nouvelle option

gares

- 15 Gembloux, gare nouvelle
- 16 Renaissance du quartier de la gare à Malines

bref

- 18 Les premières TRAXX sont livrées
- 18 Trois, deux, un ... Action!

infra

- 19 Un viaduc design pour Gand-Saint-Pierre

talent

- 20 Sur la voie de l'art

nous

- 21 La ponctualité: tout le monde y gagne !
- 22 Les premiers de la SNCB félicités par Marc Descheemaeker
- 22 Un cheminot pour la bonne cause

bref

- 23 Une famille heureuse à Futuroscope !
- 23 Créez votre brochure horaire en ligne
- 23 Journée de l'accompagnateur





Contrat de gestion SNCB Holding

L'accent sur les gares, l'environnement et les RH

Les trois sociétés du Groupe SNCB ont signé leurs contrats de gestion en juin. Les trois contrats ont des points communs qui ont trait à la qualité du service qu'il faut rendre aux clients. Dans le cas du Holding, le contrat confirme les stratégies ambitieuses élaborées dans les domaines de la sécurité, du respect de l'environnement et de l'accueil en gare. Des points importants de la gestion des ressources humaines y sont aussi abordés.

stratégie

La sécurité est une préoccupation importante. Le phénomène d'agression et d'insécurité qui touche aussi bien les voyageurs que le personnel engendre une vaste réflexion menée avec toutes les autorités qui ont à gérer l'espace public. Le chapitre *sécurité* du contrat de gestion consolide les efforts déployés depuis quelque temps dans ce domaine. Il établit le principe d'un plan stratégique à élaborer pour des périodes de trois ans et souligne la nécessité d'un plan d'action pour la prévention des attaques terroristes et des moyens de contrôler le suivi de ce plan.

La gare, acteur de la vie urbaine

Le Holding gère les 37 plus grandes gares du pays, dans lesquelles il doit fournir des services de qualité. Un manuel de qualité permettra de mesurer objectivement ce qui est réalisé, particulièrement la propreté

des gares et de leurs parkings pour vélos et pour voitures. La gare étant un lieu d'intermodalité, un chapitre important du contrat formule la stratégie que nous développons pour favoriser les correspondances train-vélo, train-auto et train-transport public urbain ou taxi. L'accès à la gare pour les personnes à mobilité réduite (PMR) est l'objet d'un programme qui prévoit, à l'horizon 2018, que 100 gares répondent aux critères d'accessibilité et d'utilisation facile pour ce public particulier.

Une politique environnementale

Le contrat de gestion précise les ambitions du Holding en vue de limiter la consommation d'énergie, le bruit et les vibrations ainsi que l'émission de CO₂. Il précise que le Holding doit rechercher des partenariats pour utiliser des sources d'énergie alternatives. Il balise la politique de gestion des déchets en citant les 11 gares qui, au plus

tard le 30 septembre prochain, seront équipées de poubelles de tri pour la sélection des déchets.

Ressources humaines

La gestion des ressources humaines pour l'ensemble du Groupe étant confiée au Holding, le contrat de gestion souligne deux aspects importants dans ce domaine. D'une part, il évoque la formation du personnel et précise que le Holding entend consacrer au moins 3 % de la masse salariale à la formation et à la requalification permanente du personnel.

D'autre part, la diversité fait l'objet de projets précis. L'un d'eux prévoit qu'on accroisse la proportion de femmes et la proportion d'allochtones dans l'effectif total. Très précisément, à partir de 2009, dans les recrutements annuels, la proportion de femmes et celle d'allochtones doit atteindre respectivement 20 et 10 % au moins.



Contrat de gestion Infrabel

La ponctualité récompensée

stratégie

Le 6 juin, Infrabel et l'Etat belge ont signé le nouveau contrat de gestion pour la période 2008-2012. La plupart des objectifs fixés sont parfaitement en ligne avec le plan stratégique BRIO II d'Infrabel. Petit aperçu des points les plus importants.

Infrabel mettra tout en oeuvre pour réaliser ses objectifs de croissance. Le nombre de voyageurs en trafic intérieur doit augmenter de 25 % d'ici 2012. La sécurité du réseau ferroviaire reste par ailleurs la première priorité d'Infrabel et de tous ses collaborateurs. En poursuivant la suppression des passages à niveau ou le renforcement de leur sécurité, Infrabel espère diminuer les accidents sur les passages à niveau de 25 % d'ici 2015. En outre, un projet pilote est sur le point de débiter. Il porte sur l'installation de caméras à certains passages à niveau où la signalisation est souvent ignorée.

Une récompense pour les trains ponctuels

La ponctualité bénéficiera d'une attention encore plus grande. Il s'agira désormais de prendre en compte la ponctualité pour les voyageurs et plus uniquement celle des trains. Outre le résultat global de ponctualité, Infrabel publie déjà depuis le 1er janvier des chiffres plus détaillés, comme la ponctualité sur 8 grandes relations, en un certain nombre de points de mesure intermédiaires, à l'arrivée dans 6 grandes gares en dehors de Bruxelles, le nombre de correspondances assurées et la ponctualité en fonction du nombre de voyageurs à bord. En outre, le montant de la dotation d'exploitation annuelle qu'Infrabel reçoit de l'Etat dépendra désormais de ses prestations en matière de ponctualité.

Accessibilité aux quais

Afin d'améliorer le confort des voyageurs et l'accessibilité des quais et des points d'arrêt, les quais de 160 gares seront rehaussés d'ici 2018. Infrabel souhaite ainsi permettre aux personnes à mobilité réduite de voya-

ger de la manière la plus autonome possible. En outre, de nombreux efforts seront consentis afin d'améliorer l'intermodalité. La diffusion d'informations en temps réel aux voyageurs visera à assurer de bonnes correspondances entre le train et les autres modes de transport.

Mesure objective de la qualité

Une organisation externe sera chargée de mesurer la qualité des services prestés. Couplée à l'introduction d'un *manuel de la qualité*, cette décision vise à garantir l'objectivité des mesures. En effectuant des enquêtes, Infrabel entend aussi développer un nouveau baromètre de qualité dont le but n'est pas d'analyser la qualité technique mais bien l'impression subjective des voyageurs.

Des efforts en faveur de l'environnement

A l'aide d'un plan détaillé de politique environnementale, Infrabel souhaite diminuer de 20% sa consommation d'énergie dans tous ses bâtiments d'ici 2020. Et afin de poursuivre les efforts entrepris pour réduire l'émission moyenne de CO₂, le gestionnaire de l'infrastructure étudiera les partenariats possibles pour favoriser l'utilisation de panneaux solaires, d'éoliennes et d'installations fonctionnant à base d'énergie verte. Afin de confirmer l'efficacité de son système de gestion de l'environnement, Infrabel souhaite également obtenir un certificat EMAS pour toutes ses activités importantes.



Contrat de gestion SNCB

25% de voyageurs en plus

La SNCB connaît depuis plusieurs années une augmentation de sa clientèle. Dans le texte du nouveau contrat de gestion, le Gouvernement confirme cette ambition: pour 2012, la SNCB doit pouvoir transporter 25 % de voyageurs de plus qu'en 2006, pour arriver à 234,4 millions de voyageurs en 2012.

La régularité des trains de voyageurs jouera un rôle dans la détermination du prix des différents types de cartes trains.

Pour ce faire, les modifications tarifaires sont liées à la réalisation d'objectifs de ponctualité précis:

- 91% pour l'adaptation tarifaire de février 2009,
- 91,5% pour l'adaptation tarifaire de février 2010,
- 92% pour l'adaptation tarifaire de février 2011.

En outre, les trains supprimés seront pris en compte dans le calcul de la régularité.

La SNCB reçoit également, par les dispositions du nouveau contrat de gestion, une plus grande autonomie en matière de différenciation de prix pour les autres produits que les cartes train trajet et scolaires. Cela, en vue de mieux répartir les flux de voyageurs sur une journée.

La variation des coûts de l'énergie, des sillons ou du taux de TVA sont autant d'éléments qui pourront aussi influencer la politique tarifaire.

