

# 42connect

Magazine du personnel du groupe SNCB mars – avril 2009

## Graffitis un sacré boulot !

**Le CLI d'Anvers-Nord**  
grande performance

**La ponctualité**  
mieux servie par des mesures  
ponctuelles

**La TBL1+**  
fait son apparition



**EDITÉ POUR LE GROUPE PAR  
SNCB HOLDING AVEC:**

Heidi Boon  
Annelies De Keyser  
Caroline De Lille  
Aline Foucart  
Jehanne Geudens  
Romina Keller  
Alain-Pierre Meeus  
Ellen Van den Broeck  
Vanessa Vandenbruwaene  
Barbara Verwilligen et  
Jean-Pierre Vantighem

**PHOTOS**

Leo Goossenaarts  
Denis Moinil  
Martial Host  
Johan Dehon (p. 4)

**MISE EN PAGE**

Jansen & Janssen,  
www.jaja.be

**PRODUCTION**

B-Print

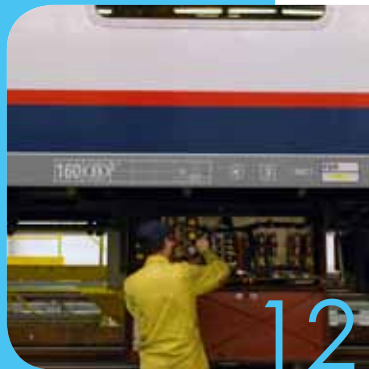
**ADRESSE**

Connect,  
H-CO.001, s. 26/2,  
52-54 rue de France  
1060 Bruxelles  
connect@b-holding.be



05

Un cli tout neuf  
à Anvers



12

Entretien plus  
minuté



16

Sus aux graffitis

**GAGNEZ**  
50 packages  
Panos Rail !

10

**GAGNEZ**  
Lentilles de  
contact à des  
prix Internet!

24

# connect

## participations

3 B-Telecom: comme on grandit !

## infrastructure

4 La LGV 4 testée en profondeur  
5 Infrabel ouvre un nouveau CLI à Anvers-Nord

## cargo

6 Adieu GEM, bonjour CIS

## stratégie

7 SAP, c'est parti !  
8 La Gare: bien plus que la porte vers le train  
11 Le Holding adopte un nouveau style

## client

12 Des efforts pour la ponctualité  
13 Ponctualité 2008: résultats encourageants  
14 RAILTIME: vers une meilleure info aux voyageurs

## talent

15 Receveur gares, nouvelle fonction  
16 Sus aux graffitis !

## formation

18 Training linguistique pour les speakers  
22 Le transfert de connaissances est crucial

## bref

19 Vieilles dames à l'entretien à Schaerbeek

## gares

20 Ouverture du deuxième accès à la gare de Courtrai

## technique

21 Une première mise en service pour la TBL1+

## nous

23 Operational Days à Namur





B-Telecom a quitté les startingblocks en 1998 et n'est pas resté inactif. Dix ans plus tard, le spécialiste des télécoms est une businessunit de Syntigo, une filiale du Holding. Rudy Verbraeken, marketing & business developer, fait le point pour les lecteurs de Connect.



Fibre optique

# B-Telecom: comme on grandit !

syntigo

Le réseau de fibre optique posé le long du réseau ferroviaire dans les années 1990 avait un surplus de capacité de transmission. Pourquoi ne pas commercialiser cette capacité ? Il faut savoir qu'une fibre d'un diamètre de 9 microns peut transmettre plusieurs dizaines de Gigabytes par seconde. Nous disposons de 4.000 km de telles fibres en parallèle à la ca-

ténaire. Un réseau unique. "Le câble de fibre optique est suspendu un peu au-dessus de la caténaire, à l'extérieur de l'axe" explique Rudy Verbraeken. "Ainsi, les incidents à l'alimentation électrique n'ont guère d'effets. Par exemple, lors de l'accident de Pérot, les câbles se sont détachés, mais n'ont pas été brisés".

## Etre vite sur la balle

Même si un dommage majeur affecte le câble, la transmission de données vers les clients n'est jamais interrompue. "Les FiberFixTeams, nos pompiers, réparent le câble dans les 8 heures. Grâce à un système d'anneaux établis aux points stratégiques du réseau, la transmission de données vers les clients peut être déviée, et donc maintenue pendant la réparation".

## Les clients

B-Telecom est actif dans le *Carrier en Wholesale business*, autrement dit la construction de réseaux pour opérateurs de télécoms belges et internationaux. B-Telecom assure la connexion du client final aux réseaux. Il a pour clients, par exemple, les autorités fédérale et régionales, les secteurs financiers et industriels, ainsi que des entreprises de transports publics.

## Toujours grandir

Le réseau de fibres optiques a été posé dans les années 1990 pour les besoins de la SNCB en téléphonie et en informatique. B-Telecom a alors agi comme une véritable petite entreprise qui n'a cessé de grandir. "Notre intégration dans Syntigo nous donne une indépendance bienvenue" poursuit Rudy Verbraeken. "Nous pouvons étendre notre champ sur le principe *grow-as-you-go* et ce avec le soutien de grande qualité du Groupe SNCB".

En une dizaine d'années, le marché des télécommunications a fort évolué. B-Telecom s'y adapte. "En octobre 1998, on comptait sur les forces vives de trois spécialistes. Nous avons survécu au crash du marché des télécoms en 2001. Et maintenant, nous sommes une quarantaine de collaborateurs et nous avons fait en 2008 un chiffre d'affaires de 17 millions d'euros".

participations

## Pourquoi les clients choisissent-ils B-Telecom ?

- Pour son absolue neutralité. B-Telecom se charge du transfert de données, mais n'est pas concurrent des opérateurs internationaux.
- Un trajet ferroviaire de A à B est direct et rapide. Il en est de même de la transmission par un câble voisin de la caténaire.
- B-Telecom implémente de nouveaux paquets de services. Par exemple, l'extension du projet Malaga de vidéosurveillance, grâce auquel B-Telecom se positionne comme un vrai security-partner pour les entreprises publiques et privées. Autre atout d'avenir: le knowhow dans le domaine des datacenters (en termes de technologie, d'implantation, de sécurité, etc.) pour le stockage d'informations industrielles sensibles.



“ Nous testons le système ETCS à fond avec notre Thalys spécial.

Bruno Vanaenroyde, ingénieur au sein du département LGV



Une vue sur le poste de conduite spécialement équipé du Thalys.



Carte LGV4



Lignes à grande vitesse

# La LGV 4 testée en profondeur

infra-structure

**Fin janvier, Infrabel a effectué des essais sur la LGV 4, d'Anvers à Amsterdam. Le but de ceux-ci ? Tester le système ETCS et l'interaction entre l'équipement à bord des Thalys et les balises dans les voies.**

Infrabel avait déjà achevé la nouvelle LGV entre Anvers et la frontière néerlandaise en 2006. La même année, toutes les composantes (voies, caténaires et signalisation) de cette ligne, longue de 38 km, avaient été soumises à une batterie de tests.

“Lors de ces essais, chaque élément de l'infrastructure a été passé sous la loupe” explique Bruno Vanaenroyde, ingénieur industriel auprès de I-I.S.H. “Ces tests approfondis, qui ont vérifié que chaque installation fonctionne et répond aux exigences techniques, nous ont permis d'introduire un dossier d'homologation pour toute la ligne ! Le 23 décembre 2008, nous avons reçu des autorités fédérales les autorisations définitives pour la mise en service de l'infrastructure”.

