

52connect

Magazine du personnel du groupe SNCB FÉVRIER 2010



nouvelle formation pour les speakers

GAGNEZ
20 x 2 repas
spectacle
P.20

DES IDÉES EUROPÉENNES pour gérer les gares aujourd'hui et demain **P.4**
LE LEAN MANAGEMENT dans les fosses de Forest **P.10**
PONCTUALITÉ deuxième priorité d'infrabel après la sécurité **P.12**

INFRABEL
light & train

B HOLDING

B SNCB

connect

dans ce numéro

À GAGNER
20 X 2 REPAS
SPECTACLE
P.20



04

et toi, ta gare ?



06

un architecte
tous terrains



16

minitrip sous l'Escout

stratégie

- 3 Gand, une coordination parfaite
- 4 Dis-moi comment tu gères tes gares

talent

- 6 Jonathan Celestri, architecte
- 7 Nouveaux espaces *SNCB Europe* à Bruxelles-Midi

formation

- 8 Le manuel des speakers annonce la couleur
- 10 Forest se met au *lean management*

client

- 11 Guichets: meilleure info aux clients
- 12 Ponctualité, ponctualité, ponctualité
- 14 B For You se mobilise contre la neige
- 14 Nouvelles infos sur Ibis
- 15 SNCB: plus de voyageurs en 2009

infrastructure

- 16 Liefkenshoek: le tunnelier *Schanulleke* entame le forage !

nous

- 17 Le cheminot au Sifflet d'Or

en bref

- 15 Bientôt des TGV low cost
- 18 Un workshop pour le RDV et les ROR
- 18 Transporter mieux, consommer moins !
- 18 Vos souvenirs, pour un gros anniversaire...
- 19 Nouveau Centre de Formation Francophone à Namur
- 19 La SNCB accepte les chèques verts

INFRABEL
Infrabel 2009-2010



MEMBRE DE **ABCi**

LE PAPIER DE CONNECT
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT



EDITÉ POUR LE GROUPE PAR SNCB HOLDING
AVEC: Barbara Boumans, Sara Decelle,
Annelies De Keyser, Caroline De Lille,
Caroline Powis de Tenbossche, Aline
Foucart, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus,

Vanessa Vandenbruwaene, Barbara
Verwilligen et Jean-Pierre Vantighem
PHOTOS Leo Goossenaerts, Denis
Moinil, Michel Demeester, IMAG'IN YOU,
John Deroo

MISE EN PAGE 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

Concentration des cabines de signalisation



Gand une coordination parfaite

Un regroupement important de quatre postes de signalisation dans la Zone de Gand a eu lieu en décembre dernier, une action qui a nécessité une interruption totale de ligne. Ce regroupement s'inscrit dans la stratégie d'Infrabel de concentrer les cabines de signalisation et de moderniser l'infrastructure.

Au soir du 18 décembre, l'équipe de la Zone de Gand a entamé avec enthousiasme l'opération de reprise des postes de signalisation 27, 28 et 29 de Merelbeke et du bloc 4 de Scheldewindeke par le poste EBP/PLP de Gand-Saint-Pierre. Le dimanche 20 décembre, dans la soirée, l'opération était achevée avec succès.

Wilfried Haghedooren, Adjoint Signalisation de la Zone Infrastructure à Gand, répond à nos questions.

En quoi cette opération est-elle remarquable ?

“Ce n'est pas la première fois qu'un tel regroupement est effectué. Mais, cette fois-ci, il s'agissait de la première interruption totale de ligne durant tout un week-end dans cette zone. Grâce à une préparation rigoureuse et une excellente collaboration, le regroupement s'est déroulé sans le moindre problème.”

Pourquoi a-t-on décidé d'interrompre tout le trafic sur la ligne ?

“Dans ce cas-ci, il était très difficile d'organiser un regroupement progressif. Cette approche aurait d'ailleurs coûté beaucoup plus cher et duré plus longtemps. On a donc opté, en concertation avec la Direction Réseau, pour une interruption de ligne. Evidemment, tout achever en un seul week-end était un vrai défi, que nous avons relevé avec succès.”

Comment avez-vous procédé ?

“Le coup d'envoi a été donné le vendredi soir : la ligne a été coupée, le trafic a été détourné et, là où c'était nécessaire, remplacé par des bus. Ensuite

nous avons démonté et rénové les anciennes installations. Grâce au travail rigoureux de différentes équipes, le regroupement était déjà fini le samedi soir. Des trajets de test ont ensuite été effectués pour garantir la sécurité. Au terme de ces tests concluants, le trafic ferroviaire normal a été rétabli le dimanche soir.”

Quels sont les avantages de cette concentration des cabines ?

“Les avantages sont multiples. Cette réorganisation optimise l'efficacité opérationnelle et permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble du réseau, et donc des interventions plus rapides. Grâce à la modernisation qui accompagne cette concentration, les agents peuvent utiliser les dernières technologies, ce qui profite à la fiabilité des installations de signalisation, ainsi qu'à la sécurité et à la ponctualité du trafic ferroviaire.”

stratégie

Wilfried Haghedooren, Adjoint Signalisation à Gand, et toute son équipe ont coordonné tous les aspects du regroupement des quatre postes de signalisation dans la zone de Gand.





Echanges internationaux **Dis-moi comment tu gères tes gares**

stratégie

Le Station Managers' Group s'est réuni en décembre à Bruxelles sous l'égide de l'UIC. Les participants se sont livrés à des exercices de benchmarking et à des échanges d'expériences. L'après-midi, ils ont embarqué pour Liège en vue de visiter la nouvelle gare des Guillemins.

C'est une quinzaine de spécialistes de la gestion des gares qui se retrouvent depuis trois ans pour échanger des vues et des expériences sur les meilleures pratiques dans leur domaine. Ils convergent d'Espagne, de Suisse, d'Allemagne, du Danemark, d'Italie, de France et de Belgique. Ils bénéficient de l'appui de deux cadres de l'UIC. Après Londres, Berlin, Naples, Paris et Zurich, ils se sont réunis en décembre dernier à Bruxelles pour leur sixième session plénière.

Le nom du groupe: SMG, Station Managers' Group.

Ce Groupe est né de la nécessité de s'organiser dans les gares pour répondre à la libéralisation du transport ferroviaire imposée par l'Europe et faire face aux réalités nouvelles, tel le principe de neutralité vis-à-vis de nouveaux opérateurs entrants. DB et SNCF ont eu l'idée d'échanger des gestionnaires de gares pour que l'un puisse s'inspirer chez l'autre de bonnes pratiques ai-

sément transposables. Convaincus de l'intérêt de la chose, ils ont ensuite proposé à des collègues d'autres pays de passer d'un duo à un groupe un peu plus nombreux.