Compensations: système revu

Les clients confrontés à un retard peuvent, depuis le 1er septembre 2006, prétendre à une compensation. Ce système de compensation sera revu:

- compensation de 100% pour les retards de 60 minutes ou plus (auparavant: 50% pour un retard d'au moins 120 minutes);
- compensation de 25% par retard pour un minimum de 20 retards de plus de 15 minutes sur une période de 6 mois (auparavant: 10% pour un retard d'au moins 15 minutes);
- compensation de 50% pour un minimum de 10 retards de plus de 30 minutes sur une période de 6 mois (ce qui n'existait pas auparavant).

Information real time

Autre élément important à souligner dans le chef de la SNCB en matière de qualité de service: l'information des clients en temps réel en cas d'éventuelles perturbations du trafic ferroviaire. Un projet en ce sens est en cours d'élaboration avec Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure. L'objectif est d'offrir en temps réel une information de qualité aux clients, via les nouvelles technologies que sont Internet (site web de la SNCB) et l'utilisation de sms.

VRM aussi

L'accueil des voyageurs à mobilité réduite est primordial dans une approche qualitative. La SNCB veillera au maintien de l'offre d'assistance existante dans les gares, via une réservation au Call Center. Cette réservation doit être effectuée au moins 24h à l'avance et peut concerner plusieurs déplacements. L'assistance proposée le sera du 1er au dernier train, 7 jours/7. Dans 103 gares, cette assistance aux voyageurs moins mobiles sera assurée à partir du 1^{er} novembre 2008.

Avant la fin 2008, la SNCB formulera par ailleurs une proposition concrète afin d'étendre et d'optimiser ce service.

stratégie



Au service des clients

stratégie

Infrabel est responsable de la gestion du trafic ferroviaire. Son Traffic Control hypermoderne a été mis en service en janvier 2007 afin de mieux coordonner encore le trafic. Un an et demi plus tard, le service Gestion du trafic ferroviaire d'Etienne De Ganck fait face à de nouveaux défis !

Travaux et trafic: un équilibre délicat.



Gestion du trafic :

Début 2007, les 5 dispatchings régionaux ont été regroupés à Bruxelles, au sein d'un centre de gestion du trafic: le Traffic Control. C'est depuis ce centre de contrôle que les gestionnaires du trafic coordonnent le trafic ferroviaire dans toute la Belgique. Grâce à lui, Infrabel peut coordonner le trafic et informer ses clients encore plus efficacement.

“Chaque jour, nous faisons tout pour améliorer encore notre fonctionnement” explique Etienne De Ganck, General Manager de la Gestion du Trafic ferroviaire. “Ainsi, par exemple, nous soutenons autant que possible nos nouveaux collègues grâce à un coaching qui prévoit un accompagnement personnel par un collègue plus expérimenté”.

“Le lancement du RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) constitue un défi particulièrement important pour les mois à venir. Nous avons conclu pour ce faire des accords clairs avec les collègues de la SCNB quant aux responsabilités de chaque service et quant à la communication entre le Traffic Control et le RDV. Si nous arrivons

à relever ce défi – chose absolument indispensable – nous serons à même d'améliorer encore le suivi global du trafic voyageurs!”

Artemis: encore plus performant !

Le logiciel informatique Artemis est à la base du travail du Traffic Control et des cabines de signalisation. C'est sur lui que repose l'ensemble du service des trains: il enregistre et rapporte en temps réel la position de tous les trains. Il sert également à établir le service des trains, à programmer les travaux et à archiver toutes les données. Avec le temps, Artemis a été modifié à la demande des utilisateurs et pourvu de nouvelles applications. Le développement du logiciel tel qu'initialement prévu arrive aujourd'hui à son terme, mais la législation européenne a créé de nouveaux besoins.

Etienne De Ganck: “En mai, nous avons organisé le séminaire Traffic Management au cours duquel des collaborateurs de Réseau et d'Accès au Réseau de tous rangs ont pu échanger leurs idées à propos d'Artemis et du suivi opérationnel du trafic ferroviaire. La SNCB y a également participé. A



Etienne De Ganck: "De gros défis nous attendent ces prochaines années, mais il faudra que les trains roulent à l'heure et en sécurité."

les défis du futur

l'issue du séminaire, les idées collectées ont été réparties en 24 projets à réaliser à court terme ou à plus long terme. L'objectif étant d'adapter Artemis et de le développer en fonction des besoins nouveaux et des nouvelles exigences".

"Avec Traffic Management, nous souhaitons par exemple développer un logiciel capable de proposer lui-même des solutions à l'opérateur en cas d'incident ou de perturbation, et d'encore mieux assister notre personnel dans les cabines de signalisation. Un autre projet concerne l'actualisation de nos scénarios d'urgence. A l'avenir nous avons l'intention de les publier sur l'intranet de sorte que, en cas d'incident, tout le monde consulte et applique le même scénario partout en Belgique".

Travaux et trafic: un équilibre délicat

Le réseau compte pour l'instant un grand nombre de chantiers. Les équipes d'Infrastructure effectuent quotidiennement des travaux d'entretien aux voies, aux caténaires, à la signalisation... Il y a aussi les grands travaux d'infrastructure: le RER, les

travaux à Gand-Saint-Pierre, la modernisation de la ligne Namur – Luxembourg... La direction Réseau doit coordonner tous ces travaux de façon à gêner le moins possible le trafic.

Etienne De Ganck: "Pour les travaux d'entretien, nous prévoyons suffisamment de blancs-travaux afin que nos collègues d'Infrastructure puissent effectuer leurs travaux. Ces blancs-travaux ne doivent toutefois pas être trop grands sinon nous risquons de bloquer un sillon potentiel. Les grands travaux d'investissement, quant à eux, nécessitent d'adapter le service des trains: détourner des trains, organiser des navettes en bus... et prévoir les minutes tampons nécessaires. Cela exige énormément de coordination entre les parties concernées. Plus il y a de travaux sur le réseau, moins il y a d'alternatives en cas d'incident. Cela peut donc causer des retards".

Infrabel fait office de notaire pour l'attribution des retards

Outre la gestion du trafic, Infrabel est également chargée de justifier les retards et d'en

attribuer les responsabilités de manière objective. Cet aspect est très important pour deux raisons. Premièrement, Infrabel a conclu des SLA (Service Level Agreements) avec les opérateurs qui roulent sur son réseau. Cela signifie que, à l'avenir, Infrabel devra payer une indemnité aux opérateurs pour les retards causés par des problèmes d'infrastructure.

"Deuxièmement, il est important pour nous de connaître les causes des retards pour corriger et améliorer la ponctualité" explique Etienne De Ganck. "C'est pourquoi nous tenons également des statistiques. Il n'est possible d'améliorer la ponctualité que si on comprend bien ce qui ne tourne pas rond et pourquoi. Dans ce contexte, nous avons également établi un plan d'action pour la ponctualité, avec des objectifs pour chaque Direction d'Infrabel".

ISO pour Réseau

Avant la fin 2008, Réseau lancera la procédure en vue d'obtenir un certificat ISO pour la gestion du trafic et pour l'attribution des retards.

Etienne De Ganck: "Avec l'ISO, nous voulons démontrer que notre façon de travailler et nos mesures sont correctes. Pour obtenir cette reconnaissance internationale, nous allons évaluer toutes nos procédures et les corriger si nécessaire. Nous voulons ainsi dissiper les doutes relatifs à nos méthodes et pouvoir nous concentrer sur notre vrai défi: comment améliorer la ponctualité et la maintenir à un haut niveau?"

"Au cours des années à venir, notre service et l'ensemble de la Direction Réseau auront à relever de nombreux défis. Mais il importe également de ne pas négliger nos tâches quotidiennes. Les trains doivent continuer à rouler à l'heure et en sécurité! Nous devons aussi pouvoir accueillir un nombre croissant de voyageurs sur l'infrastructure existante. C'est peut-être bien cela notre plus grand défi!"



Le groupe des participants à cette journée.

Mind³ ERP : Kick-off phase de réalisation



Christian Vanhaeren, project manager ERP au sein de la SNCB-Holding.



Michel Allé.



Le kick-off était l'occasion pour les collaborateurs de faire le point sur tous les aspects du projet.

Le projet Mind³ Holding est sur la bonne voie. Le kick-off d'une nouvelle phase du projet d'Enterprise Resource Planning (ERP) a été donné au Château de Limelette.

