

# 45connect

Magazine du personnel du groupe SNCB juin 2009



## 20 km de Bruxelles Notre champion en 1h12

### Mobilité durable

les points d'action

### Sécurité du personnel et des clients

prévention et information  
intensives

### Offre de transports

des nouveautés pour mieux servir



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

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

utiliser l'énergie durable



08

découvrir toute la sécurité



22

confort à tous les étages

# connect

## dans ce numéro

### stratégie

4 Tous les aspects d'une mobilité durable

### qualité

3 Baisse de la ponctualité au cours du premier trimestre 2009

12 89,77% ! C'est pas propre, ça ?

18 Vers un système européen de certification

### cargo

6 BCargo Group on the road

### information

8 La sécurité d'abord ! Au travail aussi !

### prévention

9 Leçon de sécurité à l'école

16 Le Tunnel de Soumagne, théâtre d'un grave accident... simulé

### clients

10 Au service des PMR

### nous

11 3 questions à Rita Moosen

11 L'encadrement invité au *Station Day*

### évènement

14 Le Boudewijn Seapark de Bruges rien que pour nous le 30 mai

15 20 km de Bruxelles: Bravo à tous les participants !

### gares

19 Nouveau point d'arrêt à Noorderkempen

21 Un lifting pour la gare de Bruges

### infrastructure

20 Diabolo: mise en place réussie d'un pont ferroviaire

### matériel

22 Voici la nouvelle M5

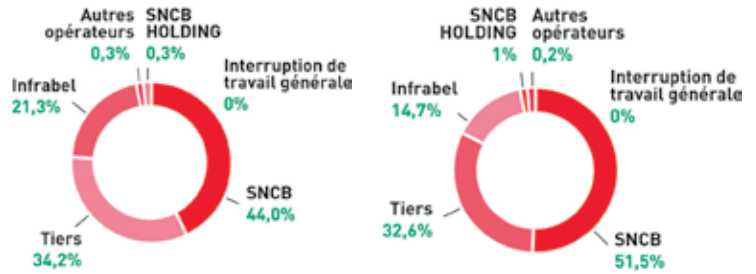
### 24 brèves







## Responsabilités dans les retards et les suppressions de trains



## Qualité du trafic

# Baisse de la ponctualité au cours du premier trimestre 2009

**Ce 30 avril, Infrabel a présenté ses chiffres de ponctualité pour le premier trimestre de 2009. Entre janvier et mars, le gestionnaire de l'infrastructure a enregistré un taux de ponctualité global de 89,3% sur le réseau belge, soit une baisse de 2% par rapport au premier trimestre en 2008.**

Infrabel est chargé d'enregistrer et répertorier les retards qui surviennent sur le réseau et en détermine l'origine.

Fin avril, les chiffres pour le premier trimestre ont été présentés. A cause de la vague de froid du mois de janvier, ces chiffres sont nettement moins positifs que les chiffres exceptionnels de l'an dernier.

### Information aux voyageurs

Soucieuse de fournir une information claire et complète aux voyageurs sur la ponctualité des trains, Infrabel a mis à leur disposition des résultats détaillés du premier trimestre sur [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be). Le visiteur y retrouve ainsi les chiffres de ponctualité des trains à l'arrivée à Bruxelles, la ponctualité

des 8 grandes relations IC, les résultats des années précédentes, une présentation claire de la méthode utilisée pour mesurer la ponctualité, etc.

### Principaux résultats du premier trimestre

Ponctualité globale du trafic voyageurs (Trains arrivés à l'heure ou avec un retard de moins de 6 minutes)

	1 <sup>er</sup> trim. '08	1 <sup>er</sup> trim. '09
Avant neutralisation	91,3%	89,3%
Après neutralisation	95,4%	93,1%
Pondérée d'après nombre de voyageurs	89,9%	87,0%
Mesurée sur tout le parcours	91,6%	89,3%

### Plan d'actions pour plus de ponctualité

La vague de froid du début de cette année explique en grande partie la baisse de 2%. En janvier, le thermomètre a affiché, plusieurs jours durant, des températures telles que cela a provoqué de nombreux problèmes sur le réseau.

Cependant, Infrabel ne veut pas se retrancher derrière les conditions climatiques extrêmes et travaille activement à la réalisation d'un plan d'actions pour plus de ponctualité. Ces actions visent à prévenir les dérangements et les incidents sur le réseau, à en limiter les conséquences et à renforcer l'information des voyageurs. Parmi ces actions :

- une implication et une vigilance encore plus grande de la part du personnel d'Infrabel;
- des investissements supplémentaires dans le domaine de la formation et de la sensibilisation du personnel d'Infrabel à la régularité;
- l'ajustement des moyens d'information en vue d'une communication précise et rapide à destination des usagers du rail.

Afin de garantir la fiabilité et la qualité de nos installations, Infrabel modernise actuellement la caténaire dans la région bruxelloise. La signalisation aussi est soumise à une inspection minutieuse.

qualité



**Voilà trois ans et demi que le *think tank* (Centre de connaissance) B-Mobility, créé au sein du Holding, poursuit ses activités telles que définies dans le contrat de gestion avec l'Etat. Faisons le point.**

## Mobilité

# Tous les aspects

**L**ors de l'événement Mobilys/Rail meets Road, le groupe SNCB, les sociétés de transport public régionales et les représentants des entreprises et ceux du secteur automobile ont signé un Memorandum reprenant leurs engagements et les mesures proposées aux autorités concernant la mobilité durable. B-Mobility a animé la préparation de ce Memorandum. Extrayons-en quelques idées.

### La nécessité d'une mobilité durable

*"A la base de la réflexion"* précisent Koen Kerckaert et Dirk Dewulf, les responsables de B-Mobility, *"une affirmation incontournable: la mobilité est essentielle et vitale pour la société et pour l'économie. Mais la mobilité a aussi des effets négatifs"*.

Retenons la congestion routière: la radio annonce souvent, le matin, *320 km de files sur les routes*. Le réchauffement du climat est préoccupant: où seront nos plages dans 50 ans? La pollution – particules fines,

oxydes d'azote et de carbone... – porte atteinte à notre santé. Les accidents aussi sont préoccupants. Le bruit, près des aéroports, des autoroutes, de certaines lignes ferrées, tout comme au cœur des villes, est générateur de malaise, de stress.

*"La croissance de l'activité économique et celle de la mobilité sont fortement liées. La croissance économique, nécessaire à la prospérité, est évaluée à une moyenne de 2 % par an à long terme. D'où une aggravation des problèmes de mobilité si rien n'est fait pour les résoudre ou au moins les atténuer"*. Maîtriser les effets est le maître-mot. Qui peut le faire ? Les gouvernements (fédéral, régionaux), les entreprises, les secteurs économiques (par exemple l'industrie automobile), les transports publics évidemment, et tout simplement les citoyens eux-mêmes.

Quels sont les points d'action majeurs pour B-Mobility ?

### La fiscalité

La fiscalité du transport doit être plus verte,



# d'une mobilité durable

parce que c'est probablement par l'absence de vert que nous étoufferons un jour. A court terme, la fiscalité du transport doit tenir compte des aspects environnementaux (sur base, entre autres, du CO<sub>2</sub> et des normes EURO). A terme, une taxation intelligente au kilomètre doit être introduite en fonction du type de véhicule, du moment et du lieu de déplacement selon le principe du pollueur-payeur. Car c'est aux heures de pointe, dans le tissu urbain dense, que la voiture est la plus gênante.

## L'aménagement du territoire

*"Surtout en Flandre"* précise Koen Kerckaert, *"où l'habitat est très dispersé. Par le passé, les maisons s'alignaient plus volontiers le long des routes plutôt que dans des agglomérations, ce qui rendait la voiture indispensable"*. Aujourd'hui, l'aménagement du territoire doit de plus en plus tenir compte de l'accès au réseau de transport public, dont l'efficacité serait ainsi améliorée. L'implantation des centres de services à proximité des grandes gares encouragerait

les travailleurs et autres usagers à utiliser les transports en commun et valoriserait la gare et son environnement.

## L'intermodalité

Nous devons concevoir une offre porte à porte, basée sur l'intermodalité. Jouer sur la complémentarité des offres (auto + train, bus/tram/métro + train, vélo + train...) et introduire un smartcard commune, cela donnera du punch à notre offre. Et si nous lui donnons de la visibilité par une information précise et up-to-date, notamment par la voie informatique, nous pénétrerons davantage les groupes-cibles. Cette offre intermodale nécessite aussi une politique de parkings appropriée.