Un Groupe, un Club...

"Nous étions dans la mouvance de la création de 'Stations' et nous avons déjà des contacts étroits avec les Suisses et les Français. L'idée de créer un groupe permettant d'échanger nos meilleures pratiques à une échelle plus large nous a séduits et nous avons dit OK". Ce commentaire est celui de Marc Taminiaux, directeur adjoint de H-Stations, qui est devenu membre du Station Managers' Group. Il en connaît un sacré bout sur les 37 grandes gares gérées par le Holding. Des gares qui voient passer 65% des voyageurs, c'est-à-dire une majorité de la clientèle du rail. *"Mais ce qu'on fait pour les grandes gares peut souvent être appliqué dans les autres. Ainsi, l'ensemble de nos stations peut bénéficier*

des échanges d'idées et d'expériences au sein du SMG" précise Marc Taminiaux.

"Des liens presque amicaux sont nés entre les membres du groupe de sorte que cette petite assemblée pourrait davantage se comparer à un Club". Il est vrai que nous sommes tous confrontés aux mêmes défis et que les échanges informels et francs au sein du SMG permettent à chacun de se sentir conforté dans les projets qu'il défend. L'atmosphère devient amicale et les échanges restent confidentiels vu la nature parfois pointue de leur teneur. Mais ils ont une incontestable valeur ajoutée.

Des sujets ciblés

Justement, de quoi parle-t-on dans ce Groupe ? Bien évidemment d'aspects communs à toutes nos gares. Citons quatre thèmes déjà abordés, non sans dire qu'il reste bien des sujets à traiter comme par exemple *"les parkings, leur taille, leur localisation, leur tarification et leur organisa-*



tion ou encore l'organisation globale d'une gare pour répondre aux exigences européennes de neutralité vis-à-vis des opérateurs". Parmi les sujets traités:

1. Les concessions commerciales, d'abord, ce qu'elles rapportent, l'offre de produits et de services et la manière dont elles permettent de mieux équilibrer le compte d'exploitation des gares.
2. Les personnes à mobilité réduite: que fait-on dans les différents pays, que peut-on transposer chez nous pour leur offrir un accueil digne de ce nom ?
3. L'intermodalité dans les gares: les parkings, les gares de bus, de métro, les vélos... Sur ce dernier point, une similitude forte existe entre la Hollande et la Flandre en termes de fréquentation. "Mais il est clair que favoriser les points vélos et la mobilité douce, comme les vélos et les voitures partagés, sera un atout dans toute la Belgique et chez nos voisins aussi".
4. Et puis, le facility management a aussi

été abordé. Là, il est question de nettoyage et d'entretien des gares. "La qualité vers laquelle nous tendons, la perception que le client en a, notre cotation des services que nous prestons et celle du client, exprimée lors de sondages réguliers, voilà qui représente un défi et un beau sujet pour le SMG". Car en élevant toujours plus le niveau de qualité, on rend service aux opérateurs, qui fidélisent ainsi plus facilement leur clientèle... "On sert en fait tous les clients en gare: ceux des opérateurs, les personnes qui passent, simplement, les voisins qui peuvent penser y faire un peu de shopping, ou même les visiteurs, qu'on voit nombreux à Liège depuis l'ouverture des nouveaux Guillemins".

Préparer les gares de demain

Au-delà du SMG se profile Next Station, des réunions internationales à plus grande échelle, qui se préoccupent de la gare de

demain. Après l'Italie et la France, c'est la Belgique qui accueillera, l'année prochaine en avril-mai, la troisième session du genre.

"Nous sommes d'autant plus intéressés par ce travail international, ce benchmarking, comme on dit aujourd'hui, depuis que nous avons repensé en profondeur le concept de la gare, pôle urbain, pôle vital. Nous, Belges, avons pour slogan 'la vie entre en gare', les Français ont choisi 'gare en mouvement'. C'est vous dire si ça bouge dans notre domaine et si la gestion des gares est devenue une profession au sens plein du terme. L'objectif du SMG va dans ce sens".



Marc Taminioux

“ Ce qu'on fait pour les grandes gares peut souvent être appliqué dans les autres



Une journée avec

Jonathan Celestri,

talent

Diplômé en architecture de l'institut Victor Horta (ULB), Jonathan Celestri a également suivi une formation spécialisée en AutoCAD 2D 3D. Après ses études, il travaille 3 ans pour le Bureau Fabien Henne à Binche où il mène à bien, entre autres, des projets de logements sociaux, de maisons de repos et de lofts. Depuis décembre 2008, il est architecte

à B-CS.132 Bâtiments et terrains:contrôle/gestion des contrats. Actuellement, le bureau gère le projet des nouveaux espaces *Departure Today* et *Future Departure*. D'autres projets devraient suivre: le nouveau travel center de SNCB Mobility, le futur lounge de SNCB Europe en gare du Midi, et des projets à Anvers-Central et Bruxelles-Central.

Nous l'avons suivi durant une journée...



08:00 Arrivée au bureau

Arrivé au bureau, Jonathan répond à ses e-mails et rédige le compte-rendu des réunions de la veille. Il relit ensuite le PV de la journée précédente et s'assure des éléments à modifier dans les plans des guichets sur base des nouvelles décisions prises.

09:00 Adaptation des plans

En quelques clics, Jonathan modifie avec dextérité les plans des nouveaux guichets *Departure Today* avec le logiciel AutoCAD avant de se rendre sur le chantier.

09:50 Impression des plans adaptés

Jonathan va réceptionner les plans modifiés dans un local technique où siège une imprimante spéciale grand format.

Enfant, Jonathan montrait déjà une passion pour l'architecture: il reproduisait les plans de la maison familiale. Il travaille depuis décembre 2008 à la SNCB, au service Central Support.



architecte

10:00 Arrivée sur le chantier

Jonathan briefe l'équipe du chantier sur base des plans adaptés. Ils devront les transposer à la réalité.

14:00 Simulation du mobilier

Rendez-vous avec le fournisseur responsable du futur mobilier de cette salle de guichets. Jonathan révisé à nouveau les plans. Les pourtours du nouveau mobilier ont été tracés afin de mieux visualiser ce que donnera le résultat final.



11:30 Inspection des luminaires

Rendez-vous avec un fournisseur pour choisir les luminaires qui éclaireront cette nouvelle salle de guichets internationaux.