Le projet Mind³ doit implémenter un nouveau système informatique dit global (ERP, Enterprise Resource Planning) pour une gestion d'entreprise efficace et intégrée de l'ensemble des ressources comme finances, stock, personnel et matériel. Michel Allé, directeur général Finances de la SNCB Holding, et plus de 80 collaborateurs ERP se sont rassemblés le 5 juin à Limelette pour faire le point du projet. Permettre à tout le monde d'avoir une vision claire de la situation est d'ailleurs un des piliers d'un système ERP: partager les informations permet à tous d'atteindre les objectifs.

“Jusqu'à présent les collaborateurs du Holding utilisent des dizaines de systèmes de gestion qui sont parfois très différents” explique Michel Allé, Project Sponsor ERP de la Holding. “ERP va par exemple faire diminuer le nombre des paperasses et l'introduction multiple de données, ce qui va libérer du temps pour d'autres tâches importantes”.

Fin 2009

Après la phase de *Planification & Vision* c'est l'étape de la *Conception* qui a été clôturée à Limelette avec les rapports des six projectteams qui travaillent aux différents aspects de l'ERP. Le séminaire était également le coup d'envoi de la phase 3: la *Réalisation*. “Le SAP, le système ERP choisi, va à présent être construit selon les processus déterminés dans la phase de la *Conception*” précise Christian Vanhaeren, project manager ERP au sein de la SNCB-Holding. “Nous allons mettre à jour et transférer les données existantes vers le nouveau système, tester méthodiquement celui-ci, former les collaborateurs qui vont devoir utiliser SAP et rédiger un manuel pour les utilisateurs”.

Le système ERP entrera en fonction à la fin 2009 et le projet Mind³ suit le timing prévu. “Mind³ et ERP vont simplifier la vie des collaborateurs de la Holding et de tout le Groupe d'ailleurs. Parmi les tâches existantes des activités de routine vont se muer en des tâches qui donnent plus de satisfaction. De cette manière chacun pourra accorder plus d'attention au contenu et à la qualité de son travail. En plus le système ERP choisi est plus convivial, vraiment plus agréable à utiliser que les anciens systèmes”.



Première priorité: la sécurité

Infrabel obtient son certificat de sécurité

Le 23 mai dernier, Infrabel a reçu du SSICF, le Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer, son certificat de sécurité, valable pour une période de 5 ans.

Le certificat de sécurité obtenu en mai est la confirmation qu'Infrabel satisfait à toutes les exigences de sécurité requises pour gérer le réseau ferré et garantir en toutes circonstances, à son personnel comme aux voyageurs, une sécurité maximale.

Selon la loi du 19 décembre 2006, qui transpose en droit belge les directives européennes relatives au trafic ferroviaire

contenues dans le *deuxième paquet*, le gestionnaire d'infrastructure est tenu d'obtenir un certificat de sécurité qui reste valable 5 ans. Dans cette optique, Infrabel a investi dans une politique de sécurité active. Elle a dressé un inventaire des mesures visant à assurer la sécurité sur le réseau. Le défi consiste à présent à faire connaître le système en interne et en externe, et à en assurer le contrôle et le suivi permanent.

3 questions à **Luc D'Hoker**, chef du service Systèmes de Sécurité et Gestion des Risques de la Direction Accès au Réseau



Que représente le certificat de sécurité pour Infrabel ?

Infrabel a toujours attaché une très grande importance à la sécurité. La prévention des dommages humains et matériels causés par le trafic ferroviaire est notre priorité absolue. Le certificat de sécurité constitue la reconnaissance officielle de l'efficacité de notre système de gestion de la sécurité. Le certificat nous a également permis d'approcher la sécurité de manière positive. En général, c'est à la suite d'un accident que la sécurité sur le réseau ferré est évoquée.

Quels changements ont modifié la politique de sécurité ?

Infrabel s'emploie actuellement à implémenter un management de la sécurité guidé par le risque. Nous

avons rigoureusement analysé le système de sécurité dans son ensemble, sans viser des collaborateurs en particulier. A présent, l'objectif est de transformer le modèle réactif existant en un modèle préventif, de façon à améliorer en permanence le niveau de sécurité. Grâce à Saferail, la nouvelle application qui enregistre chaque incident sur le réseau, nous avons l'espoir de découvrir des tendances qui nous permettront de développer de nouvelles actions préventives. Au moyen de mesurages constants, nous pourrions ensuite fixer des objectifs de sécurité réalistes pour le futur. Ces objectifs seront communiqués aux entreprises ferroviaires lors d'un Safety Meeting annuel.

Quel est le rôle du personnel dans ces procédures ?

Le personnel sera chargé de mettre en pratique la politique définie. Une communication ciblée sur l'importance de nos investissements en matière de sécurité est donc aussi primordiale. Le personnel effectuant des tâches critiques en matière de sécurité doit être sensibilisé en permanence à sa responsabilité personnelle. La sécurité du réseau ferroviaire est un sujet extrêmement sensible. La mise en œuvre d'un plan de communication ciblé, destiné à la fois au personnel, aux clients et au management, constitue notre plus grand défi pour la deuxième moitié de l'année.

stratégie



IRT contrôlé



Information en situation perturbée: plus et mieux

stratégie

En 2007 encore nombre de membres du personnel du Groupe SNCB ont participé à l'enquête IRT organisée par la direction Voyageurs de la SNCB chaque année en octobre. Ils ont évalué l'information reçue par des voyageurs lors de leur parcours. Les résultats de l'enquête sont intéressants. En voici un aperçu.

Les enquêtes IRT (Information in Real Time) entendent évaluer l'information reçue par les voyageurs en gare et dans le train, en situation normale ou perturbée. L'attention est également mise sur la régularité et le personnel d'accompagnement.

Pour réaliser ces enquêtes, appel est lancé aux membres du personnel du Groupe SNCB qui durant le mois d'octobre remplissent un questionnaire chaque fois qu'ils prennent le train. Cette année, 186 volontaires ont rempli 4.100 questionnaires.

Régularité

La régularité n'a rien à voir en soi avec IRT... mais elle a un impact sur la diffusion de

l'information au client.

Un constat important: la régularité des trains a légèrement baissé. En octobre dernier, 88,3% des trains sont partis à l'heure, contre 90,9% en 2006. Les retards ont parfois été importants: 32,5% des trains avaient au départ un retard de plus de 10 minutes.

Information dans la gare de départ

Nouvelles positives en ce qui concerne la diffusion d'information dans la gare. 74% des gares sont équipées d'écrans d'info. Les participants à l'enquête sont très satisfaits de l'info reçue via ce canal. Seul bémol: les renseignements spécifiques assez pauvres sur les retards, notamment sur les

raisons et la durée.

Le système d'annonces en gares est également évalué positivement. Dans 67% des cas, les participants entendent les annonces, qui sont claires et compréhensibles.

Une remarque importante: lorsque les trains sont en retard, les enquêteurs ont entendu une annonce dans 81,9% des cas.

Information dans les trains

Le nombre d'annonces entendues à bord des trains a été plus grand en 2007 qu'en 2006: 73% l'an dernier contre 62% l'année précédente. La qualité des annonces a également été excellente, que ce soit en situation normale ou perturbée.

Lors des retards, 61% des enquêteurs ont entendu une annonce dans les trois minutes... contre seulement 19% en 2006.

Les accompagnateurs

Les accompagnateurs sont très présents pour les enquêteurs: 74% d'entre eux l'ont vu(e) durant leur trajet. L'éventuel retard du train n'influence pas leur présence. 99% des personnes interrogées ont trouvé l'accompagnateur ou l'accompagnatrice amical(e), poli(e), décent(e). Une belle reconnaissance!

Dernière remarque intéressante, pour finir: 37% des accompagnateurs annonçaient la disponibilité de places assises lors de suroccupation du train. Un service apprécié par la clientèle!

Prochaine enquête: dans deux mois.

mon opinion



Satisfaction

Bientôt, nous donnerons notre opinion

stratégie

Lorsque vous verrez cette image, associée à ce nom, souvenez-vous qu'il est question de la première enquête de satisfaction et de bien-être à laquelle tout le personnel du Groupe SNCB est invité à participer. Première mais pas dernière.

Deux enquêtes étaient en projet. L'une, décidée par la gestion des ressources humaines, pour connaître l'avis du personnel sur son vécu professionnel. L'autre, un projet de Corporate Prevention Services (CPS), pour concrétiser l'obligation légale de se préoccuper du bien-être au travail et agir sur les points de tension.

