

50connect

Magazine du personnel du groupe SNCB décembre 2009

La vie des dj's entre en gare

Environnement

tri et économies au programme

CLI

nouveau centre et
personnel de voie

trafic international

un call center tout repensé
au profit des clients

**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 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



05

Trafic adapté
chez Cargo



10

Zeebrugge a
son masterplan



16

Nuit colorée à
la gare

24

ABONNEZ-
VOUS À
LA REVUE
EN LIGNES

connect

dans ce numéro

stratégie

- 3 Sécurité et solidarité en gare et sur internet
- 4 Un plan pour affronter l'hiver
- 5 Nouveau plan de transport pour B-Cargo

durabilité

- 6 Trier les déchets ? Je suis pour !
- 7 Ri(m)ons un peu...

client

- 8 Nouveaux prix, gamme modifiée
- 9 Les ROR, au service du RDV
- 10 Un call center international flambant neuf

infrastructure

- 10 Un masterplan pour le port de Zeebrugge
- 14 Nouveau CLI à Denderleeuw
- 15 Une femme qui exerce un métier d'hommes

HR-news

- 12 Vitesse de croisière pour H₂R

event

- 16 Electro Stations !
- 22 Clouseau en train à travers la Flandre

sécurité

- 18 Coffres de dépôt automatiques pour le cash
- 18 La 2.000^e caméra de surveillance est pour Tournai

promos

- 20 Avantages Thalys pour nos *friends*

temps libre

- 21 Des cheminots s'investissent pour la cause animale

23 brèves



Gianni Pittella, Premier Vice-Président du Parlement Européen, a souligné le rôle de premier plan des gares dans notre société ainsi que l'importance de cette charte dans une Europe sociale.



Malgorzata Zielinska, représentante de la compagnie ferroviaire polonaise PKP, signe la Charte du Club Europe.

En gare et sur internet

Sécurité et solidarité

L'an passé, le Corporate Security Service (CSS) de la SNCB-Holding signait la charte du Club Europe Mission sociale et sociétale dans les gares. Créer un sentiment de sécurité, cela va au-delà de la répression. Un sujet qui met les compagnies européennes de chemins de fer à l'unisson.

stratégie

La gare est un microcosme de notre société. Où pauvreté et misère sociale peuvent malheureusement être légion. Parce que la répression seule n'est pas la solution, plusieurs compagnies ferroviaires prennent ensemble leur responsabilité sociétale.

Le Club s'agrandit

En octobre 2008, la SNCF (France), Ferrovie dello Stato (FS, Italie), CFL (Luxembourg) et la SNCB-Holding ont signé conjointement une charte qui met l'accent sur le rôle sociétal et la responsabilité des entreprises de chemins de fer. Cette philosophie s'intègre parfaitement dans le concept *La Gare*, où celle-ci se veut un lieu de vie agréable. "Le rejet de la pauvreté n'est pas une solution" constate Hendrik Vanderkimpfen, responsable du CSS. "Le Groupe SNCB veut concilier les objectifs de sécurité avec la solidarité sociale. Le problème doit être pris à bras le corps à la source. Pour agir, il faut

d'abord comprendre le problème, et pour le comprendre, il faut avant tout en prendre conscience".

Le tout jeune club de compagnies ferroviaires fait de plus en plus d'adeptes ! Le 4 novembre, les chemins de fer polonais (PKP) sont devenus officiellement membre (le 5^{ème}) et ont contresigné eux aussi la charte. En marge de la prise en charge des problèmes de pauvreté, les membres travaillent de concert à l'amélioration de la formation des collaborateurs de sécurité dans les gares.

Internet

Le nouveau site internet de l'organisation a également été lancé en novembre: www.garesolidaire.net. Pour les compagnies ferroviaires concernées, c'est une véritable plateforme, propice à l'échange d'expériences relatives au traitement des problèmes de précarité. C'est également un forum de discussion. Le site s'adresse

évidemment aussi au grand public. On peut s'y renseigner sur les initiatives sociétales prises par les entreprises ferroviaires, en y consultant photos, vidéos, articles etc. Affaire à suivre !





Plan hiver

Le rail prêt pour affronter l'hiver

stratégie

Chaque année, dès le 1^{er} novembre, Infrabel met en place des mesures de prévention pour assurer la régularité du trafic malgré les conditions climatiques hivernales.

Divers avis et circulaires paraissent chaque année dès le mois de novembre, constituant ce que l'on appelle communément le *plan hiver*. Les mesures sont nombreuses et complexes; elles concernent tous les collaborateurs d'Infrabel. En effet, chaque fois qu'il y a de la neige ou du verglas, on se trouve face à une situation *de crise*. Quelques mots clés pour un aperçu très concret de ce plan.

Rails

Sauf conditions vraiment exceptionnelles, la neige sur les rails ne pose pas vraiment de problème: c'est une bonne chose d'ailleurs, lorsqu'on sait que la Belgique compte près de 3.000 km de ligne !

Aiguillages

Les 7.000 aiguillages du réseau sont en re-

vanche une vraie source potentielle de problèmes... Heureusement, la plupart d'entre eux sont équipés de chauffage électrique. Lorsque des conditions hivernales sont annoncées, le personnel des cabines de signalisation peut allumer les chauffages d'aiguillage préventivement afin d'éviter l'accumulation de neige qui formerait un bloc de glace difficile à déloger.

Voyageurs

En cas de neige ou de verglas, les équipes d'entretien NIT doivent déneiger et saler les quais et les accès des points d'arrêt, afin que les voyageurs puissent accéder à leurs trains en toute sécurité. Assurer l'accès aux quais est d'autant plus important que lorsque les routes sont impraticables, le nombre de voyageurs augmente fortement !

S'organiser

Le système mis en place en cas de neige ou de verglas est impressionnant: chefs d'Arrondissement, fonctionnaires *neige*, sous-chefs Réseau, managers de Région, brigades Voies, équipes NIT, équipes spéciales sont tous impliqués dans les plans de prévention et d'intervention. Heureusement,

chacun semble bien connaître son rôle et l'aborder sereinement.

Former et informer

Tous les ans avant le 15 novembre, les agents des équipes neige participent obligatoirement à un exercice d'initiation pratique dans les installations au sein desquelles ils seront amenés à intervenir. Leur sécurité et le bon fonctionnement du plan d'intervention en situation réelle sont ainsi assurés.

Anticiper

Dès le mois d'août, les collaborateurs d'Infrabel sont appelés à se préparer pour l'hiver. Ils ont en effet beaucoup à faire pour être prêts le 1^{er} novembre: vérifier le bon fonctionnement des installations électriques des chauffages d'aiguillages, la disponibilité du matériel de déblaiement, des produits antigel et des vêtements de travail adaptés pour les agents de la voie, constituer les équipes *neige*, mettre à jour les conventions avec des entreprises privées, etc. Cette anticipation est la responsabilité de tous les niveaux de hiérarchie, car à l'approche de l'hiver, la priorité de chacun est d'assurer la sécurité, la régularité et la continuité du trafic ferroviaire.



Cargo

Nouveau plan de transport

Étape primordiale pour B-Cargo Operations, le nouveau plan de transport est sur les rails depuis le 13 décembre. Le trafic diffus connaît désormais une nouvelle configuration.

Le 13 décembre, B-Cargo Operations mettait en place son nouveau plan de transport. Si pour les trafics combinés et en trains complets ce nouveau plan n'impliquait pas de changements notables, pour le diffus, il représente une grande révolution.

Pourquoi un nouveau plan ?

“Le trafic diffus est en perte. Il y a plusieurs raisons à cela” explique Luc Duveiller, chef de division à B-BC.3 Production. *“Les wagons transitent par un nombre trop élevé d’installations, ce qui entraîne des trains à moitié remplis ou (quasi) vides pour écouler le trafic, et un trop grand nombre de manœuvres en gare. Les trains sont également tractés sur des distances trop courtes. Enfin, les heures de départ et/ou d’arrivée sont trop proches les unes des autres, ce qui nécessite d’importants moyens (personnel et locomotives) sur un court laps de temps et entraîne par ailleurs de nombreux temps morts à d’autres moments”*.