16:30 Retour au bureau

Sur base du travail et des réunions de la journée, Jonathan passe une bonne heure à corriger à nouveau les plans et réaliser un procès verbal des modifications apportées dans la journée. *"Nous avons un job super. On nous pousse à faire de belles choses. Le projet pour SNCB Europe a été lancé en avril 2009. Il a abouti en 8 mois à peine ! Cela grâce à l'excellente collaboration avec SNCB Europe".*

Nouveaux espaces SNCB Europe à Bruxelles-Midi

SNCB Europe inaugure de nouvelles zones de services *Departure Today* et *Future Departure* pour le trafic international de voyageurs à Bruxelles-Midi

La vente, le retrait et l'après-vente sont donc organisés selon un nouveau concept, afin d'offrir aux clients plus de rapidité et d'efficacité. Les clients qui veulent partir le jour même, échanger leur billet ou le retirer, se dirigeront vers cette zone. La SNCB proposera également un certain nombre de produits annexes, comme des tickets de métro pour Paris et Londres.

Tous ces guichets pourront proposer en plus les services Railteam. Dans un futur proche, des réservations d'hôtel en dernière minute seront aussi possibles.

Les clients qui désirent partir un autre jour peuvent se diriger vers le Travel Center. Il sera transformé en zone *Future Departure*. Ces travaux de modernisation sont planifiés dans le courant de cette année. L'objectif est d'offrir au client davantage d'espace et de confort, afin de renseigner les clients de manière conviviale. Dans cette zone de vente, le client aura aussi la possibilité de se procurer des produits annexes comme des réservations d'hôtel, des tickets de métro, etc.

L'ouverture de la zone rénovée *Departure Today* constitue une étape de plus dans la réalisation de la nouvelle stratégie de distribution de SNCB Europe.

Les 10.000 premiers clients recevront du chocolat typiquement belge en remerciement de leur confiance et de leur compréhension pour les désagréments durant les travaux de modernisation.



Formation speakers

Le manuel des spe

forma-
tion

Depuis le 1^{er} février, tous les speakers d'Infrabel ont dit adieu à leur fidèle manuel d'annonces, mieux connu comme *la farde grise*. En effet, la direction Réseau a publié un nouveau manuel. Pour s'y préparer, chaque speaker a suivi une formation approfondie dans des labos de langue.

Table ronde pour les stakeholders

Le 26 janvier, Infrabel organisait une table ronde pour informer les associations de voyageurs et susciter la discussion. Au cours de cette réunion, différents thèmes ont été abordés, tels que la ponctualité et le nouveau manuel des speakers.

Pour conclure la table ronde, les participants ont également visité le labo de langue où se déroule la formation continue des speakers. Les associations ont ainsi pu se faire une idée plus précise des efforts d'Infrabel pour améliorer l'info voyageurs.

De novembre 2009 à janvier dernier, 367 speakers ont participé à une formation dans les labos de langues de Bruxelles-Nord ou de La Louvière-Sud. Le but de cette formation ? Familiariser les speakers au nouveau manuel. Connect a rencontré pour vous Sander Geerts et Kris Lembrechts du bureau Formation Professionnelle d'Infrabel Réseau.

Un nouveau look

Après plus de 5 ans, il était devenu essentiel d'évaluer de façon critique le manuel du speaker et de l'actualiser, au niveau tant du contenu que de la forme. C'est la tâche à laquelle se sont attelés ensemble les services I-R.1 Information management, I-R.2 Gestion du trafic, I-R.3 Gestion des GRI-R et Corporate & Public Affairs. Le produit de

cette collaboration semble à la fois rafraîchissant et moderne.

Kris Lembrechts: *"Le langage a été modernisé. Il est maintenant plus adapté au voyageur. La structure du manuel a été repensée et toutes les versions linguistiques des annonces ont été mises côte à côte, au lieu de l'une en dessous de l'autre, comme cela se faisait jusqu'à présent"*. Les speakers peuvent ainsi poursuivre la lecture de leur annonce horizontalement lorsqu'ils sont amenés à faire l'annonce dans une autre langue. Les causes de retard ont également été revues en profondeur, en essayant d'éviter autant que possible le jargon ferroviaire.

Exercices pratiques dans les labos de langue

Après une courte introduction générale, les



Speakers annonce la couleur

participants recevaient une liste de questions, qui les obligeait à parcourir le manuel en diagonale. Ensuite, les speakers ont pu s'essayer à quelques annonces, à l'aide de six exercices réalistes. Chaque participant recevait par exemple un infomail (un message en temps réel avec l'état du trafic ferroviaire, les incidents,...), comme lors d'une journée normale. A l'aide du manuel, le speaker devait alors composer une annonce correcte et claire, en tenant compte de la situation spécifique.

Sander Geerts: *"Chacun devait ensuite enregistrer cette annonce sur l'ordinateur. L'ensemble du groupe pouvait ainsi réécouter quelques annonces et, comme le formateur, formuler une critique constructive sur le fragment écouté"*.

Les formateurs à qui l'on avait fait appel pour cette formation connaissent précisément les points d'attention. En 2009, un spécialiste diffusion de l'information, avec une solide expérience de speaker, a été désigné au sein de chaque GRI-R. Certains de ces spécialistes sont intervenus comme formateurs. D'autres interviendront prochainement dans la formation permanente des speakers.

A la fin de la journée de cours, tous les participants ont reçu un formulaire d'éva-

luation personnelle, avec des astuces et les points d'attention pour leurs annonces. Six critères ont été pris en compte: le rythme, le volume, l'articulation, l'intonation, le contenu et la langue. Les principes de base d'une bonne annonce sont ainsi plus frais dans l'esprit des speakers. Le souhait d'Infrabel est de garantir de la sorte aux voyageurs, partout en Belgique, des annonces d'un bon niveau.

Que contient le manuel du speaker?

- **Les annonces en temps réel**
Arrivées de trains, retards, changements de voie, déviations,...
- **Les annonces de futurs changements**
Début ou fin de service saisonnier, travaux,...
- **Les communications**
Communications de service, communication personnelle pour les voyageurs
- **Les causes des retards en 4 langues**
Exemple: Suite à une défaillance technique d'une voiture, Door een defect rijtuig, Infolge eines technischen Versagens eines Wagens, Due to a technical defect to a train coach

1 Sylvie De Beck, l'une des spécialistes diffusion de l'information donne aux participants une foule d'astuces grâce à sa grande expérience dans les annonces.

2 Dans le labo de langue de La Louvière-Sud, les speakers découvrent leur nouveau manuel. Ils ont aussi pu parfaire leurs connaissances.