Une grande enquête, sur le lieu de travail

Les deux enquêtes ont été fusionnées et notre opinion nous sera demandée en une seule fois à partir du 20 octobre prochain. D'autres enquêtes ont été menées, de ma-

nière isolée, mais c'est la première fois que tout le personnel des trois sociétés sera consulté.

Le Groupe table sur une participation importante. Le droit de donner son avis, on ne va quand-même pas s'en priver ! Il y aura donc beaucoup de questionnaires à traiter après trois semaines de consultation. ZebraZone, l'agence engagée pour le faire, dépouillera et analysera avant la fin de l'année.

Rassurez-vous: on ne vous ennuiera pas à la maison. Les questionnaires parviendront sur le lieu de travail, sur papier pour la majorité d'entre vous, ou sous forme électronique pour ceux qui disposent d'un pc et d'une connexion e-mail avec l'extérieur. Et c'est au travail qu'on vous proposera de donner vos réponses. Ca ne prendra pas trop de temps. Il ne faudra qu'une trentaine de minutes pour exprimer votre opinion.

En parfaite confiance et transparence

ZebraZone recevra directement tous les questionnaires remplis et en tirera la réponse globale de tous les participants. C'est,

pour tous ceux qui auraient eu une crainte, la garantie que les réponses individuelles, de toute façon anonymes, resteront confidentielles. A aucun moment la direction du Groupe ne saura ce que Benoît, Erik, Luc, Katrien ou Michaël pensent chacun à sa façon. Du reste, ZebraZone est légalement tenue à cette confidentialité.

Les résultats globaux nous seront évidemment communiqués et chacun verra si son sentiment est proche ou non de celui des cheminots en général. C'est une question de transparence. Les résultats seront d'ailleurs un point de départ pour lancer ensuite des actions spécifiques. A quoi aurait servi ce vaste travail de consultation si, ayant constaté un problème réel, on ne s'attaquait pas à sa résolution ?

Opération unique ? Absolument pas ! L'intention est de reproduire cette consultation tous les deux ou trois ans. Il faut en effet mettre en application les actions correctives, et cela prend du temps. Quand vous reverrez apparaître le logo et le nom, vous saurez donc que nos ressources humaines vont être radioscopées et que le progrès sera une fois de plus en marche.

Prévention santé



Mesurer son CO et les risques encourus

santé

Fin septembre, avec l'Union européenne, le Holding propose un test de CO dans deux bâtiments des services centraux à Bruxelles. Le CO qu'on rejette des poumons, pas celui présent dans l'atmosphère. Gratuit et instructif, le test est un des actes d'une vaste campagne d'information sur le tabagisme et ses effets sur la santé.

Le monoxyde de carbone (CO) prend la place de l'oxygène dans les globules rouges. Le sang ne parvient plus, alors, à oxygéner le cœur comme il le devrait. Le CO est donc dangereux.

Actif, passif... taux de CO variable

L'air rejeté par un non fumeur contient de 0 à 5 pour mille de CO. Le non-fumeur exposé à un tabagisme passif peut en rejeter 7,5 pour mille. C'est déjà important si l'on sait que selon les normes européennes, la limite de pollution des villes est établie à une teneur en CO de 8,5 pour mille. Quant au fumeur, son niveau de risque est bien supé-

rieur: entre 35 et 40 pour mille s'il fume un paquet par jour, près de 100 pour mille s'il en consomme trois.

Un non-fumeur n'est pas à l'abri du tabagisme passif. Par exemple parce qu'il/elle vit avec un ou plusieurs fumeurs, ou encore qu'il/elle fréquente un ou des groupes où l'on fume. En principe, le tabagisme passif ne doit plus le guetter au travail: fumer y est interdit.

Avec l'Union Européenne

L'Europe a saisi l'importance de sensibiliser à ce problème en menant, depuis 2005, une campagne *help* qui vise à aider celles et ceux qui ne veulent pas commencer à fumer, qui veulent cesser de fumer ou qui,

tout simplement, subissent le tabagisme des autres. Un des actes visibles de cette campagne est l'organisation, sur les lieux de travail, de mesures de CO, un test anonyme qui permet à chacun d'évaluer son niveau de risque personnel.

Les tests seront encadrés par les spécialistes de l'Union européenne, un médecin du travail de CPS et un conseiller en prévention de H-SE. Ils seront pratiqués le 23 septembre dans deux bâtiments à Bruxelles, 85 rue de France et 40 avenue de la Porte de Hal.

Chacun pourra prendre 5 à 10 minutes pour souffler dans le testeur et recevoir le résultat du test assorti de quelques commentaires et conseils.

CPS et Sécurité-Environnement estiment que cette opération est une bonne manière d'attirer l'attention sur les risques du tabagisme et déclencher, peut-être, un processus salutaire comme avaient pu le faire les séminaires organisés précédemment.

Des affiches annonceront l'opération dans les deux bâtiments.



Service Clientèle

Les chiffres 2007

Le Service Clientèle de la SNCB a publié son rapport annuel: on y lit que le nombre de voyageurs en irrégularité à bord des trains est resté stable, que le nombre de plaintes a augmenté et qu'il y a eu moins d'objets perdus l'an dernier.

En 2007, la SNCB a recensé 208.371 situations d'irrégularité à bord des trains, soit une augmentation d'à peine 0,37% par rapport à 2006. Ce nombre reste donc stable tandis que le nombre de voyageurs transportés n'a cessé d'augmenter (+5% en 2007). Il semble donc que, peu à peu, les mesures prises pour lutter contre la fraude et les situations d'irrégularité portent leurs fruits.

La majorité des irrégularités constatées concernent des voyageurs en trafic intérieur, tandis qu'une minorité concernent des infractions commises à bord de trains internationaux. Le plus souvent, les constats sont rédigés à l'encontre de personnes dépourvues de titre de transport (133.732 soit 64,18%).

On note également un pourcentage élevé de voyageurs qui n'étaient pas en possession de leur Carte Train lors du contrôle (23,80% soit 49.592 voyageurs).

Plus de plaintes

En 2007, le Service Central Clientèle de la SNCB a reçu 31.520 réactions (+14%) de la part de clients dont 22.961 plaintes. De ces plaintes, 21.823 l'étaient à l'encontre du service intérieur, ce qui représente, par rapport à 2006, une hausse de 22%. Cependant, en 2007, la SNCB a transporté 197 millions de voyageurs en service intérieur (+5%).

Plaintes: facile avec Internet

La hausse du nombre de plaintes d'année en année est en partie liée au succès croissant de l'utilisation d'Internet. En effet, depuis 2001, le nombre de plaintes introduites par e-mail a fortement augmenté; passant de 9% à 61% en 2007.

Call Center Voyageurs

En 2007, le Call Center Voyageurs a répondu à 19,5% d'appels en plus par rapport à

2006. Il a répondu à 84,2% de ces appels, dont pour 70% d'entre eux dans les 30 secondes.

L'aide aux personnes à mobilité réduite a, elle aussi, connu une hausse importante: 1.285 demandes contre 1.052 en 2006.

Objets Trouvés

L'année dernière, 39.920 objets ont été trouvés dans les trains et dans les gares contre 50.204 en 2006. Le nombre d'objets restitués a également diminué, passant de 14.335 en 2006 à 12.983 en 2007.

La majorité des objets sont perdus à bord de trains du service intérieur (84%) et un faible nombre à bord de trains internationaux ou en gare.

Les objets les plus couramment trouvés sont des sacs à dos ou de voyage, des vestes, des pulls, des parapluies, des portefeuilles, etc.



client



Accompagnement
des trains

Les appareils IBIS offrent une nouvelle option

Les constats d'irrégularité, les formulaires C170, étaient jusqu'ici remplis à la main. Désormais, grand changement, cela peut se faire via IBIS.

client

Les appareils IBIS font partie de l'équipement des accompagnateurs depuis quelque temps déjà. Ces ordinateurs portables permettent d'imprimer les billets et de consulter les horaires. Les clients peuvent aussi payer leur titre de transport par carte de crédit grâce à IBIS.