**Cette homologation est également valable pour la signalisation de la ligne 4. Dès lors, pourquoi faut-il encore effectuer des tests ?**

Bruno: “Lors des essais précédents, nous avons seulement testé les installations dans les voies du système ETCS. Aujourd'hui, nous cherchons à vérifier si la communication entre l'équipement à bord du Thalys et les installations dans les voies fonctionne correctement. Car avant la mise en service définitive de la ligne, l'équipement ETCS des trains doit lui aussi être homologué. Pour ces tests, Patrick Janssen de notre ser-

vice Signalisation a travaillé en étroite collaboration avec Vincent Duchêne, du service Technique et Production de la SNCB”.

“Pour ces essais transfrontaliers (entre Anvers et Amsterdam), nous avons collaboré également avec Prorail, le gestionnaire d'infrastructure néerlandais, et avec NSHispeed. Au passage de la frontière, nous vérifions si la transition entre GSM-R belge et néerlandais se déroulait sans problème. Nous avons également testé systématiquement la fonction de freinage automatique de l'ETCS. Il faut que tout fonctionne à la perfection, car la sécurité passe avant tout !” conclut Bruno.

## ERMIS – ETCS ?

### ETCS: European Train Control System

Le système européen pour la sécurité du trafic ferroviaire et l'envoi des données de signalisation au poste de conduite. ETCS envoie l'information au conducteur et contrôle aussi en permanence la vitesse. En cas de dépassement de la vitesse maximale, le système actionne automatiquement le frein de secours.

### ERTMS: European Rail Traffic Management System

Système européen de gestion ferroviaire, né de la fusion des systèmes ETCS et GSM-R.



Atelier CLI Équipement sanitaire ultramoderne

# Infrastructure Infrabel ouvre un nouveau CLI à Anvers-Nord

Le 19 novembre dernier, après deux ans de travaux, Infrabel a ouvert les portes de son nouveau Centre Logistique Infrastructure (CLI) d'Anvers-Nord. Ce nouveau CLI permet de regrouper les ressources et services de l'arrondissement Infrastructure d'Anvers-Nord en un seul endroit.

infra-  
structure



Ludo Buys, chef d'arrondissement d'Anvers-Nord

## Qu'est-ce SAP ?

Actuellement Infrabel met en place le projet Mind<sup>3</sup> pour optimiser ses procès financiers, logistiques et opérationnels. Dans ce cadre Infrabel a opté pour l'un des systèmes de software le plus connu, SAP (*Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung*).

Infrabel a considérablement amélioré les conditions de travail de son personnel et l'entretien de son infrastructure dans l'arrondissement d'Anvers-Nord grâce à la construction d'un nouveau centre logistique. Le CLI est doté de vastes bureaux, d'un équipement sanitaire ultramoderne et d'un entropôt spacieux. Les stocks y seront gérés à l'aide du logiciel SAP.

## Concentration

Comme les autres CLI, ce nouveau centre réunit les différents services techniques nécessaires à l'entretien de l'infrastructure ferroviaire (voies, ECFM, signalisation), ainsi que des outils mécanisés et des engins spécialisés. "Pour l'instant, nous sommes encore en plein déménagement mais, d'ici début mai, plus de 230 personnes travailleront ici" explique Ludo Buys, chef d'arrondissement d'Anvers-Nord. "Notre équipe sera composée d'ingénieurs, de sous-chefs

de secteur technique et de leurs collaborateurs, d'administratifs et de personnel d'entretien".

## Le CLI et BRIO II

La construction du CLI d'Anvers Nord est la matérialisation très concrète de l'une des 23 priorités stratégiques d'Infrabel reprises dans son plan BRIO II. D'ici fin 2012, le gestionnaire de l'infrastructure construira 22 centres logistiques répartis sur l'ensemble du réseau ferroviaire belge. Ludo Buys: "Les besoins en matière d'entretien ont changé grâce aux progrès techniques. C'est pourquoi nous regroupons tous les collaborateurs de l'arrondissement dans ce centre logistique. Désormais, tout est centralisé, ce qui contribue à une gestion plus efficace du matériel et à une réduction du nombre d'entropôts. Grâce à ce projet, nous espérons pouvoir contribuer à l'obtention de la certification ISO 9001 pour la zone Infrastructure Nord-Est en 2010".



B-Cargo

# Adieu GEM, bonjour CIS

**CIS, système intégré, remplacera presque toutes les applications utilisées au sein de B-Cargo.**

cargo

**B**-Cargo disposera de nouvelles applications informatiques modernes d'ici deux ans.

## Applications inadaptées

Concrètement, plusieurs applications vont disparaître: il s'agit de RailEdi (gestion commerciale, notamment les lettres de voiture), TPT (outil de planification à long et court terme et de commande des sillons) et le GEM (système de gestion de la production, triage et formation des trains).

Ces applications, développées, pour certaines, fin des années '70, ont vieilli et leur maintenance pose problème. Elles ne sont pas très conviviales et ne sont pas intégrées. De plus, elles ne permettent pas suffisamment d'organiser le travail et de

contrôler si son exécution s'est réellement déroulée selon les plans prévus.

Plus globalement, elles n'ont pas été conçues pour le nouvel environnement libéralisé.

## CIS

Il fallait donc les remplacer, ce qui se fera d'ici 2011. Plutôt que de développer en interne un nouveau système, ce qui aurait pris plus de temps et coûté cher, B-Cargo a préféré chercher une solution déjà éprouvée.

Le logiciel développé par la firme néerlandaise Ab-Ovo a remporté le marché. Il est utilisé par Railion Pays-Bas depuis 2007.

Ce projet est baptisé CIS (*Cargo Integrated System*). Il faut le prononcer *KISS*, comme l'abréviation de *Keep It Simple & Stupid*, signifiant *gardons les choses simples et faciles*.

## Par étapes

Cet hiver, un travail intensif a été mené pour définir les processus qui permettront d'exploiter au mieux les possibilités offertes et pour préciser les modifications indispensables pour adapter ce logiciel à nos spécificités.

A partir d'avril, les quelque 1.500 contrats de vente seront progressivement transpo-

sés dans CIS. En janvier 2010, ce transfert sera achevé: le calcul des prix sera effectué dans CIS et facturé par SAP (voir article sur SAP dans ce même numéro).

Vers la mi 2010, CIS reprendra la tâche des outils de planification et de gestion des sillons.

Et en février 2011, CIS prendra le relais du GEM pour la production (trilage et formation des trains).

## Bénéfices attendus

La mise en place de CIS nécessite un investissement de 10 millions d'euros en deux ans pour l'implémentation. Un investissement qui sera compensé à terme, car CIS amènera une réduction des coûts de maintenance et d'exploitation.

Mais CIS a aussi d'autres atouts: il permet aux clients de réserver de la capacité et intègre à la fois le commercial et la production. Ce produit s'intègre aussi avec SAP, utilisé par B-Cargo pour la facturation, les analyses de rentabilité et le reporting. Enfin et surtout, grâce à CIS, B-Cargo disposera d'un outil moderne, adapté à l'environnement concurrentiel dans lequel il évolue, et contribuera à atteindre les objectifs fixés en matière de gain de productivité et de qualité.



“ C'est un beau challenge que de remplacer par CIS le GEM, application que j'ai aidé à implémenter il y a 30 ans. ”



De gauche à droite: Claire El Fouly, Marijke Vandenberghe et Patrick France



# SNCB SAP, c'est parti !

**Après deux ans de préparation et deux mois d'utilisation, SAP fait désormais partie du quotidien de quelques 900 collaborateurs.**

Lancé il y a plus de deux ans, le projet ERP (abréviation des mots anglais *Enterprise Resource Planning*, soit *Planification des Ressources de l'Entreprise*) a démarré en janvier.

