

49connect

Magazine du personnel du groupe SNCB novembre 2009

Mobilité

une enquête, une journée,
un rapport

CLI

Infrabel développe ses centres
logistiques

Courtoisie dans les trains

une nouvelle campagne pour
encourager les clients

la lgv 3 deux fois en fête



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

Barbara Boumans
Annelies De Keyser
Caroline De Lille
Aline Foucart
Romina Keller
Alain-Pierre Meeus
Caroline Powis
Vanessa Vandendruwaene
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



06

les voitures I10/I16
rajeunies



10

Gembloux vire
au neuf



14

5 ans et de
plus en plus
performant

CONCOURS
C'est notre
Terre 2!

500 chèques
Q8

connect

dans ce numéro

stratégie

- 3 Take the Train to Copenhagen
- 4 Domicile-travail: la grande enquête mobilité

matériel

- 6 Les voitures I6 et I10 prêtes pour le futur

infrastructure

- 8 Inauguration d'un CLI vert à Arlon

gares

- 10 Gembloux a sa nouvelle gare !

client

- 11 Comment bien aider un malvoyant
- 17 Nouvelle campagne de courtoisie

évènement

- 12 La fête à Ayeneux

technologie

- 14 IBIS souffle ses 5 bougies

nous

- 18 *La Mer en hiver...* nouvelles douces-amères
- 19 Festival Riffs 'n' Bips

16 brèves





Climat

Take the Train to Copenhagen



L'UIC lance un train de Bruxelles à Copenhagen, pour emmener les délégations au prochain sommet mondial sur le climat. La SNCB-Holding et la SNCB soutiennent bien évidemment ce *Climate Express*.



stratégie

Dans le cadre de la conférence *climat* qui se tient à Copenhague du 7 au 18 décembre, l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC) marque le coup en lançant le samedi 5 décembre le *Climate Express*, un train qui rejoint la capitale danoise au départ de Bruxelles-Midi. A son bord, des experts européens et belges, des politiciens, des ONG, la presse internationale prennent part à divers ateliers axés sur le transport et le réchauffement climatique.

Train is THE solution !

La conférence de Copenhague doit décider de la suite à donner au protocole de Kyoto qui expire en 2012. L'objectif de l'opération *Train to Copenhagen* de l'UIC est de positionner, lors de ce sommet mondial, le train comme élément de solution au problème du réchauffement climatique. Et lui don-

ner encore davantage toutes ses chances pour continuer dans cette voie. On sait tous que le train est Le mode de transport respectueux de l'environnement. C'est lui qui fait baisser les émissions de CO₂ du secteur du transport (responsable de 20% des émissions globales). Le passager d'un train produit 5 fois moins de CO₂ que celui d'une voiture. La haute performance technologique du train y est pour quelque chose, mais pas seulement...

...Merci de prendre le train

La campagne *Train to Copenhagen* est aussi symbolique: elle invite chacun à modifier ses comportements et à *prendre* le train de la mobilité durable. Quoi de plus normal pour la SNCB-Holding et la SNCB que de collaborer à cette opération... et remercier les voyageurs pour leur choix quotidien de prendre le train ? Diverses initiatives ont été

menées avant le départ du *Climate Express*: message sur les tickets, annonces sonores, articles de fond dans le journal Metro, kiosques et installations didactiques dans des grandes gares, promotion de www.ecopassenger.org et www.ecotransit.org etc.

La SNCB et la SNCB-Holding soutiennent également les actions menées par la *Coalition Climat* regroupant 80 organisations belges: ONG, mouvements de jeunesse, syndicats... Et le 11 décembre, la SNCB et d'autres opérateurs s'associent dans l'organisation d'un 2^{ème} train spécial vers Copenhague, pour y emmener des ONG à une manifestation qui a lieu le 12. Le train fait plus que jamais ami-ami avec la planète !



Economiser l'énergie, un réflexe naturel !



B-Mobility

Domicile-travail: la grande enquête

Le Groupe SNCB a l'obligation légale de réaliser une enquête triennale sur les déplacements domicile-travail de son personnel. La deuxième édition, fin 2008, a livré des résultats dont nous disposons depuis septembre 2009.

stratégie

Toutes les entreprises qui comptent plus de 100 collaborateurs, dont 30 au moins dans chaque implantation, sont soumises à l'obligation d'interroger leur personnel sur ses déplacements domicile-travail. Le SPF Mobilité et Transport centralise les questionnaires et publie les résultats sur son site web. Le but est d'améliorer la cartographie des besoins et la prise de décision en vue d'influencer le comportement des citoyens en matière de transports. Quelque 9.783 entreprises et institutions belges, employant 1.432.549 personnes (32,2% de la population active) ont pris part à l'enquête de 2008. Au sein du Groupe SNCB, on a enregistré une participation de plus de 30%, soit 11.168 réponses.

Les scores du Groupe

Vu l'ampleur de cette enquête mobilité, les conclusions sont toujours provisoires mais un certain nombre des chiffres du Groupe

sont déjà intéressants. L'auto et le train restent les moyens par excellence pour se rendre au boulot, mais des tendances se dessinent.

L'auto vient en tête de la popularité en Wallonie (62,2%), devant la Flandre (42,8%) et Bruxelles (14%).

Le vélo a une part relativement élevée en Flandre: 16,9%. Cela tient à une tradition qui s'appuie sur le relief moins prononcé du paysage flamand, plus favorable à la pratique cycliste.

Mais les nouvelles sont bonnes pour le train: 45,7% des cheminots l'emploient pour se rendre au travail (contre 40,2% en 2005). D'entre eux, 80,3% navettent entre chez eux et la Région de Bruxelles. Celle-ci est moins accessible en auto (congestion), offre moins de stationnements libres et dispose d'un transport urbain assez dense.

Conclusions

Il ressort de l'enquête que le personnel du

Groupe SNCB se déplace surtout en voiture et en train. Il ne signale pas de problèmes notables dans ses déplacements quotidiens. Mais cet aspect ne repose que sur des questions facultatives.

Retenons que dans le courant de 2010, B-Mobility publiera les résultats définitifs et les analysera en profondeur. Cette information sera employée pour prendre des mesures efficaces sur le plan de la mobilité. Mais il est déjà clair que convaincre les navetteurs de modifier leurs habitudes de déplacements sera un processus de longue haleine, qui devra être appuyé par des mesures d'encouragement à prendre le transport public et à abandonner la voiture.

Une tombola en récompense

B-Mobility tient à remercier tous ceux qui ont pris le temps de participer à cette enquête. Ceux-là mêmes, pour avoir rempli le questionnaire, ont pu participer à une grande tombola. Merci aux donateurs des cadeaux.



mobilité

B-Mobility Day

Ce 8 octobre 2009, B-Mobility a organisé une journée *mobilité* à Gand. Devant un panel d'orateurs extérieurs à la société, B-Mobility a présenté son rapport de mobilité *A look@mobility by rail*.

structure et du parc du matériel, les mesures fiscales et une politique volontariste.

Concurrentiel...

Le transport de voyageurs par rail, aussi bien national qu'international, a fortement augmenté depuis 2000. Sur les courtes distances, le TGV s'est emparé de parts de marché considérables autrefois dédiées à l'avion. Depuis 1999, la Belgique est, au sein de l'Union européenne, le pays où la croissance du transport de voyageurs par rail est la plus importante. Ce type de transport présente évidemment pas mal d'atouts: il offre des liaisons relativement rapides, il permet une mobilité collective (de masse), il est confortable, sûr. Et son site propre évite les problèmes de congestion.

Et durable

Le secteur du transport engendre bruit, pollution de l'air, etc. Pas très positif tout ça ! Le rail a un impact très limité dans ces nuisances, de par son caractère écologique et sa haute capacité d'infrastructure. La croissance du mode ferroviaire (voyageurs comme marchandises) apporte bien sa pierre à l'édifice de la durabilité dans le secteur de la mobilité.

Le rapport de mobilité de B-Mobility présente 4 objectifs:

- expliquer les principales évolutions et tendances de la mobilité en Belgique et en Europe;
- commenter ces évolutions et tendances;
- informer des mesures préconisées par les chemins de fer pour renforcer la mobilité;
- mettre en exergue les futurs défis du rail.

La mobilité générée par le transport public en particulier croît bien plus vite que la mobilité des personnes en général. Il y a plusieurs raisons à cela: l'augmentation de la congestion des routes, une offre pléthorique, des tarifs attractifs, l'extension de l'infra-





Matériel roulant

Les voitures I6 et I10

matériel

Des adaptations sont actuellement en cours sur les voitures I6 et I10. Ces travaux ne sont pas destinés à améliorer le confort, mais à accroître la sécurité et la fiabilité.

Quelques données techniques sur les I6 et I10:

I6:

- Année de construction: 1977
- Nombre de voitures: 78
- Vitesse maximale: 160 km/h (6 voitures sont adaptées pour rouler à 200 km/h)
- Nombre de places assises par voiture de première classe: 54
- Nombre de places assises par voiture de deuxième classe: 66
- Nombre de places assises/couchettes par voiture couchettes: 60
- Entretien: PET Forest, PET Liars

I10:

- Année de construction: 1987
- Nombre de voitures: 93
- Vitesse maximale: 160 km/h (29 voitures sont adaptées pour rouler à 200 km/h).
- Nombre de places assises par voiture de première classe: 66
- Nombre de places assises par voiture de deuxième classe: 86
- Entretien: PET Forest, PET Ostende

Jadis, les voitures I6 et I10 étaient fréquemment utilisées en trafic international. Avec la réduction du nombre des trains internationaux classiques, ce parc a pu être utilisé en trafic national. Ceci nécessitait un certain nombre d'adaptations techniques.

Nouveau convertisseur

Les 78 voitures I6 sont équipées d'un nouveau convertisseur. A quoi sert un convertisseur ? *“Un convertisseur transforme le courant fourni par la caténaire via la locomotive (courant continu de 3000 Volts ou courant alternatif de 1500 Volts à la SNCB) en courant utilisable par la voiture (24V ou 220/380V)”*, explique Jean Plas, chef du service B-TC.47. *“Les anciens convertisseurs étaient vieux et n'étaient absolument plus fiables. Pour pouvoir maintenir en service ces voitures, nous avons décidé d'installer un nouveau convertisseur, qui devrait régler le problème.”* L'ensemble du parc a été entièrement adapté à l'AC Malines.



Les réservoirs de récupération des nouvelles toilettes fermées sont placés sous la voiture.

prêtes pour le futur

Nouvelle fermeture des portes

Comme on l'a déjà dit, les I6 et I10 servaient au trafic international. Pour cette raison, elles étaient équipées d'un système spécial de fermeture des portes: lorsque le train roulait à moins de 5 km/h, les portes pouvaient encore être ouvertes des deux côtés. Ce qui n'est pas permis en trafic intérieur: seul l'accompagnateur de train peut déterminer de quel côté s'ouvrent les portes. Les voyageurs peuvent ouvrir les portes après que l'accompagnateur a donné le signal.

Pour accroître la sécurité, SNCB Technics a décidé d'équiper toutes les I6 et I10 des deux systèmes de fermeture. Cette action a été exécutée par le personnel de l'AC Salzinnes. Le dernier engin a été équipé en septembre.

Prêt pour la grande vitesse

La SNCB n'a à l'heure actuelle qu'un seul type de matériel classique capable de rouler à 200 km/h: les voitures I11 tractées par une locomotive Type 13. "La décision a été

prise d'adapter un certain nombre de voitures I6 et I10 pour leur permettre de rouler sur une ligne à grande vitesse. Tout d'abord sur la L2, entre Louvain et Liège. Par la suite, peut-être aussi sur la L4 vers les Pays-Bas. Au total, 29 voitures I10 2^{ème} classe (avec airco) et 6 voitures I6 1^{ère} classe (avec airco) seront aménagées.", décrit Jean Plas. En quoi consistent les adaptations concrètement? "Toutes les toilettes actuelles sont remplacées par de nouvelles toilettes fermées, c'est-à-dire munies de réservoir de récupération. Les fenêtres doivent aussi être modifiées, pour que les voyageurs ne puissent plus les ouvrir. A côté de cela, il y a encore d'autres adaptations techniques à apporter, notamment de nouveaux amortisseurs et blocs de freins", dit Dominic Putzeys, chef de projet à l'AC Malines.

La première voiture a dû quitter l'AC Malines fin octobre. Normalement, 8 voitures seront modifiées d'ici fin 2009 et pourront peut-être être mises en circulation à l'occasion des nouveaux horaires.

Voitures Treski adaptées aussi

Cette année, il sera possible de réserver des couchettes sur les trains Treski. Les voitures utilisées pour ces trains, des I6 couchettes, devaient être légèrement adaptées pour cela. La DB, l'opérateur ferroviaire allemand, exige en effet que tous les trains-couchettes passant sur son réseau soient munis d'un système de détection d'incendie. Les agents de l'AT Ostende et de l'AC Malines font tout leur possible pour que les voitures soient équipées avant le départ du premier train Treski.



Optimalisation de la chaîne logistique

Inauguration d'un CLI

infra-
structure

Le 9 octobre dernier, Infrabel a inauguré, à Arlon, son premier CLI vert. Ses émissions de CO₂ réduites, ainsi que sa faible consommation en électricité et en eau potable, font de ce bâtiment un bel exemple d'engagement concret en faveur de l'environnement.

Les CLI font partie intégrante de la stratégie d'Infrabel pour améliorer l'entretien du réseau et les conditions de travail du personnel en charge de cet entretien. Cette stratégie est reprise depuis 2005 dans le plan BRIO, sous la priorité 4 *optimisation de la chaîne logistique*. Ce plan prévoit la création d'un réseau de 22 Centres Logistiques Infrastructure et 46 antennes.

Les CLI rassemblent en un seul lieu tous les moyens humains et matériels nécessaires à la maintenance des voies, des caténaires, des ouvrages d'art, de la signalisation et de l'alimentation de la signalisation. Les antennes, quant à elles, disposent du minimum nécessaire aux interventions d'urgence, en plus des locaux pour le personnel.

Cette structure permet donc une complémentarité très efficace: centraliser les

moyens matériels et humains au sein des CLI et assurer la proximité des équipes de maintenance grâce aux antennes. Les équipes d'intervention restent ainsi suffisamment bien réparties au sein de l'arrondissement pour agir rapidement en cas d'incident et pour limiter les trajets quotidiens.

Gestion automatisée et centralisée des stocks

L'installation d'un système de gestion des stocks et des achats est également un aspect important du projet d'optimisation de la chaîne logistique. À Arlon, 18 personnes ont été formées à l'utilisation de ce système dont l'interface est le programme informatique SAP, bien connu d'un nombre grandissant des collaborateurs du Groupe SNCB. Grâce à ce programme, les agents peuvent, entre autres, voir quel est le matériel disponible dans les magasins des différents CLI du pays et faire leurs réservations.

Un bâtiment respectueux de l'environnement

Le CLI d'Arlon est associé aux antennes de Libramont, Bertrix et Virton, ce qui en fait le point d'attache de près de 170 collaborateurs affectés à l'arrondissement d'Ar-

Jean-Marie Raviart, Directeur général Infrastructure, et Raymond Biren, Bourgmestre d'Arlon (à droite), confient une clé très symbolique à Pascal Goosse (à gauche), chef d'arrondissement d'Arlon et responsable du CLI.

vert à Arlon

lon, qui couvre la moitié de la Province du Luxembourg.

Dans ce nouveau Centre Logistique Infrastructure, l'orientation des pièces, l'installation de vitrage 'intelligent' (qui rejette le soleil en été et l'absorbe en hiver), une excellente isolation et une aération optimale permettent de limiter l'usage de chauffage et d'air conditionné. Mais ce n'est pas tout ! L'électricité est produite par des panneaux photovoltaïques, l'eau des douches est chauffée à l'énergie solaire, le chauffage fonctionne au gaz et les sanitaires sont alimentés par l'eau de pluie ! Infrabel s'étant engagée à diminuer de 20 % sa consommation d'énergie dans les bâtiments d'ici 2020, sa division patrimoine et bâtiments s'oriente de plus en plus vers ce type de construction éco-responsable.

L'inauguration du Centre Logistique Infrastructure d'Arlon célèbre ainsi l'application concrète de deux des priorités d'Infrabel, le respect de l'environnement et l'optimisation de la chaîne logistique. Infrabel apporte ainsi sa pierre à l'édifice d'une société plus responsable, et veille à offrir des conditions de travail optimales à ses collaborateurs, tout en assurant l'efficacité de son fonctionnement.



22 CLI d'ici 2014: où en sommes nous ?

Le Centre Logistique Infrastructure de Denderleeuw, doté d'un système de récupération de l'eau de pluie, a été inauguré le 23 octobre dernier. Les CLI de Bruges, Courtrai et Jemelle sont actuellement en cours de construction. Le futur CLI de Jemelle devrait être encore plus écologique que celui d'Arlon, puisqu'il disposera, en plus de toutes les mesures déjà citées, d'une isolation plus performante et d'une chaudière géothermique (qui pompe la chaleur du sol). A Muizen, Gand-Saint-Pierre et Anvers-Berchem, les études sont terminées, tandis que celles des CLI d'Aarschot, Angleur, Charleroi et Schaerbeek sont déjà bien avancées. Le projet d'optimisation de la chaîne logistique devrait ainsi être complet en 2014...



Nouvelle gare

Gembloux a sa nouvelle gare !

gares

Construite en un temps record, la nouvelle gare de Gembloux a ouvert ses portes aux voyageurs ce 26 novembre. Un modèle de modernité et de translativité.

L'ancienne gare de Gembloux ne répondait plus aux normes d'accueil, préconisées dans le concept *La Gare*. Elle n'a jamais profité de réaménagements majeurs. Depuis le 6 juin 2008, après la pose de la première pierre, la nouvelle gare a pris peu à peu ses quartiers à proximité de son aïeule (devant, en venant de Bruxelles). Ce 26 novembre, chers voyageurs, *cette gare est pour vous !* Et aussi

pour le personnel qui y a ses bureaux, vestiaire et réfectoire : le personnel de guichet, le chef et sous-chef de gare et les collaborateurs de H-Stations.

Elle prend de la hauteur

La grande nouveauté, par rapport à l'ancien couloir sous-voies, c'est la passerelle vitrée qui permet l'accès aux 5 voies et relie deux quartiers de la ville. Le parking de part et d'autre des voies (au total 1.200 places, le plus vaste de Wallonie) est dorénavant à deux pas du train. De la salle d'attente, on accède au passage aérien par ascenseur, escalator ou escaliers. De la passerelle aux quais, on emprunte soit les escaliers ou l'ascenseur. Et des quais à la passerelle, c'est facile avec les escalators montants.

Le bâtiment de la gare, aux proportions géné-

reuses, s'érige tout en hauteur et se révèle très lumineux. Les matériaux conjuguent la brique, le verre, le métal et le bois. Du contemporain au service de l'accueil, du confort, de la convivialité et du sens pratique.

Passons à l'intérieur

On y trouve 3 guichets, la salle d'attente centrale et un petit espace chauffé, deux grandes zones de concessions pour Relay et Panos, une machine à boissons, un distributeur Fortis et un coin bagages. Et tout a été prévu pour les PMR : dalles podotactiles, toilettes adaptées et bien sûr accès aisé à la gare et aux voies (voir ci-dessus).

Les jours de semaine, plus de 13.000 voyageurs transitent par la gare de Gembloux. La ville et ses environs disposent dorénavant d'une gare *up-to-date* pour les accueillir dans les meilleures conditions. L'ancienne gare sera quant à elle démolie pour la fin de l'année. Le temps encore d'aménager *la place de la gare* et c'est alors tout le site qui aura fait peau neuve. L'inauguration officielle aura lieu au printemps prochain.

NB : les photos qui illustrent cet article ont été prises à la mi-octobre 2009.



Formation

Comment bien aider un malvoyant

Bien aiguiller un aveugle ou un mal voyant ne va pas nécessairement de soi. Les bons gestes s'apprennent. C'est pourquoi SNCB Mobility propose à son personnel de gare une formation spécifique.

Comment guider un aveugle ou un mal voyant vers nos trains ? Comment le tenir ? Comment le prévenir des obstacles ? Pour apprendre les bons gestes au personnel des gares qui intervient dans le service à la clientèle, B-MO.22 organisera prochainement une formation adaptée.

Cette formation sera donnée par les responsables de la formation permanente des régions.

Formation en gare

Pour cela, les formateurs de SNCB Mobility ont suivi eux-mêmes une initiation de deux

jours auprès des collaborateurs de l'Oeuvre Nationale des Aveugles ou du Blindenzorg Licht en Liefde, qui ont eu lieu dans les gares de Charleroi-Sud et Anvers-Central.

SNCB Mobility dispose actuellement de 20 formateurs francophones et de 20 néerlandophones.

Rudy De Beer, responsable de la formation professionnelle au sein de B-MO.22, insiste sur l'importance de cette formation: *"Cette formation nous a offert l'occasion de découvrir l'univers des aveugles et des malvoyants. Mais aussi et surtout, elle nous a fait comprendre qu'il n'y a pas que l'accompagnement qui importe: la communication aussi est de grande importance"*.

La formation dispensée aux futurs formateurs a essentiellement mis l'accent sur les différences entre personnes non voyantes et malvoyantes, principalement les difficultés rencontrées lors des déplacements et les aptitudes particulières développées, et sur les gestes de rencontre et l'accompagnement de ces personnes en gare.

Les yeux bandés

Sébastien Michel, Conseiller B-MO.22, raconte son expérience: *"Cette formation fut excessivement enrichissante. Elle nous a notamment permis de nous mettre dans la peau de personnes déficientes visuelles. Nous avons aussi eu l'occasion de circuler en gare les yeux bandés, et d'être guidés. Je peux vous assurer qu'il ne s'agit pas d'une sinécure car tous nos autres sens sont constamment en éveil. On n'est pas habitué à pareille situation ! Nous avons également pu mettre en pratique les gestes de rencontre et d'accompagnement. Notre principal objectif sera maintenant de sensibiliser le personnel des secteurs vente et opérations à l'importance d'accorder une attention toute particulière à ces personnes et de leur offrir un service optimal en gare"*.

Cette formation constitue un pas supplémentaire dans la volonté de la SNCB Mobility d'offrir un accueil maximal et optimal à toute personne nécessitant une aide pour ses déplacements par les transports en commun.

client



évènement

LGV 3 Liège – frontière allemande

La fête à Ay

Les 3 et 4 octobre, Infrabel organisait des fêtes destinées aux familles des agents d’Infrabel ayant participé à la construction de la ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande, et aux riverains de cette ligne. Le point final de ces 10 ans de chantier était placé sous le signe de l’écologie et de la découverte.

La sécurité, notre priorité !

Un point info *sécurité*, conçu en collaboration avec les forces de police, informait les participants des aspects liés à la sécurité, de façon ludique: il s’agissait surtout de conscientiser les adultes sur les effets de l’alcool et de rappeler aux petits comme aux grands les règles à respecter pour traverser les passages à niveau en toute sécurité.

Pour célébrer la fin des travaux sur la Ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande, Infrabel a voulu mettre à l’honneur ceux qui ont véritablement construit la ligne durant près de 10 ans, ainsi que les riverains. Le gestionnaire de l’infrastructure a donc organisé le samedi 3 octobre un Family Day pour le personnel concerné, et le dimanche 4 octobre une fête ouverte aux riverains, tout près du tunnel de Soumagne.

Des animations festives et durables pour petits et grands

Près de 40 artistes ont assuré le spectacle deux jours durant. Du chanteur solo intimiste au groupe très énergique qui a fait danser tout le monde en fin de journée, les concerts ont fait monter l’ambiance au



eneux



cours de ces deux jours. Des magiciens, clowns et acrobates ont aussi donné des représentations tout au long du week-end, pour le plus grand plaisir des visiteurs de tous âges.

Des activités à la fois ludiques et pédagogiques étaient également prévues: un atelier scientifique, des *brigades vertes* pour le tri sélectif, des visites guidées du poste d'Ayeneux ou encore un stand sur la sécurité (voir encadré). Enfin, pas moins de 15 confréries locales ont proposé, le dimanche, des produits locaux ! L'usage de *toilettes sèches*, du papier recyclé et une *charte écologique et locale* signée par tous les prestataires engagés pour l'occasion ont, en outre, fait de cet évènement l'un des plus écologiques organisés à ce jour par Infrabel.



La cellule Ibis au complet.



IBIS

Il souffle ses 5 b

tech-
nologie

IBIS est opérationnel depuis 5 ans déjà. Cinq années de bons et loyaux services. Nous dressons un petit bilan et annonçons en primeur quelques améliorations prévues.

Chaque mois, IBIS génère 2 millions d'euros de recettes, pour un total moyen de 350.000 billets vendus, soit 13 % des ventes via l'ensemble des canaux de vente.

Qu'offre concrètement IBIS ? C'est bien plus qu'un module de vente, il offre une foule de services que nous détaillons ici.

peut payer par carte de crédit. En septembre 2009, plus de 4.000 billets ont été achetés par ce moyen de paiement. Le versement de la caisse est facilité: l'accompagnateur peut imprimer un document avec code barres. Dès que nécessaire, durant son service, il doit verser sa caisse en gare ou dans un dépôt, car il ne peut en effet avoir plus de 250 euros sur lui. L'opération est désormais plus sûre et plus rapide. Enfin, IBIS aide au contrôle des billets vendus via Internet, des billets spéciaux 'event ticketing' munis de codes-barres et des billets validés via la carte d'identité électronique".

Soutien à la vente

Eric Heuschen, qui dirige la cellule IBIS au sein de la division B-MO.1 Accompagnement des trains, explique: "IBIS offre de nombreuses fonctionnalités. La première, c'est l'aide à la vente: avec IBIS, l'accompagnateur peut confectionner des billets nationaux, mais aussi, depuis juin 2008, remplir des constats d'irrégularité (C170). Le client

Echange d'informations

Eric Heuschen poursuit: "Le personnel de train peut consulter sur IBIS toute l'information sur les horaires grâce au module ARI. Il peut aussi encoder dans ALASCA les données qu'il doit introduire lors de sa prise de service ou au cours de sa prestation. Il peut également envoyer et recevoir des messages de service (par SMS ou emails via la plate-forme SMS). Il existe aussi un lien avec IRMA, donnant l'information en temps réel sur les retards. L'accompagnateur peut également communiquer les avaries au répartiteur via SMS. Enfin, d'un seul clic,





ougies

IBIS peut être discrètement relié au Security Operation Center (SOC) en cas de problème avec un voyageur”.

Passengersweb et Sefora

Ce n'est pas tout: IBIS cache encore bien d'autres fonctionnalités.

Ainsi, via une connexion GPRS, l'accompagnateur peut consulter en temps réel sur Passengersweb la circulation des trains (panneaux des gares, trains extra et trains supprimés). Il peut aussi se relier à Sefora pour chercher le prix le plus avantageux et interroger Info-Gares.

Outils pour l'accompagnateur

“Le personnel d'accompagnement n'est pas oublié: IBIS présente une série d'outils qui peuvent l'aider”, souligne Christine Isaac, responsable de la division Environnement de travail et support (B-MO.13) au sein du service B-MO.1 Accompagnement des trains. “Ainsi, l'accompagnateur dispose par exemple de la possibilité d'imprimer certains documents qui contribuent à réduire les risques de mécontentement, et donc aussi d'agression: impression du document ‘objet trouvé’ (avec encodage à distance simultané), de la carte de visite du

service clientèle (pour toute réclamation), des règles de base relatives à la régularisation à bord des trains et aux constats d'irrégularité C170, du document C6 (pour les voyageurs dévoyés)”.

Activé depuis septembre, IBIS propose un espace *l-learning* (e-learning avec IBIS) rassemblant de la théorie et des questions à choix multiple pour s'exercer. “Ceci ne remplace bien sûr pas la formation permanente, mais cela offre au personnel la possibilité de rafraîchir ses connaissances quand il le souhaite” rappelle Christine Isaac. “Actuellement le premier module est installé: il restera disponible un an et concerne la circulation des trains. D'autres modules suivront...”

L'accompagnateur peut aussi trouver sur son terminal des informations de sécurité, comme les fiches de ligne, des informations sur les essais de frein et l'isolement des portes, les consignes ainsi que une liste de téléphones (répartiteurs, le RDV, etc.), la réglementation commerciale et la liste des codes à introduire pour l'information affichée sur les displays SIV, les avis Express (sécurité d'exploitation) et Flash (infos commerciales).

Petite aide supplémentaire: on trouve dans IBIS des modèles d'annonces du service national et international, sans oublier celles relatives aux situations perturbées. Les fiches info-agression sont aussi disponibles dans IBIS.

Rapports de train

“Ce module aide au comptage des voyageurs en pourcentages, à la gestion des groupes et à l'établissement de la fiche E286 (composition du train) pour le conducteur. Il contient aussi de l'information sur les PMR ou le calcul longueur train/longueur quai” poursuit Eric Heuschen.

Dans le module coaching sont encodés les rapports des coaches des accompagnateurs.

Divers petits services

IBIS offre d'autres services: une machine à calculer, un espace pour les notes personnelles, la possibilité de créer ses propres favoris.

En 5 ans, IBIS a prouvé sa fiabilité. La gestion du parc de quelque 3.000 appareils est opérée par la cellule IBIS, qui compte des anciens accompagnateurs, qui demeurent à l'écoute des besoins du terrain. C'est d'ailleurs grâce au feed-back des accompagnateurs que des améliorations sont régulièrement apportées.

D'ici fin 2009, par exemple, les sacs destinés à IBIS seront remplacés. En décembre, les appareils seront adaptés pour la lecture des cartes MOBIB. Et au printemps prochain, la nouvelle version d'IBIS permettra d'encoder la feuille de travail E284.

La preuve de la qualité d'IBIS: l'appareil a un petit frère, le terminal Magic équipant le personnel des gares...

L'équipe du PMO veille à l'application correcte des standards PMBOK



I-1.6 gère ses projets selon des standards internationaux

Infrabel gère actuellement quelque 150 petits ou grands projets, représentant annuellement des investissements pour une valeur globale de 1,4 milliard d'euros. Pour exécuter sa mission, il est essentiel pour la direction Infrastructure que ses gestionnaires de projets gèrent et réalisent leurs projets selon une méthode professionnelle et standardisée.

Pour mener à bien tous ses projets, comme par exemple le Diabolo, le RER,... Infrabel a opté pour le standard PMBOK

(Project Management Body Of Knowledge). Il s'agit d'un standard de renommée internationale développé par le Project Management Institute (PMI) américain, et qui est utilisé par les grandes entreprises dans le monde entier.

En plus de proposer une approche intégrale du Project Management et de ses aspects financiers et opérationnels, le standard PMBOK aborde également des sujets tels que la gestion de l'équipe, la qualité, les risques et la communication.

Au sein de la Direction Infrastructure, le Project Management Office (PMO) du service I-1.6 *Gestion* veille à l'application correcte des standards PMBOK. LE PMO soutient aussi les gestionnaires de projets en particulier dans l'application de l'outil intégré qu'est SAP.

Cinq collaborateurs du PMO ont déjà suivi une formation intensive et ont ainsi obtenu le certificat PMBOK ! I-1.6 dispose ainsi de toute l'expertise nécessaire en termes de Project Management !

brève

Colloque UIC



Focus sur les ponts ferroviaires

et instaurer des directives standard.

Les 15, 16 et 17 septembre, Infrabel a été l'hôte des 23 membres de l'UIC venus du monde entier à Bruxelles pour participer à ce colloque. Les représentants des secteurs ferroviaires japonais et de différents pays européens étaient attendus.

La qualité et la sécurité des tunnels et des ponts étaient au centre des discussions. Dans cette optique, différentes études et prescriptions ont été exposées. Des recommandations furent ainsi données pour contrôler, évaluer et entretenir les ponts ferroviaires en maçonnerie. L'aération et l'évacuation de la fumée dans

les tunnels, ainsi que les ponts-bascules pour contrôler le poids des trains et les normes de construction des murs anti-bruit furent également abordés.

Didier Van de Velde, adjoint-chef de zone aux ouvrages d'art chez Infrabel, a tout mené à bien. Il a présenté Infrabel aux participants et leur a fait visiter le chantier du projet Diabolo et l'embranchement du Snekpaai à Gand. *"Les réactions des participants étaient très positives, surtout lors des visites techniques: ils étaient fort impressionnés par les réalisations d'Infrabel et la vision d'avenir qui se dégage du projet RER et des 3^{ème} et 4^{ème} voies entre Gand et Bruges"*.

Un colloque UIC pour les experts en ouvrages d'art a eu lieu du 15 au 17 septembre à Bruxelles.

L'UIC, vous le savez sans doute, c'est l'*Union Internationale des Chemins de fer*, une organisation qui met tout en oeuvre pour optimiser et standardiser la construction et l'entretien des infrastructures ferroviaires. Le groupe de travail des spécialistes des ponts se retrouve deux fois par an pour échanger leurs expériences



Tout le monde n'a pas envie
d'entendre que vous appelez
votre chéri « mon petit lapin ».
Soyez discret avec votre portable.



Le respect mutuel, c'est classe.

Destination mieux



SNCB

Mobility



LE RESPECT MUTUEL,
C'EST CLASSE.

SNCB Mobility

Nouvelle campagne de courtoisie

client

Fin novembre, la SNCB lance une nouvelle campagne de courtoisie. La campagne ne cible pas seulement la relation entre l'accompagnateur et le client, elle concerne aussi le personnel des gares.

La campagne

Les voyageurs peuvent découvrir la nouvelle campagne de plusieurs manières:

- des panneaux recto-verso accrochés aux espaces bagages dans les compartiments,
- des autocollants apposés sur les portes intérieures des voitures,
- des affiches dans les gares,
- des autocollants aux guichets.

Durant la semaine du 23 au 27 novembre, des petits déjeuners *courtoisie* sont également distribués aux voyageurs. Cela se passe cette année dans 10 gares, 5 en Wallonie et 5 en Flandre: Aarschot, Audenarde, Bertrix, Grammont, La Louvière-Sud, Mol, Saint-Ghislain, Tamines et Zellik. L'occasion pour les voyageurs de converser avec l'un des accompagnateurs ou membres du personnel de gare présents.

Un des premiers objectifs de la SNCB est l'amélioration de la qualité du service. Le personnel joue là un rôle important. Dans la mesure où il est un point de contact pour les voyageurs, il est l'ambassadeur de la SNCB. La nouvelle campagne appelle les voyageurs à rester courtois, notamment avec le personnel des trains et des gares.

Enquête

Les réactions à la dernière édition ont été positives. Après celle-ci, les groupes d'agents concernés ont été sondés: ils ont pu dire quels thèmes ils trouvaient utiles et quels sujets pouvaient être éventuellement abordés lors d'une campagne ultérieure. Ces suggestions ont été déterminantes dans le choix de thèmes de la campagne de cette année.

Deux messages

La nouvelle campagne compte deux grands volets. Il y a d'une part la campagne de courtoisie elle-même qui, sous le slogan *Le respect mutuel, c'est classe*, traite 7 thèmes:

- la propreté,
- montrer spontanément la carte de réduction au guichet,
- montrer spontanément le titre de transport dans le train,
- l'usage du GSM dans le train,
- laisser d'abord les autres descendre avant de monter dans le train,
- l'usage du lecteur MP3,
- les personnes à mobilité réduite.

Une campagne parallèle est davantage centrée sur la sécurité. Elle attire l'attention sur les dangers que courent les voyageurs et le personnel de la SNCB quand ils tentent de monter alors que le signal de départ est déjà donné.



Le talent de Fanny

La Mer en hiver... nouvelles douces-amères

NOUS

Depuis 2 ans, Fanny Charpentier est porte-parole francophone d'Infrabel. Aussi à l'aise devant les caméras que devant sa page blanche, Fanny est également écrivain, à ses heures, et nous livre un recueil de nouvelles.

Dans ses nouvelles, Fanny Charpentier, petite brune pétillante, nous fait partager son regard particulier sur le monde, tantôt révolté, tantôt doux-amer. Fanny possède un vrai don pour dépeindre ces instants où tout bascule, et qui nous rendent si humains. Rencontre avec cet auteur prometteur.

Où trouves-tu ton inspiration ?

Je la trouve dans ce que je vis, mais surtout dans les personnes que je croise, parfois même sans leur parler. Il suffit d'un métier, d'une attitude pour faire naître en moi des sentiments, que je traduis ensuite en histoires.

Quels thèmes abordes-tu dans tes nouvelles ?

Les 'héros quotidiens' me fascinent. J'ai en-

vie de dire aux gens "Vous aussi, vous pouvez être des héros !" Je ne parle pas d'être célèbre ou de réaliser de grandes choses: dans nos vies toutes simples, on peut chanter le quotidien.

Je suis persuadée que chacun vaut beaucoup plus que ce qu'il croit!

Un autre thème qui me tient à cœur, c'est l'universalité de nos vies. On est tous égaux devant l'Amour, la Mort, ou la Quête du Bonheur.

Finalement, peu importe qui on est, on passe par les mêmes étapes.

Quels sont tes projets ? Comptes-tu publier un second recueil ?

Même si un second recueil n'est pas à l'ordre du jour, j'ai très envie de continuer à partager mes textes. Je publie régulièrement des nouvelles sur Internet. C'est un média qui se prête bien à l'échange.

Que voudrais-tu dire aux lecteurs de Connect ?

Venez me lire sur mon blog, papillonnez parmi mes nouvelles ! Dites-moi si cela vous plaît (ou pas !), comment vous réagiriez à la place de mes personnages... J'aimerais tant que mes nouvelles soient un peu des boomerangs, qui partent des gens qui me touchent, pour retourner vers d'autres et leur parler.

Et si mes nouvelles plaisent, il est toujours possible de poursuivre la lecture avec mon recueil...

En pratique

Les nouvelles de Fanny:
<http://emmastuyts.skynetblogs.be/>

La Mer en hiver,
Fanny Charpentier
Editions Chloé des Lys
ISBN-13: 978-2874593291
Pour l'acheter, visitez le site de l'éditeur (www.editionschloedeslys.be/) ou commandez-le en librairie grâce au numéro ISBN.



Festival Riffs 'n' Bips

Un petit quelque chose de ferroviaire

nous

Il y a un peu de cheminot derrière le festival Riffs 'n' Bips

Si vous vous rendez dans l'un des deux stands d'information SNCB de la gare de Bruxelles-Midi, vous pourriez sans le savoir vous retrouver face à... un musicien et organisateur de festivals de musique. Son nom: Fabrice Baudour.

Vous ne le sauriez pas pour la simple raison qu'il reste discret sur cette passion. Rien ne le montre: il porte l'uniforme comme ses collègues et n'est là que pour aiguiller la clientèle à la recherche d'information sur les horaires des trains.

Riffs 'n' Bips

Une fois son service achevé, il s'adonne à son hobby: organiser le festival Riffs 'n' Bips qui a lieu chaque année depuis 6 ans en octobre au LOTTO Mons Expo.

"Je suis actif au sein de l'asbl Pro For Events, organisatrice de ce festival qui est le dernier de la saison", explique Fabrice. "Cette année, il avait lieu les 16 et 17 octobre au Mons Expo".

Pour les connaisseurs, il n'y avait rien que du beau monde à l'affiche: Arno, Infadels, Arsenal, Malibu Stacy, Triggerfinger, Shameboy, Alex Gopher, Machine Skud. Il y en a pour tous les goûts. En 2008, il y avait Cali, Front242, Arid, Nada Surf.

Musique et communication

Comment Fabrice s'est retrouvé organisateur de festival? En raison de ses deux passions: la musique et la communication. Fabrice avoue: *"Je suis moi-même musicien. J'ai fait partie du groupe Starving, que j'ai quitté pour intégrer Sound XS. Le monde de la musique et des festivals en Belgique est un tout petit monde, on se connaît tous, musiciens et agents. Je connais bien certains membres de Ghinzu, Vive La Fête, Two*

Many DJ's, Sold Out, Saule, Deus et tous les organisateurs de concerts". Fabrice Baudour dit tout cela sans prétention.

"En fait, j'ai commencé à fréquenter ce milieu il y a 20 ans. J'effectuais alors un stage au festival de Dour, pendant mes études de communication." Ceci nous amène à parler de sa seconde passion: la communication: "J'ai fait des études de communication à l'ISFSC à Bruxelles. Cela me sert dans mon travail d'information à la clientèle".

Pas du tout la grosse tête

"Cela m'aide de travailler à la SNCB. Cela me permet de garder la tête froide. La SNCB, c'est la stabilité, le service aux voyageurs". Modestement, Fabrice Baudour conclut: *"Je voudrais remercier mes super collègues et mon chef Tom Dhont et avant lui Gustaf Meeuws. Ils se sont toujours montrés très compréhensifs, ils ont accepté des échanges de service. Je leur dois beaucoup".*

A GAGNER
50 x 2 tickets
pour l'expo



Concours

C'est notre Terre 2 !

concours

L'expo C'est notre Terre ! est de retour, dans une nouvelle version. Sous-titrée De Kyoto à Copenhague, l'accent est mis cette fois sur le réchauffement climatique.

Avec *C'est notre Terre 2 !*, on prend conscience de la fragilité de la biodiversité avant d'aborder le phénomène de l'effet de serre et du réchauffement climatique. C'est l'occasion de comprendre les enjeux de la conférence des Nations Unies sur le climat qui se tiendra à Copenhague en décembre 2009. Ce sommet décidera de la suite à donner au protocole de Kyoto qui vient à expiration en 2012. En parcourant l'expo précédente, qui se visite gratuitement, vous aurez (à nouveau) toutes les clés pour être incollable sur l'histoire de la planète et la *surconsommation*.

Forte des 200.000 visiteurs de la première édition, la version 2 de *C'est notre Terre !* se veut tout autant ludique et instructive. L'expo a lieu sur le site de Tour et Taxis jusqu'au 28 mars 2010. Prix plein: 10 euros. Voir aussi les tarifs enfant, étudiant, groupe... sur www.expo-terra.be.

Pour être raccord avec l'expo, on y va en train !

La B-Excursion *C'est notre Terre 2 !* (code billet 501) comprend l'aller-retour en train en 2^{ème} classe jusqu'à Bruxelles-Nord, l'aller-retour en bus STIB vers/au départ de Tour et Taxis + l'entrée à l'expo. Son prix varie de 7,50 à 24,80 euros en fonction de l'âge et de la distance. Gratuit pour les enfants de moins de 6 ans. Il existe aussi une B-Excursion pour groupes et pour groupes scolaires. Infos sur: www.b-excursions.be.

Pour avoir une chance de gagner 2 entrées à l'expo *C'est notre Terre 2 !*, répondez à la question qui suit et renvoyez ce formulaire dûment complété (un seul formulaire par personne !) pour le 6 janvier 2010 à:

Rédaction Connect – Concours *C'est notre Terre 2 !* – H-CO.001 – section 26/2.

Question concours

Pour peu qu'un accord global ambitieux soit signé à Copenhague, l'Union européenne est prête à y annoncer un nouvel effort important de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre (d'ici 2020 par rapport à 1990). On parlerait alors d'une réduction de:

- 25%
- 30%
- 40%

Vos coordonnées

Nom et prénom :

Numéro d'identification :

Adresse de service complète :





400^{ème} M6 livrée à la SNCB

Le 16 octobre, Bombardier-Alstom livrait à la SNCB la 400^{ème} voiture M6, lors d'une cérémonie officielle qui s'est tenue à l'usine Bombardier Transport de Bruges en présence du Vice-Premier Ministre et Ministre des Entreprises publiques, Steven Vanackere, de l'Administrateur délégué de la SNCB, Marc Descheemaeker.

Ce dernier a commenté: *“La 400^{ème} M6 que nous réceptionnons aujourd'hui représente un cap symbolique pour la SNCB. Nous devons relever le défi de transporter à l'avenir un nombre sans cesse croissant de voyageurs de la manière la plus confortable possible. C'est pourquoi la M6 est vraiment importante pour la SNCB. Nous avons investi pas moins de 761 millions d'euros dans ces voitures modernes à double étage. Et ces dernières années, nous avons investi près de 2,7 milliards d'euros dans des locomotives et des trains nouveaux et modernisés. Ces investissements sont nécessaires pour demeurer aussi à l'avenir le partenaire mobilité de centaines de milliers de voyageurs quotidiens”.*

Depuis 1999, la SNCB a commandé 492 voitures à deux niveaux de type M6 au consortium Bombardier Transport-Alstom Transport, ce qui équivaut à environ 64.000 places assises. Les passagers voyageant sur de longues distances apprécient tout particulièrement l'intérieur spacieux et le confort.

Nouvelles abréviations pour les directions de la SNCB

Le 2 octobre, la SNCB a adopté une nouvelle identité. Pour plus de cohérence, les abréviations utilisées pour désigner les services, divisions et bureaux sont modifiées.

Le logo a été complété par un nouveau slogan et chaque direction a reçu une nouvelle dénomination et une couleur spécifique :

- Voyageurs National devient SNCB Mobility,
- Voyageurs International devient SNCB Europe,
- Technique et Production devient SNCB Technics,
- B Cargo Group devient SNCB Logistics,
- B Cargo devient B Cargo Operations.

Le Comité de Direction du 20 octobre a décidé d'adapter également les organigrammes officiels de la SNCB aux nouvelles dénominations des directions. Les abréviations utilisées pour désigner les services, divisions et bureaux sont modifiées comme suit :

- B-VN devient B-MO,
- B-VI devient B-EU,
- B-TP devient B-TC.

Les dénominations et abréviations des autres directions et services restent inchangées :

- B-F reste B-F,
- B-AD reste B-AD,
- B-CS reste B-CS,
- B Cargo Operations reste B-BC.

En pratique, ceci signifie que l'on peut utiliser soit le nom complet (p.ex. SNCB Mobility), soit l'abréviation (p.ex. B-MO). Un mélange des deux, comme B-Mobility, n'est pas autorisé.

brève

Journée de l'accompagnateur

Le 1^{er} octobre, SNCB Mobility organisait la deuxième édition de la *Journée de l'accompagnateur*.

Comme l'an dernier, 60 accompagnateurs de train étaient invités à Bruxelles pour échanger leurs vues sur divers aspects de leur job. Un premier volet concernait notamment des études en cours actuellement autour de la procédure de dé-

part. Les participants ont ensuite pris part à trois workshops différents. Ils ont ainsi abordé l'emploi du terminal Ibis et la communication avec les clients. Ils ont aussi visité le RDV (Dispatching Voyageurs), le Traffic Control d'Infrabel et le SOC.



Sécurité

Colpofer: zoom sur Anvers-Central

Ces 17 et 18 septembre, c'est le Groupe SNCB qui a organisé la 51^{ème} conférence internationale de Colpofer (Collaboration des services de police ferroviaire et de sécurité). Le petit plus de ces deux jours: une visite technique à Anvers-Central.

France, Allemagne, Italie, Pologne, Suède: ce ne sont là que quelques-uns des pays qui ont participé au séminaire Colpofer. Cette plateforme européenne est *the place to be* pour tous les interlocuteurs sécurité de la sphère ferroviaire: police des chemins de fer, services internes de sécurité, gestionnaires d'infrastructure et opérateurs.

En marge des tables rondes et ateliers divers, une septantaine de participants ont fait une visite d'Anvers-Central: ils ont pu découvrir le Control Room, tout en hauteur, où ils se sont faits expliquer le système



Hendrik Vanderkimpen

de détection hyper sophistiqué du tunnel nord-sud.

Un autre moment fort de la conférence a été la nomination de Hendrik Vanderkimpen, responsable du Corporate Security Service de la SNCB-Holding, à la fonction de vice-président de Colpofer. Un signal puissant, qui démontre toute la confiance que témoigne notre Groupe à ce partenariat européen oeuvrant pour la sécurité au sein des chemins de fer.

Une vue sur le Liefkenshoek



Le Liefkens une liaison ferro sous l'Escaut !

Début novembre, les premières pièces du tunnelier qui se frayera un chemin sous l'Escaut sont arrivées à Anvers, donnant le coup d'envoi des travaux de forage de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek.

Le 12 novembre 2008, le consortium LOCORAIL NV, chargé du projet, de la construction, du financement et de l'en-

brève

Redevance Diabolo pour le raccordement ferroviaire



Les voyageurs qui ont acheté un billet avec pour origine ou destination la gare de Bruxelles National Aéroport devront désormais s'acquitter d'un supplément de 2,05 €. Cela vaut aussi pour le personnel du Groupe SNCB. Le montant initial de la redevance a été fixé par arrêté royal.

Cette redevance servira à financer partiellement l'extension ferroviaire reliant l'aéroport de Bruxelles au réseau ferroviaire existant (projet Diabolo). La firme Northern Diabolo S.A. a démarré les travaux d'infrastructure il y a deux ans. Le nouveau tronçon sera entièrement aménagé en 2012. Pour financer ces travaux, la société de projet Northern Diabolo S.A. tire ses revenus de la perception d'un supplément à acquitter individuellement par chaque voyageur à



hoek: viaire

trétien du futur tunnel sous l'Escaut, a entamé les travaux de génie civil qui s'achèveront mi-2013. C'est dans le cadre de ces travaux que, venant d'Allemagne, le tunnelier est arrivé à Anvers, début novembre 2009, au milieu de la nuit. Les différentes pièces de la machine sont actuellement assemblées dans le puits de départ. Le tun-

nelier pourra ainsi entamer, début janvier 2010, son expédition sous l'Escaut.

La nouvelle liaison ferroviaire directe entre la rive gauche (Waaslandhaven) et la rive droite (gare de triage d'Anvers-Nord) est indispensable pour permettre une gestion optimale du trafic marchandises croissant dans le port d'Anvers.

Les travaux de génie civil, d'un montant de 690 millions d'euros sont financés au moyen d'un Partenariat Public-Privé (PPP). La Région flamande cofinance ces travaux à hauteur de 107 millions d'euros.

Infrabel prendra en charge la construction de l'infrastructure ferroviaire, pour un montant de 75 millions d'euros environ. Infrabel pourra utiliser la nouvelle infrastructure pendant 38 ans moyennant le paiement d'une redevance annuelle de 50 millions d'euros. Après quoi, elle en deviendra propriétaire.



Le Main Hub s'étend

IFB, qui fait partie de SNCB Logistics, a investi dans une augmentation de capacité du terminal Main Hub.

IFB est le spécialiste en solutions logistiques pour le transport de conteneurs et gère des terminaux. A ce titre, il a profité de l'été pour entreprendre des travaux importants au terminal conteneur au Main Hub d'Anvers. Le but étant d'augmenter sensiblement la capacité et la flexibilité.

IFB a étendu la superficie du terminal de 100.000 m² à 140.000 m². La capacité augmentera ainsi de 200.000 à 300.000 conteneurs par an.

IFB s'est également chargée d'offrir une meilleure flexibilité pour le transport de conteneurs sur le terminal. L'entreprise a installé 9 nouveaux portiques, des straddle carriers pour les connaisseurs. La vitesse de traitement des conteneurs s'en trouve améliorée.

de Brussels Airport

destination et/ou au départ de Bruxelles National Aéroport.

La SNCB est tenue par la loi de percevoir à partir du 1^{er} novembre 2009 cette redevance Diabolo de 2,05 € par trajet (prix valable du 1^{er} novembre au 31 décembre 2009) et de la reverser à Northern Diabolo S.A. Le montant du supplément est indexé annuellement en fonction de la moyenne de l'indice-santé.

Chaque voyageur qui a pour départ ou destination la gare de Bruxelles National Aéroport devra s'acquitter du supplément, y compris le personnel du Groupe SNCB. Seuls ceux qui sont détenteurs d'un abonnement domicile-travail vers l'aéroport national sont dispensés de cette redevance.

À GAGNER:
500 CHÈQUES-
CARBURANT DE
15 €!



Quiz Carburant Q8

Rail Facilities met en jeu 500 chèques-carburant de la société Q8, à remettre en paiement lors d'un approvisionnement payé en espèces.

Les chèques-carburant portent la mention *diesel* mais peuvent aussi être utilisés à l'achat d'essence et de LPG. Le montant de l'achat doit être égal ou supérieur à 15 € (pas de remise de monnaie).

Les 500 premiers participants qui auront donné les bonnes réponses recevront un chèque-carburant de 15 euros.



Répondez aux deux questions, indiquez vos coordonnées exactes et renvoyez le talon complété avant le 31 décembre à

CONNECT

Concours carburant Q8

H-CO.001

Section 26/2

1. Comment s'appellent les stations automatiques de Q8 ?

Q8 Difficult Q8 Easy Q8 Attractive

2. Quel pourcentage des participants donneront la bonne réponse à la première question ?

Nom

numéro d'identification

adresse administrative