## La sensibilisation

Des campagnes d'information et de sensibilisation de l'autorité et des entreprises doivent encourager le citoyen à une mobilité durable. Par exemple, des campagnes pour améliorer l'usage du transport public, des outils pour calculer

l'empreinte écologique et l'introduction de la notion d'eco-driving dans les formations de conduite.

## Investir dans une mobilité durable

Préparer la croissance de la mobilité prévue par le Bureau fédéral du Plan, à raison de 30 % en voyageurs et 60 % en marchandises tous modes confondus d'ici 2030, cela nous amène à envisager de doubler le trafic ferroviaire. Le volet *investissements* est là essentiel. Il faut investir dans l'infrastructure, dans les gares, dans le matériel roulant, dans la technologie (IT). Notre politique de développement durable passe par là.

*"Les chemins de fer ont certains avantages intrinsèques en ce qui concerne les émissions de CO<sub>2</sub>, la consommation énergétique, la sécurité et l'utilisation de l'espace. Nous devons continuellement conscientiser le public intéressé de l'importance des chemins de fer. Investir dans le rail, c'est investir dans une mobilité durable pour l'avenir"*.





Cargo

# BCargo Group on

cargo

**Le groupe fret SNCB était présent aux deux grands rendez-vous internationaux que sont le salon de la logistique à Munich et la Breakbulk Conference à Anvers. Il s'y est présenté aux clients, partenaires internationaux, fournisseurs et commerciaux présents sous son nouveau nom, BCargo Group, un groupe logistique international performant. D'autres initiatives ont été organisées pour le personnel afin de le familiariser avec le BCargo Group.**



Le stand du BCargo Group à Munich a été très visité tout au long de la semaine par des clients et des partenaires.

**L**e BCargo Group a choisi Transport Logistics de Munich, LE salon professionnel européen par excellence, pour présenter sa structure et son nouveau look. Ce sont surtout les filiales IFB, Xpedys et Rail Force qui occupaient le stand du groupe, car ils sont le lien avec les clients. Leurs filiales HS Container Line, TRW, On Site Rail (IFB), Haeger & Schmidt International, RKE (Xpedys) et Rheinkraft étaient également bien représentées. B-Cargo, chargé de la production de transport ferroviaire, n'était pas absent, puisqu'une délégation était également à Munich pour prendre contact avec des opérateurs ferroviaires partenaires internationaux.

## Approche tournée vers les clients

Le coordinateur du BCargo Group, Geert Pauwels, a eu l'occasion au fil de sessions d'information de présenter la structure et la vision du groupe. Par son nouveau nom et son look, BCargo Group entend montrer clairement qu'il veut changer son image traditionnelle d'entreprise ferroviaire belge. C'est désormais un groupe logistique international performant. La qualité au service du client y est essentielle et les filiales se mettent entièrement à disposition des clients.



# CARGO GROUP

## the road

Chaque filiale dispose d'un service clients et chaque client se voit attribuer son propre Key Account Manager qui, par sa connaissance de leurs affaires, défend leurs intérêts.

Au sein du groupe, un effort a été fait à tous les niveaux pour améliorer la qualité des produits, la fiabilité et l'optimisation des processus internes.

Cela passe par exemple par la conclusion de contrats plus clairs, aussi bien les contrats commerciaux avec les clients que les accords liés à la qualité signés avec les partenaires internationaux et les fournisseurs.

Le groupe investit aussi dans de nouveaux systèmes informatiques pour mieux synchroniser les différents processus et accélérer et faciliter la communication avec les clients.

Pour démontrer que le BCargo Group livre effectivement des efforts pour atteindre l'équilibre financier, les projets en cours pour économiser les coûts ont également été présentés, comme le nouveau plan de transport qui sera appliqué en 2010, la rationalisation au sein des RCC et des ateliers, l'optimisation du parc de locomotives et la réduction des coûts fixes.

### Ambitions internationales

Le BCargo Group a l'ambition de développer un réseau européen de relations ferroviaires qualitatives et efficaces au profit des clients. Les corridors Sibelit, Cobra et la collaboration avec CFF Cargo et ECR sont déjà à la base d'un volume accru de transports au-delà de nos frontières. S'y ajouteront encore d'autres initiatives plus tard cette année, comme une collaboration entre un nombre d'opérateurs internationaux pour améliorer la qualité du transport diffus en Europe.

Le BCargo Group entend étendre davantage ses activités vers les pays voisins, vers le sud et l'est de l'Europe.

### Groupe logistique

Les trois filiales commerciales sont aujourd'hui reconnues comme spécialistes dans leur domaine d'activité, qui offre bien plus que le seul transport ferroviaire.

Avec l'offre de leurs filiales comme Haeger & Schmidt International, HS Container Lines, Rheinkraft, TRW, et leurs partenaires, BCargo Group peut offrir des solutions logistiques et multimodales complètes, alliant rail, navigation intérieure, la gestion de terminaux, gestion de wagons, transport routier, solutions

informatiques, etc.

BCargo Group a mis en ligne un site web offrant une image globale de son offre: [www.bcargogroup.be](http://www.bcargogroup.be).

### Communication interne

C'est naturellement crucial que tous les collaborateurs au sein du groupe fret SNCB soutiennent la stratégie et la vision. Ils sont régulièrement informés via l'Intraweb et par un newsletter périodique. En juin, des séances d'information ont aussi été organisées pour la deuxième fois cette année, au sein des RCC et des filiales, pour communiquer de manière transparente l'état de la situation financière et l'organisation et répondre aux questions que le personnel se pose.

### Equilibre financier

Geert Pauwels: "Grâce aux projets, aux réductions des coûts, à la bonne collaboration de chacun, aux efforts stratégiques et commerciaux qui ont été livrés et ceux qui le seront, le BCargo Group aura atteint l'équilibre financier fin 2011 et assuré son avenir. C'est notre but et nous y travaillons sans relâche. Les clients ont déjà clairement montré leur appréciation de notre nouvelle approche à Munich. Nous poursuivons donc notre élan."



Julien Peeters: "La sécurité est notre première priorité, aussi au travail!"



Lors de l'expo, le matériel le plus moderne était présenté au personnel.



Daniël François et Sarah Vannieuwenburg, conseillers en prévention de la zone de Bruxelles: "Il est essentiel d'utiliser les EPI appropriés!"



Le personnel a pu voir toutes les sortes d'EPI.

Sécurité

# La sécurité d'abord ! Au travail aussi !

infor-  
mation

**La sécurité est et reste la priorité numéro 1 d'Infrabel. La sécurité au travail de chaque collaborateur en constitue une part essentielle. Et cela commence par l'utilisation d'équipements de protection individuelle adaptés (EPI). Afin de présenter ceux-ci au personnel, la Zone Infrastructure de Bruxelles a décidé d'organiser une exposition ouverte à l'ensemble de ses collaborateurs.**

**D**u 11 au 19 mai, le personnel de la zone de Bruxelles a pu assister, au nouveau CLI de Petite Ile, à une grande exposition rassemblant tous les équipements de protection individuelle existants. Les EPI ont un rôle très important dans la lutte contre les accidents de travail.

Daniël François, conseiller en prévention de la zone de Bruxelles et animateur de l'exposition: "Le nombre d'EPI disponibles a fortement augmenté ces dernières années. Le groupe SNCB dispose aujourd'hui d'une liste d'au moins 300 articles différents! Dès lors, il arrive parfois que les arbres cachent la forêt, et c'est pourquoi nous avons décidé d'organiser ce salon, qui présente environ 150 EPI différents".

Julien Peeters, chef de la Zone Infrastructure de Bruxelles: "En tant qu'employeur,

*Infrabel doit protéger ses collaborateurs contre tous les risques possibles. C'est pourquoi nous mettons tous les EPI nécessaires gratuitement à leur disposition. Ils limitent fortement les blessures physiques en cas d'accident de travail. Avec cette exposition, qui est une véritable conférence spéciale sur la sécurité, nous voulons faire comprendre à tous les travailleurs de la zone de Bruxelles (670 personnes environ) à quel point il est important d'utiliser les EPI et de les utiliser correctement!"*

## Comment (encore) mieux se protéger

Le personnel de la zone de Bruxelles a ainsi pu découvrir différents EPI, comme les chaussures et les tenues de sécurité, les différents types de gants, les casques ou encore les protections auditives. Les

derniers modèles de masques de soudure, les protections respiratoires et les équipements de protection contre les chutes étaient également présentés. Tous les articles étaient accompagnés d'une brève explication précisant leur utilisation.