SAP est désormais utilisé par quelque 900 personnes dans les ateliers de Salzennes, Cuesmes, Malines, Gentbrugge et Kinkempois, ainsi que dans le service facturation de B-Cargo, et au sein de Finances et Central Support.

## Un grand changement

SAP fonctionne sur le principe d'une vaste base de données unique où tout le monde travaille avec les mêmes informations (gestion des magasins, entretien des installations et équipements, achats, plannings, facturation, etc.).

"SAP est un environnement très structuré. Il amène les utilisateurs à travailler d'une manière identique, prédéfinie", explique un responsable du projet au sein de la Direction Finances SNCB. "Son atout est de faciliter la gestion globale tant des projets, des stocks, du travail, des finances. Devoir travailler différemment: voilà qui n'est pas toujours aisé."

## Prochaines étapes

La préparation de la première phase aura nécessité plus de 31.000 heures de formation, complétée par un encadrement personnalisé et des séances de questions et réponses.

L'étape suivante: l'implémentation dans toute la SNCB prévue pour le 1er janvier 2010. Et le 1er janvier 2011, SAP remplacera définitivement toutes les applications A.

## Ce qu'ils en pensent...

**Claire El Fouly, AC Cuesmes**

"Cela n'a pas été facile, surtout dans les premières semaines, en janvier. La reprise difficile des encours des stocks a entraîné un surcroît de travail. Le changement est toujours difficile, mais en alliant les compétences de chacun, rien n'est impossible à surmonter.

Les formations étaient bien organisées et nous avons eu un bon soutien des experts. Maintenant le plus dur est passé."

**Marijke Vandenberghe, AC Gentbrugge**

"En janvier, nous avons commencé par un certain nombre de difficultés, surtout logistiques. Mais le système fonctionne maintenant bien, notamment grâce au soutien des équipes hypercare. Chez nous, ERP est vu comme un système facile et transparent, avec cependant encore quelques petits points à améliorer."

**Patrick France, AC Salzennes**

"Quand on a lancé le projet SAP, Arnold De Brauwer, directeur Finances, a dit avec humour *SAP signifie Soucis, Angoisse, Panique*. Du souci, il y en a eu, de l'angoisse parfois aussi mais jamais de panique.

Le lancement s'est assez bien déroulé, bien sûr avec les quelques bugs inhérents à ce genre de projet – c'est normal – mais l'efficacité du personnel et la présence des consultants sur le terrain permet de faire évoluer les choses dans le bon sens."

stratégie



stratégie

## Image de marque **La Gare:**

Les grandes gares ont une grande importance dans la société, du point de vue transport, évidemment, mais aussi pour la ville et son développement économique ou urbanistique. Pour mieux positionner cette nouvelle grande gare, une image de marque a été développée au départ d'une étude sur la gare idéale.

Ces dernières années, dans la plupart des gares gérées par la SNCB-Holding, d'importants investissements y ont été consentis pour en faire des lieux où l'on ne se rend plus uniquement pour prendre le train. Les grandes gares qui répondent aux critères de la philosophie – meilleure gestion du temps et lieu de rencontre – ont été dotées d'une *marque*, d'un visuel *la Gare* et d'un logo chatoyant et très reconnaissable.

La marque *La Gare* a été choisie car c'est un nom facile à retenir et déjà connu de tout le monde. Elle symbolise la nouvelle stratégie d'accueil et d'ouverture sur la ville et doit évoquer pour l'utilisateur les critères de qualité qu'il retrouvera sur le terrain.

L'objectif de la nouvelle marque est de

donner une plus grande visibilité à la gare, avec ses fonctions commerciales et sociales, à la satisfaction aussi bien des voyageurs que des communautés locales et des commerçants qui y sont installés.

### L'avis des voyageurs et des non voyageurs pris en compte

Pour définir l'image idéale des grandes gares, une étude qualitative a été réalisée par l'agence Think/BBDO, qui a sondé tant les clients de la gare que les riverains. Le principe de cette étude était de comprendre la perception actuelle et la perception idéale de la gare qu'en ont les personnes interrogées. Think/BBDO a également interrogé les concessionnaires des commerces en gare, les sociétés de

transport en commun, les associations de clients des transports publics et les autorités communales.

### La Gare vit

La constatation la plus importante est que la gare est un sujet vivant: les clients se sentent concernés par leur gare, ils peuvent en ressentir une certaine fierté. Elle occupe une place importante dans la ville. Pourtant, le passage par la gare représente pour la plupart des usagers un moment de stress. Ce sentiment découle de deux facteurs: le temps et la foule. Les usagers éprouvent aussi un manque de contact social, de personnalité et un manque de respect entre les passants. Le sentiment d'anonymat se fait également ressentir,





# bien plus que la porte vers le train

aussi bien dans les grandes que les petites gares, encore que pour certains, cet anonymat est synonyme d'une certaine liberté. Certains clients évoquent un sentiment d'insécurité, qui varie fort d'une personne à l'autre. Le dernier point relevé est l'insatisfaction quant à la propreté de la gare, en particulier à Mons et à Bruxelles-Midi.

## La gare idéale

Interrogé sur la gare idéale, le public a rapidement mis l'accent sur l'espace. La gare idéale doit être un lieu dynamique et efficace, où l'on peut gagner du temps et joindre l'utile à l'agréable. Le client recherche de la détente, des contacts sociaux et de la convivialité en plus de la fonction de base qu'est le transport. Les non-clients, pour leur part, semblent ignorer ce qui se passe dans la gare, notamment l'existence de commerces qui peuvent être utiles aussi aux riverains.

En fin de compte, la gare idéale est bien plus que la porte vers le transport ferroviaire. C'est pourquoi la SNCB-Holding a décidé de mettre à la disposition de ses

clients actuels et futurs une offre intégrée de services sociétaux (bancontact, wifi, poste, crèche, bibliothèque...) et commerciaux (fast food, superettes, cadeaux, snacks, librairies, bars) pour faciliter le passage à l'inter modalité. Objectif: permettre aux clients de mieux maîtriser leur temps et apporter une réelle valeur ajoutée dans leur vie et dans leur ville.

Sur base de l'étude menée, la philosophie de *la gare* s'appuie sur trois piliers: un lieu efficace, où l'on ne perd pas de temps, un lieu de rencontres et un lieu où l'on gagne du temps.

## Un nouveau logo et une identité visuelle

Le logo multicolore évoque l'architecture, l'existence de ponts entre l'intérieur et l'extérieur, entre la gare et la ville. Il souligne le dynamisme et les échanges. Il suggère protection et convivialité. Il associe rencontres et émotions. Les couleurs renforcent cette philosophie par leur vitalité et leur diversité.

Les gares qui respectent déjà ces standards sont reconnaissables aux totems pla-

cés aux entrées et à la présence du logo sur les panneaux de signalisation et à divers autres endroits.

*La vie entre en gare !*, c'est la campagne de lancement qui a débuté le 20 mars. Deux séries d'affiches sont utilisées. L'une d'elles (reproduites ici) évoque quatre aspects de l'offre intégrée proposée dans les gares les plus importantes. Et à la même date, un nouveau site internet a été mis en ligne: [www.lagare.be](http://www.lagare.be). Jetez-y un coup d'œil pour en savoir davantage encore.



CONCOURS

# 50 packages Panos Rail à gagner!

La nouvelle identité de *la gare* traduit le concept d'un lieu moderne, tourné vers le client et les services qu'il est en droit d'y attendre. Dans la gare, non seulement on ne perd pas de temps mais on en gagne ! Ce qui fait aussi l'attrait d'une gare, ce sont tous les commerces qui lui donnent une autre manière de vivre. Parmi eux, il en est un qu'on retrouve dans les principales gares du pays à l'heure de casser la croûte, c'est Panos Rail.

