

44connect

Magazine du personnel du groupe SNCB mai – juin 2009

30 avril p.m.

50.000 pots de muguet
pour les clients

H₂R

la gestion du personnel vise
la qualité service

Diabolo

des trains-taupes sous
le tarmac de Zaventem

Accompagnateurs de train

les bouchées doubles
pour les accompagner



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

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

PHOTOS

Leo Goossenaarts
Denis Moinil
Johan Dehon

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



04

plus de
voyageurs



10

rénovons
la voie



18

coacher
les formateurs



connect

dans ce numéro

bilan

- 3 La SNCB- Holding poursuit sa croissance
- 4 Toujours plus de voyageurs mais la crise est là
- 5 Infrabel, premier investisseur belge avec 845 millions €

HR news

- 6 H₂R... *en avant toute !*
- 21 Recrutement: Avez-vous vu la pub ?

client

- 8 Pour les voyageurs, plus de voitures en service
- 9 Le voyageur apprécie le personnel SNCB
- 13 Plus de plaintes et d'irrégularités en 2008
- 16 RAILTIME: de nouveaux développements
- 17 Mieux informés via SMS 2828 et *My Train Info*

gare

- 10 Modernisation à Gembloux: un ballet bien orchestré

stratégie

- 12 Mobilys – Rail Meets Road: Greening Transport

infrastructure

- 14 Diabolo: le forage sous l'aéroport a commencé !

formation

- 7 Deuxième édition du Coaching Day
- 18 A l'atelier de Forest, une équipe de formation très flexible
- 22 Une campagne pour améliorer encore le service accompagnement

information

- 19 La sécurité, c'est l'affaire de tous

matériel

- 20 Le premier TGV hollando-belge entame ses tests

nous

- 23 Visites de travail sur le terrain
- 23 Le personnel choisit lui-même son nouveau look





Bilan 2008

La SNCB-Holding poursuit sa croissance

La Holding enregistre une progression de son bénéfice opérationnel (EBITDA) de 49,5% par rapport à 2007, à 111,2 millions d'euros. Cette évolution est favorable pour la Holding qui, en tant que société faitière, est garante de l'équilibre financier de chacune des entités du Groupe. Les résultats ont cependant été négativement influencés par une charge exceptionnelle (158 millions€) liée au passage progressif aux normes internationales de gestion financière IFRS. Le Groupe SNCB a décidé d'effectuer ce passage au 1^{er} janvier 2010 et s'y prépare.

"La SNCB-Holding entend anticiper ce passage aux normes IFRS, qui est quand même un élément majeur, avec le même sérieux qu'elle entend préparer l'avenir" explique Jannie Haek, administrateur délé-

gué. "C'est dans ce sens que l'année a été marquée par la conclusion de l'accord social (2008-2010) et la poursuite d'une politique de recrutement très ambitieuse qui s'amplifiera encore cette année et nous permettra de répondre aux défis qui se posent".

Ces défis opérationnels concernent directement le confort des clients. "Nous avons non seulement investi pour remplacer les grandes gares au cœur des villes et des politiques de mobilité, notamment par la forte augmentation des parkings, autos (+3.876 places) et vélos (+6.198 places) dans le voisinage direct des gares. Mais nous avons aussi investi dans la propreté (44.000 heures de prestation nettoyage) et la sécurité (+100 agents et +524 caméras de surveillance) des lieux par lesquels transitent 65% des passagers". Au total: 200,1 millions d'euros (+4%).

bilan

Le bilan consolidé de 2008

C'est la Holding qui établit les comptes consolidés des trois sociétés du Groupe. "Nous avons atteint les objectifs financiers principaux: la maîtrise des coûts et la maîtrise de l'endettement, tant au niveau social qu'au niveau des chiffres consolidés" a commenté Jannie Haek.

- du passage aux normes financières IFRS.
- La dotation nette par voyageur/km a poursuivi, en Euro constant, sa diminution en 2008 (-5,7%), ce qui donne une baisse de 30% en 10 ans. Pour chaque euro investi par l'Etat, on déplace plus de passagers.
- La dette nette consolidée montre un lé-

- ger recul à 2.415,3 millions € en 2008 (pour 2.594,5 en 2007).
- L'emploi: 36.990 Equivalents Temps Plein - ETP (+0,7%). Ce sont 1.714 nouveaux agents qui ont été engagés en 2008.
- La masse salariale totale du personnel actif: 1,970 milliard € (+5,4%). En cause, essentiellement les trois sauts d'index.

Cinq chiffres clés consolidés

- Le résultat net (EBT) s'établit à -13,9 millions €. Il était de +12,9 millions € en 2007 et de -171,6 millions en 2006. Le résultat tient compte d'un résultat exceptionnel de -198,3 millions, conséquence

EN MILLIONS D'EUROS	2008	2007	Variation
Chiffre d'affaires consolidé	2.941,5	2.895,0	+1,5%
Effectif moyen (ETP)	36.990	36.749	+0,7%
EBITDA	86,4	149,7	-42,3%



SNCB

Toujours plus de voyageurs mais la crise est là

Le nombre total de voyageurs que la SNCB a transportés en 2008 a grimpé à 216,8 millions de voyageurs, ce qui représente une hausse de 4,8% sur un an en trafic intérieur et de 7,1% en trafic international.

Malgré ces bons chiffres, le résultat financier global s'est détérioré, de - 17,8 millions d'euros en 2007 à - 132,7 millions en 2008. Le cash-flow opérationnel (EBITDA) a quant à lui reculé à - 108 millions d'euros, contre + 7,3 millions en 2007.

Nette hausse des coûts

En cause, une nette progression des coûts: une facture énergétique qui s'est fortement alourdie et une hausse de coûts intragroupe facturés à la SNCB par la SNCB-Holding (frais de personnel, ICT) et par Infrabel (indexation des redevances d'infrastructure). En outre, le transport de marchandises a subi de plein fouet l'impact de la crise, essentiellement durant les deux derniers mois de l'année écoulée. Le chiffre d'affaires dans le transport de fret

s'est contracté de 12,2%, à 349,4 millions d'euros en 2008.

"La SNCB a dû faire face à une forte augmentation des coûts sur lesquels nous n'avons que peu ou pas du tout d'influence. La crise touche durement le transport de fret. D'un autre côté, le transport ferroviaire continue de convaincre de plus en plus de voyageurs, tant en trafic intérieur qu'en trafic international. Nous allons continuer d'investir pour améliorer encore la qualité de nos services tout en prenant des mesures afin de revenir le plus vite possible sur le chemin de l'équilibre financier" a déclaré Marc Descheemaeker, administrateur délégué.

En 2008, le chiffre d'affaires de la SNCB a continué globalement à progresser, à 2.212,5 millions d'euros contre 2.157,8 millions en 2007. En voici les détails:

Evolution du résultat net par secteur

	VOYAGEURS NATIONAL		VOYAGEURS INTERNATIONAL		B-CARGO	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
EBITDA	-54,6	-0,3	30,3	26,4	-83,8	-18,8
Résultat	-55,9	3,2	8,8	8,2	-85,5	-29,2

Voyageurs National a dû faire face à une lourde augmentation des coûts de l'énergie et du personnel (indexation).

Voyageurs International a engrangé de bons résultats malgré un manque de 3,9 millions d'euros de chiffre d'affaires à la suite de l'incendie du tunnel sous la Manche.

B-Cargo a, quant à elle, été durement touchée par une forte chute du chiffre d'affaires en novembre et décembre 2008.