Désormais, les accompagnateurs peuvent remplir le formulaire C170 (constats d'irrégularités) via cet ordinateur. Ils ne seront plus obligés de le faire à la main en trois exemplaires dont un pour le voyageur. Mieux : l'accompagnateur peut introduire les données du voyageur en irrégularité en insérant leur carte d'identité électronique ou leur carte SIS dans l'appareil IBIS qui extrait l'information de la puce pour l'introduire directement dans le formulaire C170.

Gain de temps

Cette nouveauté épargnera un temps précieux aux accompagnateurs. Le client aussi y verra un avantage : il recevra un document clairement lisible.

Saison estivale

La SNCB renforce son offre touristique

L'été, des milliers de touristes d'un jour et autres voyageurs prennent le train à destination de la côte, de l'Ardenne ou d'un autre site touristique. Comme chaque année, la SNCB propose un éventail de trains pour la saison estivale.

Vers la Côte

En plus de l'offre de base déjà très vaste de trains IC, IR et L qui relient les principales villes du pays aux gares côtières (en semaine, il y a 213 trains au total et le week-end, 183), la SNCB a prévu en juillet et août 56 trains touristiques (ICT) en semaine vers Blankenberge, Knokke, La Panne, Ostende et Zeebrugge-Strand. Les week-ends et jours fériés, le nombre d'ICT s'élève à 75.

Cette offre SNCB déjà très riche peut encore être renforcée par des trains *Beau temps*.

Autres destinations touristiques

Cette année encore, la SNCB soigne son offre de trains pour tenir compte autant que possible de la demande d'une clientèle souhaitant, avec raison, voyager confortablement sans se soucier des problèmes de circulation et de parkings, vers les principales destinations touristiques du pays.

D'autres destinations touristiques, comme l'Ardenne ou Walibi, bénéficient également d'une desserte par les trains touristiques (ICT) en renfort des trains IC, IR et L de l'offre de base. Ces trains touristiques circulent en semaine et durant le week-end vers Bierges-Walibi (Ottignies ou Wavre) ainsi que vers Houyet et Jemelle.



De gauche à droite:
Marinella et Fabienne de pied ferme pour lancer
un grand chantier. - L'administrateur délégué et le
bourgmestre font le mur !



Gares

Gembloux, gare nouvelle

gares

Le chantier de la nouvelle gare, c'est parti !

**Un nouveau bâtiment voyageurs, une passerelle d'accès aux quais,
des abords lifés. Une implantation qui favorise la mobilité.**

La gare actuelle ne répondait plus aux exigences de fonctionnalité et de confort. Sa nouvelle implantation s'inscrit dans un vaste projet de rénovation, dans les cartons du Groupe depuis début 2000.

Le nouveau site prend place entre la gare actuelle et la cabine de signalisation.

Une gare lisible, une gare visible

Marinella Salemi, architecte à la direction Patrimoine, a un credo: faciliter la trajectoire naturelle du voyageur. "Les abords de la gare permettront un accès bien plus aisé pour les piétons, bus, vélos, taxis, voitures... Et la structure intérieure du bâtiment s'organise autour du client, personnes à mobilité réduite comprises: le hall central abrite les guichets, l'affichage et l'accès à

la passerelle. Une zone commerciale et les bureaux des gestionnaires de la gare sont situés de part et d'autre".

Une gare translative

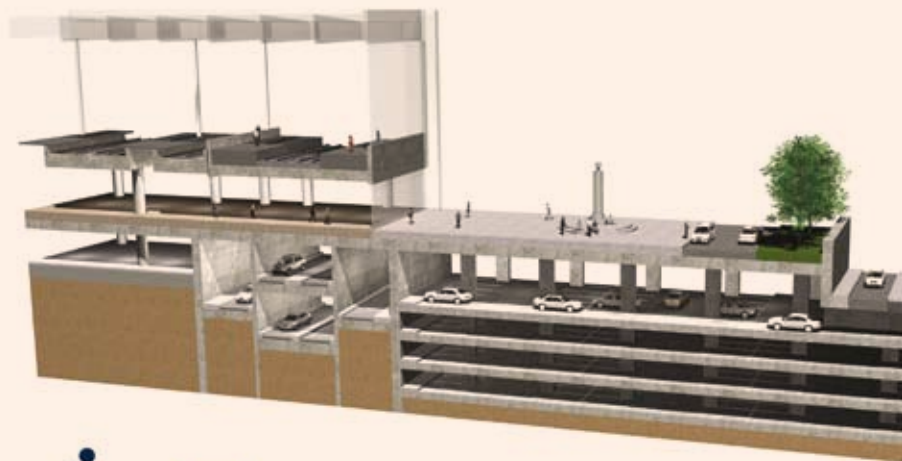
Sur la passerelle, qui prend naissance dans le hall, on accède aux 2 quais via ascenseurs, escaliers et escalators montants. Le choix d'une passerelle est guidé par la sécurité mais aussi par sa vocation de trait d'union. Marinella: "Ce passage aérien long de 60 mètres relie le hall, les quais et le parking récemment inauguré, tout en joignant deux quartiers de la ville". Cette 'translativité' est retenue dans de nombreux projets: Namur, Mons, Liège, Malines...

Le planning

Les travaux seront terminés en mars 2010.

Fabienne Demanet, architecte Patrimoine basée à Namur, suivra le chantier sur place: "Ce délai est raisonnable car le nouveau bâtiment et la passerelle sont réalisés en même temps. Il faudra aussi tenir compte de la modernisation prochaine des quais, en 2010, et de la modification du tracé des voies". Un tel projet demande une étroite collaboration avec la SNCB et Infrabel. Fabienne poursuit: "La gare actuelle, les quais et l'accès au parking restent effectivement en service; l'exploitation doit être maintenue pendant les travaux et c'est un vrai défi".

Avec ses 12.000 voyageurs par jour, Gembloux est la 7ème gare wallonne.



gares

Projet de développement urbain

Renaissance du quartier de la gare à Malines

D'ici 2018, les environs de la gare de Malines seront redevenus un quartier convivial où il fera bon vivre. Eurostation a élaboré un Masterplan qui a été signé le 9 mai. Connect a rencontré Herwig Persoons, administrateur délégué du bureau d'études et d'urbanisme et lui a demandé d'emblée "Comment est né ce projet ?"

Depuis des années on cherchait une solution à la saturation du trafic à Malines. Au fil du temps, la gare s'est progressivement isolée du reste de la ville. Dans le passé, des plans fragmentaires furent mis sur la table pour résoudre le problème. Ce ne fut évidemment pas une réussite. La différence fondamentale avec notre *Masterplan* réside dans son approche intégrale: nous partons d'une étude urbanistique globale. Nous avons trouvé l'idée novatrice qui consiste à faire passer tout le trafic de transit en sous-sol. Ca permettra de créer de nouveaux espaces de vie. La gare en elle-même comptera 3 niveaux: les trains circuleront au +1; le niveau 0 (rez-de-chaussée) sera réservé au hall de gare, à la gare des bus et à la place piétonne, tandis que le -1 accueillera des parkings".

Combien de temps a-t-on planché sur ce Masterplan ?

"Environ 9 mois. Nous nous sommes lancés en avril/mai 2007 et un projet fut soumis dès le mois de juin de la même année. Les péripéties autour de la formation du gouvernement ont quelque peu freiné notre élan, mais, somme toute, ça s'est bien passé".

Quel est le phasage des travaux ?

"La LGV et le bypass pour le trafic de transit devront être achevés pour septembre 2012 et les autres phases prendront à chaque fois 2 à 3 ans. Le projet sera prêt en 2018".

Quelle a été la réaction des riverains ?

"Ils se montrent très enthousiastes, ce qui

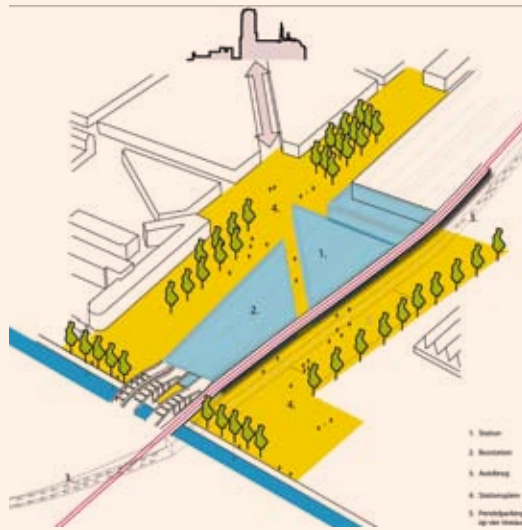
est plutôt rare quand des changements radicaux sont au menu. Beaucoup de gens ont marre de la situation actuelle et ne souhaitent rien moins qu'un grand chambardement dans le quartier de la gare".