Panos Rail offre dans 27 gares un assortiment de produits adapté aux besoins spécifiques des voyageurs. On y trouve une large sélection de sandwiches et snacks chauds, des viennoiseries, des petits pains et pâtisseries ainsi qu'une grande gamme de boissons chaudes et froides. Les premiers Panos Rail ont été lancés en 1994. En mars 2008, ils ont été repris par le Groupe SSP, the Food Travel Experts.

Dans le cadre du lancement du nouveau logo La Gare, Panos a le plaisir d'offrir à 50 d'entre-vous 1 package contenant chacun:

- 2 bons pour un breakfast menu (2 couques + 1 boisson chaude au choix)
- 2 bons pour une baguette au choix
- 2 bons pour 2 couques au choix.

Le tout vaut 13,5 euros.

Avec ce cadeau Panos, (re)visitez votre gare et ses services. (Re)découvrez La Gare!  
Pour avoir une chance de gagner 1 package Panos Rail, répondez à la question suivante et renvoyez ce formulaire dûment complété (attention: un seul par personne!) pour le 30 avril au plus tard à: Rédaction Connect – Concours *Panos Rail* – H-CO.001 section 26/2.

**DANS COMBIEN DE GARES SERA IMPLÉMENTÉ LE NOUVEAU LOGO LA GARE ?**

0 32

0 548

0 211

Vos coordonnées:

Nom et prénom: .....

Numéro d'identification: .....

Adresse de service complète: .....



## Ligne graphique

# Le Holding adopte un nouveau style

**Le 20 mars, le Holding a adopté une nouvelle image graphique. On retrouvera cette image, et le logo, dans toutes les publications. Quelques explications.**



Quelques logos dans la ligne nouvelle...

Il fallait donner au Holding une nouvelle image graphique, pour plusieurs raisons. Au fil du temps, nombre de logos avaient fait leur apparition: Rail Facilities, Train@Rail, Ictra, Securail, etc. Autant d'identités valables en soi, mais si différentes qu'on en voyait exploser celle de l'entreprise. Le besoin de ré-uniformiser s'est fait sentir. En outre, depuis la partition en trois sociétés, le Holding n'avait pas véritablement d'identité distincte: nous faisons encore usage de lignes directrices conçues avant 2005. Le nouveau look donne à l'image du Holding un caractère actuel et spécifique. Il a été développé par une agence professionnelle (Hoet & Hoet) qui y a intégré tous les aspects de l'identité visuelle de l'entreprise.

Une identité visuelle forte soutient le rayonnement de l'entreprise dans le monde

extérieur et renforce la perception qu'en ont les clients et les autres groupes cibles. Il est de ce fait important que chacun, parmi nous, apporte une contribution pour qu'elle s'impose largement dans les mois qui viennent.

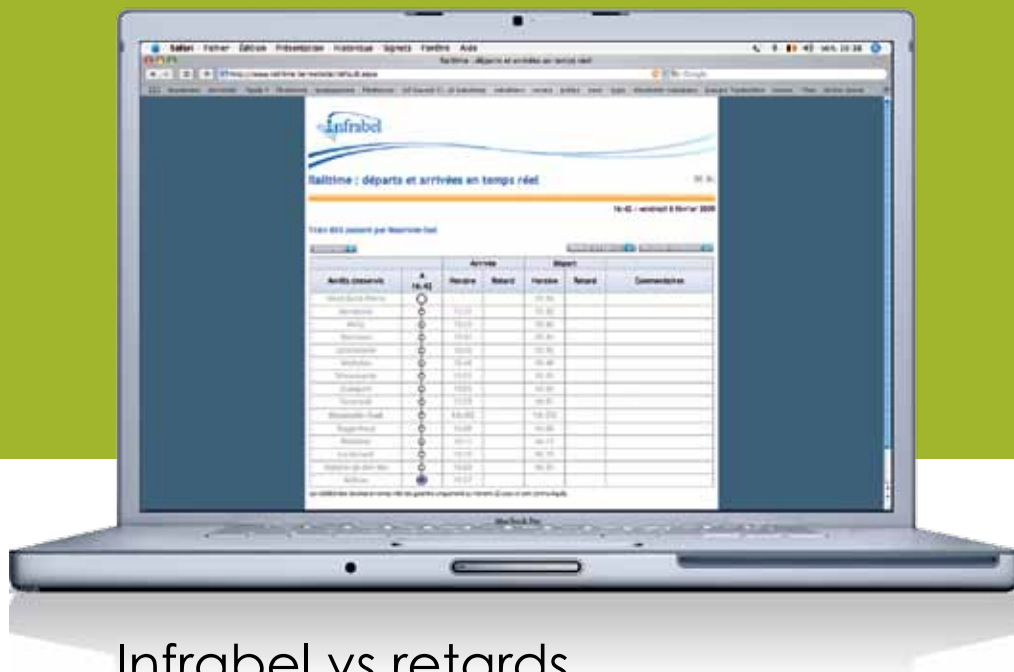
Le signe le plus caractéristique de cette nouvelle image est bien entendu le logo.

Cette *marque* symbolise le caractère fier du holding dans le Groupe. Les teintes utilisées évoquent la diversité tant des services que des collaborateurs. Le symbole B marque le lien historique avec le Groupe SNCB et rend le logo valable dans les différentes langues en usage. La police de caractère, avec de beaux arrondis, est bien adaptée aux courbes de la coupole.

Le nouveau logo est comparable à celui de LA GARE, dans des tons moins vifs. Cela convient mieux à une communication tournée surtout vers des partenaires commerciaux et non des consommateurs.

Il est adapté pour les différentes Directions, les unités, les services qu'il convient de distinguer dans l'ensemble de l'entreprise Holding. Quelques exemples sur cette page.

stratégie



Le nouveau site web lancé par Infrabel: [www.railtime.be](http://www.railtime.be)

Infrabel vs retards

# Ponctualité 2008: résultats encourageants

client

**Fin janvier, Infrabel a publié les résultats de ponctualité enregistrés sur le réseau ferroviaire belge pour l'ensemble de l'année 2008. Le taux de ponctualité s'est amélioré par rapport à 2007: il atteint 90,2%. Ce résultat reste cependant en dessous des attentes des clients et d'Infrabel elle-même.**

**C**haque jour, Infrabel répertorie les retards qui surviennent sur son réseau et en détermine l'origine. Elle établit ainsi les statistiques de ponctualité.

En 2008, la ponctualité s'est légèrement améliorée par rapport à 2007. Elle atteint un taux de 90,2%, soit 1% de mieux que l'année précédente.

Après neutralisation des retards liés aux causes externes et aux travaux d'investissement, le pourcentage 2008 atteint même les 94,3% (soit 0,7% de mieux qu'en 2007). La ponctualité du trafic voyageurs s'est améliorée pour chacune des périodes de référence: aux heures de pointe matinales (+0,6%), du soir (+1,4%), pendant les heures creuses (+1,2%) et durant les week-ends (+1,6%).

Infrabel est responsable d'un cin-

quième des retards recensés, essentiellement à cause d'avaries à l'infrastructure (signalisation, caténaire,...). Les autres retards sont à charge des opérateurs ou de tiers.

## La volonté de faire encore mieux

Grâce aux efforts continus de tous les collaborateurs du Groupe SNCB, le bilan se révèle finalement meilleur que celui de 2007. Ces bons résultats appellent néanmoins à progresser encore en 2009.

En effet, en 2008, les minutes de retard imputables à Infrabel et faisant l'objet d'une relation restent supérieures à l'objectif qu'Infrabel s'était engagée à atteindre dans le cadre du nouveau contrat de gestion conclu entre le gestionnaire de l'infrastructure et l'Etat fédéral, en juin 2008.