3 Après réception d'un infomail, chaque participant rédige une annonce, assisté de son nouveau manuel.

4 Chacun enregistre ensuite son annonce sur l'ordinateur.



Kristiaan De Vlamynck et Danny De Meyer à la ligne 213

Formation

Forest se met au 'lean management'

forma-
tion

Train@Rail offre aux trois entreprises du groupe SNCB un large éventail de formations. Par exemple une formation en lean management. Petite explication et reportage à l'atelier SNCB de Forest qui a décidé d'utiliser ce système de gestion.

Le mot *Lean manufacturing* vient de l'anglais et signifie littéralement: *production maigre* ou *production dégraissée*. La méthode de gestion dite *lean* s'intéresse à la performance et recherche la performance par l'amélioration continue et l'élimination des gaspillages (productions excessives, temps d'attente, transports et manutentions inutiles, stocks, mouvements inutiles, productions défectueuses). Cette méthode a été créée par Toyota.

Formation à Train@Rail

"Train@Rail a proposé à l'atelier de Forest un trajet de formation destiné à quasiment tout son personnel" raconte Kristiaan

De Vlamynck, de la division H-HR.52 – Management & Leadership School. "La formation se fait en groupes de 14 personnes. Deux jours sont consacrés à la théorie et aux jeux de rôle chez Train@Rail. Durant la troisième journée, les participants sont coachés dans l'atelier même. Chaque participant a la possibilité de découvrir son travail sous une nouvelle perspective".

La formation a aussi une dimension de *teambuilding*: "Dans la mesure où chacun a l'occasion de s'exprimer durant la formation en dehors du cadre habituel de travail, d'aborder les problèmes vécus au boulot, et comme chaque groupe mêle des techniciens, des contremaîtres, des ingénieurs, chacun se retrouve mobilisé autour d'un même objectif de qualité et de remise en question".

A l'heure actuelle, près de 120 agents de l'atelier de Forest ont déjà suivi la formation.

Le lean, concrètement

Que traite la formation ? "Sont abordés le système 5S, le 'standard working' et le 'visual management'" explique Kristiaan De Vlamynck. "La méthode des '5S' met l'accent sur l'ordre et la propreté. Le 'standard working' permet de limiter les exceptions et standardiser les tâches de production répétitives. Le 'visual management'

cherche, lui, à rendre visibles les processus: on remplace par exemple les longues explications par des schémas simples, on délimite les zones de travail par des lignes de peinture, on affiche en graphiques les résultats de la semaine".

Projet à l'AT Forest

"La formation a été si appréciée" explique Danny De Meyer, responsable de l'équipe B-TP.2Bo6 Assurance qualité à l'AT TGV Forest, "que la direction a décidé de faire appel au consultant qui donne la formation, Sven Van Raemdonck, pour lancer un projet pilote dans l'atelier".

"Le projet s'appelle 'Lean Track 213', du nom de la ligne où sont exécutées les petites interventions. L'objectif est, en appliquant les principes appris à la formation, de réduire de 33% la durée de ces interventions".

Sous la houlette de David Vandervelde, chef de projet, quelque 40 agents sont impliqués. Ils examinent actuellement ensemble comment atteindre cet objectif de manière très concrète et pratique. Sont par exemple concernés l'examen de service, le remplacement des blocs et plaquettes de frein, le contrôle des portes, le contrôle du pantographe, la visite des organes de roulement, l'ajout de l'huile, etc. Le projet devrait aboutir l'automne prochain.



Exemple d'écran TFT.

10:30 16/02/2010 Guichet	
Trafic intérieur billets	2 3 4 5 6 9 10
Emission nouvelles cartes train	5
Validation cartes train	9 10
Délivrance cartes de réduction	3 4
Contentieux	2

Billet Des Saint-Véran : 14,00 € A/B pour 2 personnes
 Nouveau Billet Senior en 1ère classe: 12,00 € A/B
 Guichets intérieurs: ouverts de 0800 à 2200
 Guichets internationaux: future departure: ouverts de 0800 à 2000

Guichets

Meilleure info aux clients

SNCB Mobility améliore de manière continue le service à ses clients. Une de ses récentes initiatives va dans ce sens: l'installation d'écrans d'information au-dessus des guichets de toutes les gares.

Comment l'info est-elle gérée sur ces écrans?

Un nouveau système software a été développé pour la gestion des écrans LED et TFT. Cette gestion se fait à trois niveaux:

- B-MO.21 est responsable de la gestion générale. La division fournit les messages clés et doit valider toutes les autres informations.
- Le receveur gares est chargé de la gestion pratique et fixe quelle information doit être visible dans ses gares.
- Enfin, l'agent de vente doit lors de l'ouverture de son guichet valider dans le système les services qu'il va offrir. Cette donnée est automatiquement reprise sur les écrans LED et TFT. Il lui sera également possible de signaler à la clientèle le moment où il fermera son guichet de manière à éviter au client de faire la file inutilement.

Il y a quelques années, les gares de Saint-Nicolas et d'Ottignies recevaient un nouveau look, plus moderne, dessiné par Stefan Schöning. Un des éléments de ce nouveau style: les écrans d'information (panneaux LED) placés au-dessus des guichets. Pour mieux renseigner les clients sur les services spécifiques rendus aux différents guichets, B-MO.2 a décidé d'étendre l'installation de ces équipements dans toutes les gares belges.

Besoin d'un billet de train ou de timbres-poste?

"L'objectif de ces nouveaux écrans est d'indiquer en temps réel aux voyageurs quels services offre chaque guichet", explique Alain Devloo de B-MO.21.

"A certains guichets, vous pouvez à certains moments uniquement acheter un billet en trafic intérieur pour un départ immédiat. Ou seulement des billets internationaux. D'autres guichets sont par exemple aussi des points poste ou proposent en plus d'autres services. En annonçant cela clairement sur les écrans LED situés au-

dessus des guichets, les clients savent à quel guichet se rendre pour obtenir tel ou tel service. Une autre amélioration importante, c'est la possibilité qu'ont les agents de vente d'indiquer sur l'écran le moment où leur guichet ouvre ou ferme. Cela facilite la canalisation du flux des clients" continue Alain Devloo. Les écrans sont actuellement installés et mis progressivement en service dans différentes gares.