Y a-t-il des points de ce projet qui focalisent davantage l'attention ?

"Le quartier et les rives du canal doivent devenir vivables. Les abords de la gare doivent redevenir une partie de la ville à part entière, comme au 19e siècle. On va rouvrir la porte vers le centre de Malines. C'est ici que nous revenons à notre point de départ: une approche globale des abords et un développement urbain intégral."

Qu'est-ce qui donne tant d'importance à ce projet ?

"Malines bénéficie de belles perspectives d'avenir: la ville fera partie du RER aussi bien bruxellois qu'anversois, elle se situera sur le tracé du TGV et il y a naturellement la relation Diabolo qui permettra d'arriver à Bruxelles-National en train en à peine 8 minutes. Malines est un point nodal impor-



De gauche à droite:
Herwig Persoons, administrateur délégué d'Eurostation.

Les *couches* de la future gare: au niveau +1 rouleront les trains tandis que le niveau 0 est dédié aux piétons et que les parkings et la circulation de passage occupent le -1.

Le nouveau projet de développement urbain relie la gare au coeur de Malines.

tant sur le réseau ferroviaire belge.”

Intégrer la gare au tissu commercial de la ville: comment faire ?

“Nous commençons toujours par une étude urbanistique dans laquelle on s’interroge sur le rôle que la gare joue dans la ville. Ensuite, nous nous penchons sur la manière de redynamiser la gare (et ses abords) dans un contexte urbain. La gare de Malines est en dehors des remparts qui à un moment donné ont été transformés en *autoroute urbaine*, ce qui a conduit à l’effri-

tement du lien entre le centre et la gare. Le Masterplan vise une restauration des axes urbains qui seront prolongés sous la gare. Malines pourra ainsi poursuivre son essor sous les voies.”

L'environnement et les matériaux durables ont-ils leur place dans ce 'Masterplan' ?

“Effectivement, Eurostation est un précurseur en matière d’économies d’énergie. Nous étudions pour le moment l’utilisation de panneaux solaires transparents pour la gare d’Ostende. A Malines aussi, nous met-

trons en œuvre les techniques les plus durables et les plus novatrices. Et de manière plus générale: notre *Masterplan* privilégie les usagers faibles et les transports en commun dans le quartier de la gare”.

Dans les quartiers rénovés, les logements deviennent souvent impayables. Comment éviter ça ?

“La création d’une entreprise mixte dans laquelle Eurostation et les communes sont des partenaires, est susceptible d’éviter que les promoteurs immobiliers fassent flamber les prix”.

Le nouveau quartier de la gare en un mot

Dans Connect 32, vous avez pu lire que la gare de Malines allait subir une métamorphose dans les 10 ans à venir. De nouveaux quais couverts, des ascenseurs, des magasins, des escaliers roulants, un dépôt pour 5.000 vélos, un parking couvert pour 2.500 voitures, des travaux d’infrastructure en vue de l’aménagement du *bypass* (2 voies supplémentaires), le passage de trains à grande vitesse et l’intégration de la gare comme terminus du RER: voilà quelques-uns des futurs atouts de Malines.

La SNCB-Holding, Infrabel, De Lijn, la ville de Malines et la Région flamande investiront ensemble quelque 255 millions d’euros dans ce projet. Le 9 mai, toutes les parties ont signé, sous la houlette de la Ministre des Entreprises publiques Inge

Vervotte et Eurostation, le *Masterplan pour les abords de la gare de Malines*.

Solution durable aux problèmes de mobilité

L’objectif est d’intégrer la gare au cœur de Malines. A l’heure actuelle, l’accès à la gare est obstrué par la Vaart, la Dyle et les axes d’accès surchargés. Le projet d’Eurostation contribue à une solution durable au problème de la mobilité.

Grâce à l’*axe de désenclavement Est*, le quartier de la gare sera débarrassé du trafic de passage. Cette artère souterraine sera dotée d’une bretelle directe vers le parking de la gare. Afin de limiter l’impact de ces travaux sur les environs, cette construction s’accompagnera de l’aménagement du *bypass* TGV.

Habiter, travailler, vivre près de la gare

La nouvelle place de la gare sera réservée aux usagers faibles et le pont routier du Postzegellaan sera démoli. Il en résultera une zone piétonne royale. Les abords de la gare devront se muer en un quartier convivial imprégné d’une vraie âme où les gens pourront habiter, travailler et se détendre. En bref, ce sera le prolongement naturel du centre animé de Malines et pas un frein à l’expansion de la ville.

Bon plan !

Sur <http://www.youtube.com/watch?v=5Wq7xTNnuBM>, on peut voir un film sur le futur quartier de la gare.



Marchandises

Les premières TRAXX sont livrées

Les premières des 40 locomotives TRAXX sont livrées pour les trafics fret vers l'Allemagne. Elles seront opérationnelles à partir de décembre.

Optimiser la production des grands flux internationaux par la création de corridors, c'est l'un des axes stratégiques importants du groupe fret de la SNCB. Pour le corridor vers l'Allemagne (projet COBRA), la SNCB a passé commande auprès de la firme Angel Trains pour la location de 40 locomotives électriques quadritension type TRAXX de Bombardier.

Trafics vers l'Allemagne

Depuis juin dernier et jusqu'à la mi-2009, la

firme Angel Trains va livrer 40 locomotives TRAXX destinées à circuler sur le corridor fret vers l'Allemagne via Montzen et via les Pays-Bas, ainsi que sur la liaison Anvers-Rotterdam.

Spécialisées fret

Ces locomotives sont spécialisées pour le trafic marchandises. Elles peuvent circuler à une vitesse de 140 km/h et tracter des charges de 2.000 tonnes brutes au moins. De l'Allemagne vers la Belgique via Aachen West – Montzen, cette charge est limitée à cause de

la forte inclinaison. Elles sont louées pour une période de 10 ans et permettront, dès que la ligne Montzen – Aachen sera électrifiée fin 2008, de réaliser des trains de et vers l'Allemagne sans arrêt à Montzen.

Entretien dans nos ateliers

Pendant la période de location, toutes les opérations de maintenance seront effectuées dans un atelier et par du personnel de la SNCB, sous la responsabilité et suivant les instructions du fournisseur qui fournit également les pièces de rechange.

bref



L'atelier comme décor.



AC Gentbrugge

Trois, deux, un ... Action!

L'atelier central de Gentbrugge a servi de décor à une poursuite pleine de suspense, dans la série de la VRT, *Flikken*.

Dans un des derniers épisodes de *Flikken*, diffusé le 18 mai, des scènes ont été tournées à l'AC Gentbrugge. Il s'agit d'une scène de course poursuite au cours de laquelle une bande de voleurs tente d'échapper à la police gantoise.

Pour tourner les images, l'atelier a été fermé, pour éviter tout accident et éviter d'avoir trop de curieux.

Carlos Van Waerebeke (à gauche) et Eddy Van De Velde, agents de l'AC Gentbrugge, ont apporté leur aide lors du tournage.



Ilse Vancoillie, fonctionnaire dirigeante:
"Gand aura un viaduc vraiment design!"

Haute couture en ouvrage d'art

Un viaduc design pour Gand-Saint-Pierre

Le 10 juin dernier, Infrabel a commencé à poser les éléments en béton du tablier du viaduc de Gand-Saint-Pierre sur les piliers de ce dernier. Ce viaduc fait partie du projet d'aménagement des troisième et quatrième voies entre Gand et Bruges, lancé en 2003 et qui ne s'achèvera qu'en 2018.

Le viaduc ferroviaire de Gand-Saint-Pierre permettra d'aménager une voie supplémentaire vers Bruges sous les voies principales de la ligne Gand-Bruges. "L'objectif de ces travaux est d'améliorer la circulation des trains au départ de Gand vers Bruges" explique Ilse Vancoillie, fonctionnaire dirigeante du projet. "Le viaduc, avec ses deux voies centrales, sera réservé aux trains rapides. Les trains omnibus et les trains de marchandises emprunteront les deux voies extérieures".