En conséquence, et conformément à

cet engagement qui lie directement les résultats de ponctualité d'Infrabel à un bonus-malus financier, le gestionnaire de l'infrastructure rétrocèdera une partie de sa dotation (un peu plus d'un million d'euros) à l'Etat fédéral.

## Améliorer la ponctualité, mais aussi l'information aux voyageurs!

Pour améliorer la ponctualité, Infrabel a mis en œuvre, depuis 2005, un plan d'action de plus de 50 mesures à court, moyen et long terme.

Parallèlement, le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge entend aussi améliorer rapidement l'information fournie aux voyageurs en cas de perturbations (lire aussi les articles sur Railtime et *Training linguistique pour les speakers*).



## SNCB Des efforts pour la ponctualité

**La SNCB travaille à l'amélioration de la ponctualité et à la diminution du nombre de retards qui lui incombent. Pour ce faire, l'opérateur analyse attentivement les causes des retards et a mis en place un plan d'action régulièrement mis à jour.**

### Quelques chiffres de 2008...

90,2% des trains étaient à l'heure (89,2% en 2007). Après neutralisation des causes externes, ce pourcentage s'élève à 94,3%.

Au total, 46,4% du nombre de retards enregistrés sont imputés à la SNCB (46,5% en 2007), 32,4% à des tiers (31,3% en 2007), 20,4% à Infrabel (20,7% en 2007) et enfin, 0,8% à des causes diverses (1,5% en 2007).

La part des pannes de matériel dans les retards dus à la SNCB reste stable et évolue proportionnellement à l'augmentation de l'offre exprimée en voyageurs/km. Les premiers effets des normes ISO obtenues dans les ateliers d'entretien de la SNCB se font sentir et le matériel est de moins en moins longtemps immobilisé pour entretien. Mais les pannes de matériel demeurent une importante cause de retard.

### Mouvements de voyageurs

Le phénomène des *mouvements de voyageurs* contribue également aux retards. Cependant, on remarque une tendance à la baisse durant le deuxième semestre 2008. La SNCB ne veut en aucun cas montrer le voyageur du doigt.

Ce phénomène est lié à la bonne gestion du flux de voyageurs dans les gares. En 10 ans le nombre de voyageurs a augmenté de 54%. Une attention constante dans le choix du matériel roulant et dans son équipement, un service impeccable et une communication en temps réel sont par conséquent des mesures essentielles. Pour ce faire, la SNCB développe plusieurs projets d'information aux clients en cas de retards.

D'autres retards étaient dus aux pro-

blèmes techniques avec les voitures M6, à des actions sociales et à des problèmes d'adhérence (feuilles mortes sur les rails en automne).

A cela s'ajoute chaque année la période d'adaptation nécessaire à nos clients et au personnel après les changements apportés aux horaires en décembre.

Enfin, il faut encore mentionner les retards dus aux cas de force majeure, comme les mauvaises conditions climatiques, ou à des tiers tels que les vols de câble, les suicides, les accidents aux passages à niveau,...

### Les solutions

Pour faire face à ces problèmes, la SNCB ne cesse de travailler quotidiennement à la régularité. Un plan d'action détaillé a été élaboré et est rigoureusement suivi et mis à jour.

Deux types d'actions sont prises: des mesures préventives (principalement techniques) et des mesures ponctuelles (destinées à résoudre des problèmes spécifiques).

Afin d'obtenir une meilleure vue de la régularité du trafic et de suivre les incidents techniques, la SNCB a créé une nouvelle cellule. Vous avez pu la découvrir dans le numéro 40 de Connect.

client



## Qualité du service

# RAILTIME: vers une meilleure info aux voyageurs

client

**Fin janvier, Infrabel a lancé un tout nouveau site web, [www.railtime.be](http://www.railtime.be). Les voyageurs y trouveront dès à présent toutes les infos concernant le réseau ferroviaire belge.**

L'une des priorités stratégiques d'Infrabel concerne la diffusion d'informations de qualité sur le trafic ferroviaire vers les voyageurs. Le gestionnaire de l'infrastructure a développé un plan d'actions basé sur des évaluations, le feedback des voyageurs et une étude Stratec concernant les besoins de ceux-ci. Ce plan d'action contient des mesures à court et à long terme pour améliorer l'information aux voyageurs. Le lancement du site [www.railtime.be](http://www.railtime.be) est un premier pas en ce sens.

### Qu'est-ce RAILTIME?

Le nouveau site [www.railtime.be](http://www.railtime.be) offre la possibilité, dès aujourd'hui, de rechercher de l'information sur chaque train dans chaque gare ou point d'arrêt en Belgique. De plus, le site informera les voyageurs sur le parcours du train (par exemple en cas d'incidents ou de travaux). En cas d'incidents ayant un impact sur plusieurs trains, un message en haut de page apparaîtra dans un bandeau orange, ainsi qu'une alternative éventuelle.

### Les voyageurs au centre de l'attention

A partir du 4 mars, Infrabel organise des présentations dans les plus grandes gares belges pour informer ses voyageurs sur les applications du site web. D'ici fin 2009, progressivement, le site comprendra des informations supplémentaires: explication des causes du retard, accessibilité via les *smartphones*, fil RSS (mise à jour via pop-ups sur

le pc), versions anglaise et allemande.

### Projets Infrabel à venir

Infrabel cherche activement à améliorer les infos aux voyageurs. Un de ses projets consiste en la formation de 400 speakers dans deux instituts de langues en Belgique (cf. article Training linguistique pour les speakers). D'autres projets seront appliqués progressivement, afin de poursuivre l'amélioration de l'information aux voyageurs.

### RAILTIME:

- a été développé à la demande et en coordination avec Infrabel
- est lié à Artweb, le système qui est utilisé par le Traffic Control et les cabines pour la gestion de l'information en temps réel
- est basé sur les horaires des trains
- a été développé techniquement par ICTRA (NMBS-Holding).
- indique le retard du train en temps réel et donne un pronostic des retards.



Métiers

# Receveur gares, nouvelle fonction

talent

**Avec New Passengers, une nouvelle fonction est apparue: le receveur gares. Ses missions sont liées au support à la vente.**

**E**ntrée en 2001 à la SNCB en tant qu'agent d'accueil au Centre de Voyage à Liège-Guillemins, Marjorie Preumont est un des receveurs gares entrés en fonction ces derniers mois.

En poste à Verviers, elle supervise six gares: Verviers, Eupen, Welkenraedt, Spa, Theux et Pépinster. Ces gares constituent donc son *area*, terme utilisé pour désigner l'ensemble des gares dépendantes du receveur gares.

## Assistance à la vente

Marjorie Preumont explique: "Jadis les tâches du receveur étaient essentiellement comptables. Depuis l'introduction

de New Passengers, deux métiers ont été mis en place: alors que le receveur à la Région conserve des attributions purement orientées vers la gestion en back office (contrôles, comptabilisation,...), le receveur gares, lui, à travers ses interventions quotidiennes sur le terrain que ce soit d'accueil ou de coaching, détient désormais un rôle-clé dans la qualité du service accordé à la clientèle.

"Placé sous la direction hiérarchique du chef de zone, le receveur gares assure essentiellement des missions d'ordre commercial", poursuit Marjorie. Ces tâches sont diverses: gestion des appareils de vente (SABIN, LISA, DirectMode, imprimantes, terminaux Bancontact, VERA, etc.), des consignes automatiques, des coffres-forts et des alarmes et il intervient également en cas de perturbations, pour diffuser des infos ou encore canaliser les voyageurs.