Les investissements de la SNCB se sont élevés en 2008 à 357,07 millions d'euros, contre 285,18 millions un an auparavant. Les trois quarts de ce montant sont consacrés à la modernisation et à l'achat de matériel roulant (voitures M6 à deux niveaux et rames Desiro) qui représente environ 100.000 places assises supplémentaires.

	2008	2007	
Voyageurs National (subsides dom-trav. inclus)	Chiffre d'affaires ¹	577,9	551,9
	Production ²	9.249,1	8.851,0
Subsides (dom-trav. non inclus) ¹	880,4	844,0	
Voyageurs International	Chiffre d'affaires ¹	225,7	213,9
	Production ²	1.154,4	1.081,7
B-Cargo	Chiffre d'affaires ¹	349,4	398,1
	Production ³	7.882,0	8.148,5
Divers	Chiffre d'affaires ¹	179,1	150,0
Chiffre d'affaires SNCB¹	2.212,5	2.157,8	

1. millions d'euros | 2. millions v-km | 3. millions t-km



Infrabel,

Liefkenshoek

premier investisseur belge avec 845 millions €

Le 24 avril dernier, Infrabel a présenté à la presse ses résultats pour l'année 2008. Ces chiffres donnent un aperçu de ce que fut l'année écoulée pour le gestionnaire de l'infrastructure, en se focalisant sur les aspects opérationnels et financiers, ainsi que sur ses trois grandes priorités: la sécurité, la ponctualité et la modernisation.

Quelques chiffres (2008)

- 6 projets ont été lancés dans le cadre de grands projets comme le RER, le Diabolo et le Corridor C.
- 13 km de voies, 51 aiguillages, 2 croisements, 4 heurtoirs et 11 signaux ont été supprimés.

Quelques chiffres (2009)

- 37 nouveaux projets seront lancés dans le cadre de la concentration des cabines.
- 12 passages à niveau seront supprimés.

Infrabel a enregistré pour 2008 un résultat opérationnel (EBITDA) de 84 millions €, contre 69 millions en 2007. Le résultat global (EBT) est de 99 millions €, contre 66 millions en 2007. *“Ces résultats démontrent que la situation financière d’Infrabel est saine et sous contrôle. Infrabel entend donc poursuivre ses investissements importants dans les années à venir, et jouer ainsi un rôle important dans la relance de l’économie belge”* déclare Luc Lallemand, l’Administrateur délégué d’Infrabel.

D’importants investissements en 2008

Infrabel a investi pas moins de 845 millions € en 2008 et est ainsi le premier investisseur du pays. Le maintien de la capacité du réseau a nécessité 255 millions €, tandis que, pour l’extension du réseau ferré, ce sont 138 millions € qui ont été investis. Les grands projets d’infrastructure ont, eux aussi, bénéficié d’investissements importants: les travaux du RER et le réseau à grande vitesse ont mobilisé respectivement 94 et 73 millions €.

Infrabel a encore consacré 146 millions € à la concentration de ses cabines de signalisation et 18 millions € à la poursuite du déploiement du système de sécurité ETCS sur le réseau. 38 millions € ont aussi été utilisés pour améliorer les infrastructures

d’accueil dans les gares et points d’arrêt. Tous ces projets contribuent à accroître la sécurité sur le réseau et la régularité du trafic ferroviaire.

Par ailleurs, 2008 a également été marquée par la conclusion du Partenariat Public-Privé pour la liaison ferroviaire du Liefkenshoek et par le lancement du projet d’extension de la jonction Nord-Midi de Bruxelles.

Nouveaux développements en 2009

Cette année, le gestionnaire du réseau poursuit ses activités avec le même élan. La mise en service des nouvelles lignes à grande vitesse entre Anvers et les Pays-Bas et entre Liège et la frontière allemande en sera un moment clé. Infrabel travaillera aussi activement sur les chantiers du RER, de la liaison du Diabolo vers Brussels Airport, ainsi qu’à toute une série d’autres projets d’infrastructure dans les ports belges. *“Toutes les actions et tous les investissements réalisés par Infrabel ont pour but de garantir un trafic ferroviaire sûr et ponctuel”,* explique Luc Lallemand. *“L’amélioration de l’information aux voyageurs constitue dans ce contexte une priorité absolue.”*



Luc Lallemand

bilan



Gestion des ressources humaines

H₂R... en avant toute !

Le programme Headway HR a été lancé lors d'un grand kick-off qui a rassemblé début mars tous les collaborateurs concernés. Certains lecteurs de Connect savent donc déjà de quoi il s'agit. Pour la plupart, H₂R est totalement inconnu. Découverte avec Tony Van den Berghen.

La qualité du service et une approche 'client' sont à l'ordre du jour chez nous aujourd'hui" déclare Tony Van den Berghen, directeur général Human Resources au Holding. C'est dans cette ligne qu'a démarré début mars le programme Headway HR, que nous appelons plus simplement H₂R. Tony Van den Berghen: "Headway est un terme employé dans les milieux maritimes, qui signifie 'en avant toute'. Avec H₂R, il sera possible de professionnaliser davantage le service. H-HR, ce faisant, passera du statut d'administrateur du personnel à celui de gestionnaire et prestataire de service HR".

Un système ICT unique

Complexe. C'est le mot qui convient le mieux pour caractériser le fonctionnement actuel des systèmes ICT employés par l'organisation HR. C'est un grand nombre d'applications qui se croisent, se chevauchent et s'harmonisent rarement entre elles. *Un véritable spaghetti* a-t-on entendu dire dans un exposé public. Un formulaire papier doit parfois parcourir un long chemin d'un bureau à l'autre, de division en division. "En outre, une même donnée doit souvent être encodée dans plusieurs applications distinctes. C'est du travail inutile et

le risque d'erreurs s'en trouve multiplié" précise Tony Van den Berghen.

Tout cela va changer, grâce à l'application d'un ERP (Enterprise Resource Planning), c'est-à-dire d'un ensemble de software qui gèrera toutes les données HR importantes. "Toutes les données relatives au personnel seront désormais rassemblées et traitées en un seul endroit. Un système d'autorisations associé permettra de gérer l'accès aux données et de les protéger. Pas besoin d'être expert pour comprendre d'emblée les avantages de ce nouveau système".

Travailler plus simplement

Tous les jours, de nombreux membres de la communauté HR appliquent un certain nombre de processus distincts. L'un des buts du programme H₂R est de simplifier ces processus. Grâce à l'ERP, par exemple, l'installation dans un nouveau grade sera mémorisée par le système le jour même. On ne prendra donc plus de retard dans la liquidation de la rémunération correspondant à ce nouveau grade. Et ce n'est qu'un exemple.

Tony Van den Berghen souligne que les collaborateurs ne seront pas lâchés dans le système sans préparation. "Nous avons donné le coup d'envoi à une série de forma-

tions et d'ateliers pour le personnel HR. En parallèle, nous recrutons de nouveaux collaborateurs pour travailler au programme même et pour prendre la relève de collaborateurs expérimentés, de sorte que ceux-ci puissent consacrer davantage de leur temps à H₂R sans que le travail courant en pâtisse".

Le succès, on le façonne ensemble

La collaboration est une condition sine qua non pour que H₂R soit un succès. "Nous allons travailler avec Mind³, le projet ERP de gestion des finances, des achats, du temps de travail... Le lien avec H₂R sera l'échange de données, indispensable pour les financiers et les prestataires de service de HR".

Il y aura aussi une collaboration entre les trois sociétés du Groupe, Holding, SNCB et Infrabel. "Logique" conclut Tony Van den Berghen. "Les systèmes existants de la communauté HR vont progressivement être remplacés. Il faudra, pour aboutir de la meilleure manière, que les trois partenaires collaborent. J'ai la conviction qu'ils le feront".