Info résumée

SNCB Mobility va plus loin. Outre les écrans LED, elle installera également dans les salles d'attente de quelque 25 gares des écrans TFT de 46 pouces. *"Ces écrans résument toutes les indications diffusées sur les écrans LED, tout en ajoutant d'autres renseignements. Le client peut voir rapidement à quels guichets aller s'il veut par exemple acheter un billet pour un départ immédiat. Sont aussi reprises les promotions, les références aux automates de vente et au site Internet, etc."* ajoute encore Alain Devloo. Une gare pilote sera bientôt équipée d'un de ces écrans TFT.

client



client

Koen Bekaert (à gauche) et Luc D'hollander: chaque seconde compte !

Pas une science exacte,
mais une priorité

Ponctualité, ponctualité,

En 2009, Infrabel a enregistré une ponctualité de 88,9% sur le réseau belge, soit une baisse de 1,3% par rapport à 2008. C'est pourquoi Luc Lallemand, CEO d'Infrabel, a rappelé: "Outre la sécurité, Infrabel a trois priorités: la ponctualité, la ponctualité et la ponctualité".

d'autres problèmes. La ponctualité n'est pas une science exacte.

L'essentiel est de collaborer, de ne pas se montrer du doigt mais d'unir nos efforts et de donner l'exemple afin d'arriver à des solutions. Cela doit devenir une ligne de conduite, une nouvelle culture.

Koen Bekaert est à la tête de la division Ponctualité et Coordination technique. Tout comme Luc D'Hollander, il est convaincu qu'il est avant tout nécessaire d'unir les forces.

Soyons honnêtes: à une exception près, nous enregistrons les pires résultats de ces dix dernières années. Nous devons faire mieux, et nous y travaillons dur" déclare Luc D'Hollander, chef de division Qualité – Analyses ponctualité et Comité de suivi chez Réseau. Il explique pourquoi les chiffres sont inférieurs à ceux de l'an dernier.

Comment expliquez-vous ces résultats malgré tous les efforts réalisés ?

Un tiers des incidents est dû à des facteurs externes, tels que des problèmes rencontrés sur les réseaux étrangers, le vol de câbles ou encore les accidents impliquant des personnes. De plus, 2009 a connu une vague de chaleur et deux périodes hivernales rigoureuses. Nos plans été et hiver ont toutefois été activés avec succès. Nous ne pouvons et ne devons toutefois pas tout im-

puter à des facteurs externes: nous devons également nous améliorer en interne.

Au niveau d'Infrabel, que pouvons-nous faire pour améliorer la ponctualité ?

Notre plan d'action compte pas moins de 130 actions destinées à améliorer la ponctualité, tant en interne qu'en externe. En ce qui concerne les facteurs externes, nous utilisons, lorsque c'est possible, la fibre de verre plutôt que le cuivre dans les câbles. Un autre exemple: à partir de cette année, nous allons mieux clôturer les voies présentant le plus grand risque d'accidents de personnes.

En interne, nous devons viser un horaire rigoureux. Notre réseau est sursaturé. L'étroite jonction Nord-Midi à Bruxelles en est le principal point faible. Nous sommes donc obligés d'établir notre horaire en tenant compte de ce point faible. Cependant, certaines solutions peuvent engendrer

La ponctualité est un indicateur du bon fonctionnement d'Infrabel. Le plan d'action évoqué par Luc D'Hollander est un premier pas dans la bonne direction. Nous améliorons la fiabilité de notre infrastructure et souhaitons optimiser le suivi des incidents en travaillant ensemble.

Mais il faut aller encore plus loin. Le potentiel d'Infrabel et de ses collaborateurs doit être utilisé au mieux en laissant à tous niveaux davantage de place à l'initiative. Nous devons nous motiver, accroître la solidarité, créer une meilleure vision de l'ensemble des activités et du fonctionnement afin de pouvoir travailler plus efficacement.

Plusieurs techniques ont déjà fait leurs preuves dans d'autres entreprises. Le concept 'LEAN', par exemple, développé au Japon. Il consiste à parcourir tout le fonctionnement de l'entreprise et à en optimiser les processus. Cela demande notamment une plus grande implication des colla-

ponctualité

borateurs et une plus grande uniformité entre les différentes équipes. Outre LEAN, les théories de COVEY semblent aussi très efficaces. Elles visent une meilleure collaboration entre les différents services. Cette technique a permis de faire passer la ponctualité d'une compagnie aérienne du Panama de 50 % à 91 %. Il s'agit d'une vision ambitieuse mais elle en vaut la peine. Nous devons agir pour le confort et le sourire du voyageur, pour la mère qui veut aller rechercher ses enfants à l'heure à la crèche mais aussi pour l'étudiant qui doit passer un examen.

Quelques mesures du plan d'action

- Effectuer une étude visant à une évacuation plus rapide d'un train en détresse
- Elaborer des normes pour établir un horaire
- Développer des scénarios de correction pour définir les priorités en cas de retards
- Diminuer le nombre de bris de rail en optimisant les inspections
- Mettre en service un autorail caténaire, équipé pour mesurer l'épaisseur du fil de contact
- Se concerter avec la police afin de reprendre au plus vite le trafic ferroviaire après les accidents
- Prévenir et détecter les vols de cuivre

Les chiffres les plus importants de 2009

• PONCTUALITÉ GLOBALE DU TRAFIC VOYAGEURS

	2008	2009
Avant neutralisation	90,2 %	88,9 %
Après neutralisation	94,3 %	92,9 %
Pondérée d'après nombre de voyageurs	88,7 %	87,1 %
Mesurée sur tout le parcours	91,2 %	88,8 %

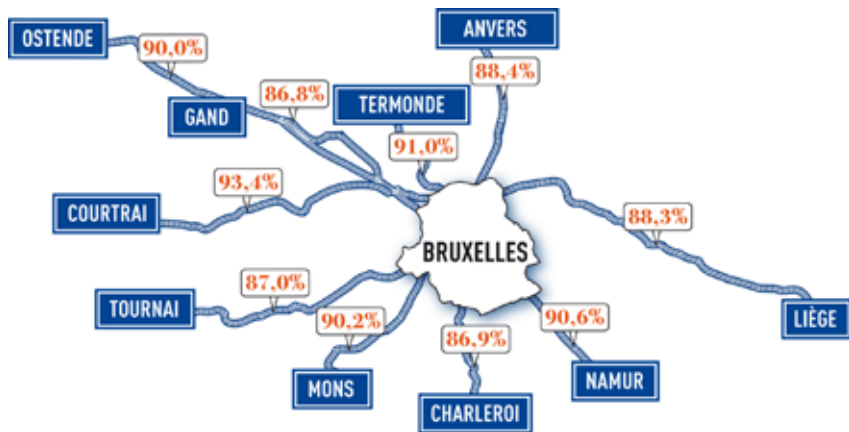
• PONCTUALITÉ DU TRAFIC VOYAGEURS EN HEURES DE POINTE, HEURES CREUSES ET WEEK-ENDS

	2008	2009	
Heures de pointe	Pointe matinale	88,5 %	87,1 %
	Pointe vespérale	86,4 %	84,7 %
Heures creuses	92,2 %	91,1 %	
Weekends	91,8 %	90,7 %	

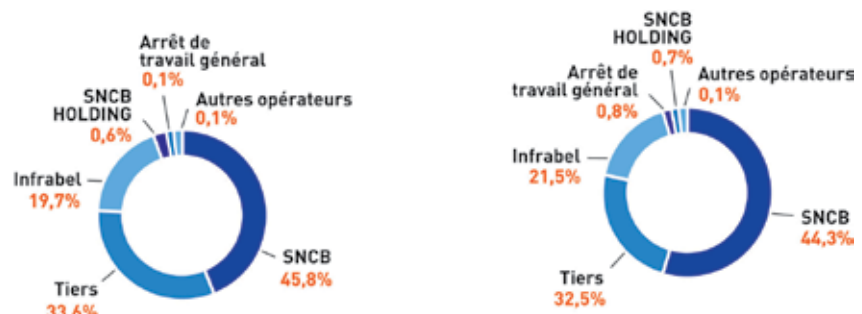
• TRAINS SUPPRIMÉS

	2008	2009
Nombre de trains supprimés	14288	21556
% du total de trains	1,124 %	1,652 %

• Ponctualité sur les 10 lignes principales



• RESPONSABILITÉS DANS LES RETARDS ET LES SUPPRESSIONS DE TRAINS



• CAUSES PRINCIPALES DES RETARDS EN 2009

Avaries matériel roulant (SNCB)	» 28 %
Incidents sur des réseaux étrangers (tiers)	» 15 %
Dérangements à la signalisation (Infrabel)	» 10 %



B For You se mobilise contre la neige

Le 17 décembre dernier, la neige avait envahi progressivement la capitale et l'ensemble du pays. Conséquence: en fin d'après-midi, il y avait plus de 500 kilomètres de bouchons cumulés sur les autoroutes, un record absolu !

La circulation des transports en commun a également été très fortement perturbée et notre réseau ferroviaire n'a pas été épargné.

Suite à ces conditions hivernales chaotiques, SNCB Mobility décidait d'agir pour garantir au maximum le confort et la sécurité des voyageurs aux abords des

gares, particulièrement sur les quais. Ses équipes mobiles *B For You Assistance*, relevant du service SNCB *Mobility 2 Exploitation des gares*, ont été fortement mises à contribution et ont participé activement au déneigement et à l'épandage de sel. Ces agents ont fait preuve d'une rigueur et d'un zèle tout particulier dans l'accomplissement de leurs tâches.

A chaque nouvelle averse de neige, et en prévision d'autres conditions météorologiques défavorables, B-MO.2 a sollicité les managers des 14 régions B-MO afin de prendre toute une série de dispositions pour garantir l'accueil optimal de

la clientèle et la régularité des trains.

Parmi les mesures prises par les différentes régions, citons l'alignement des prestations de renfort afin d'assurer le déneigement des quais dans les gares SNCB et leurs abords (y compris les quais et les parkings), la desserte des stands info mobiles pour apporter à la clientèle un maximum d'information sur la marche des trains et les retards encourus, la mise à disposition d'agents du secteur de la vente pour épandage du sel, l'adaptation des prestations de certains agents, ou encore la distribution de boissons chaudes aux voyageurs retenus trop longtemps.

client

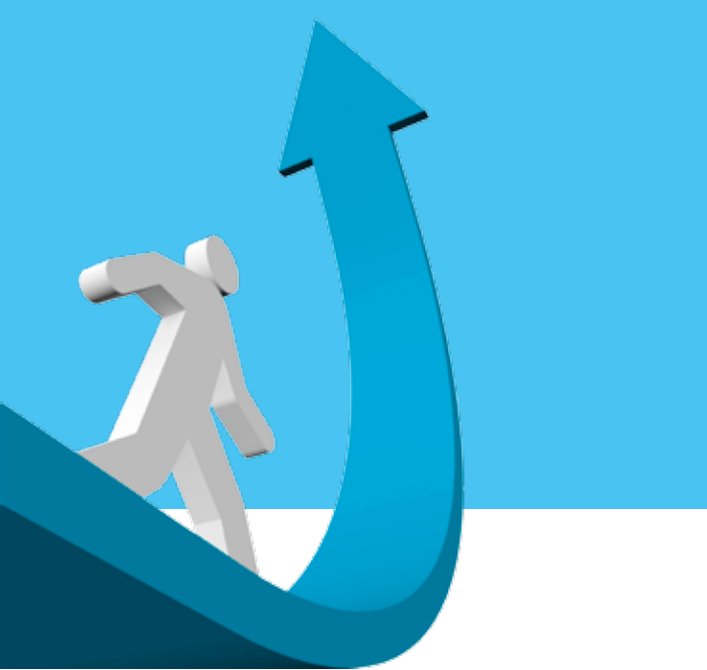
Nouvelles infos sur Ibis



Depuis début janvier 2010, les accompagnateurs de train disposent d'un nouvel outil via Ibis leur permettant de mieux renseigner les voyageurs en temps réel lorsque le trafic est perturbé. Combien de temps de retard aura le train ? Quelles cor-

respondances sont assurées dans la prochaine gare ? Sur quel quai ? Ils auront réponse à ces questions.

"Grâce à cette nouvelle application, les voyageurs pourront compter sur une information plus rapide et correcte en cas de perturbation" précise Rita Moosen, chef de service B-MO.1.



SNCB: plus de voyageurs en 2009

En 2009, la SNCB a transporté, globalement (SNCB Mobility et SNCB Europe), quelque 217,7 millions de voyageurs, soit une augmentation de 0,4% par rapport à 2008.

En trafic intérieur, SNCB Mobility a transporté 207,6 millions de voyageurs en 2009, soit une augmentation de 0,7%, par rapport à 2008 (206,2 millions).

L'effet de la crise a été ressenti essentiellement après l'été, quand la SNCB a enregistré un léger recul dans la vente des abonnements. La vente des cartes trajets a également diminué.

En trafic international, SNCB Europe a acheminé 10,1 millions de passagers en 2009, soit une baisse de 4,7% par rapport à 2008. Différents facteurs peuvent expliquer cette diminution, notamment la crise économique et plusieurs incidents avec Eurostar et Thalys.

Les conséquences les plus lourdes de la crise pèsent sur SNCB Logistics qui a transporté 36,5 millions de tonnes en 2009, soit un recul de 34,1% des volumes transportés par rapport à 2008.

Le recul a été le plus sensible dans le segment de l'industrie lourde (-50%), tandis que le transport combiné a fait un peu mieux (-20%). En tonnes-kilomètres, le recul a été plus limité, passant de 7.882 millions de tonnes-km en 2008 à 5.439 millions de tonnes-km l'an dernier (-31,0%).



Bientôt des TGV low cost

client

Des trains à grande vitesse low cost pourraient d'ici deux ans concurrencer les Thalys et autres TGV, rapportait la presse française il y a peu.

Le groupe français Veolia pourrait en effet s'allier à la division transport de voyageurs de l'opérateur public italien Ferrovie dello Stato pour lancer des trains à grande vitesse dès 2012 en France et jusqu'à Bruxelles. Les prix pratiqués seraient beaucoup plus bas.

Veolia reprendrait ainsi son projet élaboré en 2008 avec Air France, auquel la compagnie aérienne a finalement renoncé en octobre 2009, et qui concernait les trois lignes Bruxelles-Paris-Lyon, Paris-Londres et Paris-Strasbourg.

Ce projet est rendu possible par la libéralisation du trafic ferroviaire en Europe, autorisant un opérateur de faire rouler ses trains à condition qu'ils aient un trajet entre au moins deux Etats.

Veolia et Trenitalia vont ensemble bénéficier de coûts d'exploitation 30 % inférieurs à ceux de la SNCF, ce qui en ferait une compagnie low-cost du TGV.



infra-
structure

Liefkenshoek: le tunnelier ‘Schanulleke’ entame le forage !

Mi-janvier, la société LOCORAIL NV a entamé les travaux de forage du premier pertuis du tunnel de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek. Cette liaison reliera la Rive Gauche à la Rive Droite dans le port d’Anvers.

Le forage, réalisé pour le compte d’Infrabel, est supervisé par TUC RAIL. Le pertuis, d’un diamètre extérieur de 8,10 mètres, est foré à 40 mètres sous le niveau de l’Escaut de façon à perturber le moins possible le trafic fluvial. Le tunnel est creusé par un tunnelier de 102 mètres de long, baptisé *Schanulleke*¹ et qui, tel une taupe, se fraie un chemin sous la terre à une vitesse de 20 mètres par jour.

En mars, *Wiske*², le deuxième tunnelier, commencera les travaux de forage du second pertuis, parallèle au premier. Le forage des deux pertuis durera environ un an et demi.

La liaison ferroviaire du Liefkenshoek permettra au trafic ferroviaire en provenance du Deurganckdok de rejoindre directement Anvers-Nord, lieu de formation des trains, et favorisera ainsi l’intermodalité entre le rail et les ports.

¹ en référence à la poupée de Bobette (des BD Bob et Bobette), Fanfreluche

² nom néerlandophone de Bobette, dans la BD



© Michel Demeester



© IMAG'IN YOU

Eddy Peeters reçoit son prix le 2 octobre 2009 à Tourpes.

Talent

Le cheminot au 'Sifflet d'Or'

En semaine, Eddy Peeters est coordinateur technique du parc à câbles, à l'atelier de Schaerbeek. Mais le week-end, tous les regards sont tournés vers lui: à la balle pelote l'été, et au football en salle l'hiver, le sort du match est au bout de son sifflet.

L'arbitre avec tant de professionnalisme qu'il a récemment été élu *Sifflet d'Or* pour la balle pelote. Ce prix récompense un arbitre qui s'est fait remarquer pour la qualité de son travail.

Comment êtes vous devenu Sifflet d'Or ?

C'est le résultat de tout un parcours. J'ai d'ailleurs été nommé trois fois avant d'être élu. C'est un comité de journalistes spécialisés, de spectateurs assidus et de membres de la fédération nationale (voir encadré) qui attribue ce prix. C'est un signe de reconnaissance qui fait plaisir, mais bien sûr on n'arbitre pas pour obtenir le sifflet d'or !

Et l'arbitrage, justement, comment y êtes vous venu ?

Par hasard ! Je joue à la balle pelote depuis

tout petit. Il y a tout juste vingt ans, j'étais encore pelotari l'été et j'ai commencé à arbitrer pour le football en salle l'hiver afin de me maintenir en condition. Puis, j'ai eu une fracture du coude et je n'ai plus pu jouer. Alors, je me suis tourné vers l'arbitrage pour la balle pelote, sport que je connais sur le bout des doigts.

Quelles sont les qualités d'un bon arbitre ?

Il faut bien sûr être impartial et connaître les règles à la perfection. Deuxièmement, avoir de l'assurance. Ensuite, avoir un bon placement et un bon déplacement. C'est essentiel pour bien voir ce qui se passe. Et finalement, il faut de la psychologie. C'est un apprentissage utile à tous les niveaux: d'ailleurs je prends facilement le rôle d'arbitre au travail, lorsqu'il y a de petites tensions!

Le saviez vous ?

- La balle pelote est un sport de village très ancien, qui a eu son heure de gloire. Aujourd'hui, il est surtout populaire dans le Hainaut, le Namurois, le Brabant, un peu en Flandre (Grammont, Alost, Termonde) et dans le Nord de la France.
- Le jeu de balle se joue à deux équipes de 5, sur un terrain de 72 m de long, et les matchs peuvent durer plus de 3 heures !
- Si elle est peu connue du grand public, cette discipline n'en a pas moins sa Fédération Royale Nationale, son championnat du Monde, et même son musée, le Musée national des jeux de paume à Ath lui étant en bonne partie dédié.
- La ville de Bruxelles organise chaque année au mois de juillet un match sur la Grand'place: le cadre idéal pour découvrir ou redécouvrir ce sport qui se jouait traditionnellement sur la place du village !

nous



Un workshop pour le RDV et les ROR

Dans le numéro 50 de Connect, nous vous annonçons la création des cellules ROR (Régulateur Opérations Région). En décembre, SNCB Mobility 2 a organisé un workshop sur la restructuration du RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) et la mise en place de ces cellules ROR. L'objectif était de recueillir le retour d'expérience et les suggestions concrètes du terrain afin d'optimiser la restructuration du RDV et l'implémentation des 14 nouvelles cellules ROR.

bref

Vos souvenirs, pour un anniversaire...

175 ans d'existence, ça se célèbre d'une manière ou d'une autre. Comme il s'agit du chemin de fer belge, premier réseau européen 10 ans après les pionniers anglais, forcément, nous voulons en parler... en 2010.

Vous pouvez nous aider à le faire.

- Vous possédez des documents anciens rares ? Peut-être nous les prêterez-vous.
- Vous connaissez des anecdotes amusantes ou graves ? Peut-être voudrez-vous nous les conter.
- Vous avez un ascendant (père, oncle, grand-père, arrière-grand-père... le tout aussi au féminin) âgé mais encore fringant et plein de souvenirs ? Nous pourrions peut-être le rencontrer.

Nous sommes intéressés par tout ce qui concerne le personnel cheminot à travers les siècles.

Faites-nous un signe, autant que possible par écrit (Connect, H-CO.001, section 26/2, Rue de France 85, 1060 Bruxelles ou connect@b-holding.be) en précisant bien vos coordonnées pour que nous puissions prendre contact avec vous.

N'hésitez pas, c'est tout le Groupe SNCB qui a 175 ans et nous parlerons de tous les services et tous les métiers de 1835 à aujourd'hui.

Petite chose: décidez-vous vite, que nous ayons le temps d'en parler avec vous !



Workshop Efficience énergétique

Transporter mieux,

Comment transporter des voyageurs et des marchandises avec un minimum d'énergie ? C'est la question sur laquelle se sont penchés les invités du Workshop sur l'efficience énergétique du transport ferroviaire...

Richard Marcelis, d'Infrabel (à droite) remet le premier compteur énergétique à un opérateur ferroviaire (Dirk Verdict, SNCB).

gros

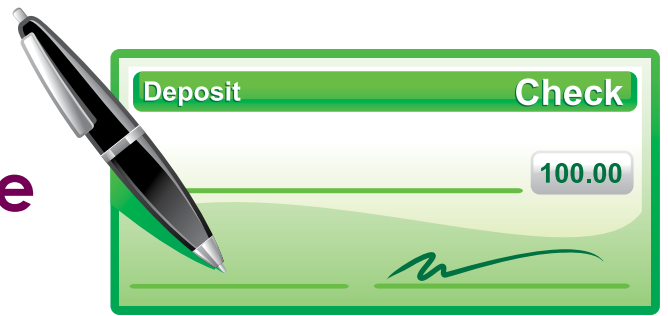
Nouveau Centre de Formation Francophone à Namur

Jusqu'ici, la plupart des accompagnateurs de train francophones ont suivi la formation de base au CIR de Huy inauguré en octobre 1998.

Depuis janvier, les cours sont donnés à Namur, dans les bâtiments de l'ancienne librairie universitaire *Agora* situés en face de la gare, sur le boulevard Ernest Mélot. Une situation idéale, puisque situés à deux pas d'une gare qui occupe une position centrale en région wallonne, à l'intersection des liaisons Bruxelles-Arlon et Tournai-Liège.

Les locaux sont également plus spacieux et offrent un meilleur confort que les anciens locaux hutois.

Les prochaines sessions ont débuté à Namur dès le début de l'année 2010.



La SNCB accepte les chèques verts

Nouveau signe de l'engagement concret de la SNCB en faveur d'une mobilité durable, les chèques verts sont acceptés depuis le 1^{er} février comme moyen de paiement pour l'achat de titres de transport ferroviaire à l'intérieur du pays.

Les clients peuvent donc payer leurs billets ou Pass (les abonnements Cartes-Train ne sont pas concernés) avec les chèques verts *Eco-chèque* de Accor et *Eco-pass* de Sodexo.

Ces chèques verts sont acceptés uniquement pour effectuer des voyages sur le réseau intérieur belge dans les trains de la SNCB. Ils peuvent être utilisés pour des achats aux guichets des gares belges. Les autres canaux d'achat (internet, automates, à bord des trains) ne sont pas ouverts à ce nouveau moyen de paiement.

La SNCB est ainsi la première société de transport en Belgique à accepter ces chèques verts. Distribués par certains employeurs à leurs collaborateurs, ces chèques sont destinés à l'achat de produits et services à caractère écologique.

Pour rappel, le train est le moyen de transport écologique par excellence: circulant en heures de pointe, un train de voyageurs rejette jusqu'à 15 fois moins de CO₂ qu'une voiture individuelle. En Belgique, le train n'est responsable que de 2 % des émissions de CO₂.

consommer moins !

Un transport ferroviaire plus efficace énergétiquement: tel était le thème du workshop organisé par Infrabel en collaboration avec la SNCB-Holding et les opérateurs ferroviaires actifs sur le réseau belge. Cette journée a eu lieu à Bruxelles le 28 janvier dernier, et regroupait les organisateurs, leurs partenaires et les autorités de tutelle.

Sensibiliser et motiver

Le workshop visait à sensibiliser et à motiver les acteurs présents pour améliorer cette efficacité. Et les possibilités ne manquent pas: optimiser la composition des trains et l'attribution des sillons, repenser les parcours des trains, choisir le matériel le moins gourmand en énergie, adopter l'*eco-driving*, ou *éco-conduite* (un style de conduite plus écologique)...

Ecologie et économies mais pas seulement...

En augmentant l'efficacité énergétique (idéalement, de 10 à 15 % par rapport au niveau actuel), Infrabel et les opérateurs réduiront leurs consommations d'énergie. Cela entraînera la diminution des coûts écologiques et économiques. Les actions entreprises devraient même avoir un impact positif sur la sécurité et l'environnement. Un vrai gain sur toute la ligne !



À GAGNER
20 x 2 repas
spectacle

CONCOURS

Le Grand Cabaret

Pour votre plus grand plaisir, Rail Facilities propose de gagner 20 fois 2 repas spectacle *Grand Cabaret* de Vieux-Berquin près de Lille.

Ce spectacle dans la veine des célèbres shows du Lido de Paris ou de Las Vegas transporte le public au travers de différents thèmes hauts en couleurs.

Avant la partie musicale, vous pourrez déguster le copieux menu *Pastel*, trois services, boissons comprises.

Pour remporter un de ces lots, répondez aux 2 questions ci-dessous et renvoyez le bon avant le 31 mars 2010 chez :

Connect – H-CO section 26/2 – Concours Rail Facilities

N° Identification :

Nom :

Prénom :

Adresse administrative :

QUESTION 1: Comment s'appelle la Revue du Grand Cabaret (voir sur le site de Rail Facilities)?

Plein le feu Plein les yeux Plein de bleu

QUESTION 2: En 2010, le Grand Cabaret fête ses?

5 ans 10 ans 15 ans