Daniël François: "Ce salon était l'occasion idéale pour présenter tous les EPI disponibles à nos nouveaux collègues. Les 'anciens', quant à eux, ont pu voir comment les EPI ont évolué. Ils ont aussi appris comment encore mieux se protéger. Chacun pouvait poser des questions aux conseillers en prévention ou faire part de ses remarques ou suggestions. En plus d'une sensibilisation active du personnel, nous voulions surtout créer une interaction entre les véritables utilisateurs des EPI et les conseillers en prévention!"





## Sécurité

# Leçon de sécurité à l'école

pré-  
vention

La sécurité sur le réseau est une priorité absolue pour Infrabel, qui fournit des efforts continus pour faire du réseau ferré belge l'un des plus sûrs d'Europe. Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation à grande échelle sur la traversée des passages à niveaux en sécurité, Infrabel a distribué un dossier pédagogique interactif et éducatif dans des écoles primaires flamandes et wallonnes. Dans le nord du pays, le Ministre de l'Enseignement, Frank Vandembroucke, a assisté, le 19 mai dernier, à un cours sur le thème *Traverser les voies en sécurité*. Dans le sud du pays, le Ministre de l'enseignement obligatoire, Christian Dupont, a assisté à un cours similaire.

**L**e 30 mars, Infrabel lançait une grande campagne afin de sensibiliser les usagers aux dangers de traverser les passages à niveau ainsi que les voies dans les gares et points d'arrêt. La distribution d'un dossier pédagogique dans l'enseignement primaire en fait partie, car la jeunesse doit aussi se rendre compte du danger potentiel.

### Apprendre en jouant

Les jeux de trafic Gare aux trains (un genre de jeu de l'oie) et Passages à niveau: Attention! (un jeu avec plusieurs exercices) ont été réalisés avec le soutien d'Infrabel. L'objectif de ces deux instruments est de montrer aux élèves comment traverser les voies, soit à un passage à niveau, soit dans les gares, via les passages prévus.

“Les trains frappent l'imagination des enfants de primaire. Parce que le franchissement des voies n'est jamais dénué de risques, il est important de leur apprendre à le faire en toute sécurité” ex-

plique Ilse Mayens du Service Corporate et Public Affairs d'Infrabel. En présence du Ministre flamand de l'Enseignement, Frank Vandembroucke, elle a présenté le dossier pédagogique dans une école primaire de Louvain. “Grâce à ce dossier, les enfants apprennent quels sont les dangers en jouant. J'ai remarqué que les enfants étaient bien informés quant à la signalisation aux passages à niveaux”.

### Plan de suppression des passages à niveau

Actuellement, le réseau ferré belge compte 1.929 passages à niveau, dont 1.680 publics et 299 privés. Le gestionnaire de l'infrastructure dispose d'un plan d'action relatif aux passages à niveau: d'une part la suppression de passages, d'une autre part l'accroissement de la sécurité grâce au renforcement de la signalisation et la modernisation de passages. Infrabel investit annuellement environ 15 millions d'euros dans des passages à niveau sûrs.



Le plan d'entreprise B Rail 2012 prévoit d'améliorer le service offert aux PMR dans 103 gares, 7 jours sur 7, du premier au dernier train.



## Informatique Au service des PMR

**La direction Voyageurs National se dote d'un logiciel qui facilite la gestion centralisée des demandes de transport émanant des voyageurs à mobilité réduite.**

clients

La direction Voyageurs National a conçu un logiciel qui facilite la gestion centralisée des demandes de transport émanant de personnes à mobilité réduite (PMR). Appelé simplement *PMR*, ce logiciel, disponible via le web, permet aux collaborateurs de B-VN.065 Service clientèle et aux agents des régions et des gares de partager l'information existante sur les demandes d'aides.

*"Nous manquons d'une vision d'ensemble du suivi de la procédure d'aide et d'un contrôle sur celle-ci"* explique Paul Muysewinkel de l'équipe B-VN.221 Organisation et gestion des moyens des gares. *"On ne savait tout simplement pas si le PMR qui avait appelé était bien dans le train. On n'avait pas non plus le contrôle des coûts. Le logiciel développé nous permet de pallier ces problèmes"*.

### Comment ça marche ?

Dans 103 gares (bientôt 113), les PMR peuvent bénéficier de facilités en téléphonant au Service Clientèle ou en remplissant un formulaire de réservation sur Internet, au moins 24h à l'avance. Les collaborateurs

du Service Clientèle introduisent la demande dans l'application PMR. Une fois la fiche de demande sauvegardée, un email est envoyé automatiquement aux régions concernées (gares de départ, d'arrivée et correspondance éventuelle).

Là, les agents peuvent consulter la fiche de demande et donnent ou non leur accord en précisant la raison du refus éventuel.

Le Service Clientèle rappelle alors le client pour confirmer le voyage ou proposer une alternative à la demande refusée.

Le jour dit, après son intervention, l'agent de gare ou de l'équipe B For You confirme dans l'application que le PMR est bien monté dans le train.

### Collaboration efficace

En collaborant pour développer une application commune, les équipes du Service Clientèle et B-VN.221 ont voulu assurer la qualité maximale. *"Les données ne sont encodées qu'une fois, centralisées et partagées de la demande à la fin de l'intervention sur le quai dans la gare d'arrivée"* précise Paul Muysewinkel. *"Le calcul du coût est possible: l'agent de gare ou de l'équipe*

*B For You peut encoder le temps de son intervention dans l'application"*.

### Très accessible

L'application PMR est reliée à l'application PassengersWeb et aux systèmes IBIS et Magic. Les accompagnateurs et le personnel de quai peuvent à tout moment savoir si un voyageur à mobilité réduite est attendu dans un train, et s'il est bien à bord.

*"A noter qu'à l'heure actuelle, seule une minorité des PMR utilise la nouvelle procédure de demande par téléphone ou via le site Internet"* poursuit Béatrice Desmet de l'équipe B-VN.065 Service Clientèle. *"Ainsi, en avril, nous avons eu 1.037 demandes au Call Center, mais il y a eu 25.000 demandes de support en gare le même mois !"*

Une raison d'ailleurs pour laquelle l'application PMR est accessible via Magic: le personnel de quai pourra encoder des demandes d'intervention dans l'application, depuis leur terminal Magic.

*"L'application aura été développée en un temps record: cinq mois à peine entre la première analyse et la mise en ligne"* concluent Ismail Digis et Vincent Loest de l'équipe ICTRA.

# 3

questions à  
**Rita Moosen,**  
chef de  
service Accom-  
pagnement des  
trains

Le 17 juin dernier, Rita Moosen s'est mise dans la peau d'une accompagnatrice des trains. Connect consacrera un reportage à cette initiative dans le prochain numéro. En attendant, nous avons posé quelques questions à Rita Moosen.

**Connect rend régulièrement compte de vos initiatives: séminaires, rencontres sur le terrain, newsletters, etc. Pourquoi toutes ces initiatives ?**

*La communication est pour moi très importante. Nous voulons multiplier les espaces d'échange: réunions, visites annuelles dans les CAT, newsletter, etc. C'est crucial de pouvoir expliquer les objectifs et d'écouter les préoccupations et les questions du terrain.*

**Le personnel a parfois l'impression de ne pas être compris de la direction: qu'en pensez-vous ?**

*J'ai commencé ma carrière comme agent d'accueil. J'ai une autre expérience du terrain qu'un accompagnateur de train. Mais j'ai toujours voulu rester à l'écoute des interrogations du personnel d'accompagnement. Lors des visites annuelles des CAT, je ne prends que 45 minutes pour expliquer les objectifs et je consacre jusqu'à deux heures pour écouter et répondre aux questions. C'est le plus important.*

**Mi-juin, vous avez joué l'accompagnatrice. Vous redoutiez l'exercice ?**

*Pendant mes visites du terrain aux 11 CAT, la suggestion m'a été faite de me mettre dans la peau d'un accompagnateur le temps d'une prestation complète, pour mieux ressentir le 'vécu' sur le terrain... J'ai accepté ce défi. J'ai, pour l'occasion, reçu un uniforme complet et j'ai suivi une rapide formation sur l'utilisation de l'appareil IBIS et les informations commerciales.*

*Les accompagnateurs jouent un rôle essentiel, celui d'ambassadeur de la SNCB auprès des clients. Je suis heureuse d'avoir pu partager leur défi quotidien.*



## New Passengers

# L'encadrement invité au *Station Day*

**Le 25 mai, B-VN.2 Exploitation des gares organisait la première édition de son *Station Management Event* à Bruxelles. Les 58 chefs de zone et 19 receveurs-gare étaient invités.**

### Expérience

En présence de Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB, le coup d'envoi du premier "*Station Management Event*" a été donné le 25 mai dernier. Pourquoi cet événement? "*Presque deux ans après le lancement de New Passengers, il était temps de réunir le personnel d'encadrement des gares de zone et d'échanger nos expériences, mais surtout de souligner leur rôle commercial*", dit Jacques Fourny, chef de service de B-VN.2. C'est pourquoi les 58 chefs de zone et les 19 receveurs-gare ont été invités à Bruxelles.