Le planning

La plateforme informatique sera mise en place en différentes phases, selon un planning mis en corrélation avec celui de Mind³.

- 1^{er} janvier 2010: signalétique de base, dossier individuel
- janvier 2011: gestion du temps, rémunérations, carrière administrative
- janvier 2012: cycle ressources humaines (recrutement, mobilité interne, etc.)



Accompagnement Deuxième édition du Coaching Day

HR news

Le jeudi 16 avril, le service Accompagnement des trains (B-VN 1) a organisé un nouveau Coaching Day. L'occasion idéale pour quelque 60 coaches d'échanger leurs vues sur leur job. Rita Moosen, chef de service de B-VN 1 répond à nos questions.

Une deuxième édition du Coaching Day... On peut y voir la preuve du succès de la première édition qui a eu beaucoup de réactions positives ?

“En effet. Lors de la première édition, nous avons consacré beaucoup d'attention à l'analyse du rôle du coach. Chacun a pu donner son avis. Un élément clairement ex-

primé a été le besoin d'une harmonisation du rôle des coaches. Nous avons repris et approfondi cette remarque. Nous avons présenté le résultat de nos réflexions à la deuxième édition du Coaching Day.”

Et comment cette remarque a-t-elle été prise en compte ?

“L'idée a été creusée avec des personnes du terrain. Nous avons finalement abouti à la rédaction d'une consigne *Coaching on the job*. C'est désormais le cadre de référence pour les coaches dans l'exécution de leur mission. Il reste bien sûr un espace pour la flexibilité personnelle et la créativité.”

D'autres thèmes ont-ils aussi été abordés durant le deuxième Coaching Day ?

“Les coaches ont également pu échanger leurs expériences au cours d'une série d'ateliers. D'autres sujets ont aussi été abordés, comme les M5 modernisées, l'information aux voyageurs et les nouveaux uniformes.”



Trains

Plus de voitures en service

client

Le nombre de voyageurs transportés par la SNCB augmente chaque année de près de 5%. Pour offrir des conditions de voyage optimales, la SNCB, en 2009, mettra encore de nouvelles voitures en circulation et renforcera ses trains.

La SNCB a massivement investi dans du matériel roulant neuf et dans la modernisation de son parc. Durant ces 5 dernières années, plus de 500 millions d'euros par an ont été investis en ce sens.

Encore des nouvelles M6

Dans le courant de cette année, de nouvelles voitures à deux niveaux M6 vont progressivement entrer en service pour augmenter la capacité sur différentes relations. Selon le planning de livraison, 90 voitures M6 entrent en service en 2009, soit au total 12.000 places assises supplémentaires.

Le choix des trains à renforcer se base sur le système de suivi d'occupation des rames afin de lister les trains connaissant des problèmes structurels de suroccupation et de trouver une alternative. Ainsi, certains trains ont déjà été renforcés. Un exemple: les trains IC G (Ostende 17h05 – Anvers-Central 18h39) et le train P qui part de Essen à 7h03 pour arriver à Schaerbeek à 9h28.

Quels trains renforcés ?

A partir du 20 avril, des renforcements seront effectués en heures de pointe sur certains trains des relations IR d Grammont-Ath, IR I Louvain-la-Neuve – Bruxelles – Binche, La Panne/Courtrai-Gand-Bruxelles et Ath-Grammont.

Durant la période touristique 2009, 8 voitures M6 seront mises en circulation entre Anvers et Ostende. En outre, la SNCB augmentera aussi de manière structurelle le nombre de places assises disponibles entre Quiévrain, Bruxelles et Liège de la mi-juin à septembre.

Durant l'heure de pointe matinale, certains trains L entre Gand et Eeklo et vice-versa seront également renforcés.

Des places assises en plus !

A partir de septembre, ce sont environ 2.000 places supplémentaires qui seront offertes notamment par l'introduction de 15 autres voitures à deux niveaux qui viendront renforcer les trains actuels.

Vers la fin de l'année – début 2010, 30 voitures M6 seront mises en circulation à différents endroits pour augmenter le nombre de places assises en heures de pointe sur différentes relations. Certaines voitures viendront renforcer des trains déjà composés de M6.

Ces différentes mises en service représentent une offre supplémentaire d'environ 4.500 places assises par jour.

Enfin, toujours en 2009, des trains particulièrement fréquentés par les étudiants seront également renforcés, comme c'est déjà le cas depuis janvier sur la ligne 73 Gand-Saint-Pierre – La Panne le vendredi et le dimanche soir. Par ailleurs, le suivi des trains suroccupés sera intensifié, notamment par la désignation d'un *parrain* par train dont le taux d'occupation est à son maximum. Ce système de parrainage sera également appliqué pour le suivi de la régularité de différents trains sur certaines relations et lignes.



Baromètre qualité

Le voyageur apprécie le personnel SNCB

Comme chaque année, le bureau d'enquêtes indépendant IPSOS a mené en 2008 des enquêtes de satisfaction auprès des clients de la SNCB. En voici les résultats.

Le nombre de voyageurs donnant au service un score d'au moins 7/10 a baissé en 2008: 71% contre 79,3% en 2007.

La baisse de la satisfaction générale est plus marquée auprès des voyageurs en semaine, durant les heures de pointe et en 2ème classe. Elle concerne surtout les voyageurs fréquents de moins de 26 ans et de 26 à 40 ans, les clients domicile-travail et domicile-école notamment.

La ponctualité: cruciale !

Le résultat général moins bon doit beaucoup à l'impact de la ponctualité.

En effet, des douze critères étudiés par Ipsos auprès de nos voyageurs, il en est un qui pèse plus que les autres: la régularité des trains.

Pour ce point, seuls 45,7% des sondés ont donné une cote d'au moins 7 sur 10, contre 51,4% en 2007.

Ce résultat qui exprime le ressenti des voyageurs face à la ponctualité de nos trains témoigne des attentes toujours croissantes en terme de régularité.

La perception et la réalité

Que le taux de ponctualité baisse même très légèrement, et l'insatisfaction ressentie par les voyageurs augmente fortement. Ainsi, la perception qu'ont nos clients de la régularité se marque par une chute de 5,7%, alors que la réalité est autre: en 2008, 90,2% des trains ont eu un retard égal ou inférieur à 5 minutes, soit 1% de mieux qu'en 2007 !

Fort logiquement, le score de la ponctualité des trains a surtout baissé auprès des sondés voyageant dans des trains IC et P en semaine et en heures de pointe. Elle est moins bien jugée par les moins de 26 ans, les plus de 60 ans et les clients en 1ère classe. La baisse du score de la ponctualité est plus marquée auprès des voyageurs fréquents, les clients domicile-travail et domicile-école.

Palme pour le personnel

A noter que, comme les années précédentes, le personnel à bord des trains reste l'aspect qui a le meilleur score: 84,9% de sondés leur ont donné au moins 7/10.

Mention pour la propreté des trains

La propreté des trains a amélioré son score depuis 2007. Un effet des équipes B Clean. 64% de clients ont donné au moins 7/10, contre 63% en 2007.

Voyageurs ayant donné un score d'au moins 7 sur 10 (%)

	2007	2008
Satisfaction générale	79,3	71,0
Accueil et services		
dans les gares	76,4	76,0
Propreté des gares	59,9	60,9
Confort des trains	73,1	71,7
Propreté des trains	63,0	64,0
Fréquence des trains	59,7	58,0
Ponctualité des trains	51,4	45,7
Information dans les trains	65,5	64,1
Personnel SNCB		
dans les trains	85,8	84,9
Personnel SNCB		
dans les gares	78,1	77,9
Information dans les gares	75,3	73,5
Achat du titre de transport	-	81,5
Prix	64,4	66,5

client



Emmanuel Köhler et Jean Detry supervisent les travaux.