Des travaux de grande précision

Les travaux de construction du viaduc long de 681 m se déroulent en plusieurs phases. Le 10 juin dernier, à 6 heures du matin, Infrabel a commencé à poser, à hauteur du Ringvaart, les 24 premiers éléments en béton du tablier du viaduc qui mesurent chacun 17,5 m de long et 3,20 m de large. Les éléments préfabriqués pèsent 115 tonnes et

sont arrivés des Pays-Bas sur des camions. "Jusqu'au 27 juin, nous avons installé deux éléments par jour à l'aide de deux grandes grues. Une opération qui exigeait une extrême précision" souligne Ilse Vancoillie. "Afin de faire correspondre parfaitement les éléments du tablier sur les piliers, il était très important qu'ils disposent des mesures exactes. En la matière, nous pouvons faire confiance à l'œil acéré de notre personnel de surveillance sur le chantier. Comme il m'est impossible d'être sur le chantier vingt-quatre heures sur vingt-quatre, leur présence et leur expérience sont primordiales" ajoute la chef de projet.

Dans la nuit du 27 au 28 juin, deux éléments en métal de 29,5 m de long ont été posés sur le pertuis à la Sleepwagenstraat. L'installation de 26 autres éléments en béton et de deux éléments supplémentaires en métal à hauteur de la Snepkaai est prévue pour la fin août. Dans un troisième temps, plus tard cette année, les derniers

éléments du tablier du viaduc seront posés à hauteur de la Lys.

Un viaduc design

Le viaduc ferroviaire flambant neuf sort déjà de l'ordinaire. L'architecte Philippe Samyn a doté ses piliers et son tablier d'un design en forme de goutte, qui saute immédiatement aux yeux. "Le viaduc a effectivement une forme inhabituelle" confirme Ilse Vancoillie. "Et les grilles qui filtrent la lumière du soleil entre les deux voies créent en outre un jeu de lumière dynamique. On peut donc véritablement le qualifier de viaduc design".

Les travaux de construction du viaduc seront achevés début mai 2009. La pose des voies ainsi que l'installation de la signalisation et de la caténaire viendront ensuite. Les premiers trains emprunteront le viaduc dès l'entrée en vigueur des nouveaux horaires de décembre 2009. Coût total du nouveau viaduc: environ 20,5 millions €.

infra



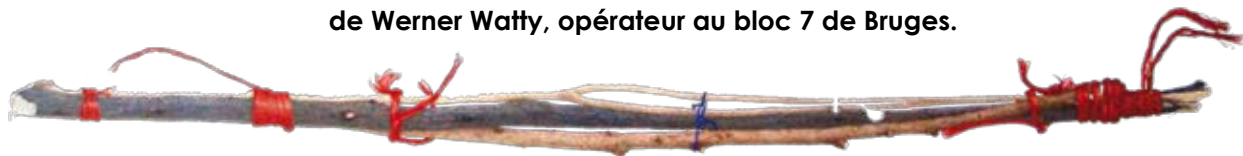
Photo Werner Watty : © Jean-Jacques Soenen

Des talents parmi nous

Sur la voie de l'art

talent

Dans le courant du mois de mai dernier, Canvas a diffusé une émission intitulée *Canvascollectie*, qui offrait la chance à des artistes d'exposer leurs œuvres au Palais des Beaux-Arts de Bruxelles. Des 14.000 œuvres d'art envoyées, seules 250 ont été retenues. Parmi elles, *Land of Oz*, une peinture de Werner Watty, opérateur au bloc 7 de Bruges.



L'oeuvre de Watty arrive à relativiser le sérieux et à sublimer les choses simples. Il y a dans son œuvre une belle alternance entre une certaine bravoure et une dose de virtuosité d'une part, et des images plus facétieuses et à double sens d'autre part. Watty établit des rapports qui trahissent la présence d'un véritable esprit poétique. Ses images sont étayées par un concept. Ce ne sont pas uniquement des images, elles contiennent aussi une affirmation, l'expression concise d'un souvenir où l'essentiel se révèle derrière un voile d'émotion subtil.

Hugo Brutin – critique d'art (A.I.C.A.)

Werner Watty est opérateur au sein de la nouvelle cabine de signalisation de Bruges. Durant son temps libre, Werner est artiste peintre. Il a décidé d'entamer sa carrière de peintre au début des années 70. Depuis, son oeuvre a été présentée dans le cadre de nombreuses expositions, jusqu'en Nouvelle-Zélande.

"Et pourtant, j'ai longtemps hésité à participer à *Canvascollectie*" avoue Werner. "Finalement, c'est ma compagne qui m'a convaincu de le faire, et heureusement ! Je suis très content d'avoir pu prendre part à toutes les étapes de l'événement: les présélections au PMMK (Musée provincial d'art moderne) à Ostende, avec le jury, le vernissage au Bozar, l'émission en direct à la télévision, les rencontres avec des personnalités connues comme Jan Hoet, entre autres !"

Les thèmes récurrents dans l'oeuvre de Watty sont les sansevières, les vaches stylisées et les ours en point de croix et même des bâtons, trouvés sur la plage, des rameaux et des cailloux. Derrière chaque tableau se cache toutefois une histoire: les bâtons que l'on voit dans *Land of Oz* ont été ramenés d'Australie par le fils de Werner.

"J'ai reçu beaucoup de réactions positives de la part de mes collègues de travail. Le chef de la surveillance générale, Roland Verduyn, m'a pleinement soutenu et a même encouragé les collègues à regarder *Canvascollectie*. J'ai encore un autre rêve: pouvoir décorer tout un pan de mur dans la cabine de signalisation, ici à Bruges. Je me l'imagine déjà: le mur serait couvert d'une fresque représentant des branches et des feuillages, afin de donner à mes collègues l'impression de se trouver à l'extérieur".



Pas besoin de **super pouvoirs** pour améliorer la **ponctualité**!

Vous faites tout les jours des efforts (souvent, parfois dans des conditions très sèches). Mais dans notre métier le résultat est négligeable à d'importantes conséquences... 500.000 voyageurs complètent vos notes chaque jour pour arriver à temps à destination.

Aussi, nous n'allons pas vous demander de devenir des super-héros, mais plutôt de veiller à bien respecter les procédures, suivre le travail en toutes circonstances, alerter les collègues en cas de difficulté sur le chantier... Chacun d'entre nous a un rôle à jouer dans la ponctualité des trains. Et au final, il n'y a pas que les voyageurs qui gagnent !

LA PONCTUALITÉ
TOUT LE MONDE Y GAGNE



Pas besoin de **super pouvoirs** pour améliorer la **ponctualité**!

Vous faites tout les jours des efforts (souvent, parfois dans des conditions très sèches). Mais dans notre métier le résultat est négligeable à d'importantes conséquences... 500.000 voyageurs complètent vos notes chaque jour pour arriver à temps à destination.

Aussi, nous n'allons pas vous demander de devenir des super-héros, mais plutôt de veiller à bien respecter les procédures, suivre le travail en toutes circonstances, alerter les collègues en cas de difficulté sur le chantier... Chacun d'entre nous a un rôle à jouer dans la ponctualité des trains. Et au final, il n'y a pas que les voyageurs qui gagnent !

LA PONCTUALITÉ
TOUT LE MONDE Y GAGNE

Deuxième
priorité
d'Infrabel:
être à temps

La ponctualité: tout le monde y gagne !

nous

Après la sécurité, la ponctualité est, pour Infrabel, la priorité la plus importante. Elle n'est pas seulement importante pour les voyageurs, elle l'est aussi pour tous les cheminots. Afin d'y sensibiliser ses collaborateurs des Directions Réseau et Infrastructure, Infrabel a mis sur pied une grande campagne interne de communication.

Chaque jour, 500.000 voyageurs comptent sur nous pour arriver à temps à destination. La ponctualité est le résultat de procédures respectées, d'une transmission rapide des informations, d'un travail bien fait et d'une bonne communication entre collègues. En anticipant les problèmes éventuels, il est possible de travailler de manière plus sûre et plus efficace. Voilà pourquoi, au printemps dernier, Infrabel a lancé une grande campagne de sensibilisation visant à mobiliser son personnel des Directions Réseau et Infrastructure autour du thème de la ponctualité, tout en joignant l'agréable à l'utile.