### Programme

Après une présentation générale des résultats 2008 de la SNCB, du baromètre qualité et des objectifs de la direction Voyageurs National, la journée a été essentiellement consacrée à des exercices pratiques.

Les chefs de zone et les receveurs-gare ont été répartis en deux workshops dédiés entre autres à la compétence comportementale *orientation clientèle*, ateliers au cours desquels des contextes professionnels réels ont été simulés. Les participants ont bien sûr aussi pu émettre d'éventuelles remarques ou poser leurs questions.



nous





Daniel Dewier,  
responsable du CTST Mons



Xavier Dock,  
CTST Mons, supervision équipe de nettoyage



Patrice Malengreaux,  
CTST Mons, chef de l'équipe de nettoyage

qualité

## Gare de Mons

# 89,77% !

Dans un article à propos de 'la Gare', Connect a fait état de résultats de l'étude préalable réalisée par THINK auprès de clients. Il y est question de leur insatisfaction quant à la propreté dans les gares, notamment à Mons. Réactions de l'équipe locale de nettoyage.

**A** la lecture du magazine, Daniel, Xavier et Patrice de l'équipe de nettoyage montoise de H-Stations sont indignés. Ils sont fiers de leur métier, motivés, impliqués. En visite sur place, nous constatons que la gare est propre. Et nous comprenons qu'ils soient choqués. Alors, pourquoi ce résultat de l'étude ? Les gens n'ont-ils pas simplement confondu saleté et vétusté ? Car on peut dire que la gare est vraiment propre, mais c'est vrai aussi qu'elle mérite un coup de jeune ! N'y aura-t-il pas bientôt une nouvelle gare conçue par Calatrava ?

### Un baromètre qui cartonne

Xavier insiste : "Il y a quand même ces articles de presse souvent élogieux, ces clients qui entrent en gare et qui disent que ça sent bon"... C'est sans compter l'excel-



Daniel, Patrice et Xavier avec une partie de l'équipe de nettoyage. A côté de Xavier : Patrick Heydrowski. En bas à partir de la gauche : Didier Mercier, Jacques Vivier, Alain Chenetti, Didier Colsoule, Alain Gard.

# C'est pas propre, ça ?

lent baromètre de propreté ! Deux contrôleurs de H-ST Cleaning Management évaluent chaque mois la propreté des 37 gares Holding en remplissant une grille 'Flash Control' sur une foule de critères : vitres, tapis d'entrée, appuis de fenêtre, déchets sur le sol etc. Les résultats sont transposés en un baromètre affiché tous les mois en gare. Evelyne Michel, Area Manager : "Si le contrat de gestion impose un résultat minimum de 82 %, le Groupe SNCB s'impose pour lui un objectif de 85 %. Avec 89,77 % de moyenne ces 7 derniers mois, Mons peut être fier de son résultat !". Sur l'affichette apparaît une adresse mail à laquelle les clients peuvent s'adresser... et pour l'instant, Evelyne n'a toujours rien vu venir !

## Un job pas toujours facile

Le Centre Technique montois de H-ST gère les hommes de métier (menuisier, maçons...) et les équipes de nettoyage. Ces dernières s'occupent du nettoyage des espaces publics de la gare, des parkings (2, de part et d'autre de la station), à la salle d'attente en passant par les quais. Daniel, responsable du CT : "Ce n'est pas toujours

facile. La gare est grande, 10.000 voyageurs y transitent chaque jour. Quand il s'agit de lieux publics, les gens ne sont pas souvent respectueux...". Patrice, le chef d'équipe précise : "Les zones les plus difficiles à maintenir propres sont les quais, les souterrains et les multiples coins et recoins de la gare. Mais les nettoyeurs sont vigilants; ils sont particulièrement méticuleux pour ce qui leur semble primordial pour les clients".

## On peut compter sur eux

A Mons, ils sont une dizaine à arborer l'uniforme *gares propres*. L'équipe se relaie pour être à pied d'œuvre juste avant l'ouverture de la gare, vers 3h du matin, jusqu'à 22h, week-end compris. Tous les jours, ils passent au crible les mêmes endroits : quais, escaliers, parkings, carrelages muraux, gardes corps, panneaux horaires etc. Daniel précise : "Et certains jours ont leur spécialité : escalators, écrans de téléaffichage ...". On peut compter sur eux aussi après toutes les promos commerciales qui charrient leur lots de canettes, biscuits, folders... ou pour les décors de Noël, de

Pâques... et même pour distribuer les mugets. Evelyne Michel raconte qu'à la Nuit des Transports en commun, un nettoyeur était même venu 1h plus tôt que prévu, à 2h du matin, pour *prendre déjà de l'avance* sur son travail, pour que la gare soit propre envers et contre tout ...

Alors, Mons, gare propre ? Verdict de la rédaction : trois fois oui !



Y'a bon le Glutton !





évène-  
ment

## Le Boudewijn Seapark de Bruges Rien que pour nous **le 30 mai**

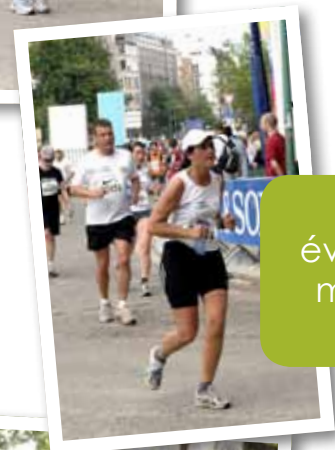
**A l'occasion du deuxième anniversaire de Rail Facilities, tout le week-end du 30 mai au 1<sup>er</sup> juin, le Boudewijn Park était aux couleurs de la SNCB-Holding et de Rail Facilities et même entièrement réservé aux cheminots le samedi.**

**L**e samedi était réservé exclusivement au personnel du Groupe. Un total de 6.000 cheminots ont répondu à l'invitation. Un tas de surprises les attendaient car de nombreux partenaires de Rail Facilities participaient à cet événement en distribuant des cadeaux.

Par exemple, Bibendum, la mascotte des pneus Michelin, était présent pour figurer sur des photos gratuites aux côtés des enfants et de leurs parents.

D'autres surprises attendaient les participants: distribution de café pour les parents, de jus, de bonbons et petits gadgets pour les enfants; distribution d'un sac à dos contenant des crayons de couleurs Rail Facilities, puis, à la sortie, d'un sac 'encas' pour le retour; une société de grimage à été présente pendant quatre heures au plein centre du parc, ainsi que des clowns ballons, des clowns monocycles et des clowns jongleurs... tout ça en plus des spectacles de dauphins, de rapaces, de phoques, et sous un soleil qui en a fait bronzer plus d'un. **Ambiance!**





20 km de Bruxelles

# Bravo à tous les participants !

Ils étaient près de 900 du Groupe SNCB à affronter l'asphalte bruxellois ce dimanche 31 mai. Le champion de nos 3 sociétés a franchi la ligne d'arrivée seulement 12 minutes après le grand vainqueur de la course.

Dès 12h, sous un franc soleil, nos coureurs ont littéralement envahi le stand d'accueil qui leur était réservé devant l'esplanade. On se congratule, on s'encourage, on s'équipe, on se désaltère, on croque une pomme..., histoire de se préparer au coup de canon de 15h.

La meilleure performance du Groupe est attribuée à Thomas Beirnaert (en couverture de ce Connect), qui a réalisé les 20 km en 1:12:12. Félicitations !

## Tous motivés !

Et bravo aussi à tous nos sportifs qui ont pu réaliser leur exploit personnel. Après la course, retour au stand.

**Thomas Beirnaert - SNCB, accompagnateur:** Même si j'espérais faire la course en 1h10, je suis quand même fier de mon résultat... Le parcours des 20 km de Bruxelles

est vraiment l'un des plus difficiles du pays! J'ai aussi beaucoup apprécié l'accueil sur place, avec le vestiaire pour mettre mon sac en sécurité et les boissons disponibles avant et après la course.