Modernisation à Gembloux

Un ballet bien

gare

Dans le cadre de la modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg, Infrabel a mis en place un important chantier aux abords de la gare de Gembloux. Au programme: assainissement de la plateforme, renouvellement des voies et de la caténaire.

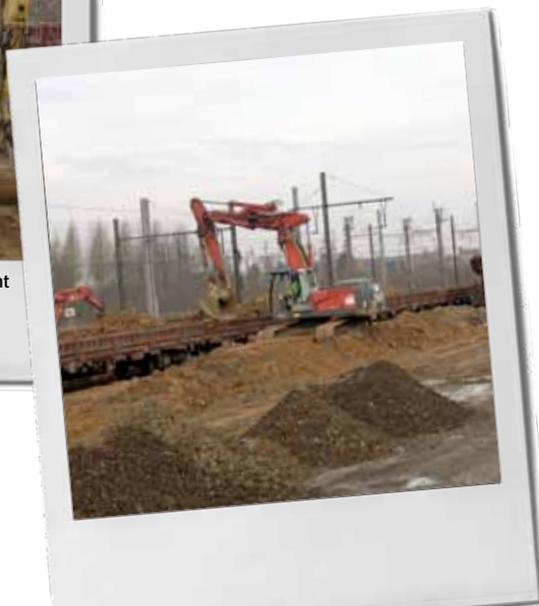
Il s'agit d'un aménagement global de la gare" explique Emmanuel Köhler, Ingénieur industriel à l'arrondissement Infrastructure de Ronet. Actuellement, le mauvais état des voies en gare de Gembloux oblige les trains à ralentir à 80 km/h, alors que le tracé doit permettre à terme un passage à 160 km/h. Pour augmenter la vitesse, il nous fallait donc mettre en place une plateforme plus stable, un tracé moins sinueux et une signalisation adaptée.

"Nous avons commencé par assainir la plateforme et par remplacer les aiguillages, les rails et les traverses. En effet, la couche de terre argileuse sous le ballast ne permettait pas aux eaux de pluie de s'infiltrer dans le sol. L'eau stagnait et de la boue se formait, ce qui engendrait des problèmes de stabilité des voies.

Pour remédier à ce problème, nous avons



Les premières étapes sont le déblaiement de la plateforme, sous le ballast, et l'évacuation des terres.





On place ensuite un géotextile (pour empêcher l'argile de remonter dans le ballast) que l'on recouvre de plusieurs couches de pierres.

orchestré

creusé le sol sur 1m60 de profondeur: cette couche de terre sous le ballast a été remplacée par de gros empierrements qui permettent de stabiliser le sol et de rediriger l'eau vers un nouveau réseau de drains".

Pendant la durée des travaux, ce sont ainsi 1.500 tonnes de déblais qui ont été évacués chaque week-end et remplacés par l'équivalent en empierrement !

Une course contre la montre

"On a remplacé environ 125 m de voies par week-end: la voie était démontée le vendredi vers minuit et pour le lundi, 5 heures du matin, tout devait être remonté. Une vraie course contre la montre ! Les différentes étapes devaient s'enchaîner comme un ballet. Heureusement, nous avons pu compter sur l'expérience et le professionnalisme du chef de travaux, Jean Detry, des agents d'Infrabel et des entrepreneurs".

Les prochaines étapes...

Le tronçon à réaménager a été divisé en 3 zones: le faisceau de voies côté Bruxelles, la partie centrale (quais) et enfin les voies côté Namur. D'ici fin juin 2009, c'est toute la partie côté Bruxelles qui sera ainsi réaménagée.

"Les travaux de la partie centrale et de la partie vers Namur débuteront en 2010 pour se terminer en 2011. Là aussi, il s'agira d'assainir les voies et de poser de nouveaux aiguillages, des caténaires neuves et une nouvelle signalisation, avec en plus le renouvellement complet des quais".

Ce chantier de grande envergure représente un budget total de 30 millions d'euros. Un investissement majeur qui contribuera notamment à de meilleures liaisons ferroviaires entre Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg.



Une fois le ballast installé et stabilisé, on peut alors installer les traverses, voies et aiguillages...



Les politiques en débat pour clôturer la journée

Pour une mobilité soucieuse de l'environnement

Mobilys – Rail Meets Road: Greening Transport

stratégie

Quand les Gouvernements, le Groupe SNCB, les sociétés régionales de transport public (De LIJN, STIB et TEC), la Fédération Belge de l'Automobile (FEBIAC) et la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) se rencontrent, c'est assurément pour parler de mobilité. Ils l'ont fait ces 10 et 11 mars à l'occasion de Mobilys – Rail Meets Road.

Selon le bureau Fédéral du Plan, les perspectives du transport de marchandises et de voyageurs verraient une augmentation respective de 47% et de 22% entre 2005 et 2030, en Belgique. Alors que l'Europe demande, pour la Belgique, une diminution de 15% de CO₂ à l'horizon 2020. Si la politique actuelle reste inchangée, cette hausse mènera inévitablement vers une dégradation des conditions de circulation en Belgique et, partant, de la situation environnementale: 19% des émissions de gaz à effet de serre trouvent leur origine, au

jour d'hui, dans le secteur des transports.

Mobilys-Rail meets Road

Chaque acteur dans le secteur des transports a apporté ses propres solutions. Pour conclure, un débat politique a été organisé où plusieurs thèmes concrets ont été débattus. Un mémorandum a été signé pendant l'évènement par toutes les parties concernées. Cela implique aussi bien les suggestions demandées aux autorités que les initiatives auxquelles les acteurs du secteur s'engagent.

Ce qui ressort clairement des échanges

d'idées de ces deux jours, c'est que les transports sont complémentaires l'un de l'autre. Le message, c'est la comodalité ! Aussi bien le secteur automobile que les sociétés de transports en commun ont déjà fourni des efforts pour un transport plus écologique. La voiture ne doit pas exclure le train et vice-versa. La collaboration entre les différents acteurs est de la plus haute importance pour protéger l'environnement et sécuriser notre mobilité.

Pour consulter toutes les présentations vues pendant l'évènement, allez sur www.greeningtransport.eu.



Service Central Clientèle

Plus de plaintes et d'irrégularités en 2008

Le Service Central Clientèle de la SNCB vient de finaliser son rapport 2008. On y découvre notamment que les nombres de plaintes, de voyageurs en irrégularité et de demandes de compensation ont augmenté. Mais on compte moins d'objets perdus.

En 2008, le Service Central Clientèle de la SNCB a reçu 23.199 plaintes en service national, contre 21.823 en 2007 (+ 6 %). Une augmentation en ligne avec la hausse du nombre de voyageurs transportés (+ 5 %).

En comparaison avec le nombre de voyageurs, les plaintes restent stables, passant de 114 plaintes/million de voyageurs en 2007 à 115 plaintes/million de voyageurs en 2008.

Près de 42 % des plaintes concernent l'exécution de l'offre (régularité, occupation des trains, etc.).

Constats d'irrégularité

L'année dernière, 250.267 constats d'irrégularité ont été rédigés (+ 20 % par rapport à 2007). Cette augmentation du nombre de constats pourrait en partie être due aux

appareils IBIS qui permettent aux accompagnateurs d'encoder plus rapidement et directement les constats d'irrégularité dans le train.

Près de 40 % des dossiers ont été payés ou réglés gratuitement, 10,5 % ont été classés sans suite, 31 % sont toujours en cours, et près de 10 % font l'objet d'un Pro Justicia. Enfin, les autres dossiers, faisant l'objet d'une plainte, restent ouverts (9,6 %).