Un travail d'équipe

Concrètement, cette opération comprenait à la fois une campagne d'affichage de grande ampleur et un concours. Ces deux composan-

tes se déroulant chacune en plusieurs étapes.

Les collaborateurs de Réseau ont pu participer en équipe à un concours sur Internet: 6 jeux différents, étalés sur 3 mois et en rapport avec l'univers ferroviaire leur ont été proposés. A la fin de chaque jeu, ils recevaient un petit conseil pour améliorer la ponctualité.

Les agents d'Infrastructure, quant à eux, jouaient de façon individuelle: deux mois durant, ils ont reçu 4 brochures leur proposant des astuces utiles pour plus de ponctualité. Dans chaque brochure, un bulletin de participation les invitait à répondre à 6 questions sur le temps, les chemins de fer ou les conseils prodigués.

Des mannequins sur leur lieu de travail

Outre le concours, Infrabel a mené une cam-

pagne intensive par le biais de différentes affiches qui portaient toutes le slogan 'Pas besoin de super pouvoirs pour améliorer la ponctualité !' Pour chacune des deux Directions concernées, une série spécifique a été élaborée, présentant à chaque fois un collaborateur d'Infrabel sur son lieu de travail déguisé en superhéros.

Ilse Gernaey, mannequin pour l'une des affiches de Réseau, est agent d'accueil à la cabine de Bruges: "La séance photo fut vraiment une expérience unique: j'ai pris la pose comme un mannequin dans ma 'propre' cabine de signalisation. J'ai été positivement étonnée par le résultat. J'ai aussi reçu de nombreuses réactions positives de mes collègues, pendant comme après la séance photo ! Bref, c'est une initiative fantastique en faveur de la ponctualité !"



20 km de Bruxelles

Les premiers de la SNCB félicités par Marc Descheemaecker

Les meilleurs représentants de la SNCB aux 20 km de Bruxelles ont été reçus par l'Administrateur délégué.

NOUS

Les 4 hommes de tête :

Patrick Hapers, Jean-Luc Hannecart, Paul Mertens, Luc Brusseeel

Les 4 premières femmes :

Véronique Laven, Janick Debroux, Barbara Bauts, Dorothée Bonnet

Le Groupe SNCB était solidement représenté lors de l'édition 2007 des 20 km de Bruxelles avec une délégation de 609 coureurs, dont 312 de la SNCB proprement dite.

Les participants n'étaient pas là pour faire de la figuration. Le meilleur temps réalisé - 1h13'29" - approche à moins de 13 minutes celui du grand vainqueur de l'épreuve. Cerise sur le gâteau, les 4 meilleurs temps au sein du groupe SNCB ont été réalisés par 4 collègues de la SNCB.

L'Administrateur délégué a tenu à recevoir les 4 premiers athlètes de la SNCB, ainsi que deux des dames s'étant aussi hissées en tête du classement. Leurs noms:

Patrick Hapers, Jean-Luc Hannecart, Paul Mertens, Luc Brusseeel, Jacqueline Cornet, Dorothée Bonnet.

Marc Descheemaecker les a toutes et tous félicités pour leur exceptionnelle prestation et remerciés pour l'image dynamique dont la SNCB peut bénéficier au travers de leur performance.

Cela étant, tous les participants qui ont franchi la ligne d'arrivée méritent les mêmes félicitations, puisqu'ils sont allés au bout de leurs efforts et de leurs possibilités. Bravos à toutes et tous ! Marc Descheemaecker a fait le vœu de compter une participation encore plus importante du groupe SNCB lors de l'édition 2009.

Oxfam Trailwalker

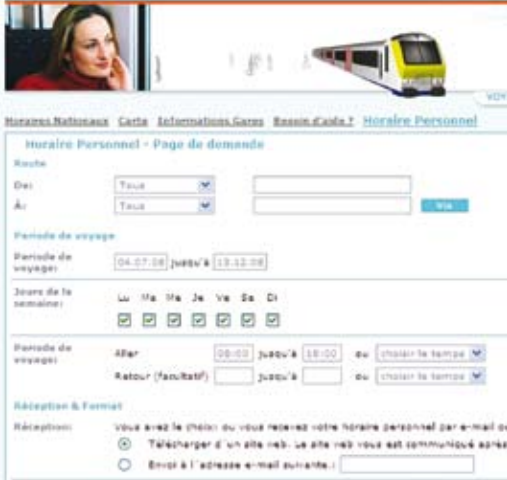
Un cheminot pour la bonne cause

L'Oxfam Trailwalker se déroulera les 30 et 31 août prochains. Il s'agit d'une randonnée de 100 km à travers les Hautes Fagnes qui doit être effectuée en 30 heures maximum. Les équipes de 4 participants doivent récolter un minimum de 1.500 euros pour financer les projets d'Oxfam-Solidarité.

Dans Connect 30 nous annonçons que la SNCB soutient cette initiative en offrant le transport en train gratuit à tous les participants. Joost Vancoppenolle prouve que les cheminots ont vraiment un cœur *gros comme ça*: ce Senior Analyst d'H-ICT relève le défi et participe avec 3 amis (Leah Mitula, Carina Van Londerzele et Brit Heip) au Trailwalker.

Envie d'en savoir plus sur cette belle initiative, sur l'équipe et les dons ? Allez vite jeter un coup d'œil sur www.oxfam.fantasie.be et www.oxfamtrailwalker.be.





Internet

Créez votre brochure en ligne

Une nouvelle application est disponible en ligne sur www.sncb.be: on peut créer en quelques clics sa propre brochure horaire personnelle.

La SNCB entend soigner l'information aux clients notamment par le recours à de nouveaux canaux. C'est ainsi qu'elle a mis en ligne une nouvelle application sur le site www.sncb.be: *Brochure horaire personnelle*.

Pour atteindre cette application, surfez sur le site web de la SNCB, *Voyager en Belgique*. Là, cliquez sur *Horaires*, dans le menu du dessus.

Par cette application, le voyageur peut désormais se constituer une brochure horaire personnalisée en introduisant les gares de départ et de destination de son choix ainsi que la plage horaire souhaitée et la période de voyage. La nouvelle application génère un document imprimable comprenant une *brochure de gare* sur mesure.

Voyageurs

Journée de l'accompagnateur

Le 1^{er} octobre prochain, les accompagnateurs pourront s'exprimer.

Ce jour-là, la Direction Voyageurs National de la SNCB organisera le *Train-Accom-day*, une journée au cours de laquelle les accompagnateurs de train seront au centre de la discussion.

Une soixantaine d'accompagnateurs venus des quatre coins du pays seront invités à aborder ensemble un certain nombre de thèmes vécus sur le terrain. L'objectif est d'organiser chaque année cette initiative. Nous y reviendrons plus en détails dans un des prochains numéros de Connect.

bref

Une famille heureuse à Futuroscope !



Voir les Animaux du Futur, visiter la cité du numérique, la citadelle du vertige, la destination cosmos et bien d'autres créations qui figurent notre futur à tous, c'est un sacré programme à vivre en deux jours à Futuroscope.

Un programme pour la famille d'Eric Eeckhout, tirée au sort parmi les 1.960 participations au concours de Connect. Une famille heureuse, qui organisera son voyage avec l'aide de Rail Facilities.

Des nouveaux collègues ?
Climatisez avec modération.



Fermez portes et fenêtres avant de climatiser.
Infos sur intranet / H-SE Environnement ou par votre relais énergie.

Economiser l'énergie, un réflexe naturel !



AIR CO ? Vas-y mollo.

Si vous avez la clim' dans votre espace de travail, utilisez-la avec modération.

Des pingouins, là, dans votre local ? Ca, c'est pas normal... Votre bureau, c'est pas l'Antarctique ! Là où vous disposez de l'air conditionné – même si les appareils sont souvent pré-réglés pour vous – suivez le guide pour utiliser la climatisation de façon rationnelle, réduire la consommation et la facture énergétiques... et éviter un gros rhume !

Premier réflexe: ne climatisez qu'en cas de réel besoin et pas plus que nécessaire.

- fermez portes et surtout fenêtres quand l'air co fonctionne;
- éloignez si possible les sources de chaleur extérieures et intérieures;
- veillez à ne rien poser sur/près des appareils de climatisation.

L'affiche et l'autocollant sont diffusés uniquement dans les sites où un système de climatisation est mis à disposition du personnel.