## Connaissance des produits

"Pour l'ensemble des points de vente," ajoute Marjorie, "je dois veiller à l'application des consignes de sécurité et à la bonne connaissance des produits, assurer la ges-

tion des accès aux coffres et alarmes, sans oublier la gestion des contentieux directs avec la clientèle.

Par ailleurs, comme receveur gares, je suis aussi le chef des vendeurs de mon area. Dans mon cas une trentaine de vendeurs".

Marjorie poursuit: "En semaine, je couvre la période de 6h à 18h30 avec le chef de Zone, afin qu'il y ait en permanence un responsable présent. Je fais donc alternativement la prestation 6h-14h ou 10h30-18h30 sans pour autant exercer de fonctions de sécurité comme la traversée des voies".

## Curiosité, sens du service

"Si je devais résumer mon travail, je dirais que je passe une part importante du temps à gérer les petits problèmes courants. Cela va des pannes d'imprimantes à l'encadrement des vendeurs, en passant par la gestion des discordances entre SABIN et LISA pour lesquelles je dois relever les anomalies. Pour ces applications ou les produits commerciaux, je suis un peu le help desk des vendeurs. J'aime chercher les informations dont ils ont besoin".



talent

# AT Schaarbeek **SUS** aux

**Lorsque vous attendez le train sur le quai, il vous arrive souvent d'en voir... un train plein de graffitis. Connect s'est rendu à l'atelier de traction de Schaarbeek pour y voir comment on enlève les tags des automotrices et des voitures. Petrus Cobbaert nous guide.**

**R**egardez, les bombes aérosol vides que nous avons retrouvé hier soir dans le faisceau près d'un train tagué", montre Petrus Cobbaert. "Ici à Schaarbeek, nous enlevons autant que possible les graffitis sur les automotrices et les voitures qui nous arrivent pour un entretien technique." Mais nous constatons rapidement que ce n'est pas si simple.

## Préparer les produits

Comment procède-t-on pour enlever les graffitis ?

"L'équipe de nettoyage enfile d'abord des moyens de protection, comme une tenue, des lunettes de protection, etc. Ils dépendent des produits qui sont employés pour enlever la peinture. Ensuite commence le vrai travail", explique Petrus

Cobbaert.

Un tapis absorbant est posé sur le sol pour recueillir les produits employés et la peinture enlevée. Le graffiti est ensuite détaché par un produit mordant, dépendant du type de peinture utilisée. "Les peintures argentées ou noires sont relativement faciles à retirer. Les autres teintes peuvent être nettement plus résistantes. Heureusement, nous avons des produits adaptés."

## Solutions

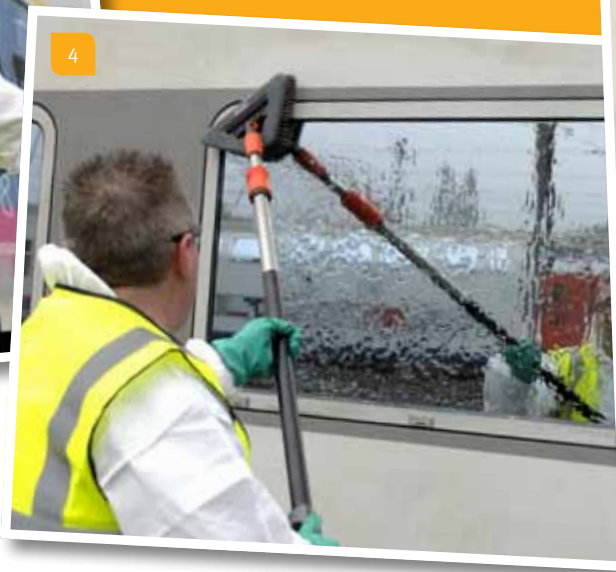
Les substances enduites doivent travailler quelques minutes avant d'être rincées. "Mais pas trop longtemps", précise Petrus, "autrement le risque existe que la peinture d'origine de l'engin est endommagée." Lorsque la peinture du tag est bien dissoute, le produit peut être ôté à l'aide d'une

En 2008, l'AT Schaarbeek a traité des graffitis sur:

- 197 extérieurs d'automotrices
- 653 intérieurs d'automotrices
- 691 extérieurs de voitures
- 25 intérieurs de voitures

Le tout pour un coût total de 286.458 euros.





# graffitis !

raclette. Après quoi la caisse est à nouveau nettoyée à l'eau et au savon.

Pour les peintures plus résistantes, l'opération est répétée plusieurs fois. Il faut parfois un grattoir pour enlever les derniers restes de peinture.

## Préoccupations environnementales

Une fois le travail achevé, les tapis absorbants sont enlevés et conservés dans un conteneur spécial, récupéré par une firme spécialisée. De cette manière, l'environnement est le plus possible préservé lors de cette opération d'enlèvement de tags

## A l'intérieur aussi

L'extérieur n'est pas la seule partie des engins à être la cible des tagueurs. L'intérieur n'y échappe pas non plus. Les tablettes et

les sièges sont souvent recouverts de tags faits au marqueur. "Ils sont aisément nettoyés par des chiffons spéciaux, mais pour les sièges, le revêtement doit être remplacé", continue Petrus Cobbaert.

"La dernière tendance est de barbouiller les vitres des automotrices à l'aide d'un marqueur totalement indélébile. Nous n'avons alors d'autre choix que de changer le vitrage. Coût : 600 euros par vitre."

## Préventif

"Nous ne pouvons pas faire grand-chose pour éviter les tags", explique Petrus. "Nous étudions actuellement la possibilité de recouvrir le matériel roulant d'une huile spéciale. Les graffitis peuvent ainsi être directement délogés sans endommager les autocollants.



Jean-Pierre De Bondt et Paul Steenackers s'attaquent aux graffitis

1. Le produit destiné à enlever les graffitis est étendu à la brosse.
2. Le produit est enlevé de la caisse à l'aide de raclettes.
3. Il faut parfois l'aide d'un racloir...
4. La caisse est ensuite manuellement nettoyée à l'eau et au savon.
5. Petrus Cobbaert, notre guide.
6. La SNCB a même un vrai fan club.



Le laboratoire de langues de Bruxelles-Nord

Initiatives pour l'amélioration de l'information

# Training linguistique pour les speakers

forma-  
tion

**Le 18 février, Connect a repris pour un jour le chemin de l'école. Nous avons rejoint un groupe d'une dizaine de speakers qui ont suivi un training linguistique professionnel dans le laboratoire de langues du centre de formation à Bruxelles-Nord.**

L'une des missions essentielles d'Infrabel concerne la diffusion d'informations claires et pertinentes aux voyageurs à propos des horaires des trains et de la situation du trafic. Dans cette optique, la Direction Réseau d'Infrabel a lancé une série d'initiatives (lire aussi l'article sur Railtime), dont un training linguistique pratique destiné à toutes les personnes qui font les annonces dans les gares.

## Des mots simples sur les quais

Au terme d'une période de préparation intense, le training a enfin démarré fin janvier. Environ 480 speakers se sont entraînés, dans deux laboratoires de langue différents, à Bruxelles-Nord et à La Louvière, à renseigner les voyageurs de la situation du trafic ferroviaire, le plus clairement et cor-

rectement possible. "Cette formation comprend différentes phases. La première met surtout l'accent sur la qualité de l'annonce, en se focalisant sur la prononciation, l'intonation, le rythme et l'intelligibilité" raconte Kris Lembrechts, co-responsable du projet chez I-R.3. "Une deuxième phase, qui sera lancée plus tard cette année, se concentrera plutôt sur le contenu du message et sera accompagnée de l'introduction du nouveau manuel du speaker (actuellement en cours d'élaboration par le nouveau service Information Management)". A l'avenir, la formation de base des speakers sera également ajustée (avec plus de temps pour les exercices pratiques) et le nombre de jours de formation permanente sera augmenté. "Après l'évaluation des premiers recyclages, nous prévoyons d'ailleurs une série

de formations supplémentaires, répondant aux besoins régionaux et personnels".