Compensation des retards

Les demandes de compensation suite à des retards ont aussi augmenté, sans doute suite aux nouvelles mesures plus avantageuses pour les clients depuis le 1er septembre 2008.

En 2008, il y a eu 5.197 demandes de compensation, contre 2.381 en 2007 (+ 118 %). 4.356 concernaient des retards de longue

durée (84 %) et 841 des retards fréquents (16 %).

Objets trouvés

38.936 objets ont été trouvés dans les trains et dans les gares, contre 39.920 en 2007 (- 2 %). Le nombre d'objets rendus est passé à 13.583 en 2008, contre 12.983 en 2007 (+ 5 %).

On a compté 36.321 déclarations de perte en 2008, contre 30.596 en 2007 (+ 19 %).

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

Le Call Center

Le Call Center du Service Central Clientèle de la SNCB est joignable 7 jours sur 7, de 7h à 21h30 par téléphone (02/528.28.28) et répond à toute question relative aux tarifs, horaires et services offerts par la SNCB.

En 2008, le Call Center pour le trafic national a reçu 739.382 appels contre 775.427 en 2007 (- 4,6 %).

En ce qui concerne les délais de réponse, 66 % des appels reçoivent une réponse dans les 30 secondes et 80 % dans la minute.

Depuis le 1^{er} novembre 2008, le Call Center centralise également les demandes d'assistance aux personnes à mobilité réduite. Le voyage et l'assistance du personnel SNCB doivent être réservés au moins 24h à l'avance via le call center ou le site Internet de la SNCB.

En 2008, le Call Center a reçu 2.962 demandes, soit une augmentation de 110 % par rapport à 2007.

client



Le puits de réception du tunnelier à côté de la jetée A de Brussels Airport.



Le montage de la roue de coupe gigantesque du tunnelier dans son puits de départ.

Diabolo

Diabolo: le forage sous l'aéroport a

infra-
structure

Le 10 avril dernier, le coup d'envoi a été donné pour le forage du premier pertuis du tunnel sous les pistes de décollage et d'atterrissage de Brussels Airport. Ces travaux font partie du projet Diabolo, le désenclavement ferroviaire du nord de l'aéroport, qui sera prêt pour mi-2012.



“**Durant les travaux le trafic aérien ne sera jamais perturbé !**

Kurt Scherpereel

Mi-janvier 2009, le bouclier de forage, la roue de coupe et les éléments du tunnelier sont arrivés d'Allemagne sur le chantier dans la zone Brucargo. Le bouclier de forage et les cinq wagons du train remorque du tunnelier ont été descendus dans le puits de départ en vue de leur assemblage. De cet endroit, le tunnelier long de 66 mètres creusera deux tunnels distincts au moyen d'un bouclier hydraulique progressant sous haute pression (*Hydromixshield*).

Avec Danté sous l'aéroport

Kurt Scherpereel, chef de projet chez TUC RAIL: “Le tunnelier, que nous avons baptisé Danté, parcourt chaque jour 13 mètres. Nous forons à chaque fois sur une distance de 1,5 mètre puis nous revêtons les parois d'éléments en béton. Nous répétons ensuite l'entièreté du processus. Nous

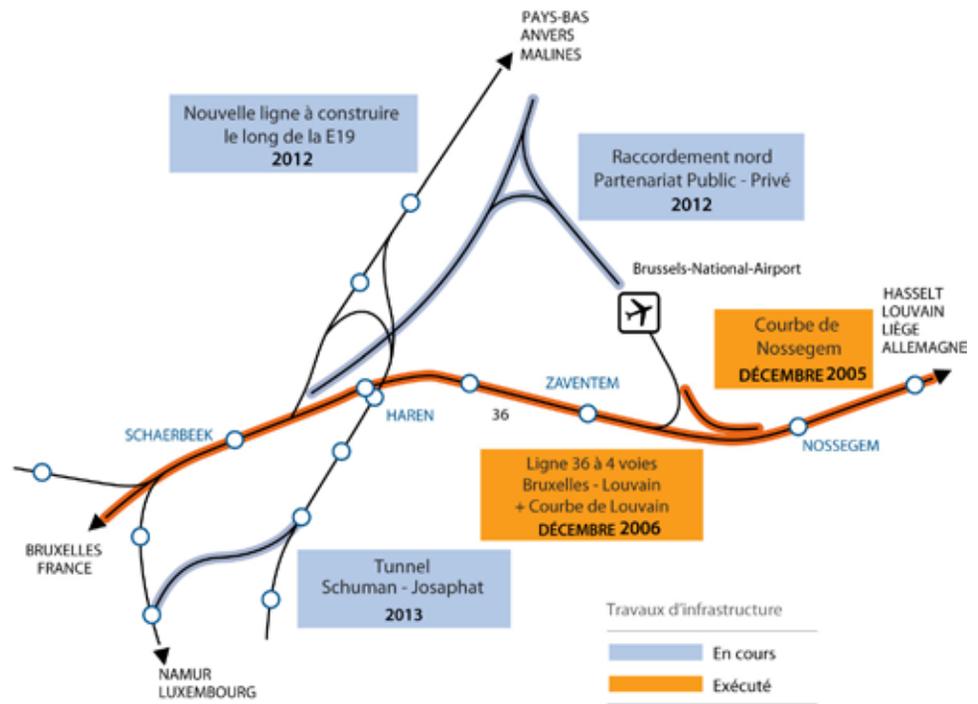
construisons ainsi chaque fois un anneau du tunnel. Du fait que nous travaillons à une profondeur de 16,5 mètres sous les pistes de décollage et d'atterrissage les plus importantes de Brussels Airport, le trafic aérien ne sera jamais perturbé durant les travaux !”

Mi-juillet, après un voyage souterrain de 1.070 mètres, Danté atteindra le puits de réception à côté de la zone d'embarquement A de Brussels Airport. Le tunnelier sera ensuite ramené en surface vers le puits de départ. C'est alors Niña qui entamera le percement du deuxième pertuis du tunnel, parallèlement au tracé du premier forage.

Désenclaver l'aéroport

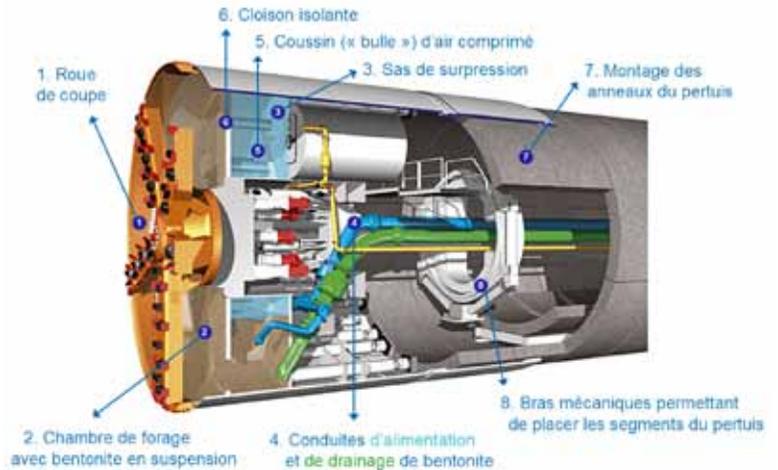
Les deux tunnels à voie unique, d'un diamètre de 8 mètres chacun, constituent la partie centrale de la liaison ferroviaire souterraine entre la gare de Bruxelles-National-

L'énorme tunnelier Danté dans son puits de départ.



Une coupe longitudinale du tunnelier qui creuse les deux tunnels.

commencé !



Aéroport et la future ligne Schaerbeek – Malines (L25N) qui sera aménagée sur le terre-plein central de l'E19. La gare de Bruxelles-National-Aéroport conservera ses trois quais souterrains. Ceux-ci seront toutefois prolongés de 100 mètres pour pouvoir accueillir des trains plus longs et accroître la capacité. À l'avenir, Bruxelles-National-Aéroport ne sera plus une gare terminus et constituera un maillon stratégique dans le réseau ferroviaire national et le réseau à grande vitesse international.

L'investissement total pour le projet Diabolo s'élève à environ 540 millions d'euros. Infrabel investira 250 millions pour l'aménagement de la voie ferrée sur le terre-plein central de l'E19. L'autre partie, soit 290 millions d'euros, est destinée à la voie ferrée souterraine et est financée par des partenaires privés via un Partenariat Public-Privé.

Luc Lallemand, Administrateur délégué

Infrabel: "Après la Courbe de Nossegem, fin 2005, le Diabolo constitue l'étape stratégique suivante dans l'amélioration de l'accessibilité de l'aéroport par le rail. Grâce au Diabolo, l'aéroport sera directement relié aux grands axes du réseau ferroviaire belge, au réseau à grande vitesse international, et à plusieurs villes européennes importantes comme Paris, Amsterdam ou Francfort."

What's in a name...?

Pour le forage du premier tunnel, le tunnelier a été baptisé du nom de Danté, d'après l'écrivain italien Dante Alighieri, dont le chef d'œuvre *La divina Commedia* décrit le voyage de l'auteur à travers les cercles de l'enfer. Pour le deuxième forage, la machine s'appellera Niña, d'après le nom de l'une des trois caravelles avec lesquelles Christophe Colomb a découvert l'Amérique (la Niña, la Pinta et la Santa María).



Des jeunes sur le quai de Gand-Saint-Pierre

client

Info aux voyageurs

RAILTIME: de nouveaux développements

Début 2009, Infrabel présentait son nouveau site web, www.railtime.be. Une version mobile de RAILTIME a été lancée le 2 avril dernier, afin d'améliorer encore l'information proposée en temps réel aux voyageurs.

De quoi les voyageurs ont-ils besoin pour accéder à la version mobile?

- Un gsm avec accès à l'internet.
- Un abonnement ou une carte prépayée avec un *forfait données* (à demander chez un opérateur)
- Configurer le gsm pour accéder à l'internet.

La diffusion aux voyageurs d'informations qualitatives sur le trafic ferroviaire est une priorité absolue pour Infrabel. Le gestionnaire de l'infrastructure gère, en temps réel, le trafic sur l'ensemble des lignes ferroviaires belges. Et de ce point de vue, il est normal que les informations dont dispose la gestion du trafic soient également mises à la disposition des voyageurs. C'est précisément dans ce but qu'Infrabel a lancé www.railtime.be. Sur ce site, les voyageurs peuvent obtenir toutes les informations relatives à n'importe quel train dans n'importe quelle gare belge.

La version mobile de RAILTIME

Le lancement du site n'était qu'une première étape dans l'amélioration de la diffusion d'informations. La version mobile de RAILTIME a été présentée le 2 avril dernier. Désormais, toute personne disposant d'un

gsm avec accès à l'internet peut suivre son train en temps réel. L'ensemble des fonctionnalités du site web sont désormais aussi accessibles aux utilisateurs de gsm: la recherche par gare de départ/gare d'arrivée, par numéro de train, etc. La version mobile de RAILTIME est une étape supplémentaire (mais sûrement pas la dernière) dans l'offre d'informations en temps réel aux voyageurs.

Et ensuite ?

Parallèlement au lancement de la version mobile, le site web a été adapté. La page d'accueil a bénéficié d'un nouvel habillage et l'ensemble du site a été rendu plus convivial. Les voyageurs pourront ainsi y trouver encore plus rapidement la bonne information.

Dans un avenir proche, les fonctionnalités du site web comme de la version mobile seront encore étendues.

Mieux informés via SMS 2828 et My Train Info



L'accès à une information en temps réel, sur mesure, quel que soit l'endroit où le client se trouve en Belgique, est devenu indispensable. Pour compléter les moyens actuels, la SNCB va développer de nouveaux services par SMS et via *my.live.com*

La SNCB dispose déjà d'un large éventail de moyens pour informer ses clients avant et pendant le voyage en train: Internet, brochures, call center, annonces sonores en gare, écrans, personnel sur le terrain... Mais l'accès à une information sur mesure, en temps réel, quel que soit l'endroit où le client se trouve en Belgique, est devenu indispensable.

SMS 2828

C'est pourquoi la SNCB lance le 1^{er} septembre prochain une nouvelle gamme de services: SMS 2828 et *My Train Info*.

Grâce à SMS 2828, le voyageur recevra en temps réel des informations horaires par sms. Chacun pourra s'inscrire à ce service payant.

Comment cela marchera ? Le client enverra simplement un sms au numéro 2828 et il recevra les 3 propositions de voyage les plus rapides pour atteindre sa destination. Elles seront complétées d'informations horaires en temps réel dès lors qu'Infrabel développera ce service.

L'inscription coûtera 0,60 euro (coût

unique) et chaque demande par sms envoyée ainsi que chaque sms reçu en réponse seront imputés sur la facture ou déduits du crédit d'appels du client à raison de 0,15 euro par sms. En d'autres termes, la consultation d'un horaire ou d'une information détaillée (envoi + réception d'un sms) coûtera 0,30 euro.

My Train Info

Avec *My Train Info*, la SNCB tiendra ses clients au courant des retards, suppressions ou déviations sur leurs parcours habituels, via sms et/ou via un gadget sur *my.live.com*.

L'inscription à *My Train Info* se fera via le site Internet de la SNCB en se rendant sur *MySNCB*.

Le voyageur recevra les informations avant le départ et uniquement en cas de perturbation, ainsi que les deux alternatives les plus rapides pour réaliser son voyage.

Ce service sera gratuit et uniquement accessible aux détenteurs d'une Carte Train commerciale.

A noter encore que *My Train Info* et SMS

2828 ne seront accessibles qu'aux numéros de gsm Proximus, Mobistar et Base depuis le territoire belge.

Un test grandeur nature...

Début juin, la SNCB donnera à un grand nombre de clients la possibilité de tester gratuitement nos deux services pour parfaire éventuellement les fonctionnalités offertes.

Exemple d'une demande

Un client souhaite obtenir en temps réel des informations sur les prochains départs en gare de Bruxelles-Midi vers Ostende.

Il envoie une demande *Bruxelles-Midi Ostende* au 2828. Il reçoit une réponse venant du numéro 2828. Il y lit les 3 propositions de voyage les plus rapides, assorties d'informations en temps réel. Des chiffres entre parenthèses mentionnent les retards éventuels au départ et à l'arrivée.



Alain Vanlieferinghen suit la formation donnée par Daniel Rasseneur. Leur polo rouge de formateurs se reconnaît de loin dans l'atelier.

Atelier de Forest

Une équipe de formation très flexible

forma-
tion

L'atelier de Forest met actuellement en place une équipe de formateurs très bien pensée. Ces 14 personnes travaillent toujours à la production, mais elles consacrent aussi du temps à former leurs collègues sur le lieu de travail. Une superbe idée !

Avez-vous déjà entendu parler du canard de l'atelier de Forest ? Car il a de l'importance, y compris pour le sujet dont nous allons parler. Commençons donc par vous raconter brièvement son histoire. Une boîte située dans l'allée principale de l'atelier contenait des bouchons anti-bruit. Un jour, la boîte s'est trouvée vide et l'est restée quelques jours. Un agent a alors eu l'idée d'y installer un canard en plastique trouvé dans un train. Puis le canard a disparu.

Des auditeurs anglais, en visite à Forest ont demandé son retour, car il était, selon eux, essentiel à la bonne marche de l'atelier. Bel exemple d'humour anglais. Le personnel a en tout cas obéi: le canard est revenu trôner dans sa boîte et est devenu la mascotte de l'AT Forest. Preuve que si le personnel prend très au sérieux sa mission, et entend donner le meilleur de lui-même, il n'en garde pas moins beaucoup d'esprit.

14 formateurs

Le canard de Forest est partout, y compris sur le polo rouge porté par les formateurs de l'atelier. Un polo visible de loin dans les halls.

Alain Vanlieferinghen, Sous Chef de Secteur Technique qui a imaginé le nouveau système de formation explique: *"L'équipe comprend 14 personnes de référence dans leur domaine: freins, portes, visserie, dépannage, équipements de sécurité, etc. Ces 14 agents travaillent comme les autres en atelier. Mais, dotés d'une longue et grande expérience, ils se sont portés volontaires pour transmettre leur savoir à leurs collègues. Les formations données sont très courtes, parfois de deux heures seulement. Elles ont un objectif extrêmement concret et leur résultat est bien sûr mesuré. Le secret de ces formations, c'est de rendre les choses les plus simples possibles. On ne peut déformer la production: pas question donc que tous les formateurs*

donnent cours au même moment."

Formations courtes et pratiques

Daniel Rasseneur est un des 14 formateurs. Sous le regard de Peter Vanhaesendonck, responsable de la formation au sein de Train@Rail venu former les futurs formateurs, il donne un cours pratique sur la bonne utilisation de la clé dynamométrique. Qu'un boulon soit trop serré, et il risque de casser, avec les conséquences dramatiques que cela peut avoir en ligne. Trois techniciens sont venus l'écouter et s'exercer au bon maniement de l'outil.

Alain Vanlieferinghen poursuit: *"Tout le monde se montre très intéressé, jusqu'au management. Au début, le personnel s'est gentiment moqué du polo rouge des formateurs. Aujourd'hui, ils sont pris très au sérieux. 4 trainers ont été formés et sont actifs. Les 10 autres le seront d'ici la fin de l'année."*

La couverture de la première brochure.



Campagne interne de sensibilisation

La sécurité, c'est l'affaire de tous !



Début juin, Infrabel a donné le coup d'envoi d'une vaste campagne interne de sensibilisation sur le thème de la sécurité et du bien-être au travail, destinée à tout le personnel d'Infrabel.

Cette campagne traduit les préoccupations d'Infrabel pour le bien-être et la sécurité de chaque agent dans l'exercice de ses tâches quotidiennes. Son but est de rendre chaque membre du personnel encore plus attentif à sa propre sécurité et à celle de ses collègues.

Au fil des mois, cette campagne sans précédent abordera différents sujets: la visibi-

lité sur les voies, les équipements de protection individuelle, les risques d'incendie, l'ergonomie... Elle se déclinera notamment au travers de brochures et d'affiches, mais constituera surtout un formidable support de formation pour alimenter la réflexion au sein des différents services, avec les conseillers en prévention.

Le premier volet de la campagne s'intitule: "Sur les voies, voir et être vu, c'est vital !". Une brochure reprenant tous les conseils utiles à ce propos a été envoyée à chaque membre du personnel Infrabel, travaillant directement sur les voies ou pas : chacun peut être amené, un jour ou l'autre, à devoir se rendre sur ou aux abords des voies. La sécurité, c'est l'affaire de tous !



infor-
mation



Albatros

Le premier TGV hollando-belge entame ses tests

matériel

Le premier train à grande vitesse Albatros destiné à assurer la liaison Bruxelles-Amsterdam est arrivé aux Pays-Bas. Il va commencer ses tests.

Fin avril, le premier train apte à rouler à une vitesse maximale de 250 km/h et destiné à la liaison Albatros Bruxelles-Amsterdam est arrivé aux Pays-Bas. Après un vaste programme de tests, il sera mis en service sur le trajet Bruxelles-Anvers-Rotterdam-Schiphol-Amsterdam et Amsterdam-Schiphol-Rotterdam-Breda.

19 trains au total

Ce train construit par la firme AnsaldoBreda

en Italie, a été remorqué jusqu'à l'atelier Watergraafsmeer à Amsterdam, spécialement construit pour l'entretien du matériel à grande vitesse. Le train va entamer des tests sur la LGV Sud aux Pays-Bas et sur la LGV4 en Belgique. Un deuxième train test suivra.

Les tests sont exécutés pour AnsaldoBreda, qui reste propriétaire de l'engin durant le programme de test.

La SNCB et les NS ont respectivement commandé 3 et 16 trains.

Durée du voyage dans le futur

	Futur	Actuel
Amsterdam Central – Bruxelles-Midi	1:46	2:51
Amsterdam Central – Anvers-Central	1:09	2:06
Schiphol – Anvers-Central	0:53	1:50
Schiphol - Bruxelles-Midi	1:30	2:35
Rotterdam Central – Bruxelles-Midi	1:08	1:50
Rotterdam Central – Anvers-Central	0:31	1:05

Quelques chiffres

Fabricant :	AnsaldoBreda	Largeur : 2.87 m
Design:	Pininfarina	Hauteur : 4.08 m
Nombre :	19 (16 NS Hispeed, 3 SNCB)	Poids maximal : 485 t
Longueur :	200.9 m	Voltage : 25kV – 3 kV – 1.5 kV
		Vitesse maximale : 250 km/h



Recrutement Avez-vous vu la pub ?

Pour la première fois depuis la création du Groupe, un spot publicitaire pour renforcer notre position de principal employeur du pays a investi TV et cinémas. Engager 20.000 collègues d'ici 10 ans, cela vaut bien une méga-production !

HR news

Le défi du Groupe – engager en masse dans les années à venir – ne peut se réaliser qu’au travers de campagnes de communication efficaces. Ce 23 mars était lancée une nouvelle campagne d’information, notamment avec la diffusion d’un spot publicitaire *recrutement*, le plus ambitieux jamais réalisé par le Groupe. Voir par les sociétés belges de transports en commun...

Sur vos écrans

Diffusé pendant 15 jours en TV sur les chaînes nationales, il sera à nouveau sur le tube cathodique en Flandre à la rentrée. Dans les 80 salles de ciné que comptent Anvers et Gand (là où l’on doit le plus recruter), il s’invite aux séances pendant 20 semaines (avec une pause durant les congés d’été).

Vous êtes géants !

La campagne lancée fin mars incluait aussi 7 affiches, diffusées en version 2 m² dans nos gares, sur des flancs de bus et de

trams, dans la presse et dans Metro. Les traditionnels géants manipulant du matériel ferroviaire ne sont autres que vos collègues qui, après un casting, sont passés acteurs le temps d’une session photos professionnelle. Ces affiches, vous avez pu les voir aussi dans vos espaces de travail où elles ont été distribuées.

Quoi de neuf sur le site internet ?

Pour parfaire cette action de communication, le site www.lescheminsdeferengagent.be a profité d’un lifting, offrant nouveau look (avec les nouveaux logos Holding et Groupe), nouvelles fonctionnalités et navigation améliorée. On peut y visionner le spot TV. Tout comme les films *métiers* et les nouveaux films Groupe, Holding et SNCB qui, en valorisant les atouts de nos sociétés, expliquent aussi l’attractivité du Groupe en tant qu’employeur (ces films sont diffusés lors de nos séances d’infos et dans les salons emploi).

La papeterie *recrutement* a elle aussi été modernisée. Les courriers H-HR expédiés

à vos futurs collègues offrent un nouveau visage, frais et dynamique, correspondant bien à la philosophie de la campagne.

Et après ?

Cette campagne *recrutement* sera à nouveau diffusée à la rentrée. Le défi est permanent...

Visites enregistrées sur le site internet

A titre d’exemple, on est passé de 3.900 visites le 17 mars (une semaine avant le lancement de la campagne), à 9.500 visites du site le 1^{er} jour de la campagne. Dans la foulée, de nombreux candidats ont sollicité en ligne.





Accompagnement

Une campagne pour améliorer encore le service

La SNCB veut en permanence améliorer le service offert aux voyageurs. Mais elle n'oublie bien sûr pas son personnel. Au sein de la direction Voyageurs National, elle lance une campagne de sensibilisation pour les accompagnateurs.

forma-
tion

Dans le baromètre Qualité 2008, les accompagnateurs de train conservent le meilleur score. Pas moins de 84,9% des voyageurs leur donnent un score d'au moins 7 sur 10" explique Ronny Van Acker, chef de service à B-VN11. "Mais cela ne signifie pas que nous devons nous reposer sur nos lauriers. Nous voulons que chaque accompagnateur puisse évoluer dans cette bonne direction et que la satisfaction de nos clients continue d'augmenter. Les accompagnateurs reçoivent pour cela un soutien supplémentaire".

Campagne

Une campagne de sensibilisation a en effet démarré le 1^{er} janvier 2009. Donatienne Mottet de B-VN12 en a pris l'initiative. L'initiative a ensuite été reprise par un groupe de travail au sein de B-VN1.

La campagne se poursuivra pendant 3 ans. Chaque trimestre, un thème est mis

en avant, qui est abordé durant la formation permanente. Les formateurs et coachs sont briefés sur chacun de ces thèmes. Les accompagnateurs de train reçoivent aussi une fiche info par thème, réunissant les principales informations sur le sujet. Un groupe de travail au sein de B-VN1 a encore approfondi chaque matière. "Pour chacune, une action plus ludique est proposée" poursuit Ronny Van Acker. "Pour le thème 'Standards de qualité', par exemple, il y avait une grille de mots croisés avec à la clé un prix par CT. Dans le cadre du thème 'Comment communiquer avec les clients?', un débat a réuni 10 accompagnateurs de train par district".

Echos positifs

"Le feedback du personnel du terrain est très positif. Au départ, les accompagnateurs ont dû s'habituer à cette manière de travailler, mais maintenant tout se passe bien" conclut Ronny Van Acker.



La campagne de sensibilisation est bâtie autour de 12 thèmes:

- Les standards de qualité
- Comment communiquer avec les clients ?
- L'accueil
- La prévention générale
- Visibilité et disponibilité dans le train
- Services offerts aux PMR, seniors, jeunes, groupes, etc.
- Les annonces
- Esprit d'équipe
- Les autres cultures
- Situations conflictuelles
- L'assertivité
- La courtoisie envers le client

La visite au CT de Gand.



Accompagnement train

Visites de travail sur le terrain

En avril et mai, le management de B-VN1 a rendu visite au différentes Cellules d'Accompagnement des trains. Ils entendaient ainsi renforcer les contacts avec le terrain.

Les visites au terrain sont une coutume annuelle pour Rita Moosen, chef de service de B-VN1, et ses chefs de division. *“En allant à la rencontre du personnel des 11 Cellules d'Accompagnement des trains (CT), nous pouvons sentir ce que vit le terrain”* explique Rita Moosen. *“Les participants ont alors la possibilité d'aborder les problèmes et besoins locaux. Ils émettent souvent des suggestions destinées à pouvoir mieux exécuter leur job. Nous profitons également de l'occasion pour présenter nos objectifs pour 2009”.*

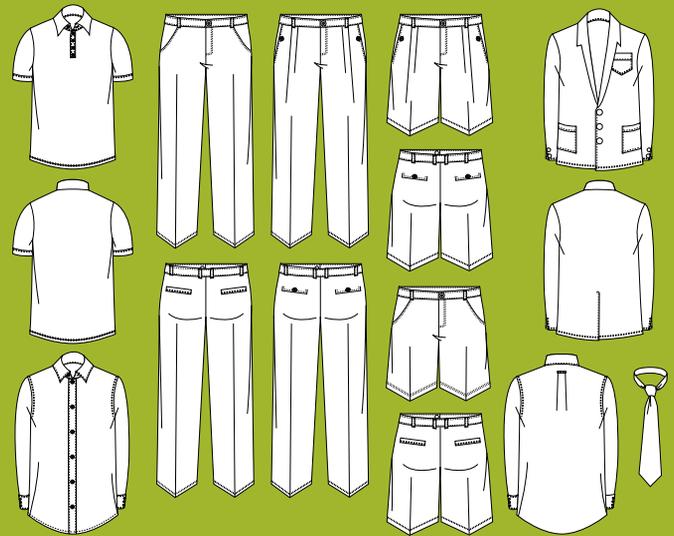
Objectifs

Les objectifs 2009 ont été traités de manière très concrète par les chefs de division. Il a par exemple été question du recrutement de nouveaux accompagnateurs de train ou de l'importance du formulaire D43.

La nouvelle campagne de sensibilisation dont nous rendons compte par ailleurs dans ce numéro de Connect a été présentée et l'on a aussi parlé des changements prévus au plan de transport en 2009.

Enfin, quelques projets qui à l'avenir vont améliorer les conditions de travail des accompagnateurs de train ont été esquissés.

Après la présentation, les accompagnateurs ont pu poser leurs questions et faire leurs remarques.



Voyageurs National

Le personnel choisit lui-même son nouveau look

La direction Voyageurs National opte pour un look résolument moderne pour habiller ses accompagnateurs et son personnel de vente et de gare.

La direction Voyageurs National veut procurer à son personnel une allure moderne. En 2008, elle a entamé la procédure d'achat de nouveaux uniformes pour les accompagnateurs, le personnel de vente et le personnel des quais (New Passengers).

Procédure

Un cahier des charges a d'abord été rédigé. Il décrit tous les critères auxquels les nouveaux uniformes doivent répondre en termes de confort, de sécurité, de qualité, etc. Nombre de firmes ont répondu à l'appel et introduit un projet. Après une sélection très minutieuse, trois propositions ont été retenues.

Ces trois projets passent maintenant par le jugement sévère de plusieurs jurys.

Vont donner leur avis, un jury interne, la Masse d'habillement, mais également le personnel. Car l'avis de ceux qui seront amenés à porter les futurs uniformes sera entendu. Ils peuvent en effet faire leur choix sur base de photos. Les voyageurs seront aussi consultés.

Livraison

Toutes ces évaluations seront en finalité mises ensemble et comparées: le choix définitif sera ainsi fixé.

Puis, avant que vienne le moment de signer le contrat, 24 agents (12 accompagnateurs et 12 agents des gares) vont tester le modèle retenu. Si nécessaire, ils pourront demander des adaptations. La fourniture des nouveaux uniformes est attendue dans le courant de 2010.

nous

Construisons ensemble le train de demain

Avec le Groupe SNCB, vous construisez la mobilité d'aujourd'hui et de demain. Un défi passionnant, un travail d'équipe où tous les talents ont leur chance.



Groupe SNCB



Envie de construire ensemble le train de demain?
www.lescheminsdeferengagent.be



Label
Egalité Diversité