**Stefaan Castrel - Infrabel, Service Corporate & Public Affairs (1:58:37):** Cette année, j'ai défendu pour la première fois les couleurs d'Infrabel lors des 20 km de Bruxelles. C'est vraiment motivant que notre entreprise nous donne tous l'occasion de participer aux 20 km. Nous avons en outre tout reçu pour bien commencer le concours: un équipement complet, des boissons et des collations au départ et à l'arrivée... En plus, un tel événement renforce l'esprit d'équipe au sein de notre entreprise !

**Marie-Sophie Denis - Holding, Corporate & Change Office (2:09:28):** Mon inscription est partie d'un défi lancé par un collègue, coureur lui aussi. Partie de rien, j'ai commencé à m'entraîner jusqu'à courir 15 km, 3 fois par semaine. Le jour J, j'étais un peu stressée: c'était quand même ma toute première compétition sportive ! Avec mon collègue Nico, nous avons convenu de courir ensemble, pour nous encourager mutuellement. Et au stand du Groupe, j'ai retrouvé d'anciens collègues de mon job précédent: c'était bien sympa. C'est sûr, les 20 km, je m'y réinscris l'année prochaine !

événement

## Groupe SNCB: le top 10

Thomas Beirnaert (SNCB): 1:12:12  
Tim Vijverman (Infrabel): 1:13:29  
Paul Mertens (SNCB): 1:13:39  
Patrick Hapers (SNCB): 1:14:31  
Ludwig Bruyninckx (Infrabel): 1:14:48  
Willem Triest (Infrabel): 1:14:55  
Gregory Demaret (Holding): 1:15:02  
Jean-Luc Hannecart (SNCB): 1:15:08  
Pascal Liégeois (Infrabel): 1:15:19  
Daniel Kempeniere (SNCB): 1:15:44

Source: 20 km de Bruxelles



Les pompiers pénètrent dans la voiture *en feu*.



Un pompier ouvre une brèche dans une des voitures du train accidenté.

prévention

## Exercice catastrophe **Le Tunnel** théâtre d'un

**Mardi 5 mai, 9h30: un train déraille dans le Tunnel de Soumagne. Un incendie se déclare... Heureusement, il s'agissait d'un exercice de crise organisé par Infrabel.**



Les camions d'intervention rail-route sont capables de rouler sur route et sur rails. En cas d'incident, trois camions de ce type permettent chacun à 8 pompiers de pénétrer à l'intérieur du tunnel, malgré des conditions extrêmes.

### La sécurité du Tunnel, c'est notamment...

- 500 m<sup>3</sup> d'eau quotidiennement désinfectée, contenus dans 1 réserve
- 129 niches techniques (eau, téléphone, lumière, alimentation électrique)
- 3 camions de pompiers *rail-route*
- 2 sorties de secours + les 2 sorties du tunnel = 4 sorties
- 2 quais de débarquement tout le long du tunnel
- 1 système de détection d'incendie situé de chaque côté des voies
- 1 éclairage soutenu tout le long du tunnel en cas d'incendie

**L**e Tunnel de Soumagne est le tunnel ferroviaire à deux voies le plus long de Belgique (6,5 km). Il a été conçu en collaboration avec les services de secours et respecte des normes de sécurité très strictes.

L'exercice qui s'y est déroulé était organisé conjointement par Infrabel et la Province de Liège. Un groupe de travail composé d'une vingtaine de personnes s'est mis en place au sein d'Infrabel pour gérer cet exercice, en collaboration directe avec l'équipe pluridisciplinaire travaillant sous l'égide de la Province.

Isabelle Degallaix appartient à la cellule de Communication de Crise, qui a coordonné l'organisation de l'exercice chez Infrabel.





Une partie de l'équipe qui a participé à l'organisation: (de gauche à droite)  
 HAUT: Marc Mayen (Tucrail), Christophe Mélon (Arr LGV), Pierre Tourbach (Tucrail), Aurore Scutenaire (Accès au Réseau / Sécurité d'exploitation), Isabelle Degallaix (Communication Infrabel), Sébastien Lecloux (Répartiteur ES). BAS: Emile Demoulin (Sécurité Infrastructure), Stéphane Floss (Représentant Traffic Control), Victor Batter (Représentant Réseau), Emile Artus (Manager GRI-R), Paul August (Réseau)

Ont également participé à l'aventure: Alexandre Cools et son équipe (GRI-R Liège), Raymond Demaret (Arr LGV), Sofia Kolibos (Accès au Réseau / Sécurité d'exploitation), Fabrice Piragine et Michel Delooz (Répartiteurs ES), Christian Fogueue et son équipe (ICTRA), Emmanuel Bonnard, Mario Martiello, André Raway (Tucrail), Francis Pierrard (Accès au Réseau / Pilotage des projets)

# de Soumagne, grave accident... simulé

## Quel était le but de cet exercice ?

Il s'agissait de contrôler la coordination et le déploiement sur le terrain des différents services d'intervention et le bon fonctionnement des systèmes de sécurité dans le tunnel. Un deuxième objectif, tout aussi important, était de permettre l'homologation prochaine de la ligne à grande vitesse (voir encadré).

## Comment s'est déroulée cette demi-journée ?

Le scénario choisi pour l'exercice était volontairement le plus complexe pour les services de secours: un train de voyageurs déraile à l'intérieur du tunnel et un incendie se déclare au milieu du train, ce qui implique une évacuation des passagers des deux côtés du train, donc du feu...

Tout était prévu pour simuler les conditions d'une véritable situation de crise: fumigènes, évacuation des passagers (50 figurants), intervention des pompiers avec

deux véhicules rail-route (un à chaque extrémité du tunnel) (voir encadré).

## Quel bilan peut-on tirer de cet exercice ?

Le délai pour organiser et préparer l'exercice était très court. Grâce à la motivation et à l'implication de toute l'équipe, tant chez Infrabel qu'au sein des différents services d'intervention et à la Province de Liège, nous sommes parvenus ensemble à tout mettre en place dans les temps, ce qui, en soi, est déjà un beau succès.

Concernant l'exercice lui-même, le bilan est également très positif: au niveau d'Infrabel, la chaîne d'alerte a très bien fonctionné, dans des délais très courts. Chaque discipline a pu tester ses procédures et ses actions sur le terrain.

L'exercice nous a permis de constater qu'il y a une très bonne collaboration interdisciplinaire entre les pompiers, les policiers, la protection civile et Infrabel notamment.

## L'homologation en bonne voie...

Le bon déroulement de l'exercice était primordial pour l'obtention de l'homologation de la ligne à grande vitesse. En effet, la simulation a permis de vérifier le bon fonctionnement de tous les équipements de sécurité dans le tunnel, comme la signalisation des sorties de secours, la mise hors tension et la mise à la terre des caténaires, l'alimentation en eau... ainsi que les procédures mises en place entre les différents intervenants.

Le Gouverneur de la Province de Liège a approuvé les résultats de l'exercice, permettant ainsi à Infrabel de compléter son dossier à l'attention du SSICF (Service de Sécurité et d'Interopérabilité des chemins de Fer). Sur base de ce dossier, le SSICF devrait délivrer d'ici peu les autorisations nécessaires à l'exploitation commerciale de la ligne.





## Maintenance des wagons

# Vers un système européen de certification

qualité

**Début mai, les représentants de 10 Etats européens ont signé un accord qui établit les principes d'un système commun de certification des entités en charge de la maintenance des wagons de marchandises.**

**E**ntré en vigueur en juillet 2006, le Contrat Uniforme d'Utilisation (CUU) règle les droits et devoirs respectifs des entreprises ferroviaires et des détenteurs de wagons. Souscrit aujourd'hui par 609 entreprises qui, ensemble, détiennent 712.201 wagons, représentant plus de 90 % des wagons utilisés en Europe, ce contrat-cadre prévoit que le détenteur de wagons est responsable de la maintenance de son parc vis-à-vis de l'entreprise ferroviaire utilisatrice.

### **Entité en charge de la maintenance**

Qui doit effectuer la maintenance ? Eric

Peetermans, co-président du Comité Commun CUU et chef de service de H-P&E.011 Politique de transport, répond : *“La Commission européenne a voulu créer la notion d'Entité en Charge de la Maintenance (ECM), troisième acteur du transport ferroviaire aux côtés de l'entreprise ferroviaire et du détenteur”*. Chez nous, par exemple, la SNCB est une ECM puisque la direction Technique & Production gère et assure des activités de maintenance pour le parc de la SNCB et de ses filiales fret, et pour des détenteurs tiers privés.

### **Garantie de qualité et de sécurité**

*“Pour éviter que la qualité de la maintenance et la sécurité ne se dégradent et que n'apparaisse une distorsion de concurrence entre ateliers sérieux et moins regardants”* poursuit Eric Peetermans, *“le secteur ferroviaire (représenté par UIC, UIP,*

*ERFA et CER) a obtenu le principe d'une certification obligatoire de l'ECM”*.

Début mai, dix Etats européens ont signé un accord qui établit les principes d'un système commun de certification des entités en charge de la maintenance.

Les dix pays qui ont signé cet accord qui anticipe la mise en œuvre de la directive européenne sur ce sujet sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas et la Roumanie.

### **Des avantages pour la SNCB**

Pour la SNCB, l'accord offre une plus grande sécurité juridique. Il contribue également à une meilleure interopérabilité. Enfin, il offre des opportunités à la SNCB et à ses filiales qui, ensemble, détiennent 5 % du parc européen de wagons, vu l'expertise technique dans la maintenance acquise au sein des ateliers de Technique & Production.



Gare

# Nouveau point d'arrêt à Noorderkempen

**Vendredi 29 mai, le nouveau point d'arrêt de Noorderkempen a été officiellement inauguré, en présence des trois Administrateurs délégués du groupe SNCB. Situé le long de la LGV 4 Anvers-Pays-Bas, il permet désormais aux voyageurs de Brecht de rejoindre le centre d'Anvers en 15 minutes.**

gares

**N**oorderkempen est un nouveau point d'arrêt le long de la ligne à grande vitesse L4 entre Anvers et la frontière néerlandaise. La SNCB prévoit deux types de trafics sur la ligne: les trains à grande vitesse de et vers les Pays-Bas, et les navettes entre Anvers-Central et Noorderkempen sur une distance de 24 kilomètres.

A hauteur de Noorderkempen, la LGV4 se scinde en effet en quatre voies: les deux du milieu dévolues aux trains à grande vitesse et les deux extérieures pour le trafic intérieur.

## Confort moderne

Infrabel a doté le nouveau point d'arrêt de quais modernes qui sont pourvus de toutes les facilités pour les voyageurs, comme des abris équipés de sièges, la sonorisation, l'éclairage et des dalles podotactiles pour les personnes malvoyantes.

Les quais sont de plus facilement acces-

sibles via le large couloir sous voies, des escaliers et une rampe d'accès qui, avec l'auvent sur les quais, confèrent au point d'arrêt une allure ouverte et accueillante

## Trains depuis le 15 juin

Depuis le 15 juin, les navettes roulent entre Anvers-Central et Noorderkempen. Après les grandes vacances, les horaires des trains et des bus seront synchronisés, pour pouvoir offrir la meilleure solution de mobilité possible aux étudiants.

La SNCB a aussi annoncé qu'une évaluation du service sera menée qui pourra mener à un développement de l'offre de trains le 15 décembre prochain.

## Riverains

Pour permettre aux habitants des communes voisines de découvrir cette nouvelle liaison en avant-première, des week-ends publics ont été organisés les 30 et 31 mai et 1<sup>er</sup>, 6 et 7 juin. Le public pouvait voya-

ger gratuitement entre Noorderkempen et Anvers-Central.

## Prochaine étape: ouvrir la ligne à grande vitesse !

Fin 2009, Infrabel ouvrira la LGV4 au trafic international et à grande vitesse. Les TGV pourront alors parcourir jusqu'à un maximum de 300 km/h la ligne à grande vitesse longue de 35,2 km d'Anvers- Luchtbal à la frontière belgo-néerlandaise et inversement. Infrabel réduira ainsi de moitié le temps de parcours entre Anvers et Amsterdam à 1h04. Le temps de voyage entre Bruxelles-Midi et Amsterdam sera d'environ 1h46.

Infrabel a consacré au total environ 750 millions d'euros dans la LGV4, dont quelque 4 millions d'euros pour le nouveau point d'arrêt de Noorderkempen. Infrabel investit ainsi dans une infrastructure d'accueil pour tous, y compris pour les voyageurs à mobilité réduite.



A l'aide de 8 kamags, le pont colossal a été placé avec précision sur les butées



Un travail de précision

infra-  
structure

# Diabolo

## Mise en place réussie d'un pont ferroviaire

**Dans la nuit du samedi 16 au dimanche 17 mai, Infrabel mis en place un nouveau pont ferroviaire qui enjambe l'E19. Ces travaux ont été réalisés dans le cadre de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire entre Schaerbeek et Malines, sur la berme centrale de l'E19. L'exécution rapide des travaux a permis la réouverture de l'E19 plus tôt que prévu.**

**L**e 16 mai à 20 h, l'E19 vers Anvers a été fermée au trafic entre les sorties Zemst et Malines-Sud. Pendant la nuit du 16 au 17 mai, un nouveau pont ferroviaire a été placé au dessus de l'E19. TUC RAIL, le bureau d'études d'Infrabel pour les technologies ferroviaires, était chargé du placement du pont et du suivi des travaux.

### Un mastodonte en acier

Le pont mesure au total 150 m de long, 15 m de large et pèse 1.800 tonnes. A l'aide de 8 kamags (véhicules-plateformes roulants pouvant tourner à 180°), cette construction colossale a pu être placée entre les deux butées du pont de façon extrêmement précise ! La rapidité d'exécution des travaux a permis de rouvrir l'E19 au trafic dès 14 h le dimanche, soit 10 heures plus tôt que prévu !

Ivan Thielemans, responsable du service "Pilote des projets d'investissement"

était sur place, et a suivi les travaux de très près. "Le montage de cet énorme pont métallique représente le dernier maillon de la nouvelle ligne 25 sur la berme centrale de l'E19 et fait partie du projet Diabolo. Grâce à ce nouveau pont, nous permettons le désenclavement nord de Brussels Airport. Le tunnel, creusé actuellement par l'énorme tunnelier Danté, assurera la liaison entre la gare de Bruxelles-National Aéroport et la berme centrale de l'E19. Bref, c'est un projet d'une importance stratégique !"

### Plus vite de et vers l'aéroport

La nouvelle ligne ferroviaire à venir quittera la berme centrale de l'E19 à hauteur de Zemst, via le nouveau pont, pour rejoindre un peu plus loin la ligne Bruxelles-Malines existante. Dès juin 2012, un déplacement en train de Malines vers l'aéroport ne durera plus que 8 minutes environ. Le temps de parcours actuel est de 40 minutes, les voyageurs devant transiter par Bruxelles-Nord.



**“ Ce pont est d'une importance stratégique pour le projet Diabolo.**

Ivan Thielemans





avant



après



avant



après



La gare de Bruges compte désormais 10 quais hypermodernes

## Modernisation des gares

# Un lifting pour la gare de Bruges

**Après plus de 4 ans de travaux, la nouvelle gare de Bruges a été inaugurée fin mai. Au cours de ces années, la gare brugeoise s'est véritablement métamorphosée en une gare multifonctionnelle hypermoderne, où l'accessibilité et le confort des voyageurs occupent une position centrale.**

Les travaux de modernisation de la gare de Bruges ont débuté en octobre 2004. Les équipements de quai étaient devenus obsolètes : les dalles des quais n'étaient plus adaptées, il y avait des fuites dans les auvents,...

Les quais n'étaient accessibles que par des escaliers fixes, à l'exception des quais 7-8 et 9-10, où les voyageurs pouvaient emprunter un escalator montant. Les personnes en chaise roulante ne pouvaient rejoindre les quais que via les ascenseurs de service, accompagnés par du personnel. De plus, les équipements spécifiques pour les personnes aveugles ou malvoyantes étaient très limités. Bref, il était grand temps de procéder à une modernisation.

### Des quais modernes et facilement accessibles

Infrabel a construit un nouveau couloir sous voies moderne et agréable de 20 m de large. L'ancien passage ne faisait que 8 mètres de large et était divisé en deux en son milieu par une rangée de colonnes. La largeur du nouveau couloir permet une fluidité bien meilleure et offre plus de confort aux voyageurs.

Ces derniers peuvent désormais aussi accéder facilement à tous les quais au moyen d'un ascenseur, de deux escalators (montant et descendant) et d'un escalier fixe. Au cours de la modernisation, Infrabel a accordé une attention toute particulière aux équipements spécifiques pour les

aveugles et les malvoyants, comme les dalles podotactiles utilisées dans les revêtements de sol.

Les quais ont été entièrement rénovés, revêtements de sol et bords de quai compris. Infrabel a également rehaussé tous les quais à la hauteur maximale de 75 cm afin d'améliorer l'accessibilité pour les moins valides et le confort de tous à l'embarquement comme au débarquement. Chaque quai compte désormais des abris, des sièges dotés de paravents ainsi qu'un auvent en verre et en acier.

Infrabel a aussi modernisé les installations techniques et renouvelé la sonorisation, l'éclairage et la signalisation. Enfin, les voies ont été assainies et réaménagées.

### Un exemple pour d'autres gares

Infrabel a investi au total 40 millions d'euros dans la revalorisation de la gare de Bruges. Le couloir sous voies spacieux et les quais hypermodernes constitueront une source d'inspiration pour d'autres projets en Belgique. Infrabel a en effet l'ambition de doter un maximum de gares de tels équipements modernes.

gares



matériel

## Matériel

# Voici la nouvelle

**Depuis le 11 mai, les premières M5 modernisées sont en service. Elles circulent sur la liaison Mouscron-Bruxelles-Louvain.**

**N**ous en avons rendu compte dans Connect: fin 2008, la SNCB entamait la modernisation de ses 130 voitures M5, afin d'en augmenter le confort et rajeunir le look.

Les premières voitures sont aujourd'hui bonnes pour le service: elles roulent sur la ligne Mouscron-Bruxelles-Louvain.

### **Epoustoufflant**

Le résultat est sans appel: les M5 offrent désormais un confort semblable aux nouvelles voitures M6. Repeintes dans la même livrée, elles leur ressemblent d'ailleurs comme deux gouttes d'eau.

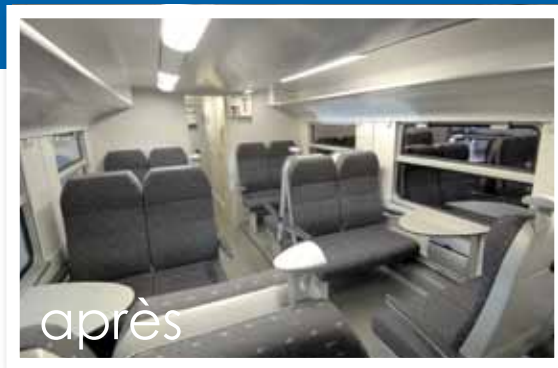
Les M5 disposent désormais de porte-bagages et de tablettes. Les banquettes

ont été remplacées par des sièges individuels. L'éclairage est neuf, ainsi que le système d'information à bord. Les nouvelles fenêtres sont désormais sans manivelle à hauteur des yeux.

Toutes les voitures sont équipées de toilettes en circuit fermé et d'une ventilation par air pulsé. Enfin, un espace multifonctionnel pour les personnes à mobilité réduite et les cyclistes a été prévu.

### **M6 light**

Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB a déclaré: *"Je ressens un sentiment de fierté qu'une telle transformation ait pu être réalisée par les collaborateurs de la SNCB de l'atelier de Cuesmes. Le résul-*



# M5

*La modernisation est époustouflante: je pense que les voyageurs auront peine à différencier une voiture M5 modernisée et une nouvelle voiture M6, tant elles sont semblables. La collaboration avec Bombardier permet aussi à la SNCB d'acquiescer des compétences nouvelles et à la pointe du progrès. Je ne peux que m'en réjouir.*

## Où rouleront-elles ?

La flotte M5 SNCB se compose de 15 voitures de 1<sup>ère</sup> classe, 97 voitures de 2<sup>ème</sup> classe et 18 voitures-pilote de 2<sup>ème</sup> classe. Ces véhicules circulent en rame de maximum 10 voitures tractées par une seule locomotive et peuvent rouler en rames réversibles. Les rames rénovées entreront progressive-

ment en service sur l'axe Bruxelles-Anvers. Elles composeront également différents trains P, de et vers Mouscron, Genk, Huy, Jemelle, Tongres, Grammont, Louvain, Audenaerde, Zottegem.

## 85 millions

La remise à neuf des 130 M5 représente pour la SNCB un investissement de 85,7 millions €. Durant ces 5 dernières années, plus de 500 millions d'euros par an ont été investis dans la modernisation du parc de voitures et dans l'achat de matériel roulant neuf.

Grâce à cela, d'ici 2016, la SNCB va augmenter le nombre de places assises à bord de ses trains de 34 % pour atteindre au total plus de 375.000 places assises.

## Les impressions de Joseph, conducteur

Joseph Van de Plas, sous-chef de secteur technique instruction-traction au CTC de Mons, a effectué les parcours de test de la première rame de M5m. Voici ses impressions.

“Les tests se sont bien déroulés, il n'y a eu aucun souci. Pour nos clients, les M5m offrent plus de confort. Pour le conducteur aussi, car le poste de conduite est équipé de la TBL1+, d'air conditionné et du GSM-R.

Je dois avouer que c'était pour moi un moment de fierté que de venir présenter les nouvelles M5m aux officiels, aux journalistes et aux cheminots à Bruxelles-Midi.”







## Un point vélo à Bruxelles-Central

**Quiconque approche la gare en vélo reçoit du Holding un accueil chaleureux. Depuis le 2 juin, Bruxelles-Central compte son point vélo, le troisième installé dans la région.**

Depuis 2007, des *points vélo* s'ouvrent dans les gares. Ils sont exploités par des organisations d'économie sociale qui procurent ainsi à des personnes en difficulté sur le marché du travail une formation supplémentaire et un emploi. Les points vélo remplissent plusieurs fonctions: garage surveillé, entretien, location de vélos et même atelier de petites réparations.

Le nouveau point vélo, ouvert à Bruxelles-Central (à l'entrée Madeleine) offre 178 emplacement de garage. Il est exploité par l'asbl CyCLO. Fin 2009, on dénombrera 23 points vélo sur le réseau belge. Bruxelles-Luxembourg aura le sien à l'automne prochain. Autour de ces points, la gare illustre sa fonction de cœur de l'intermodalité urbaine.

brèves

## Les concours

Nous proposons deux concours dans le numéro de Connect: des paniers Panos Rail et des bons d'achat de LentillesOnLine. Nous avons enregistré de nombreux gagnants, dont voici les listes.

### 25 bons d'achat LentillesOnLine vont à

Bernard Barzeele, Patrick Beerens, Joëlle Berlanger, Marc Blindeman, Caroline Brône, Philippe Colson, Dirk De Saedeleer, Emmanuel Demol, Dimitri Dion, Evi Gelade, Nancy Geldhof, Gérard Godfroid, Nadia Hendrickx, Joseph Huygh, Marie-Claire Kips, Sébastien Leclercq, Jean-Marc Mortier, Francis Robin, Serge Squoquart, Patricia Thiry, Guy Tkint, Stijn Van Craeynest, Nathalie Vandorpe, Wim Verherstraeten, Eric Vettenburg.

### Et les sachets de croissants et autres sandwichs sont pour:

Gérard Adriaenssen, Daniel Algrain, Hendrik Appeltans, Elisabeth Bache, Stephanie Berghmans, Joëlle Berlanger, Dominique Callens, Michel Claus, Eric Compagnie, Claude Dath, Bart De Cokere, Pascale De Greef, Niamh De Rudder, Jean-François Delfante, Dominique Delporte, Gérard Descamps, Anne Deschuyteneer, Isabel Dubaere,

Laurent Englebert, Pierre Evrard, Véronique Fauche, Gérard Godfroid, Glenn Goetgebuer, Marie-Claire Hansen, Michel Jacques, Jean-Marie Kistemann, Michel Leclercq, Johnny Lejeune, Kevin Leman, Didier Leyder, Denis Mataisse, Linda Mathot, Jean-Mary Mercier, Arnold Mortier, Eric Perin, Hubert Platiau, Olivier Sabbe, Jean-Pierre Simal, Bart Slock, Giuseppe Storzillo, Magda Torfs, François Tychon, Nicolas Uyttersprot, Dirk Van den Hove, Kenneth Van Humbeeck, Wilfried Van Wesemael, Christine Vanceunebroeck, Sven Vandermast, Carina Vignoble, Freddy Wouters.



## Promotions THALYS FRIENDS

Vous êtes bénéficiaire de facilités de circulation et vous voulez faire plaisir à des amis (4 au maximum). Vous obtiendrez un bon prix pour eux en confort 1 dans n'importe quel Thalys tous les jours jusqu'au 29 août ou dans le Thalys soleil qui circule tous les samedis jusqu'au 29 août.

Présentez-vous au guichet d'une gare muni d'un document justificatif et achetez leurs billets. Vous n'êtes pas obligé de voyager avec eux.

### LES DESTINATIONS ET LES PRIX:

#### Tarif PALS – Aller-retour

		€
Anvers	Paris-Nord	60,00
Berchem	Paris-Nord	60,00
Bruges	Paris-Nord	60,00
Bruxelles	Paris-Nord	60,00
Charleroi	Paris-Nord	50,00
Gand-St-Pierre	Paris-Nord	62,00
Liège	Paris-Nord	60,00

Ostende à l'ancre

# Cap sur **une balade en mer** inoubliable



Lors du week-end de Pentecôte (30, 31 mai et 1er juin), le Mercedes, un magnifique deux-mâts, a accueilli les gagnants du concours *Ostende à l'Ancre* organisé par Infrabel, pour un voyage en mer unique.

Depuis sa création, Infrabel prend part à l'événement maritime *Ostende à l'Ancre*. Ce festival, qui fêtait cette année ses 10 ans, est devenu un événement incontournable.

Comme les années précédentes, Infrabel organisait, cette année encore, un concours pour permettre à ses collaborateurs et jusqu'à trois amis et/ou membres de sa famille d'embarquer à bord du *Mercedes* pour une balade en mer.

## **Soleil, ambiance et air du large...**

Le soleil était de la partie tout le week-end, pour accompagner les quelque 1.400 personnes qui ont pu profiter d'un voyage en mer d'environ deux heures. L'enthousiasme se lisait sur les visages des petits comme des grands, émerveillés par la balade.

L'air du large ayant mis nos marins en appétit, Infrabel avait tout prévu pour combler les petits creux: barbecue, sandwiches, hots dogs, mais aussi glaces et gaufres de Bruxelles...

Différentes animations (musique live, caricaturiste, clown...) ont permis à chacun de clôturer cette expérience unique dans une ambiance festive.



## **confort 1: ça roule jusqu'au 29 août !**

### **Tarif Thalys Soleil Friends – trajet simple**

Mons	Paris-Nord	50,00	Bruxelles-Midi	Aix-en-Provence TGV	89,00
Namur	Paris-Nord	50,00	Bruxelles-Midi	Avignon TGV	83,00
Ostende	Paris-Nord	60,00	Bruxelles-Midi	Marseille-St-Charles	89,00
			Bruxelles-Midi	Valence TGV	77,00
Bruxelles-Midi	Aix-la-Chapelle	30,00	Anvers-Central	Aix-en-Provence TGV	92,00
Bruxelles-Midi	Cologne HBF	30,00	Anvers-Central	Avignon TGV	87,00
			Anvers-Central	Marseille-St-Charles	92,00
Liège-Guillemins	Aix-la-Chapelle	14,00	Anvers-Central	Valence TGV	81,00
Liège-Guillemins	Cologne HBF	22,00			

Les billets sont vendus jusqu'au 23 août !



Thalys 

Pour marquer l'inauguration du Musée Magritte Museum à Bruxelles le 2 juin, un Thalys habillé selon l'univers poétique de Magritte sillonne la Belgique et les pays voisins.

Information aux voyageurs

## Du nouveau pour les Infos-Travaux!

**Les Infos-Travaux, ce sont trois outils pour en savoir plus sur les chantiers programmés sur l'ensemble du réseau ferroviaire. Ces outils ont récemment bénéficié d'un *lifting*...**

L'application web **Infos-Travaux**, accessible depuis le site Internet d'Infrabel, a vu son ergonomie améliorée (zoom sur la carte des chantiers, représentation plus claire des chantiers...).

Les **affiches Infos-Travaux**, présentes dans les gares, sont à présent plus facilement identifiables, grâce à un pictogramme et à une bordure bleue.

Quant à l'**espace consacré aux chantiers de la semaine**, paraissant chaque jeudi dans le journal Metro, il se présente désormais sous forme de tableau, afin que le voyageur puisse retrouver rapidement les informations qui concernent sa ligne.

Ces trois supports d'information disposent en outre maintenant d'un même *style graphique*, pour une plus grande cohérence visuelle des Infos-Travaux.

Mais...ces changements ne sont pas que *cosmétiques* ! Ils contribuent également à fournir aux voyageurs une information plus claire et plus lisible concernant les chantiers en cours sur le réseau.



brèves

## SNCB Offre touristique d'été

**Chaque année en été, la SNCB adapte son offre au profit des milliers de vacanciers.**

Il y avait trop peu de relations directes vers la Côte en provenance de Wallonie les années précédentes : il y aura plus de trains touristiques (ICT), ainsi que des trains directs le week-end entre Bruxelles et La Panne.

Des ICT supplémentaires sont prévus depuis d'autres villes comme Anvers.

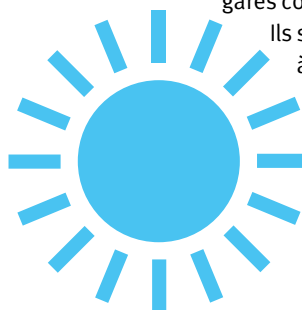
Cette nouvelle offre d'été représente, par rapport à la saison dernière, une augmentation de 63% du nombre de places assises disponibles.

Du 27 juin au 30 août, 63 trains ICT circuleront en semaine vers les gares côtières, et 89 les week-ends et jours fériés.

Ils s'ajoutent aux 213 trains qui relient les grandes villes à la Côte en semaine, et aux 183 le week-end.

L'Ardenne et Walibi seront aussi desservis par des ICT, en renfort des trains de l'offre de base.

Enfin, la SNCB prolongera le billet *week-end* les week-ends d'été : il sera valable du vendredi matin jusqu'au lundi soir.





# n'est pas un train

Jusqu'au 7 novembre, Thalys arbore la Colombe du célèbre tableau *Retour* peint par René Magritte en 1940.

Ces élégants *oiseaux nuages* incarnent l'esprit de liberté qui caractérise l'oeuvre de Magritte, devenant ainsi les ambassadeurs du *Musée Magritte Museum* de Paris à Amsterdam, de Bruxelles à Cologne. Ils font connaître en Europe un projet exceptionnel dont la portée dépasse les frontières de la Belgique.

## Coup de pub

La plus grande collection d'oeuvres de René Magritte au monde est désormais exposée dans son ensemble dans un lieu entièrement rénové, en plein coeur de l'Europe. A l'image du Musée Van Gogh à Amsterdam ou du Zentrum Paul Klee à Berne, le *Musée Magritte Museum* est destiné à devenir le

premier centre international de compétences pour la recherche, la médiation et la présentation de la vie, la pensée et l'oeuvre de René Magritte (1898-1967).

## Une première pour Thalys

Ce musée d'une toute nouvelle génération, nouveau haut lieu culturel et touristique, a pu être réalisé grâce à une collaboration unique entre les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique, la Fondation Magritte, la Régie des Bâtiments, la Politique scientifique fédérale et le groupe GDF Suez.

C'est la première fois qu'un Thalys est habillé pour un événement d'une telle envergure.



MoBIB

## La SNCB joue la carte à puce

**En partenariat avec la STIB, la SNCB va lancer une carte de mobilité électronique qui permettra de circuler sur les deux réseaux de transports en commun.**

A partir du 1er janvier 2010, la STIB va équiper ses stations de métro de portiques d'accès. Dans les prochains mois, les détenteurs de billets et abonnements combinés SNCB + STIB recevront, en plus de leur titre de transport SNCB, une carte à puce, appelée MoBIB, qui leur permettra d'ouvrir ces portiques et d'avoir accès aux stations du métro bruxellois.

### Carte commune SNCB-STIB

Dans une seconde phase (début des tests le 1er janvier et intégration totale courant 2010), cette carte deviendra le seul titre de transport nécessaire pour voyager sur les deux réseaux de transports en commun, et elle pourra être revalidée via Internet.

Une large campagne d'informations est également prévue, avec entre autres une lettre adressée personnellement aux quelque 70.000 détenteurs actuels d'abonnements combinés SNCB + STIB.

A noter aussi qu'à partir de novembre prochain, les clients de la STIB pourront recharger leur carte à puce aux guichets de la SNCB dans toutes les gares du pays.



# La vie entre en gare



Se rencontrer, se détendre,  
faire ses courses...  
La Gare, c'est beaucoup  
plus que vous n'imaginez.