Stef De Cock, formateur professionnel à Bruxelles-Midi, a contribué au développement des exercices pratiques. Lui-même et les trois autres instructeurs accompagnent les participants lors des laboratoires de langue. "La tâche d'un speaker est vraiment sous-estimée. Face aux nombreuses situations imprévues, le speaker doit être capable de gérer beaucoup d'informations en quelques secondes, afin de les communiquer de façon claire et compréhensible aux voyageurs. En plus, le speaker dépend de l'information qu'il reçoit d'autres services".

Connect a eu l'occasion de parler à quelques participants. Tous sont du même avis: les laboratoires de langue constituent une aide précieuse !



“ La tâche d'un speaker est souvent sous-estimée!

Stef De Cock



**Olga Lievens**

J'ai commencé ma carrière de speaker à Bruxelles-Midi, où j'ai rapidement appris le métier. L'aspect le plus difficile de mon travail ? Au fil des années, dire les annonces est devenu une routine pour moi. Mais les heures de pointe du matin ne sont pas toujours une partie de plaisir. Le training au labo de langue est sûrement très utile, mais des exercices focalisés sur les différentes régions auraient été un plus pour moi.



**Tim Van Dessel**

Le training tombe vraiment à pic. J'avais déjà suivi une formation de base au moment de mon embauche, mais celle-ci était surtout théorique. Après chaque exercice, nous écoutons le résultat en groupe. C'est très confrontant, mais également très instructif, d'entendre sa propre voix et de recevoir le feed-back d'autres participants, même si nous restons parfois trop gentil l'un envers l'autre.



**Cindy Petryns**

Je viens seulement de commencer, donc je suis toujours en formation. Gent-Dampoort est une gare plutôt calme, donc pour l'instant tout s'est passé comme sur des roulettes. Cette formation n'aurait pu tomber à un meilleur moment pour moi. Les exercices pratiques sont parfaitement complémentaires à la théorie que nous traitons actuellement dans la formation de base.



**Jos De Wever**

Comme je n'ai pas été engagé dans le grade d'agent d'accueil, je n'ai jamais suivi de formation de speaker et j'ai tout appris de mes collègues, sur le tas. Ce training est le premier recyclage pour moi, et, je peux vous dire que le pari est réussi. A mon avis, les exercices sont très complémentaires à la pratique. Les exemples d'annonce après chaque exercice étaient surtout très utiles pour moi. En outre, je constate avec plaisir qu'on nous demande notre avis afin de mieux ajuster les formations futures à nos besoins et attentes.



## Vieilles dames à l'entretien à Schaerbeek

bref

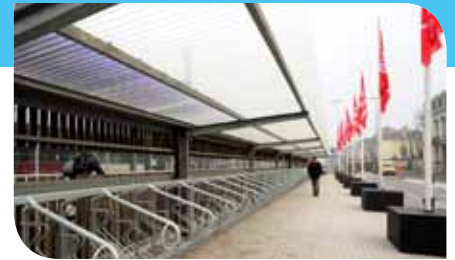
Un petit moment de nostalgie... Nous avons pu photographier ces deux voitures K1 à l'entretien dans l'atelier de Schaerbeek. Elles datent de 1935 et ont été en service jusqu'au début des années 1990. Elles font aujourd'hui partie du parc historique actif de la SNCB-Holding.

Régulièrement, elles passent à l'entretien à l'atelier de traction de Schaerbeek. C'est que ces vénérables vieilles dames sont toujours vertes pour leur âge: elles sont homologuées par Belgorail et peuvent circuler sur le réseau belge. Elles sont précieusement conservées pour assurer des trains spéciaux historiques organisés par le service du Patrimoine historique, et parfois pour être louées à des associations, par exemple.

Un contrat a été conclu entre le Holding et la SNCB pour assurer leur entretien à l'AT Schaerbeek. Par d'autres contrats similaires, d'autres véhicules ferroviaires y sont aussi entretenus, comme les M2 ou la locomotive à vapeur 29.013 maintenue en activité par la SNCB-Holding.



De gauche à droite: Jannie Haek, Le Ministre Vanackere, Lieven Lybeer, Luc Lallemand.



Les nouveaux abris à vélos

Accueil de qualité

# Ouverture du deuxième accès à la gare de Courtrai

gares

**La gare de Courtrai est la deuxième gare la plus fréquentée de Flandre Occidentale. Chaque jour, 10.000 voyageurs y prennent le train. Depuis fin janvier, la gare dispose d'un nouveau hall d'entrée.**

## Quelques chiffres

- 4,6 millions d'euros : coût global du projet
- 3,5 millions d'euros : investissement total du Groupe-SNCB. La part d'Infrabel s'élève à 1,9 million d'euros
- 1.500 : nombre d'emplacements vélo aux abords de la gare de Courtrai
- 240 : nombre de places de parking après la rénovation du parking P. Gare-Tack

La nouvelle entrée souterraine à l'arrière de la gare de Courtrai est fin prête. Le 27 janvier, l'accès situé dans l'avenue Ministre Tack a été officiellement inauguré, en présence du Ministre Steven Vanackere, de Jannie Haek, Administrateur délégué de SNCB-Holding, de Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel, et de Lieven Lybeer, bourgmestre de Courtrai faisant fonction.

Infrabel et SNCB-Holding ont veillé à doter la gare d'un accès confortable et facile. Ainsi, les voyageurs pourront désormais accéder au hall de la gare par différents côtés en empruntant de larges escaliers ou des escalators. Le passage sous voies

a également été entièrement rénové. Le hall est par ailleurs équipé d'une billetterie automatique, d'un distributeur d'en-cas et de boissons, et de lignes de guidage à l'intention des mal voyants. A ces facilités s'ajoutera prochainement un distributeur de billets.

Afin d'assurer la sécurité des voyageurs 24h sur 24 et 7 jours sur 7, tous les accès de la gare ont été équipés de caméras. Les images vidéo sont visionnées en temps réel dans le poste de contrôle, situé à côté de la gare de Bruxelles-Midi. En cas de problème, des équipes d'intervention se rendront immédiatement sur place.



## Signalisation

Ces balises devraient bientôt de plus en plus faire partie du paysage...

# Une première mise en service pour **la TBL1+**

**Testée et homologuée en 2008, la TBL1+ est en service sur la ligne 96, entre Tubize et Ruisbroek, depuis janvier dernier. Ce système de signalisation et d'aide à la conduite permet d'arrêter un train si son conducteur ne respecte pas les indications données par les signaux.**

### La SNCB s'équipe

La SNCB a défini un programme de déploiement ambitieux: à l'horizon 2012, l'entièreté de son matériel sera pourvu d'un équipement supportant les fonctions TBL1+. Les premiers engins sont en cours d'équipement dans les ateliers de Salzinnes, Malines et Cuesmes.

**C**onnect a rencontré Emmanuel Manigart, ingénieur principal adjoint au service Signalisation (Infrastructure)d'Infrabel, qui est responsable du projet TBL1+ au sein de ce service.

### Qu'est ce que la TBL1+ ?

La TBL1+ (Transmission Balise-Locomotive) est un système d'aide à la conduite qui permet de répéter dans le poste de conduite d'un train l'aspect des signaux latéraux. La TBL1+ provoque un freinage automatique si la vitesse est supérieure à 40 km/h lors de l'approche de signaux imposant l'arrêt. Elle entraîne aussi un freinage automatique dans le cas où le conducteur franchit ces signaux.