“B-Cargo Operations a donc fait table rase, et a repensé le plan de transport pour le trafic de wagons isolés de A à Z”.

Qu'est-ce qui change ?

Le nombre de gares de transit est réduit afin de mieux remplir les trains tout en augmentant leur fréquence (concentration sur de grands axes), et afin de diminuer le volume des opérations locales dans les gares.

La planification des trains se fait de manière plus équilibrée sur les 24 heures afin d'éviter les pics de travail.

Le plan, concrètement

Les relations internationales sont regroupées afin d'en réduire le nombre. En France, tous les transports transitent via Woippy ou Somain. Un certain nombre de lots seront encore dirigés vers Villeneuve.

En Allemagne, Gremberg est la seule relation maintenue.

Pour les Pays-Bas, tout est dirigé vers Kijkhoek.

Au Luxembourg, Bettembourg est maintenu.

En Belgique, le plan de transport s'appuie sur deux gares de triage internationales: Anvers-Nord et Monceau.

Anvers-Nord est relié à 4 grandes gares régionales: Genk, Gand, Zeebrugge et Kinkempois. Anvers qui est dans 92 % des cas le point de départ ou d'arrivée du trafic des trains chargés nationaux, est ainsi confirmée dans son rôle de véritable plaque tournante du plan de transport. Monceau conserve de fortes relations avec Anvers et les gares de Woippy et Somain. Le service local au départ des centres régionaux est maintenu.

Les avantages

Luc Duveiller explique: *“Comme le nombre de relations diminue, le taux d'occupation sur les principaux trafics est meilleur et la fréquence des correspondances peut être augmentée. Le nombre de destinations diminue et le cadencement est meilleur. La meilleure fréquence de circulation entre les destinations entraîne un meilleur respect des délais et améliore la rapidité des correspondances des wagons”*.

B-Cargo Operations réalise du coup d'importantes économies de moyens – traction et gares – tout en maintenant les mêmes volumes et les mêmes délais.

stratégie



Guy et Daniel, deux des collaborateurs du centre de triage en action.



Nos espaces de travail

Trier les déchets ? Je suis pour !

dura-
bilité

Eteindre son PC, bien fermer le robinet, voilà des comportements écologiques. La durabilité sur le lieu de travail, ça passe aussi par le tri des déchets. Rik Jacobs, de H-ST.242, est chargé de cette mission pour les bâtiments de Direction à Bruxelles.

Des poubelles de tri sélectif fleurissent à présent dans de nombreuses gares. C'est aussi le cas en interne dans nos bâtiments, là où nous travaillons. Derrière ces petits containers à déchets, il y a toute une organisation, quotidienne et minutieuse. L'équipe de Rik y veille ! Rien que pour les sites bruxellois, quatre responsables s'assurent que chaque type de déchets est correctement collecté et reçoit le traitement approprié.



Rik Jacobs

Canettes, cartouches d'encre, isomo...

Ainsi, les canettes sont-elles collectées de manière séparée, tout comme les batteries de tous poils. *"Sous le bloc D de la Rue de France, il y a un véritable centre de tri"* raconte Rik. *"Une dizaine de collaborateurs dûment formés y trient les batteries usagées et les préparent pour la collecte qui sera réalisée par des entreprises spécialisées"*. Les cartouches d'encre de nos imprimantes ont elles aussi dorénavant leurs poubelles attitrées, de couleur grise. Et hop, direction sous-sol du bloc D pour un traitement spécifique ! Et c'est la même chose pour le papier, les emballages, les cartons, mais aussi le vieux mobilier ou la ferraille.

Changer les mentalités

"Nous faisons le maximum pour optimiser la gestion des déchets dans nos bâti-

ments" poursuit Rik Jacobs. *"Mais modifier les comportements n'est pas une sinécure. Il y a bien un élan positif, mais comme qui dirait: peut mieux faire !"* Il plaide pour des Eco-locaux. *"Normalement, il devrait y avoir un espace par étage pour le placement des poubelles, matériel de nettoyage et autres containers. Mais ces réduits sont souvent utilisés à d'autres fins, pour y abriter des photocopieuses par exemple. C'est un peu ennuyeux pour nous; nos poubelles finissent par traîner ça et là"*.

Un travail en coulisses...

L'équipe de Rik, André Toegers et Roger Dehenau, c'est une dizaine de collaborateurs qui veillent quotidiennement – et discrètement – à ce que les poubelles soient vidées en temps et en heure, et à ce que nos bâtiments de Direction soient propres sur eux. Rik rencontre aussi mensuellement tous les services qui gèrent le nettoyage des bâtiments bruxellois du Groupe. C'est l'occasion de prendre le pouls de ce qui se passe sur le terrain et de lancer de nouvelles initiatives. *"La plupart des gens ne se rendent pas compte du travail de fourmi que nécessitent le simple entretien des espaces de travail et le traitement des déchets"* insiste Rik. *"Alors qu'on passe finalement plus de temps au bureau qu'à la maison..."*. L'entretien, c'est un vrai métier, une spécialité en soi. Tous, nous aimons que nos lieux de travail soient nets; cela entre en jeu dans la satisfaction globale du personnel.

Coupe le radiateur, Hector !

Energie

Ri(m)ons un peu...

Les nouvelles affiches de sensibilisation aux économies d'énergie mettent l'accent sur la nécessité pour chaque collaborateur d'être lui-même Relais Energie là où il travaille.

Si les mentalités changent, force est de constater qu'en certains endroits, on voit encore des locaux inoccupés chauffés à bloc, des salles de réunion éclairées en fin d'après-midi, l'air co qui tourne inutilement à plein régime... des anomalies qui doivent être corrigées.

Nos Relais Energie n'ont pas le don d'ubiquité et ils font déjà le maximum pour remédier à ce genre de problèmes. En fait, les meilleurs observateurs sont aussi les collaborateurs eux-mêmes ! C'est le crédo

de la nouvelle campagne interne de sensibilisation.

T'as vu ces rimes, Kim ?

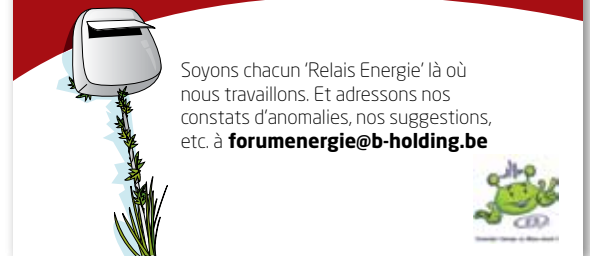
Pour traduire ce message sans être ennuyeux, rien de tel qu'un peu d'humour ! De nouvelles affichettes aux tons frais et colorés ont dû attirer votre attention depuis quelques semaines. Chacun des 8 visuels aborde un thème par le biais d'une rime simplissime. La force de la campagne réside dans la multiplication des rimes

au travers de l'ensemble des affiches. Leur ton frappe d'emblée l'imagination, il accroche et mène le regard vers le message principal, au bas de l'affiche. Parmi les 8 rimes, 4 évoquent des gestes éco-citoyens déjà abordés (chauffage, éclairage, PC, air co). Avec les 4 autres, la campagne franchit un pas supplémentaire. On y traite du tri sélectif des déchets, de la consommation d'eau etc. Maintenant, à nous de jouer !

durabilité

Entre scout et bon père de famille

Nous tous, là où nous travaillons, pouvons agir comme le ferait un Relais Energie: promouvoir les économies d'énergie en adoptant des gestes éco-citoyens et sensibiliser les collègues à faire de même. Et surtout, observons ! Si nous constatons des anomalies, comme celles évoquées plus haut (ou toutes autres situations qui nous semblent un peu aberrantes), ré-agissons s'il est possible pour nous de le faire. Sinon, relayons ces situations anormales sur la boîte forumenergie@b-holding.be. Donnons des suggestions pour les éviter et des idées pour optimiser les économies d'énergie sur le terrain. H-SE assurera le suivi de chaque mail, pour que le problème signalé soit pris en charge.



Soyons chacun 'Relais Energie' là où nous travaillons. Et adressons nos constats d'anomalies, nos suggestions, etc. à forumenergie@b-holding.be





Tarifs

Nouveaux prix, gamme modifiée

client

Chaque année en février, la SNCB adapte ses tarifs. En 2010, il n'y aura pas que certains prix qui changeront: la gamme de produits sera aussi retravaillée. L'objectif principal: un produit adapté pour chaque client.

Le 1^{er} février 2010, la SNCB simplifiera par étapes sa gamme de produits. Elle souhaite ainsi réduire le nombre de produits et simplifier sa réglementation de vente. Des études récentes ont en effet montré que les clients ne comprennent pas bien la gamme actuelle des tarifs et des produits. Cette gamme doit donc être plus claire, plus simple et plus attractive.

Sous la dénomination *un produit adapté pour chaque client*, beaucoup d'adaptations ont été apportées. Certains produits changent de nom ou sont intégrés dans des formules existantes. D'autres sont supprimés.

Adaptation tarifaire

Les tarifs augmenteront le 1^{er} février 2010

de 0,57 % en moyenne, une conséquence directe de la hausse de l'indice santé.

Plus concrètement, les modifications sont les suivantes:

- Le prix d'un billet normal ne change pas.
- Les cartes train trajet (plus connues de nos clients comme abonnements), les cartes train scolaires et les cartes Campus augmentent de 0,66 %.
- Le rail Pass coûte désormais 74 euros (contre 73) et en première classe 113 au lieu de 112.
- Le prix du Go Pass ne change pas: 50 euros pour 10 voyages en 2^{ème} classe.
- Le billet Senior en 2^{ème} classe passe de 5,00 euros à 5,20 euros. La SNCB propose également à partir du 1^{er} février un billet Senior en 1^{ère} classe au prix de 12,00 euros.

Aperçu des adaptations

- à partir du 1^{er} février, le billet plein tarif devient un billet standard. Avec ce nouveau nom, le client aura moins le sentiment que le train est *cher*.
- Les tarifs enfants sont adaptés. Par adulte payant, 4 enfants de 0 à 12 ans peuvent accompagner gratuitement.
- Les conditions d'utilisation du billet Senior sont également modifiées. Ainsi, les plus de 65 ans peuvent voyager en 1^{ère} classe pour un prix avantageux. Le calendrier de validité de ce billet est également étendu.
- Le produit Railflex change de nom. Le terme désormais utilisé sera carte train temps partiel pour être plus compréhensible pour le voyageur.
- Le billet Aéroport est supprimé. Un ticket combi *train+bus* est vendu pour l'aéroport de Charleroi South.
- Les billets *Un jour à la Mer/en Ardenne* est supprimé. Ces formules sont reprises par d'autres produits comme le *billet week-end*, etc.



SNCB Mobility

Les ROR, partenaires du RDV

SNCB Mobility met en place au sein de chaque région une cellule chargée de l'organisation en temps réel du travail des gares et de l'application régionale des décisions du RDV. Cette mesure améliorera l'efficacité de la gestion des incidents et l'information des gares et des accompagnateurs.

Pour faire face aux problèmes récurrents de coordination du service d'exécution des gares, d'une part, et pour soulager le RDV (le Dispatching Voyageurs) dans ses tâches d'information d'autre part, SNCB Mobility a créé, au sein du service B-MO.2 *Exploitation des gares*, une nouvelle cellule pour chaque région. Son nom: Régulateur Opérations Région (ROR).

La cellule ROR ne se substituera pas au RDV: elle sera complémentaire. Elle sera chargée de l'application opérationnelle des décisions du RDV en matière de service des trains. Car le RDV ne connaît pas les faisceaux, les particularités et les organisations locales. Et il est contraint de se disperser dans les multiples tâches, ne pouvant plus gérer les priorités.

Les tâches des ROR

Concrètement, le Régulateur Opérations Région est chargé de la gestion des incidents ou retards dans sa région. Il doit mettre en place une cellule de crise locale quand nécessaire.

Il est le relais du RDV pour l'information à tous les niveaux locaux. Il examine et propose des solutions aux situations critiques du service de trains: appel d'autobus, infokiosques, taxis, composition des trains, etc.

Il assure les contacts avec les postes de signalisation, que ce soit pour la justification des retards, les changements de voie, les premiers départs en gare, la sécurité d'exploitation, etc.

Il examine en temps réel tous les retards à charge des gares et des mouvements de voyageurs. Il assure également le suivi des

premiers départs dans les gares, s'assurant de la présence de la rame et de l'essai des freins.

Le ROR organise l'aide aux PMR et suit les équipes B4You de la région. Il suit ou propose les correspondances entre les trains et suit l'occupation des trains.

Il applique aussi les services de trains alternatifs ou les plans de secours.

Essai dans 3 régions

Des essais de ROR ont été effectués dans les régions de Denderleeuw, Bruges et Charleroi. Les résultats sont très concluants.

Le ROR devrait être progressivement mis en place dans les 14 régions à partir du 1^{er} janvier 2010.

L'initiative améliore la régularité et la qualité du service. La création des ROR offre une grande souplesse et une grande disponibilité dans l'exécution des tâches. Pour la SNCB, elle permet également de vérifier et rectifier les justifications de retards imputés à tort à l'entreprise.

service



Une simulation du futur talus et du pont qui reliera Zwankendamme à la N31.

Désenclavement des ports

Un masterplan pour le port

Dans le port de Zeebrugge, l'activité ferroviaire devrait doubler au cours des dix prochaines années. Il faut donc désenclaver le port, pour fluidifier le trafic et accroître la productivité. Infrabel a lancé un vaste programme de travaux qui a des effets tant sur la formation des trains de marchandises que sur les habitudes des clients voyageurs.

Une nouvelle réserve naturelle

Pour réaliser la courbe Ter Doest, Infrabel doit établir une ligne ferrée qui traverse une réserve naturelle. C'est pourquoi elle se charge, en collaboration avec l'asbl Natuurpunt, de faire du domaine situé à proximité, le Monnikswerve, une nouvelle réserve naturelle. Cette zone pourra alors à nouveau se saliniser et offrir une aire de repos aux oiseaux migrants.

Chaque année, environ 42 millions de tonnes de marchandises sont transbordées dans le port de Zeebrugge, dont 21 millions de tonnes en conteneurs. Aujourd'hui, plus d'un tiers de ces conteneurs sont transportés par le rail. On a donc les meilleures raisons de poursuivre les efforts en faveur du désenclavement ferroviaire du port. Luc Maes, Ingénieur civil à la Zone de Gand et Program Manager responsable des travaux d'infrastructure dans le port de Zeebrugge, commente pour nous ce projet.

"Le port de Zeebrugge est l'un des principaux centres de transport qui donnent accès au marché européen. En ce moment, le rail transporte beaucoup de conteneurs et de voitures, et d'après les prévisions le nombre devrait doubler d'ici 2020. C'est pourquoi les autorités ont confié à Infrabel la mission de réaliser une extension de la capacité ferroviaire afin de soutenir la croissance du port et d'éviter l'engorgement complet des routes qui y donnent accès".

Une desserte efficace des terminaux portuaires

Le nouveau Faisceau Pelikaan – Overgave a été mis en service au mois de septembre 2009. Au préalable, les faisceaux Voorhaven – West et Ramskapelle avaient été élargis. Les travaux de raccordement des faisceaux Pelikaan et Ramskapelle sont

en cours. Ils permettront de desservir aussi efficacement que possible les terminaux portuaires dans l'arrière-port.

Luc Maes: *"Au printemps 2010, nous entamerons les travaux de construction de la courbe de liaison 'Ter Doest' entre les lignes 51A et B. Grâce à cette courbe, les trains de marchandises ne devront plus faire un détour par Bruges pour passer des faisceaux ouest aux faisceaux est et inversement. Le trafic marchandises profitera ainsi d'une circulation beaucoup plus fluide, sans perturber le trafic en voie principale, et bénéficiera d'un gain de temps important".*

La ligne 51 bénéficie en plus d'une troisième voie entre Dudzele et Bruges, afin d'augmenter sa capacité.

Une gare de formation moderne

La gare de formation actuelle comprend

Zeebrugge, présente dans Mind³

Les collaborateurs qui suivent actuellement la formation Mind³ en savent probablement déjà un peu plus sur le désenclavement ferroviaire du port de Zeebrugge... Le programme Construction Courbe Ter Doest est utilisé comme projet pilote dans le lancement et les formations de SAP.

infra-
structure



Le faisceau modernisé de Voorhaven-West.

de Zeebrugge

deux faisceaux de voie – un faisceau d’entrée et de sortie et un faisceau de formation – de part et d’autre des voies principales entre Bruges et Zeebrugge. La séparation entre les deux faisceaux implique que chaque wagon à charger ou à décharger doit être trié en moyenne 4,5 fois. Ces opérations de triage prennent beaucoup de temps et entraînent des nuisances inutiles pour l’environnement.

“C’est pourquoi nous allons construire près du village de Zwankendamme un nouveau faisceau d’entrée et de sortie de 24 voies” explique Luc Maes. “Nous modernisons également le faisceau de formation existant en un seul grand nœud ferroviaire de 30 voies de triage. Nous déplacerons les voies principales vers l’Ouest, de façon à ce que les deux faisceaux soient situés du même côté et que les opérations de triage n’entravent pas le trafic ferroviaire”.

Entre les deux faisceaux, Infrabel construit une nouvelle cabine de signalisation pour l’infrastructure ferroviaire du port, qui doit être opérationnelle d’ici fin 2011. Un CLI flambant neuf et un poste de sectionnement seront érigés à côté de la cabine.

Prêter attention au voisinage

“Nous prenons également toute une série de mesures afin de réduire au strict minimum les nuisances pour les riverains. Entre Zwankendamme et les nouveaux faisceaux,

nous construisons un talus de 9 mètres de hauteur pour limiter les nuisances sonores. Pour la plateforme ferroviaire, nous utilisons également des longs rails soudés et des couches de granulats qui permettent d’amortir davantage le bruit”.

Pendant ces travaux, le point d’arrêt Zwankendamme sera fermé, mais Infrabel investit, de concert avec la ville de Bruges, dans une piste cyclable sûre vers Lissewege. Le point d’arrêt sera entièrement rénové et équipé de nouveaux parkings, d’un abri pour vélos, de quais rehaussés et plus confortables, afin d’accueillir les voyageurs de nouveau à Zwankendamme.

“Enfin, nous remplaçons le passage à niveau existant sur la ligne 51A, à Zwankendamme, par un grand pont en arc au-dessus des nouveaux faisceaux. D’ici mi 2012, ce pont, long de 90 mètres, reliera Zwankendamme à la route N31 Bruges-Zeebrugge. D’ici 2016, tous les grands travaux dans le port de Zeebrugge devraient être achevés. Cette date marquera la fin d’un grand projet nécessitant une coordination méticuleuse de tous les aspects tels le planning, le préfinancement, la communication, le traitement de toutes les procédures pour les permis d’urbanisme, les Arrêtés royaux et les études d’incidence. Un ensemble complexe qui aboutira finalement à une infrastructure ferroviaire sûre !” conclut Luc Maes.



“ Le port de Zeebrugge est l’un des principaux centres de transport qui donnent accès au marché européen.

Luc Maes



Johan Ryckaert

Ressources humaines

Vitesse de croi

HR news

Le programme Headway HR (H₂R), que Tony Van den Berghen, directeur général des ressources humaines du Groupe, présentait dans un précédent Connect, est bien lancé. L'équipe qui le met en place s'étoffe au gré des besoins et progresse selon le calendrier prévu.

Le programme H₂R a atteint sa vitesse de croisière grâce à l'implication d'un bon nombre de collaborateurs de tout le Groupe SNCB. Le management team H₂R remercie toutes celles et tous ceux qui ont rejoint l'équipe. Il en met aujourd'hui deux sous ses projecteurs: Johan Ryckaert et Hasnae Benali, deux collaborateurs du Holding qui conjuguent leur savoir et leur talent pour que H₂R soit un succès.

Avant de leur donner la parole, coup d'oeil rétrospectif. H₂R a pour but d'amener la communauté HR du statut d'administration à celui de prestataire de services. Cela se fera entre autres par l'introduction d'un nouveau système informatique – SAP – et de nouvelles pratiques. Pour en apprendre plus, rendez-vous dans le numéro 44 de Connect ou sur le web site spécial H₂R en tapant ces trois caractères dans la barre adresse de l'intranet.

Johan Ryckaert, de la communauté HR

Johan Ryckaert est un key user dans H₂R. Il emploie au quotidien sa connaissance des carrières, de l'administration du personnel et de la réglementation en soutien à H₂R. Il appartient au bureau H-HR.213, procédures et informatisation des carrières. Avec deux collègues, il est responsable de quelques applications existantes, telles CKEOPS (qui traite de la mobilité interne) et l'A510 (administration du personnel statutaire).

Que faites-vous au sein du programme H₂R ?

"Je m'occupe de technologie et de processus. La partie technique consiste principalement à préparer le passage des systèmes existants à SAP. Beaucoup de temps est consacré à l'examen des méthodes actuelles, pour choisir celles que nous conserverons ou adapterons en veillant à respecter la réglementation. Car celle-ci sera inchangée dans H₂R".

Le partage entre H₂R et vos autres tâches est-il équilibré ?

"Nous sommes normalement trois dans notre bureau. Pour la préparation d'H₂R, un renfort de cinq personnes nous est arrivé. Cette extension de l'équipe me permet de bien équilibrer le partage entre H₂R et mes autres tâches. En ce moment, H₂R occupe environ 70 % de mon temps.

Les 30 % restants, je les consacre à l'adaptation des systèmes existants. Si les questions qui se posent trouvent une réponse, je m'efforce de tenir compte de H₂R".

H₂R a-t-il ou va-t-il modifier votre travail ?

"A l'arrivée des renforts, on m'a confié un rôle de coach. Ce n'est plus nécessaire maintenant: ils ont acquis leur autonomie.

Le programme est un énorme projet, qui aura un impact sur certaines applications existantes. Il faudra encore un peu de temps pour en voir les effets concrets".

Avez-vous, jusqu'ici, rencontré des difficultés dans le cadre de H₂R ?

"Peu. C'est une grosse organisation vrai-



Hasnae Benali

sière pour H₂R

ment bien menée. Le planning est bien suivi et les échéances respectées.

Le seul bémol que je vois, c'est la patience dont il faut faire preuve avant d'atteindre quoi que ce soit dans H₂R. Le défi rend le travail intéressant, car nous disposons d'un champ étendu pour le développement de solutions créatives".

Et vos collègues, qu'en pensent-ils ?

"La plupart de ceux que je rencontre sont dans l'expectative. Souvent, ils attendent de voir dans la pratique quelque chose de H₂R.

Entre-temps, je peux déjà leur expliquer qu'H₂R a un but concret dans le domaine des carrières: veiller à ce que les bonnes personnes, avec les bonnes compétences arrivent au plus vite au bon endroit".

Hasnae Benali assure le support technologique

Hasnae Benali a rejoint le team H₂R dès septembre. Elle travaillait à ICTRA.22D, la division responsable des systèmes informatiques de HR. Hasnae est mise par ICTRA à la disposition de H₂R où elle appartient désormais

mais au team SAPTime, gestion du temps.

En quoi consiste votre travail dans le programme H₂R ?

"Pour l'heure, je suis en pleine initiation. Je suis des formations, je lis des analyses, je prends part à des groupes de travail. Ainsi, j'apprends à connaître les besoins de HR en matière de gestion du temps et les possibilités offertes par SAP. Je démarre mes propres tâches à l'intérieur du team, et dès janvier je serai plus intensivement concernée par la construction de SAP Time".

Pourquoi avez-vous opté pour SAP et pour H₂R ?

"J'ai travaillé chez ICTRA à divers projets de H-HR, en vue d'améliorer leurs systèmes informatiques.

A un certain moment, le management d'ICTRA a proposé à notre team d'assurer le passage à SAP. J'y ai vu une chance à saisir: apprendre à connaître d'autres technologies, pouvoir suivre des formations... Je n'ai pas eu besoin d'y réfléchir longtemps".

Etes-vous soutenue dans cette transition ?

"Comme d'autres collègues, je peux suivre des formations à propos de SAP. Nous avons toutes les trois semaines une réunion de suivi au cours de laquelle nous pouvons poser nos problèmes. Le time-team n'est pas strictement directif. Chacun peut tracer sa propre voie, mais j'ai le sentiment qu'à tout moment, je pourrai trouver quelqu'un à qui poser mes questions".

Avez-vous rencontré des difficultés ?

"Finalement non. Je suis très contente de mon choix. La gestion du temps est à présent liée aux rémunérations, et la réglementation est importante dans les deux domaines. C'est vraiment intéressant de s'y plonger".

Quel est pour vous le principal avantage de travailler à H₂R ?

"C'est une vraie chance de pouvoir démarrer H₂R. Le plus important, c'est qu'on nous ait laissé le choix entre passer à SAP ou rester dans l'environnement des systèmes mainframe actuels. Tous les employeurs ne vous laissent pas cette liberté !"



L'inauguration: Georges Couck, le bourgmestre de Denderleeuw, le chef de zone Luc Martens et le Directeur-Général Jean-Marie Raviart remettent la clé du CLI à Paul Pede.

Le CLI de Denderleeuw

La clé d'un grand succès

infra-
structure

Le 23 octobre dernier, Paul Pede, chef d'arrondissement, a reçu officiellement les clés du CLI de Denderleeuw. Le bâtiment flambant neuf remplace pas moins de cinq postes de travail différents et signifie une avancée énorme en termes de logistique et de conditions de travail.

Les postes de travail de Denderleeuw, Alost, Burst, Ninove et Ternat ont tous été regroupés au sein du CLI de Denderleeuw. Grâce à cette concentration et à l'application logicielle SAP, il devient possible de contrôler parfaitement les approvisionnements et de lutter contre un surstock.

Le CLI signifie également un grand pas en avant en matière de conditions de travail, surtout en comparaison avec les anciens wagons où étaient hébergés jusqu'il y a

peu certains postes de travail. Le nouveau bâtiment dispose de tous les équipements nécessaires. La superficie du site est de 15.000 m², répartis entre l'entrepôt, le magasin, les voies, les parkings et le bâtiment des bureaux. Ce dernier bâtiment comprend également un grand réfectoire et deux grands vestiaires pourvus de douches ainsi qu'un espace dévolu au séchage des vêtements.

Découvrez-en davantage au travers de ce petit reportage photo...



- 1 Le nouveau CLI
- 2 Dorénavant, tout est regroupé au sein d'un grand magasin. La grande armoire blanche sur la gauche est une prouesse technique: elle permet de ranger en peu d'espace quantité de petits articles. Un ordinateur permet en outre d'y retrouver rapidement les matériaux souhaités
- 3 Des vestiaires séparés pour les femmes et les hommes sont équipés de nouvelles armoires, de douches et de lavabos.

Des femmes sur la voie



Une femme qui exerce un métier d'hommes

Les effectifs d'Infrabel sont composés pour plus de 94% d'hommes. Chose peu surprenante, si l'on observe la nature du travail: les tâches quotidiennes d'un cheminot sont très dures. Et pourtant, le gestionnaire de l'infrastructure compte également quelques femmes exerçant la fonction d'agent de maintenance: 56 pour être précis. Connect a rencontré l'une d'entre elles.

Nathalie Geeroms est une femme active: mère de famille, elle étudie pour obtenir un graduat en automatisation d'entreprise en cours du soir, et depuis octobre dernier, elle travaille à temps plein chez Infrabel au sein du service Signalisation de Denderleeuw. Elle et ses collègues s'occupent ensemble de l'entretien de la signalisation. Elle nous raconte ses expériences en tant que femme dans ce qui passe pour être un métier d'hommes.

Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?

"Cela m'a toujours intéressée. J'aime travailler avec mes mains, mais mes parents voulaient que je fasse des études de commerce.

J'ai essayé pendant quatre

ans, mais ensuite je me suis quand même réorientée vers ce que je voulais vraiment faire: des études d'électromécanique".

Est-ce qu'il vous a été difficile de travailler en tant qu'unique femme dans une équipe d'hommes ?

"Pas du tout. J'ai grandi dans un entourage essentiellement masculin et j'ai toujours travaillé avec des hommes. Cela ne me pose donc aucun problème".

"Nombreux sont ceux qui se disent: 'Elle ne tiendra pas le coup'. S'ils voient que je tiens bon, ils en viennent alors à penser: 'Tiens, elles ne sont pas toutes pareilles'. Souvent, ils prennent pour modèle la ou les femmes de leur propre famille, mais ils découvrent ensuite qu'il ne faut pas généraliser".

Y a-t-il des désavantages à votre travail ?

"Pas vraiment. Hormis peut-être les vête-

ments de travail: ils ont encore une coupe très masculine. Les gants et les vêtements sont souvent trop grands, et trop étroits au niveau de la poitrine".

Etes-vous souvent confrontée aux clichés ?

"Je me souviens qu'un jour, alors que j'étais en train de travailler, un couple de personnes âgées est passé derrière moi. La femme a dit: 'regarde, encore un de ces types aux cheveux longs'. Quand je me suis retournée, vous auriez dû voir la tête qu'ils ont faite !"

"Dans ma recherche d'emploi aussi, j'ai été confrontée à des clichés. On dit parfois qu'une femme a moins de force physique qu'un homme. Je trouve cet argument peu convainquant: il y a aussi des hommes qui ont moins de force".

Comment ont réagi vos collègues ?

"Ils savaient depuis longtemps qu'un nouveau collègue allait arriver, mais c'est la veille de mon arrivée seulement qu'ils ont appris qu'il s'agissait d'une femme. Ils étaient évidemment très surpris. Ils se demandaient si je serais à la hauteur et s'ils pourraient continuer à pratiquer le même genre d'humour. Heureusement, ils ont vite été rassurés".

nous



Nathalie Geeroms

A Anvers-Central,
l'entrée Kievit
flashe sous les
stroboscopes



Event

Electro Sta

event

La nuit du 14 au 15 novembre, Bruxelles-Central, Liège-Guillemins et Anvers-Central ont vibré aux sons électro de tous bons Dj's. Ils étaient plus de 5.000 sur les dancefloor de La Nuit de la gare organisée par la SNCB-Holding.

Forte du succès des trois éditions précédentes, intitulées *la Nuit des Transports en commun*, la SNCB-Holding a remis ça avec *la Nuit de la gare*. Avec toujours le même concept: transformer nos gares pour quelques heures en temples de la musique électronique.

Le samedi 14 novembre, de 22 h à 5 h du matin le lendemain, plus de 5.000 amateurs d'électro ont foulé les espaces de Bruxelles-Central, Liège-Guillemins et Anvers-Central, enflammés par les platines de Dj's renommés, belges ou internationaux. Et quand au bout de la nuit, on peut retourner en prenant le premier train du matin, ça s'appelle *faire la fête en toute sécurité* et c'est encore mieux.

Gares à vous !

L'événement était déjà *sold out* quelques jours seulement après l'ouverture des inscriptions (gratuites) sur le site www.lagare.be. Avec des événements comme La Nuit de la gare, la SNCB-Holding fait découvrir ses gares sous un autre angle. Une manière de toucher notamment un public jeune, en

offrant un nouveau regard, frais et dynamisant sur le plus grand employeur du pays en particulier et sur le monde ferroviaire en général.

Bruxelles-Central, a place to be

1 Kevin: "*C'est encore mieux que l'année passée ! On fait la fête et en même temps on voit la gare d'une autre façon. On remarque plus de détails et on se rend compte qu'il y a beaucoup de richesses. Un vrai plaisir de redécouvrir le bâtiment de cette façon, tout en faisant la fête*".

2 Arnaud, Pascale et Jonathan: "*C'est une réussite, l'ambiance est très sympa. La démarche est originale et ça donne une image plus sympa des chemins de fer*".

3 Céline et Vincent: "*C'est drôle de voir le grand panneau d'horaires illuminé, ce grand hall transformé en boîte de nuit; c'est amusant de danser dans ce lieu atypique plus habitué à voir courir les navetteurs pour prendre leur train. Et la musique est vraiment top !*"



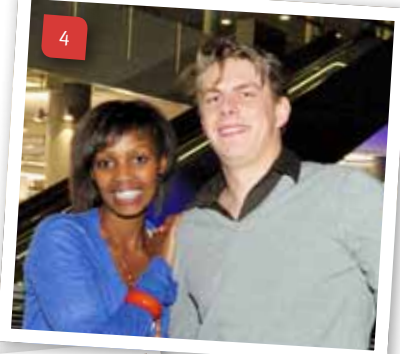


Bruxelles-Central, écran idéal pour un event arty au cœur de la capitale



Première Nuit de la gare pour Liège-Guillemins et son parking transformé en boîte de nuit branchée !

tions !



Anvers-Central, joyeuse entrée

4 Solange et Gilles: "Nous prenons le train de temps en temps, mais cette entrée-ci de la gare, on la découvre seulement maintenant".

5 Quelques groupies...: "Trop grave comme boîte de nuit!"

6 Albert, Anna et Alba: "Nous sommes de Barcelone et on étudie à Anvers. Quelle surprise, cette soirée ! Et gratuite en plus".

Liège-Guillemins, top branchée

7 Bénédicte, Chabou et Nathalie: "C'est génial. C'est la plus belle salle de concert et de danse de Liège. On devrait y organiser les 'Transardentes', le festival techno, sur les trois étages de parking. Cela devrait faire un record du monde. Ce n'est pas la place qui manque et, dans les parkings, cela ne dérange pas grand monde. J'avais peur

pour le son mais la sono et les jeux de lumière étaient top. C'est décidé: je poste aux Chemins de fer qui remettent la gare au coeur des préoccupations de tous, y compris des jeunes".

8 Chi, Céline et Isa: "C'est quand même super, cette gare. Y faire des soirées pour les jeunes est tout simplement génial. Et, en traversant la gare pour rejoindre le parking, on a eu l'occasion de voir la super architecture. On est fier d'être liégeois. La soirée gratuite, c'est effectivement sympa, d'autant que Cassius a été exceptionnel et que les boissons étaient à des prix corrects. C'est sûr, on reviendra, aussi de jour..."



Gares



Sécurité

Coffres de dépôt automatiques pour le cash

Accompagnateurs et personnel de vente disposeront bientôt de coffres de dépôt automatiques pour le dépôt de leur cash. Un système qui leur apportera bien des avantages.

sécurité

Durant son service, quand il l'estime nécessaire ou dès qu'il atteint un certain montant fixé par la réglementation, l'accompagnateur doit déposer les sommes qu'il a perçues au guichet d'une gare ou dans un coffre de dépôt.

Grâce aux nouvelles possibilités offertes par IBIS, le nombre de dépôts de cash effectués par les accompagnateurs directement aux guichets est en hausse constante.

SNCB Mobility prépare la mise en place de coffres électroniques équipés d'une reconnaissance automatique des pièces et des billets. Grâce à ce système, le montant versé par les accompagnateurs sera automatiquement décompté du portable IBIS. Grand avantage pour l'accompagnateur: aucun comptage ni introduction dans IBIS du montant déposé ne seront plus nécessaires, dans la mesure où l'appareil effectuera lui-même ces tâches. Et sur IBIS, la caisse correspondra toujours à la réalité.

Dans la plupart des gares équipées, le personnel des guichets utilisera ce même appareil pour effectuer ses versements d'espèces.

La division B-MO.21 *Exploitation de la vente dans les gares* étudie actuellement les offres reçues et détermine les endroits où les coffres seront placés. L'emplacement sera choisi en fonction du confort et de la sécurité du personnel, tant celui des guichets que le personnel d'accompagnement. Au total, une vingtaine de gares disposeront d'un de ces appareils. B-MO.21 envisage le placement des premiers appareils pilotes au printemps 2010.

La 2.000^e caméra de surveillance est pour Tournai

Depuis 2006, la SNCB-Holding a poursuivi l'installation de caméras de surveillance dans ses gares les plus fréquentées. Le 2.000^e exemplaire a été mis en service dans la gare de Tournai.

La politique de sécurité du Groupe SNCB repose sur trois piliers: l'engagement de personnel de sécurité supplémentaire, la collaboration étroite avec les autorités locales et les services de police et le soutien technique offert par la video-surveillance.

Depuis 2006, la SNCB-Holding a poursuivi la mise en service de caméras de surveillance. Il y en a actuellement 2.000, réparties dans 52 gares. Leurs images sont centralisées au SOC (Security Operations Center) à Bruxelles, 24 heures sur 24.

La présence de caméras a déjà prouvé toute son utilité. Elle contribue réellement à la sécurité et au sentiment de sécurité auprès des clients et du personnel. En 2008, la police a demandé des images caméra à 705 reprises. Dans 73% des cas, ces images ont été exploitables pour l'enquête. Pour 2009, la Holding a déjà reçu 665 demandes des services de police, pour un résultat exploitable dans 80% des cas. Les caméras rendent aussi possible une intervention rapide et adaptée en cas d'incident et de problème.





Un call center flambant neuf

SNCB Europe fournit depuis 2008 d'importants efforts pour améliorer la qualité de son call center. La direction a ainsi mis en place une nouvelle centrale téléphonique.

L'an dernier, les équipes chargées des appels des agences de voyage et des entreprises (ce qu'on appelle le *business to business*) et des appels directs des clients (aussi appelé *business to consumers*) ont été physiquement intégrées sous un même management. Parallèlement, le personnel a reçu un nouveau mobilier plus confortable et moderne et l'espace de travail a été rationalisé.

Centrale téléphonique

Des fonctions de team leaders ont été créées. Bram Obdeijn, manager des Contact Centers SNCB Europe, explique: "Ces team leaders ont une mission d'assistance et de coordination des équipes, ils gèrent le call center au jour le jour. Ils travaillent en pause, selon les mêmes horaires que les agents, de sorte que le call center soit opérationnel de 8 à 20h du lundi au vendredi, et de 9h à 16h30 les samedis, dimanches et jours fériés".

Depuis la rentrée dernière, SNCB Europe a mis en service une nouvelle centrale téléphonique, un système totalement digi-

tal, permettant de mieux cibler les appels. Concrètement, lorsque les clients appellent, ils doivent opérer des choix avant d'atteindre un agent: choix de langue, choix du produit, etc. "En fonction des options ainsi choisies, le client est acheminé vers le vendeur spécialisé, selon ses connaissances des produits et services et selon les langues qu'il parle. Le principe est le même pour les emails qui nous arrivent".

Nouveau numéro

Le transport international de voyageurs sera libéralisé le 1^{er} janvier 2010. SNCB Europe doit donc atteindre le seuil de rentabilité non seulement pour la production de transport mais aussi pour la distribution, la vente. "Pour couvrir nos frais, nous avons été amenés à utiliser un numéro 070 pour la branche BUSINESS TO CONSUMER" explique Bram Obdeijn.

Personnel motivé

Le management du call center dispose d'une vue très centralisée de qui est en cours. Des statistiques sont disponibles très rapidement: le délai n'est que de quelques minutes à peine.

"Toutes les mesures prises jusqu'à présent portent leurs fruits: le temps d'attente moyen n'est plus que d'une vingtaine de secondes et la productivité par agent est passée de 7 à 12 appels à l'heure. Le nombre d'appels perdus à l'heure s'est, lui, consi-

dérablement réduit. Les résultats ont suivi: en *business to consumers* par exemple, le chiffre d'affaires s'est accru de 22% par rapport à 2008, malgré la crise".

Les agents du call center reçoivent régulièrement les chiffres de vente. C'est une des raisons de leur motivation. "Il y a d'autres raisons, comme la possibilité pour les agents d'évoluer au sein du call center. Nous avons engagé du personnel, notamment des mi-temps pour gérer au mieux les ressources aux heures nécessaires. Les agents bénéficient aussi de beaucoup de formations de base (comment parler au téléphone, comment gérer un client mécontent, etc.) et de coaching".

"La motivation du personnel est importante pour nous: nous allons donc nous pencher sur le bien-être dans nos locaux, agrémenter ceux-ci de plantes, et envisager d'installer une cuisine digne de ce nom. Nous étudions aussi l'offre d'incentives à nos agents, des voyages d'étude en groupe. Pour bien connaître les produits vendus".



“ La motivation du personnel est importante pour nous

Bram Obdeijn

client

En train avec Bongo



Les boîtes Bongo sont devenues des cadeaux très populaires en Belgique. Une des clés de leur succès est sans aucun doute la liberté de choix, une autre en est la formule all-in. Une collaboration avec la SNCB était toute indiquée.

Bongo et la SNCB lancent ensemble deux nouvelles formules: la première offre une nuitée à l'hôtel avec trajet en train, la seconde une activité d'un jour avec trajet en train.

Le bon Bongo-SNCB fonctionne selon le principe Bongo bien connu. Le voucher Bongo est valable pour la nuitée d'hôtel ou l'activité d'un jour, tandis que le voucher train équivaut à un billet de train aller/retour en première classe vers la destination de son choix pour deux adultes. Pour les enfants de moins de 12 ans qui les accompagnent (max. 4 par adulte), le train est gratuit.

Les hôtels et activités sont situés dans les environs de la gare ou sont très faciles à atteindre en bus ou tram. Le détenteur du Bongo peut ainsi en jouir en toute facilité.

La nuitée d'hôtel avec trajet en train A/R est vendue 99,90 euros, tandis que l'activité d'un jour avec trajet en train A/R est vendue 44,90 euros.

Ces boîtes sont vendues dans 38 gares SNCB, ainsi que dans les points de vente de Bongo et les shops Bongo à Liège, Anvers, Gand, au Woluwe Shopping Center, au City2 Shopping Center (Bruxelles) et au shoppingcenter de Wijnegem.

nous



Tout un trimestre en 2010 Promos Thalys pour nos *friends*

THALYS offre la possibilité à nos proches et amis de voyager à des conditions avantageuses sur l'ensemble des relations internationales desservies par THALYS et THALYS NEIGE.

Toutes les routes internationales desservies par THALYS bénéficient d'une promotion valable pour des voyages effectués dans la période du 4 janvier 2010 au 25 mars 2010 inclus.

Sur présentation d'un libre-parcours, titre de légitimation ou carte internationale FIP au guichet d'une gare assurant la vente internationale, chaque bénéficiaire de facilités de circulation peut acheter des billets pour 4 amis ou proches au maximum. Le bénéficiaire de facilités de circulation n'est pas obligé d'accompagner ses amis ou proches lors du voyage.

L'aller-retour est obligatoire, uniquement en Comfort 1, quelle que soit la classe indiquée sur le document justificatif. En vente du 15 novembre 2009 au 25 mars 2010.

Les prix

Les prix sont de 58 ou 60 euros, à deux exceptions près: Anvers – Paris (70 euros) et Liège-G – Aix la Chapelle (38 euros)

THALYS Neige Pals

La promotion Thalys Neige est valable pour

des voyages effectués:

- à l'aller le samedi 2 janvier (train 9924), les samedis 6 et 27 février ainsi que les samedis 20 et 27 mars 2010 (trains 9920 et 9924).
- au retour le samedi 9 janvier (train 9991), les samedis 13 février, 6 et 27 mars et 3 avril 2010 (trains 9987 et 9991).

Elle est valable sur les relations entre Anvers-Berchem ou Bruxelles-Midi et les Alpes françaises (Chambéry, Challes les Eaux, Landry, Aime La Plagne, Bourg-St-Maurice, Moutiers Salins et Albertville).

Les conditions générales (y compris la période de vente) sont les mêmes que pour la promo Thalys.

Les prix

- 144.00 euros aller-retour au départ de Bruxelles-Midi;
- 148.00 euros aller-retour au départ d'Anvers-Berchem.

A retenir

Dans les deux cas, échange et remboursement ne sont pas autorisés.



Philippe Martens: Nous voulons soutenir la population des chouettes en plaçant des nichoirs

Des cheminots s'investissent pour la cause animale

L'urbanisation progresse en permanence dans notre pays, souvent aux dépens de réserves naturelles. Or, avec ces réserves naturelles disparaît également le biotope naturel de plusieurs animaux, dont la chouette. C'est pourquoi Philippe Martens et Dany Goethals, deux collaborateurs d'Infrabel, s'investissent pour la préservation de ces animaux.



© Ilse d'Anysse

La chouette

La chouette chevêche est une sorte de hibou de petite taille, de 21 à 23 cm de haut. Elle a une tête aplatie et des yeux jaune vif. Elle vit entre 3 et 5 ans et se nourrit d'insectes, de vers et parfois de grenouilles ou de souris.

Pendant les heures de service, Philippe et Dany travaillent respectivement comme régulateur au sein de la cabine de signalisation de Bruges et comme premier sous-chef de gare Surveillance générale à Zeebrugge. Pendant leur temps libre, ils travaillent comme bénévoles pour l'asbl Natuurpunt, et notamment pour Mergus, le groupe de travail Oiseaux du Nord de la Flandre Occidentale.

Philippe Martens explique: "Il y a environ 3 ans, j'ai lancé un projet autour de la chouette. L'objectif était de restaurer le biotope de cette espèce dans et autour de Bruges. La chouette aime les prés, les saules têtards et les vergers d'arbres à haute tige. Malheureusement, nous constatons que ceux-ci sont de plus en plus rares, et que les agriculteurs plantent et entretiennent de moins en moins de saules têtards, en dépit des règlements relatifs aux subsides. Et c'est ainsi que l'on voit disparaître des lieux de nidification potentiels pour les chouettes".

Le groupe de travail compte déjà 35 bénévoles. Philippe et les autres membres fabriquent des nichoirs pour les chouettes, les placent dans les arbres et les contrôlent régulièrement. Actuellement, une quarantaine de nichoirs ont été installés dans la région brugeoise.

Philippe: "Après l'installation de nichoirs,

nous allons à présent plutôt nous concentrer sur l'aménagement des sites naturels. Avec l'urbanisation, les espaces ouverts sont de plus en plus menacés de disparition. Parallèlement, l'agriculture opère à plus grande échelle et la diversité dans le paysage disparaît... C'est pourquoi nous faisons du travail bénévole auprès des agriculteurs, pour les sensibiliser aux dangers de l'utilisation des insecticides ou pour étêter les saules têtard. Heureusement, nous les voyons replanter par-ci, par-là, des arbres fruitiers à haute tige".

L'engagement de Philippe ne se limite pas aux seules chouettes. Chez Natuurpunt, il a également embrassé la cause du Sterneneiland, dans le Port de Zeebrugge, et du projet des martinets noirs. Par ailleurs, il travaille comme bénévole chez les sapeurs-pompiers. Et dans sa vie quotidienne, il met un point d'honneur à la sensibilisation constante de ses proches à la cause écologique!

Philippe: "Tout le monde peut contribuer à sa manière à l'objectif commun d'offrir à notre planète un avenir plus durable. Même les petits gestes peuvent avoir de l'effet: éteindre la lumière ou son ordinateur, faire attention à notre comportement d'achat. Il ne s'agit pas tant de consommer moins, mais de manière plus intelligente! La protection de l'environnement relève de la responsabilité de chacun!"

nous

Evénement



Clouseau en train à travers la Flandre

Le groupe Clouseau a voulu marquer la sortie de son nouvel album *Zij aan zij*. Il a voyagé en train d'Ostende à Anvers en passant par Hasselt, donnant à chacune de ses dix étapes un mini concert. 200 fans ont pu aussi passer toute la journée dans le train spécial de Clouseau.

nous

30 octobre 2009, 6h00. Clouseau donne à Ostende le coup d'envoi de son tour de Flandre en train, avec 10 étapes à la clé. Après Ostende, le groupe s'est rendu à Courtrai, puis à Gand-Saint-Pierre, où une foule enthousiaste attendait les frères Wauters. Après Gand, ils sont partis pour Bruxelles-Midi où Marc Descheemaeker, administrateur délégué de la SNCB, les attendait sur le quai. *"Nous sommes très heureux d'avoir pu collaborer à une telle initiative. Le Groupe SNCB joue un rôle majeur dans le développement d'une mobilité durable. Mais cette collaboration avec Clouseau nous offre l'occasion de nous montrer sous un autre jour"*.

Après Bruxelles-Midi, la tournée s'est poursuivie à Malines, Bruxelles-National Aéroport, Louvain, Hasselt et Anvers-Central. Partout un public ravi attendait avec impatience l'arrivée des frères Wauters. *"C'est incroyable"*, ont confié Koen et Kris Wauters. *"Nous n'aurions jamais espéré un accueil aussi chaleureux dans les gares. Et la collaboration avec la SNCB et le Holding a aussi été fantastique. Merci beaucoup"*.

- 1** Marc Descheemaeker attend le groupe à Bruxelles-Midi.
- 2** L'accompagnateur de train Michel Moerman du dépôt de Bruges a pu accompagner le train Clouseau jusqu'à Bruxelles-Midi. *"C'était une des plus belles expériences de mes trente ans de carrière d'accompagnateur. Je suis très heureux d'avoir pu y prendre part"*.
- 3** *"Pas de problème pour ceux d'entre nous qui doivent aller à l'école. Nous avons parlé avec tous les directeurs. Aujourd'hui, Clouseau est une raison aussi valable d'être absent qu'un certificat médical"* a dit Koen Wauters à Gand-Saint-Pierre.



SNCB Mobility: gérer la diversité

Début novembre, le service *Exploitation des gares* (B-MO.2) a organisé en étroite collaboration avec Train@rail un workshop *gérer la diversité* destiné à un échantillon représentatif de sous-chefs de gare et d'agents commerciaux.

SNCB Mobility constate une augmentation sensible des agressions, principalement verbales. Les sous-chefs de gare et les vendeurs sont en effet quotidiennement amenés, dans le cadre de leur fonction, à gérer la diversité, qu'il s'agisse des clients, des tâches, ou des situations difficiles qui peuvent parfois dégénérer en conflits.

Dans le cas d'agressions verbales, le personnel est invité à compléter les formulaires post agression, lorsque le SOC (Security Operations Center) a été avisé de la situation. Sur base de ces formulaires, selon la fréquence et les endroits où les faits se sont produits, SNCB Mobility entend prendre des mesures concrètes. Le projet de formation est une des premières mesures. Sur base de cette expérience, B-MO.2 finalisera un plan de formation *gestion des conflits*.



Une famille d'accompagnateurs de train

Faisons la connaissance de la famille Van Lunter-Iliano, une famille d'accompagnateurs de train. Cela n'a pas été facile de les réunir tous pour la séance photo, parce qu'ils travaillent tous les quatre comme accompagnateurs dans trois dépôts différents. Mais nous y sommes arrivés.

De gauche à droite, nous voyons le père Patrick Van Lunter (dépôt de Alost, 30 ans de service comme accompagnateur), la fille Nadia Van Lunter (dépôt de Bruxelles-Midi, 6 mois de service), la mère Linda Iliano (dépôt de Bruxelles-Midi, 6 mois de service) et le frère/oncle Filip Van Lunter (dépôt de Termonde, 17 ans de service).

Parlent-ils à tout bout de champ du boulot le soir à la maison ? *"Oui, en fait"*, répond Linda. *"Nous partageons nos nombreuses expériences. Et nous nous racontons naturellement les faits marquants du jour. Ma fille et moi pouvons aussi compter sur l'expérience de mon mari."*

Nadia et Linda sont devenues tout récemment accompagnatrices. *"C'est le job de notre vie"*, disent-elles.

brèves

Belgian Concrete excellence award pour Infrabel

Mr Paul Godart (ingénieur en chef et chef de service à la direction Infrastructure), à gauche sur la photo, s'est vu remettre le *belgian concrete excellence award* par le président du Groupement belge du béton, Monsieur Gheysens, en présence de l'ex-présentatrice

de VTM Marlène de Wouters. Ce prix récompense les réalisations remarquables qu'Infrabel et sa filiale TUC RAIL ont construites en béton dans le cadre des projets RER, LGV, Diabolo ou encore la liaison ferroviaire du Liefkenshoek.



Abonnez-vous à la revue *En Lignes* et bénéficiez d'une remise exceptionnelle grâce à Rail Facilities

Avec 6 numéros par an, la revue *En Lignes* est l'œuvre des bénévoles de l'association Patrimoine Ferroviaire et Tourisme qui a pour but la préservation de la mémoire du Rail belge, la sauvegarde de matériel, de documents, de photos, etc. La revue s'adresse aux amateurs de trains et traite uniquement de l'actualité ferroviaire belge et étrangère.

Votre avantage Rail Facilities

Le prix normal de l'abonnement est de 37 €. Pour les cheminots actifs et pensionnés, le PFT propose la revue bimestrielle au prix de 28 € (pour les six numéros de l'année 2010, soit une réduction de 9 €, ou environ 25 % !).



ABONNEZ-VOUS À LA REVUE EN LIGNES

Les revues sont envoyées par le factage interne; si l'envoi postal est souhaité, il faut ajouter 5 € (soit 33 € au total).

Comment bénéficiaire de la réduction ?

Versez la somme requise sur le compte bancaire 001-1201789-35 du PFT – BP 40 – 7000 MONS en mentionnant en communication: *EL 2010 – RF – +adresse administrative.*

Un exemplaire gratuit de la revue et tous renseignements peuvent être obtenus auprès du PFT:

- www.pftsp.be
- PFT – PB 40-7000 Mons
- baudouin.dieu@sncb.be
- 981/2417 ou 065/582417 ou 0475/95.68.93



Rail Facilities et le PFT offrent 20 abonnements d'un an à la revue *En Lignes*.

Pour en obtenir un, répondez aux trois questions et envoyez votre bon de participation à
Connect – concours PFT
H-CO.001
Section 26/2

1) En 2010, le PFT fêtera ses XX années d'existence. Combien d'années ?

12 17 22

2. Le PFT possède des locomotives à vapeur avec tender séparé. Combien de locomotives ?

1 2 3

3. En 2010, le chemin de fer belge fêtera un anniversaire important. Depuis combien d'années existe-t-il ?

150 175 200

Prénom et nom _____

Numéro d'identification _____

Adresse de travail _____