### Quels sont les avantages de ce système ?

La TBL1+ présente le double avantage de pouvoir augmenter de manière sensible et rapide la sécurité des nœuds (gares, bifurcations, points d'arrêt) du réseau tout en préparant la mise en oeuvre ultérieure de l'ETCS (European Train Control System) de niveau 1, composante de l'ERTMS, visant à harmoniser la signalisation ferroviaire en Europe.

### Quelles sont les prochaines étapes de la mise en place de la

### TBL1+ sur le réseau ?

Notre but est d'équiper au plus vite les nœuds les plus sensibles du réseau. D'ici la fin de l'année, il est prévu que 154 nœuds supplémentaires soient équipés de ce système. Pour fin 2011, les 400 nœuds les plus sensibles du réseau seront équipés, couvrant ainsi 80 % du risque total. La sécurité du réseau, priorité absolue d'Infrabel, s'en verra donc grandement améliorée.

### La mise en oeuvre de ce système constitue donc un défi pour Infrabel...

Ce défi est double: d'une part, la TBL1+ doit être implémentée le plus rapidement et le plus efficacement possible. D'autre part, le personnel amené à assurer la maintenance des installations TBL1+ doit pouvoir s'adapter à cette technologie. Pour l'y aider, il bénéficiera de formations, dispensées sur site, dans chacun des arrondissements Infrastructure.

Emmanuel Manigart, responsable du projet TBL1+



technique



Synergies dans le Groupe

# Le transfert de connaissances est crucial

**Puisque dans un avenir proche 55% d'anciens vont devoir être remplacés, il importe de sauvegarder leur knowhow. "Le transfert des connaissances est crucial" précise Kristine Bosmans, responsable de Train@Rail.**

Il existe à l'intérieur du Groupe nombre de projets de transfert du knowhow" explique Kristine Bosmans. "Au niveau local, certains procèdent par parrainage des nouveaux collaborateurs. Mais il existe aussi une démarche structurelle. Ainsi, Train@Rail participe à un projet de la direction Infrastructure d'Infrabel qui vise à développer un matériel d'enseignement facile à mettre à jour. A l'heure actuelle, nous mettons au point la base avec les spécialistes d'Infrabel".

## Approche intégrée

En outre, les trois sociétés du Groupe SNCB développent un projet tel que l'accueil, la formation et l'intégration des initiatives soient optimisés. "La SNCB était spécialement demandeuse à cet égard. Aussi, nous mettons au point Start@Rail, un iti-

néraire de formation pour les nouveaux engagés. C'est un programme modulaire à suivre pendant la première année de travail dans le Groupe pour mieux connaître les différents composants du Groupe ferroviaire et pour développer leurs compétences individuellement".

Train@Rail et Human Resources n'oublie pas pour autant ceux qui travaillent déjà dans le Groupe. Chacun doit avoir la chance de développer au mieux ses compétences et ses talents. Aussi s'active-t-on à rénover les épreuves de sélection et les formations qui y préparent. "Nous espérons voir en 2009 les premiers effets de nos projets de transfert de connaissances. La réussite des nouveaux collaborateurs doit être le résultat d'une conjonction de toutes les forces et de toutes les instances d'encadrement qui existent".



Mon opinion

## Les résultats ? On y vient !

Le 7 novembre sont tombées les dernières réponses à l'enquête de satisfaction *Mon opinion*, la première jamais organisée dans notre univers ferroviaire. Les résultats vous ont été promis. Ils existent et ZebraZone, le spécialiste externe qui nous a aidés dans ce projet, a affiné avec soin toutes les analyses qui peuvent nous être utiles.

Guettez donc la prochaine édition de Connect. Vous y lirez la synthèse des résultats et des explications sur la manière dont le travail va se poursuivre désormais au sein du Groupe.





Voyageurs National

# Operational Days à Namur

**Fin janvier, les membres de l'Operational Team de B-VN1 (les managers de l'accompagnement, les chefs opérationnels des CT et les chefs de bureau) étaient invités à un teambuilding de deux jours à Namur. Une occasion idéale d'améliorer la communication entre les services centraux et les responsables du terrain.**

C'est la première fois que nous organisons une activité de ce genre", raconte Rita Moosen, chef de service de B-VN1. "Mais je trouvais très important de laisser des collaborateurs du terrain et d'autres des services centraux débattre ensemble de manière informelle. Ils peuvent ainsi découvrir ensemble les objectifs pour 2009. Ces objectifs sont ainsi soutenus par le terrain. Pour notre directeur général, Sabin S'heeren, ce teambuilding était très important. Il est passé le deuxième jour et a déjeuné avec l'équipe".

## Objectifs et expériences

B-VN1 a conçu un programme de deux jours avec *Train@Rail*. Il était basé sur les objectifs de 2009, mais une attention a aussi été accordée aux objectifs de 2008 et leur degré de réalisation. Les participants ont ensuite traité des objectifs pour cette année, sur la base du nouveau plan d'entreprise.

Les agressions contre les accompagnateurs ont aussi été abordées. Le vice-président des services de sécurité de SN Brussels Airlines est venu témoigner de l'expérience du transporteur aérien en matière de sécurité et sur la manière de réagir avec des voyageurs agressifs.

Le soir, tous ont enfilé leur couvre-chef cuisinier et ont préparé ensemble le repas du soir. Les uns avec plus de succès que les autres...

## Réagir au changement

L'occasion a aussi été saisie de faire une brève présentation de l'ERP, le nouvel instrument de gestion qui dès janvier 2010 sera implémenté au sein de Voyageurs National. De quoi s'agit-il et quels en seront les avantages ? Les acteurs du Petit Barnum ont joué quelques sketches sur la réaction au changement. "Ces sketches étaient très parlants. Il est important que chacun se rende compte que les changements génèrent toujours de la résistance dans la phase de démarrage. Mais cette résistance s'estompe au fil du temps" explique Rita Moosen.

## Prochaine édition

"Les réactions à ce premier teambuilding ont été très positives. Il est donc certain que nous répéterons cette initiative pour découvrir les objectifs de 2010".

nous

**Lentilles  
de contact  
à des prix  
Internet!**

www.lentillesOnline.be®

## LentillesOnline: le seul site Internet en lentilles de contact avec des points de service !

LentillesOnline se présente comme le plus grand fournisseur de lentilles de contact et de produits apparents, avec la plus ample gamme à des prix attractifs, professionnellement soutenu par une équipe d'optométristes qualifiés. Sur Internet aussi bien que dans les centres de lentilles de contact, le service est sa priorité absolue. Aussi sa clientèle est-elle toujours en pleine croissance et sa fiabilité a-t-elle été reconnue avec le label de qualité d'Unizo.

**PARTICIPEZ  
ET GAGNEZ!**

Participez au concours Rail Facilities-LentillesOnline et GAGNEZ un des **25 bons d'achat de €20 ! \***

Répondez aux 2 questions ci-dessous et envoyez le bon de participation à Connect, H-CO.001, section 26/2 **avant le 30 avril 2009.**

Vous deviendrez peut-être un des heureux gagnants!

\* Ces bons d'achat sont cumulables avec les codes promotionnels **RAIL** et **RAILENS**

## Concours LentillesOnline



Nom: ..... Prénom: .....

Numéro d'identification: .....

Adresse administrative: .....

### Question 1:

Combien de centres de lentilles de contact y a-t-il en Belgique? Réponse: \_\_\_\_\_

### Question 2:

Comment le paquet le meilleur marché de la gamme LentillesOnline s'appelle-t-il?

Le paquet semestriel de CertifEye

Le paquet semestriel de CertifEyes

Le paquet semestriel de CertifEyes

www.lentillesOnline.be®  
**VOS yeux méritent NOTRE confiance!**



LentillesOnline - powered by:

