

# 55connect

Magazine du personnel du groupe SNCB MAI-JUIN 2010



## Sisyphé à Bruxelles-Chapelle

LA TBL1+ s'installe au sol et à bord  
SNCB LOGISTICS: en pleine évolution  
UN TRÉSOR ROYAL BELGE aux Pays-Bas

INFRABEL  
light & heat

HOLDING

SNCB

# connect

## dans ce numéro



06

TBL1+ à bord



13

Malines après-demain



15

Satisf' Action sur toute la ligne

### stratégie

- 3 Aide aux sans abri dans nos gares

### sécurité

- 4 Nouveau plan de sécurité pour le rail belge
- 6 La TBL1+ s'installe à bord
- 8 Le badgemanagement relifté

### sécurité du travail

- 9 Certificats S3 chez SNCB Mobility
- 9 L'AT Ostende a le certificat OHSAS 18001

### cargo

- 10 Vers un groupe ferroviaire logistique autonome
- 11 SNCB Logistics présent à l'étranger

### la gare

- 12 Grand nettoyage à Bruxelles-Chapelle
- 13 Malines en mouvement

### clients

- 14 La satisfaction générale stagne
- 15 Ne montez pas dans le train après le signal de départ

### talent

- 16 Le speaker de Lier plébiscité par les voyageurs

### nous

- 15 HR Infrabel lance le projet Satisf'Action
- 17 Avec le team B-Fast en Haïti
- 18 Bram De Saedeleer: 9.000 km à vélo pour les jeunes sportifs handicapés
- 19 La voiture royale aux Pays-Bas

### en bref

- 19 Bornes d'info en test
- 19 *sncb.be* meilleur que *thalys.be* ?

### 175 ans

- 20 Une monnaie anniversaire
- 20 Cinematek publie *Rail*
- 20 Je recherche ...

INFRABEL  
HOLDING



MEMBRE DE **ABCi**

LE PAPIER DE CONNECT  
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT



EDITÉ POUR LE GROUPE PAR SNCB

HOLDING AVEC: Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Caroline Powis de Tenbossche, Aline Foucart, Romina

Keller, Alain-Pierre Meeus, Vanessa Vandenbruwaene et Barbara Verwilligen  
PHOTOS Leo Goossenaarts, Denis Moïnil, John Deroo  
MISE EN PAGE [www.jaja.be](http://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](mailto:connect@b-holding.be)



Responsabilité sociétale

# Aide aux sans abri dans nos gares

stratégie

**Le 20 avril, Philippe Courard, Secrétaire d'Etat fédéral à la Lutte contre la pauvreté, a lancé officiellement le projet HOPE: Homeless people in European Stations. Il l'a fait en collaboration avec la SNCB Holding et La Strada, centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans abri. La coordination de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale est sur les rails.**

Les gares attirent un assez grand nombre de sans abri. Dans le cadre du projet européen, 7 pays s'unissent pour rechercher les meilleures solutions en faveur de ces démunis. La Belgique, l'Allemagne, la France, l'Italie, l'Espagne, la Pologne et le Luxembourg vont s'efforcer dès l'année prochaine de mieux coordonner les services aux sans abri dans les gares.

2010 étant l'Année européenne de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, c'est à Bruxelles-Central que sera lancée après l'été une expérience pilote.

Le Holding y apporte son entière collaboration, conscient que les sans abri occupent ses grandes gares. *“Les gares sont des lieux ouverts”* explique Alex Migom *“et donc par excellence des endroits de rencontre pour les personnes en errance. Les rassemblements de sans abri perturbent parfois notre mission de base, l'accueil des voyageurs dans les gares. Et puis, les sans abri ont besoin d'un logement. Mais en gare, ils n'ont pas de chambre à coucher, de cuisine ou de douche. La gare n'est pas une maison”*.

## Une approche affinée du phénomène

Le Holding s'efforce dès lors de mieux connaître la problématique et d'aboutir à une solution respectueuse tant des sans abri que des usagers des gares. D'emblée, il prévoit des formations spéciales pour le personnel des gares, axées sur l'approche des sans abri. Le Holding, par le biais

de son département Corporate Security Services, est par ailleurs membre d'un groupe belgo-franco-italo-luxembourgeois auquel les Polonais viennent de se joindre. Ce groupe échange les idées, les méthodes, les bonnes pratiques à propos du phénomène des sans abri dans les gares, de sorte que son action sera sûrement utile au projet HOPE.

Le projet pilote de Bruxelles-Central doit conduire à définir une meilleure méthode pour affronter le problème. Une personne *référence* sera désignée pour coordonner le travail des organisations sociales, des services de secours, du personnel ferroviaire et de sécurité. Le projet HOPE sera évalué et appuyé dans les 7 pays par un team international chargé aussi de l'échange d'informations et de pratiques entre les pays participants. Un travail de recherche sera mené en Belgique par une sociologue en collaboration avec *La Strada*.



Accident de Buizingen

# Nouveau plan de

sécurité

**Un mois après l'accident de Buizingen, fruit de la concertation entre la ministre des entreprises publiques, les administrateurs délégués d'Infrabel, de la SNCB et de la SNCB Holding, et les représentants des syndicats reconnus, un nouveau plan de sécurité pour le rail belge permettra de sécuriser le réseau ferroviaire belge avec 87% d'efficacité d'ici fin 2012.**

**A**u lendemain de l'accident de Buizingen, plusieurs réunions de concertation ont eu lieu entre Inge Vervotte, ministre des entreprises publiques, Luc Lallemand, Marc Descheemaeker et Jannie Haek, les CEO de nos trois sociétés, et les représentants des syndicats reconnus. L'objectif: améliorer au plus vite la sécurité sur le rail. Chaque société a proposé diverses mesures qui ont été réunies dans un *plan de sécurité* adressé à tout le groupe.

## Mesures techniques et humaines

Le nouveau plan de sécurité pour le rail belge est composé de deux volets, l'un technique, l'autre humain.

Le volet technique vise à accélérer l'implémentation du système TBL1+. Des moyens supplémentaires devront être mis en œuvre. D'une part, la suppression de trains en plus de ce qui était initialement prévu permettra aux techniciens de travailler plus longtemps dans les voies. D'autre part, 47 postes vacants devaient faire l'objet d'une procédure de recrutement accélérée avant le 1er mai 2010, afin de renforcer les équipes chargées des études techniques, de l'installation des équipements dans les voies et du project management.

Le volet humain concerne la sensibilisation du personnel à la sécurité d'exploitation et la concertation avec les conducteurs et les signaleurs, notamment à propos de la réglementation.

# sécurité pour le rail belge

## Une évolution déjà entamée

Une série de projets déjà en cours soutiennent cette accélération. On notera par exemple un projet du service HR d'Infrabel visant à faciliter l'engagement de techniciens, un projet de la direction Infrastructure en matière de knowledge management pour les formations, et le renforcement récent de l'équipe chargée du suivi du planning d'implémentation du TBL1+. Le nouveau plan de sécurité profite donc de ces nombreux projets. Au sein de la division *réalisation ETCS* de la direction Infrastructure, ce sentiment de continuité prévaut, comme en témoigne Stéphanie Hammer, program manager TBL1+; *“nous n'avons pas changé les processus techniques, mais les échéances sont plus nombreuses et rapprochées. L'accent est mis sur la planification et la gestion du projet. Le reporting et le suivi sont également renforcés”*.

## Première étape vers l'ETCS

Ce plan s'intègre parfaitement à la stratégie d'Infrabel, dont la priorité numéro un a toujours été la sécurité, notamment via l'implémentation du TBL1+ et de l'ETCS. L'implémentation du TBL1+ réduit le risque de dépassement de signal par un freinage automatique du train qui approche un signal fermé à une vitesse trop élevée ou qui franchirait un signal fermé. Il constitue également un premier palier vers la généralisation du standard européen ETCS sur le réseau belge. En effet, la migration du TBL1+ vers l'ETCS est relativement aisée, les balises installées dans les voies étant identiques. Le système ETCS est un système de signalisation en cabine qui assure un contrôle permanent de la vitesse sur tout le trajet du train (vous trouverez une explication détaillée des différents systèmes de signalisation et de sécurité sur le site [www.securiteferroviaire.be](http://www.securiteferroviaire.be), lancé par Infrabel à destination du grand public en mars 2010).

## Le saviez vous ?

- Avec ce nouveau plan de sécurité, le système TBL1+ assurera 87% d'efficacité d'ici au 31 décembre 2012, c'est-à-dire avec un an d'avance sur le planning initial. En effet, l'échéance était initialement fixée au 31 décembre 2013, avec un objectif de 80% d'efficacité du TBL1+.
- Au mois de mars dernier, 826 signaux étaient équipés du TBL1+. D'ici fin juin, 318 signaux supplémentaires seront équipés.  
Au total, quelque 7,500 signaux devront être équipés du système TBL1+.
- Le TBL1+ facilite la migration vers l'ETCS, la balise installée sur les voies étant identique. L'ETCS reste cependant un système très complexe à mettre en place, surtout sur un réseau dense comme en Belgique. Il est nécessaire de faire des études approfondies, des tests en labo et des tests sur le terrain, et de reprogrammer les balises avec toutes ces données.



Trains

**L'accident de Buizingen a mis en lumière l'importance des systèmes de sécurité à bord des trains. Voici ce qui se préparait depuis quelques années déjà et qui se concrétise progressivement.**

Il n'est pas inutile de rappeler ce qu'est la TBL1+. C'est un système de sécurité qui permet d'arrêter automatiquement tout train équipé qui dépasserait un signal rouge pourvu des balises adaptées. La TBL1+ peut aussi freiner automatiquement un train qui 300 mètres avant ce feu roulerait à une vitesse supérieure à 40 km/h.

### **Pourquoi avoir choisi la TBL1+, et pas l'ETCS?**

C'est un choix de bon sens. Les composants de l'ETCS sont plus complexes et plus difficiles à installer et à faire homologuer que ceux de la TBL1+. La SNCB et Infrabel ont donc opté pour la TBL1+ qui offre déjà une amélioration importante du niveau de sécurité: une étude a montré que le système TBL1+ permet d'éviter 75 % des situations dangereuses lors des dépassements de signaux.

De plus, une partie des équipements TBL1+ sont en principe réutilisables lorsqu'on installera l'ETCS plus tard.

### **Pourquoi l'installation a lieu si tard?**

En fait, l'installation n'a pas subi de retard. Il est vrai qu'entre 2005 et 2009, les dépenses réelles pour l'installation du

système TBL1+ ont été inférieures au budget disponible. Mais il y a une bonne raison à cela: avant de pouvoir commencer à équiper le matériel roulant, il y a une série d'étapes peu visibles, n'impliquant pas de grandes dépenses, mais essentielles.

1. Avant d'installer un équipement aussi important qu'un système de sécurité, il faut d'abord définir et étudier son intégration dans le matériel, ce qui implique des études approfondies entre les diverses options. La décision de principe de l'installation de la TBL1+ à bord du matériel roulant a été prise en mars 2006.
2. Il faut ensuite acquérir les composants qui vont être montés à bord. Une entreprise publique ne peut acheter n'importe quoi n'importe comment: cela passe par des procédures de consultation des marchés strictes et peut-être parfois longues, mais imposées par la loi. Les premiers équipements ont été réceptionnés en 2007.
3. L'agence nationale de sécurité, le SSICF, doit également homologuer les spécifications générales de la TBL1+: cela n'a été fait que le 19 janvier 2009.
4. Une fois acquis, les équipements de bord doivent être installés. Là encore, il faut respecter des règles strictes. Il faut réaliser, pour chaque type d'engin moteur, un prototype équipé de la TBL1+ qui doit être testé par un organisme indépendant, Belgorail, et homologué par le SSICF. Les premiers prototypes ont été homologués en 2009.

5. Une fois qu'un prototype est homologué, le travail de préparation des chaînes de production dans les ateliers peut alors commencer pour le matériel de ce type. Cette tâche a débuté en fin 2009: 22 premiers engins ont été équipés de la TBL1+. Cette année, le rythme va s'accélérer: 297 locomotives ou automotrices vont être équipées.

Encore une remarque importante: le matériel équipé de la TBL1+ amené à circuler hors de nos frontières doit aussi être homologué dans le ou les pays où il circule: en France (locs types 12 et 13, AM96 et AM doubles modernisées), au Luxembourg (AM96, locs 20 et 13), aux Pays-Bas (locs type 11, 13, 77, voitures-pilotes l11) et en Allemagne (locs type 77).

Ajoutons que le nouveau matériel acquis dans les prochaines années sera automatiquement équipé du système de sécurité (voitures pilotes M6, AM Desiro, etc.)

### **Comment va-t-on organiser le travail de montage?**

A Malines et Salzinnes, l'installation des composants TBL1+ sera effectuée autant que possible lorsque le matériel roulant entre pour une grosse révision ou pour être modernisé. On profite donc pour effectuer le montage que le matériel est déjà immobilisé pendant une certaine durée. L'objectif: immobiliser le moins possible le matériel roulant dans les ateliers pour ne pas pénaliser les voyageurs.

sécurité



# stalle à bord

On n'équipe les engins que si le prototype de ce matériel a été homologué au préalable. Les AM96 seront par exemple équipées plus tard pour permettre l'homologation du système TBL1+ en France. Certains Breaks dont la révision est en cours, ne seront pas immédiatement équipés, car tous les prototypes de Breaks n'ont pas été homologués.

Pour accélérer le programme d'installation, on va aussi prévoir une chaîne spécifique à Malines, Salzinnes et Stockem.

A Cuesmes, l'installation de la TBL1+ dans les voitures-pilotes M5 se fait au cours de la modernisation.

## Quand le parc sera-t-il totalement équipé?

Tous les engins qui ne seront pas mis hors service à court terme seront équipés. Cela représente au total 1.021 engins de traction de la flotte existante et 445 nouveaux engins commandés par la SNCB (voitures-pilotes M6, AM Desiro, locomotives type 18).

## Quel est le planning par type d'engins?

L'ordre dans lequel sont équipés les différents engins tient compte des procédures d'homologation: on ne peut donc traiter aujourd'hui que le matériel déjà validé par le SSICF.

Ainsi par exemple, des tests sont actuellement effectués avec un autorail AR41. Les AR41 doivent donc encore attendre un peu

avant d'être équipés.

En ce qui concerne les locomotives de type 13 et les véhicules de conduite l11, le SSICF n'a validé la solution technique placée que très récemment. Les chaînes dédiées au montage de la TBL1+ débuteront en fin d'année.

## Et que fait-on pour le vieux matériel?

Les rames ou locomotives les plus anciennes encore utilisées jusqu'en 2013 ne seront pas équipées de la TBL1+. Toutefois, on montera sur le matériel équipé du système gong-sifflet une lampe jaune de mémorisation de l'aspect restrictif d'un signal.

## Planning de montage de la TBL1+ sur la flotte actuelle

| Année        | Nombre d'engins | % parc équipé |
|--------------|-----------------|---------------|
| 2009         | 22              | 2,2 %         |
| 2010         | 297             | 31,2 %        |
| 2011         | 334             | 64,0 %        |
| 2012         | 283             | 91,7 %        |
| 2013         | 85              | 100 %         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.021</b>    |               |

## Engins équipés de la TBL1+ en 2009

| Type d'engin            | Nombre    | Atelier      |
|-------------------------|-----------|--------------|
| Locs type 20            | 3         | AC Salzinnes |
| Locs type 21/27         | 2         | AC Salzinnes |
| Locs type 23            | 1         | AC Salzinnes |
| Locs type 26            | 2         | AC Salzinnes |
| AM doubles              |           |              |
| CityRail                | 4         | AC Malines   |
| AM doubles non CityRail | 1         | AT Stockem   |
| AM quadruples           | 4         | AC Malines   |
| Voitures pilotes        |           |              |
| M5m                     | 5         | AC Cuesmes   |
| <b>TOTAL</b>            | <b>22</b> |              |

## Engins équipés de la TBL1+ en 2010

| Type d'engin            | Nombre     | Atelier      |
|-------------------------|------------|--------------|
| Locs type 20            | 13         | AC Salzinnes |
| Locs type 21/27         | 35         | AC Salzinnes |
| Locs type 23            | 2          | AC Salzinnes |
| Locs type 77/78         | 46         | AC Salzinnes |
| AR 41                   | 20         | AC Salzinnes |
| AM doubles              |            |              |
| CityRail                | 51         | AC Malines   |
| AM doubles non CityRail | 70         | AT Stockem   |
| AM quadruples           | 30         | AC Malines   |
| AM Breaks               | 23         | AC Malines   |
| AM Sprinter             | 1          | AC Malines   |
| Voitures pilotes        |            |              |
| M5m                     | 6          | AC Cuesmes   |
| <b>TOTAL</b>            | <b>297</b> |              |



Accès aux lieux de travail

# Le badge- management relifté

sécurité

**Le service Badgemanagement fait plus que créer des badges: il exerce aussi une mission de sécurité. Pour que le service qu'il offre soit très professionnel, il vient d'être divisé en Front office et Back office.**

**L**e Front office délivre le badge nécessaire à tout nouveau collaborateur qui entre en service. On lui tire le portrait et on programme dans la mémoire du badge les accès accordés.

Le Back office s'occupe de tout ce qu'il faut changer en cours de route: un déménagement, un changement de responsabilité... qui impliquent d'autres accès pour un ou plusieurs badges. "Et il y a tous les nouveaux projets" indique Marc Aertgeerts, de H-CSS. "A certains endroits, le badge n'était pas nécessaire, dans le passé. Dans les sous-stations de traction, par exemple,

*on entrain au moyen d'une clef. A présent, ces accès sont sécurisés et le badge est indispensable. De même dans les bâtiments de B-Parking. Et nous tendons à passer de la simple administration du badge à un véritable management, une vraie gestion. Qui permettra de savoir à tout moment qui a accès où et pourquoi".*

## **L'électronique plutôt que le papier**

Assurer un meilleur contrôle, c'est aussi investir dans plus de software. On suit deux axes, dans ce domaine, en passant par l'in-

traweb. A court terme, les demandes *papier* devraient n'être plus qu'un souvenir. La demande électronique pourra être suivie on line en temps réel par le demandeur. Cette application web facilitera l'établissement des statistiques et le reporting.

Deuxième axe: la plateforme technique intégrée. Actuellement, pour des raisons historiques, 7 à 8 softwares différents sont utilisés. Mais pas tous uniformément liés au contrôle des accès. C'est compliqué pour l'opérateur. Un software unique, servant de plateforme-couple, va être installé.

Les nouveaux locaux du badgemanagement sont au rez-de-chaussée du 85 rue de France. Ils sont accessibles les mardis et jeudis de 9 à 12 et de 13 à 16 heures.





## Certificats S3 chez SNCB Mobility

Le 29 mars 2010 était un jour important pour les tout nouveaux collaborateurs S3 au sein de SNCB Mobility. Après leur formation *prévention et protection au travail pour collaborateurs S3* (à l'initiative de la Safety Cell de SNCB Mobility), ils ont dû ce jour-là présenter leur travail de fin de formation devant un jury qui devait juger aussi bien du contenu que de la présentation orale.

Les collaborateurs munis de leur certificat S3 peuvent désormais mener une enquête complète dans le domaine de la sécurité au travail et la sécurité d'exploitation. Durant leur formation, ils ont approfondi toutes les techniques d'enquête.

La journée s'est clôturée par la remise solennelle des certificats S3, en présence de M. Sabin S'heeren, directeur-général de SNCB Mobility. Dans son discours, celui-ci a mis l'accent sur la grande importance de la sécurité au travail.

La formation de *collaborateur conseiller en prévention*, dispensée par Prevent (institut de prévention, protection et bien-être au travail) est une première chez SNCB Mobility. Les agents certifiés S3 sont des collaborateurs motivés des managers accompagnement des trains (B-MO.1) et des managers de région (B-MO.2). Ils seront chargés de la sécurité et du bien-être au travail.

Dans un prochain Connect, nous reviendrons plus en détail sur le job de collaborateur S3.

## Sécurité du travail

# L'AT Ostende a le certificat OHSAS 18001

sécurité  
du travail

Fin 2009, l'atelier d'Ostende a obtenu le certificat OHSAS 18001. Le document a été décerné officiellement fin mars, en présence d'Inge Vervotte, Marc Descheemaeker et Richard Gayetot.

L'atelier d'Ostende avait déjà décroché le certificat ISO 9001 pour ses systèmes qualité, il obtient aujourd'hui l'OHSAS 18001, certificat qui concerne la sécurité, la santé et le bien-être au travail. *"Notre objectif final est l'obtention d'une certification pour la gestion globale de la qualité"*, dit Peter Pieters, coordinateur qualité à l'AT Ostende. *"Cela signifie des certificats pour la qualité, la sécurité, l'environnement et l'énergie. Le certificat OHSAS est la deuxième étape."*

### Concrètement

L'OHSAS 18001 précise les mesures à prendre pour maîtriser les risques pour la sécurité et la santé dans l'atelier.

*"Très concrètement, nous avons subdivisé en différentes zones de risque. Les équipes chargées de ces zones disposent du know-how nécessaire pour agir comme point de contact dans l'atelier. Nous avons également un livre de suggestions dans lequel le personnel peut lui-même faire des propositions afin d'améliorer la sécurité dans l'atelier"* poursuit Peter Pieters.



# Vers un groupe ferroviaire

cargo

**Le groupe fret, SNCB Logistics, poursuit son importante évolution. Le plan industriel doit lui permettre de devenir un groupe financièrement sain et performant, offrant des services logistiques de qualité dans toute l'Europe. En ce qui concerne le volet social nous n'avons pas encore atteint un accord avec les organisations reconnues. Mais à l'heure actuelle 70% de ce plan est déjà réalisé.**

Les effets du nouveau plan industriel sont déjà perceptibles: les processus et l'organisation interne sont plus clairs, le planning est davantage structuré. En matière de productivité, les efforts fournis portent déjà leurs fruits et ont déjà permis d'épargner 70 millions d'euros. Témoin de cette amélioration de productivité l'augmentation du taux de remplissage des trains. Ces avancées sont encourageantes pour l'avenir.

## Accords

Une grande attention a été apportée à la conclusion d'accords clairs entre tous les partenaires (production, fournisseurs, clients, équipes commerciales, etc.). Tous les contrats pour les trains complets ont été revus. Il y a désormais davantage de com-

munication entre les services commerciaux et de production.

## Plan de transport

Un tout nouveau plan de transport pour le trafic diffus a été lancé en décembre dernier. Les premiers résultats sont positifs. Tous les volumes peuvent être acheminés à leur destination finale en nécessitant la mobilisation de moins de moyens. En avril quelques adaptations ont été apportées au plan. Le management félicite et remercie tous ceux qui ont contribué à la conception et à la mise en œuvre de ce plan.

## RCC

Un grand effort a été livré par le management et les collaborateurs des 4 RCC. Tous ont progressivement adapté leurs

ressources selon les normes prévues. La structure des RCC a été revue en fonction du nouveau plan de transport. Les RCC sont aujourd'hui organisés en 3 secteurs et le nombre de sièges de travail a été réduit. La polyvalence est appliquée de façon plus intensive encore.

## Collaboration avec B-TC

Au plan de la conduite, les collègues du planning de B-BC et B-TC travaillent étroitement ensemble. Le nombre de conducteurs de trains assignés au secteur cargo a ainsi pu être réduit de manière significative. L'entretien de wagons a été concentré à Anvers, Gentbrugge et Monceau, les endroits où se concentrent les trains en fonction du plan de transport. L'entretien des locomotives de ligne a été concentré à Anvers et Charleroi. Le nombre de locomotives assignées au fret a baissé de 414 en 2008 à 287 après le lancement du nouveau plan de transport.

## Projets

Dans le courant de cette année, le plan industriel doit avoir été totalement exécuté comme prévu, afin d'accroître la produc-



# logistique autonome

tivité. Parallèlement, SNCB Logistics renforce son offre de services internationaux et logistiques. De nouvelles liaisons ont récemment démarré vers Cologne, Vienne, les Balkans (en partenariat avec ICF), mais également vers Bonneuil-sur-Marne (près de Paris), où IFB dispose de son propre terminal et d'une équipe locale opérationnelle et commerciale. IFB a aussi mis en place une offre de services en partenariat avec Interporto Campano. Pendant les trois premiers mois de cette année, SNCB Logistics a noté une reprise prudente des volumes, principalement dans les secteurs du transport de métaux et de vrac.

Sur le plan international, le développement du réseau reste un objectif. Xrail, alliance internationale destinée à renforcer la qualité dans le diffus, et Cobra, joint venture créée avec DB Schenker, pour la production de transport ferroviaire entre la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne, a été récemment lancé.

Tous ces développements positifs ne signifient cependant pas que tout le travail est réalisé. Une amélioration de la qualité de nos services demeure en tête des priorités. Pour cette raison, l'accent est mis dans

toute l'organisation sur la sensibilisation et le contrôle permanent de la qualité. Nous travaillons intensivement à la prévention de problèmes.

## Entreprise autonome

Enfin, cette année sera créée la nouvelle entreprise autonome et dynamique SNCB Logistics. La constitution d'une entreprise autonome pour l'activité fret est une exigence de l'Europe afin de pouvoir bénéficier d'un soutien financier. L'Europe vérifiera de près si le plan de l'entreprise lui permet d'être financièrement autonome à long terme et de pouvoir rivaliser avec les autres acteurs présents sur le marché. Tant qu'aucun accord social n'est conclu, nous ne pouvons toutefois pas encore nous prononcer sur l'organisation précise de cette société. Mais la SNCB s'efforce de conserver la structure actuelle du groupe fret, avec des entités de production et d'autres commerciales.



## SNCB Logistics présent à l'étranger

**D**urant le premier trimestre 2010, SNCB Logistics a présenté ses activités lors de divers événements. En février, le groupe fret était bien présent à la première *Rail Freight Conference*, une initiative du port d'Anvers destinée aux entreprises impliquées dans le transport ferroviaire. SNCB Logistics y avait un stand, et Geert Pauwels, Head of SNCB Freight Division, y a présenté au cours du programme de conférence nos activités intermodales. En mars, le groupe fret SNCB a participé à deux salons, *Move it!* à Genk et *SITL* (salon des solutions logistiques) à Paris. Les nombreux clients potentiels rencontrés durant ces deux événements ont loué l'approche professionnelle et dynamique des diverses entités commerciales de SNCB Logistics. Celles-ci doivent maintenant assurer le suivi et traduire cet intérêt en volumes.



Avant: un quai à Bruxelles-Chapelle, il y a six mois.  
Les murs sont couverts de graffitis.



Après: cette photo récente montre une nette différence.  
Les graffitis ont cédé la place à des murs impeccables.

## Journée de la propreté

# Grand nettoyage à Bruxelles-Chapelle

gare

**Les murs du point d'arrêt de Bruxelles-Chapelle constituent un lieu prisé de la communauté des tagueurs. Malheureusement, la détérioration ne s'arrête pas là: le point d'arrêt est également devenu le théâtre d'une série de problèmes et de conflits sociaux. C'est pourquoi les équipes NIT de la GRI-R de Bruxelles, coordonnées par Stijn Scheirlinck, ont décidé d'organiser une opération de grand nettoyage.**

Ce ne sont pas les graffitis en tant que tels qui sont préoccupants. Les graffitis peuvent être beaux et créatifs. Seulement, à Bruxelles-Chapelle, le point d'arrêt situé le long de la jonction Nord-Midi, la situation commence à se dégrader. Le quartier se voit confronté à la criminalité, qui se manifeste également dans et aux abords du bâtiment de la gare. Des visiteurs non désirés abusent souvent de l'infrastructure et abandonnent des tas d'ordures après leur passage. Cette ambiance attise le sentiment d'insécurité. Mais les équipes NIT de Bruxelles sont bien décidées à ne pas en rester là.

### Action d'assainissement

Infrabel est chargée de la fonction sociale d'accueillir les voyageurs dans un environnement aussi agréable que possible. Toute seule, Infrabel ne peut pas faire de miracles, mais, là où c'est possible, elle

est déterminée à mobiliser tous les moyens dont elle dispose.

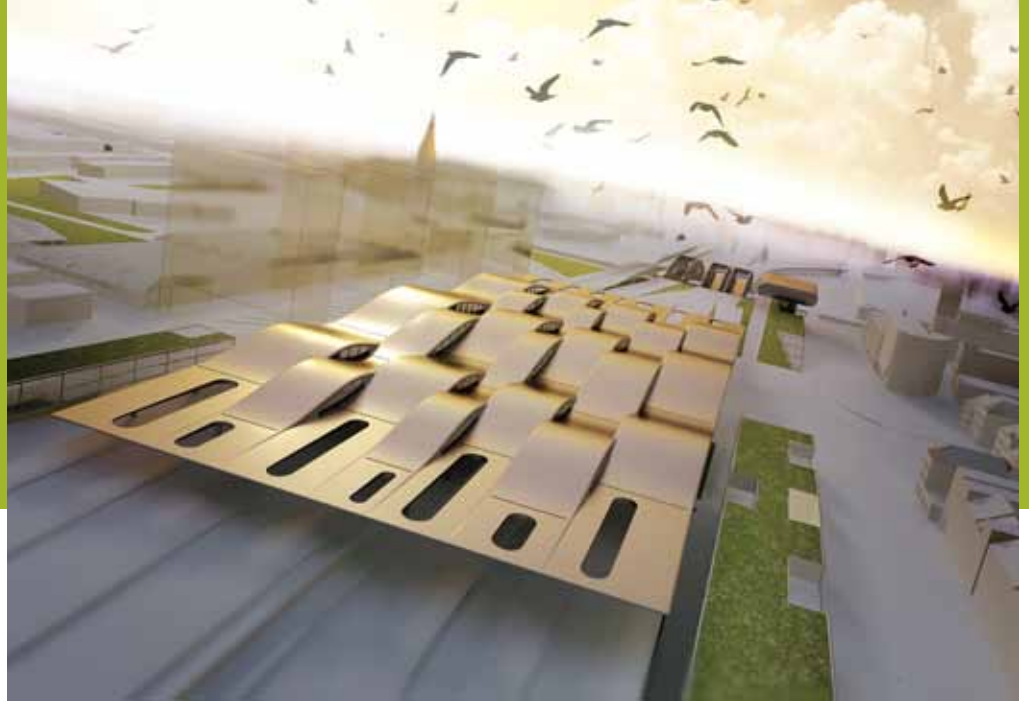
C'est pourquoi elle a lancé, l'année dernière, une opération d'assainissement. Celle-ci s'est attaquée en premier lieu aux quais, où tout a été nettoyé et repeint. Depuis, chaque jour, un membre de l'équipe NIT est présent pendant trois heures dans la gare pour y assurer des tâches de nettoyage, de peinture et de surveillance. Une mission délicate pour laquelle les équipes NIT s'investissent pleinement, tous les jours et en toutes les circonstances. Par ailleurs, Sécurail y intensifie sa surveillance. Initialement, l'opération semblait manquer son but, mais ces derniers temps on constate que les tagueurs commencent de plus en plus à baisser les bras.

L'opération de nettoyage s'étend progressivement aux cages d'escaliers et aux couloirs sous voies. Infrabel met tout en œuvre afin d'écarter les visiteurs non désirés en

dehors du bâtiment de la gare. Par ailleurs, la Direction Infrastructure, en collaboration avec le service Stations, rénovera également les façades extérieures de la gare.

### Tous ensemble pour une ville propre

Bien sûr, le problème est beaucoup plus englobant. La solution ne peut pas uniquement être fondée sur une approche répressive, mais demande également une politique de prévention, de sensibilisation et l'organisation d'initiatives à long terme. Pour la mise en œuvre de celles-ci, la collaboration de toutes les parties est cruciale. A travers les actions de ces équipes NIT motivées, Infrabel souhaite donner le signal qu'elle s'engage pleinement en faveur du confort du voyageur et espère pouvoir convaincre les autres parties concernées de se rallier à ce projet pour une ville de Bruxelles plus propre.



Efficiencence et esthétique

# Malines en mouvement

gare

**Le projet Malines en mouvement a pris de la vitesse il y a six mois grâce à la désignation de l'architecte italien Salvatore Bono comme concepteur d'une toute autre vision des abords de la gare.**

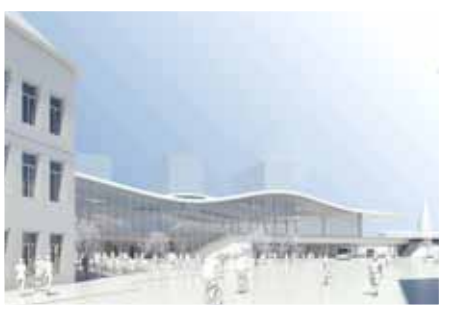
La mission de l'architecte est d'amener le bâtiment de gare à cadrer dans la philosophie de la gare du Holding SNCB. Carrefour multifonctionnel, la gare doit être un lieu où le voyageur peut employer son temps de manière efficiente et gagner du temps en profitant d'une gamme étendue de services. Elle doit en outre faire partie intégrante de la cité et vivre en osmose avec l'espace public. Le bâtiment actuel, adossé au talus élevé sur lequel les trains passent, constitue une barrière très gênante dans le tissu urbain.

## Point de rencontre

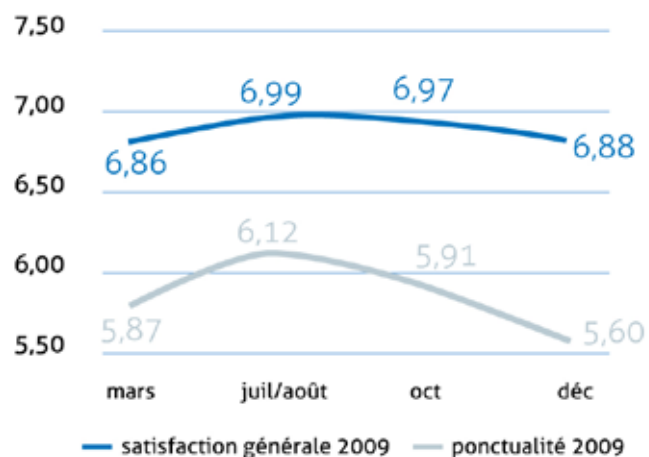
L'architecte Salvatore Bono est parti de l'idée que l'être humain doit se trouver en relation aussi harmonieuse que possible avec son environnement, qu'il soit voyageur, riverain, passant occasionnel, travailleur... ou

une combinaison de tout cela. Pour donner forme au bâtiment, Bono s'est inspiré des proches Vierendeelbruggen, un ensemble de ponts sur le canal de Louvain. La forme en arc de ces ouvrages d'art protégés constitue la couverture de la gare. Celle-ci devient un lieu de rencontre où le passant se sent chez lui. Le projet vise aussi à revaloriser sérieusement le quartier de la gare. Ce dernier n'est plus une porte de la ville, mais bien un élément indissociable de celle-ci.

Pour qui rejoint la gare en voiture, une déviation permet de s'extirper du nœud de trafic de la place de la gare; les cyclistes et piétons ont aussi leur privilège: ils auront autant que possible priorité sur le trafic motorisé. Pratiquement, l'actuel Postzegelviaduct doit faire place à un pont plus petit réservé uniquement aux bus, aux deux-roues et aux piétons.



Evolution: satisfaction générale versus ponctualité



## Baromètre qualité

# La satisfaction générale stagne

clients

**Comme chaque année, le bureau indépendant IPSOS a, en 2009, mesuré la satisfaction des clients de la SNCB. Petit coup d'œil sur les résultats.**

**E**n 2009, la satisfaction générale des clients a stagné: 70,6% ont donné un score d'au moins 7/10. En 2008, c'était 71%.

Les clients sont aussi relativement contents de l'accueil et du service dans les gares, du personnel SNCB, de la propreté dans les gares et du confort dans les trains.

Le prix et la ponctualité ont en revanche connu une baisse sérieuse. Seuls 43,4% des clients ont donné à la ponctualité des trains un score d'au moins 7/10 (contre 45,7% en 2008). Le rapport qualité/prix reçoit, quant à lui, un score de 7/10 de plus de 60% des voyageurs (comparé aux 66,5% de 2008).

### La ponctualité: cruciale !

La satisfaction générale obtient en 2009 un score moyen de 6,92/10 (contre 6,93/10 en 2008). La différence n'est pas significative.

La ponctualité obtient un résultat de 5,88/10 (5,99 en 2008) et entraîne dans sa chute la plupart des autres facteurs.

Ce résultat médiocre est en grande partie lié à l'impact important de la seule régularité sur la satisfaction des voyageurs. Cela montre bien le mécontentement des voyageurs face à la mauvaise ponctualité de nos trains et témoigne des attentes toujours plus fortes en matière de régularité.

### Bon score pour le personnel

Comme l'année précédente, le personnel

de la SNCB obtient un très bon score: 84,7% des personnes interrogées ont donné au personnel dans les trains un score de 7 sur 10. Pour le personnel en gare, le pourcentage est de 77,6% des personnes consultées.

### Propreté

La propreté des gares est le seul critère qui voit son résultat s'améliorer par rapport à 2008: 61,8% des personnes interrogées ont donné un score de 7 sur 10 (contre 60,9% en 2008).

#### VOYAGEURS DONNANT UN SCORE D'AU MOINS 7 SUR 10 (%)

|                                   | 2008 | 2009 |
|-----------------------------------|------|------|
| Satisfaction générale             | 71,0 | 70,6 |
| Accueil et service dans les gares | 76,0 | 75,5 |
| Propreté dans les gares           | 60,9 | 61,8 |
| Confort dans les trains           | 71,7 | 70,0 |
| Propreté dans les trains          | 64,0 | 63,2 |
| Fréquence des trains              | 58,0 | 56,9 |
| Ponctualité des trains            | 45,7 | 43,3 |
| Information dans les trains       | 64,1 | 61,7 |
| Personnel SNCB dans les trains    | 84,9 | 84,7 |
| Personnel SNCB dans les gares     | 77,9 | 77,6 |
| Information dans les gares        | 73,5 | 72,7 |
| Achat d'un titre de transport     | 81,5 | 78,3 |
| PRIX                              | 66,5 | 60,0 |



## Procédure de départ

# Ne montez pas dans le train après le signal de départ

**Vous courez après votre train, vous êtes soulagé de le voir encore à quai. Mais toutes les portes sont fermées sauf une et l'accompagnateur de train vous refuse l'accès à cette dernière porte ouverte. Respectez cette règle qui garantit votre sécurité. Comme membre du personnel du groupe SNCB, montrez l'exemple aux autres voyageurs.**

**A**vant le départ du train, l'accompagnateur siffle le départ et ferme les portes. Puis il commande l'IOT (*Indicateur Opération Terminée*), informant ainsi le conducteur que le train est prêt à partir. Si le train reçoit également à ce moment-là un signal vert de la cabine de signalisation, le conducteur peut démarrer après sept secondes. Ce délai donne à l'accompagnateur le temps nécessaire pour remonter à bord une fois l'IOT enclenché.

Dès lors, il ne peut plus laisser monter de voyageur car il ne peut plus annuler l'autorisation de départ, même lorsque les signaleurs n'ont pas encore donné le signal vert au

conducteur.

Jusqu'au moment du départ effectif du train, on se trouve dans ce que l'on appelle une *zone grise* qui représente régulièrement une source de conflits entre les voyageurs et le personnel des trains. Comme voyageur, vous estimez peut-être qu'il est encore possible d'embarquer, alors que l'accompagnateur de train doit vous en empêcher parce que le train peut démarrer d'un moment à l'autre. Ne lui en voulez pas, respectez l'accompagnateur, car votre sécurité est son premier souci. D'autant que comme membre du personnel du groupe SNCB, vous devez montrer l'exemple aux autres voyageurs.

## Qualité HR Infrabel lance le projet

### SATISF ACTION!

**Fin 2008, chaque collaborateur du Groupe SNCB a eu l'opportunité de participer à une vaste enquête de satisfaction. Les résultats ont, entre-temps, été examinés à la loupe. Sur base de cet examen, le service Human Resources d'Infrabel a lancé le projet Satisf'Action.**

**D**ans le courant de 2009, le service HR d'Infrabel a soumis les résultats de l'enquête de satisfaction *Mon opinion* à un examen minutieux. En concertation avec les différentes directions de l'entreprise, un nouveau projet a été lancé sur base de ces résultats, afin d'aboutir à un plan d'action qui soit le produit d'un dialogue avec les collaborateurs.

Infrabel œuvre en permanence à l'amélioration de l'environnement de travail, au sens le plus large du terme. C'est dans ce contexte déjà que le projet Rénov'Action a démarré l'an dernier (voir Connect 47, septembre 2009). Dans la même optique, I-HR a lancé récemment le projet Satisf'Action qui œuvrera, au cours des années à venir, en faveur de la satisfaction de tous les collaborateurs.

Dans le cadre de ce nouveau projet, 25 groupes de travail ont été organisés avec des collaborateurs issus des différentes directions et régions. Les résultats locaux de l'enquête y ont été présentés et discutés.

Sur la base des suggestions formulées dans ces groupes de travail, un plan d'action sera développé pour Infrabel dans son ensemble et pour chaque direction en particulier.

nous





Une voix et son fanclub

# Le speaker de Lier plébiscité par les voyageurs

talent

**Imaginez: un matin grisâtre, un quai bondé, les haut-parleurs annoncent un retard et ... les voyageurs sourient. À Lier, c'est une scène quotidienne. Grâce à la voix enthousiaste du speaker Hugo De Mey. Sur Facebook il compte déjà plus de 1850 fans.**

*personne ne monte dans le mauvais train.” Il répète les informations plutôt trop que trop peu, articule clairement, accentue les mots, et marque les pauses. Et ça marche. “Les accompagnateurs de train qui passent par Lier me disent souvent que les voyageurs posent beaucoup moins de questions dans cette gare”, raconte fièrement Hugo.*

Le succès soudain de Hugo ne lui est heureusement pas monté à la tête. Cela lui fait bien sur plaisir, mais ça ne le changera pas. Il fera toujours aussi joyeusement son travail qu'auparavant.

## Aperçu des réactions sur la fanpage de Hugo sur Facebook:

Cet homme efface d'une seule annonce la plus lourde grisaille matinale. Qui est-il? Que fait-il? Qu'est-ce qui le porte ainsi? Peu importe. Tant qu'il continue.

Il parle si clairement que même un sourd le comprendrait.

Parle-t-il aussi comme ça à la maison? “Très chers invités, ... La soupe sera servie avec un retard probable de 10 minutes”

**H**ugo de Mey travaille depuis 1974 pour les chemins de fer: d'abord comme commis d'exploitation et ensuite comme agent info trafic. Depuis des années, il s'acquitte de sa tâche avec sympathie et conviction, mais jamais encore il n'avait reçu autant de reconnaissance des voyageurs pour son travail que ces derniers mois. Début Mars, un jeune voyageur a créé son *fanclub* sur Facebook. En un rien de temps, notre speaker comptait près de 2000 fans.

La page a assez vite attiré l'attention des médias. Plusieurs journaux et radios flamands sont donc partis à la recherche de l'homme derrière le micro, et ont acclamé la voix forte, les *R qui roulent* et les voyelles appuyées de Hugo.

Selon Hugo, son succès tient au fait qu'il se met à la place des voyageurs: “*Mon but est d'informer les gens de manière telle que*

## APPEL

Vous avez un collègue qui mériterait, comme Hugo, d'avoir sa fanpage sur Facebook? Un collaborateur jovial, plein d'enthousiasme et de motivation, qui a toujours le mot pour vous remettre de bonne humeur? Faites le nous savoir sur [connect@b-holding.be](mailto:connect@b-holding.be)





Talent

# Avec le team B-Fast en Haïti

Lode Schops est sous-chef de gare à Geel. Depuis 2005, il fait aussi partie de l'équipe B-Fast.

Au début de cette année, il s'est rendu

avec l'équipe en Haïti pour aider les victimes du séisme.



**L**e 12 janvier 2010, j'ai vu aux infos l'annonce du grave tremblement de terre en Haïti. Quelques heures plus tard, je partais en compagnie des autres membres de l'équipe B-Fast vers l'aéroport de Melsbroek."

## Croix-Rouge

Lode Schops est ambulancier bénévole à la Croix-Rouge depuis 1976. Et depuis 2005, il fait aussi partie de l'équipe B-Fast. "Après le séisme au Pakistan en octobre 2005, je suis parti pour la première fois avec le team B-Fast. Haïti a été pour moi ma seconde expérience. J'y étais chef d'équipe logistique, ce qui revient à dire que je faisais un peu de tout: monter les tentes de l'hôpital de campagne, préparer les repas, prévoir le matériel nécessaire, aider dans le bloc opératoire, etc. Outre notre unité qui a monté et desservi l'hôpital de campagne, il y avait aussi une unité 'Search and rescue', qui recherchait des survivants sous les décombres". Pourquoi fait-il cela? "Peut-être que j'ai besoin d'aider les gens. En tout cas,

*c'est incroyable ce que l'on reçoit comme remerciements des victimes. Ou combien c'est beau d'aider à mettre un enfant au monde parmi tant de misère".*

## Conditions difficiles

La Belgique était le deuxième pays sur place avec ses équipes de sauvetage, 39 heures après la catastrophe. L'Islande était là la première et a donc coordonné toutes les actions de secours. "Après notre atterrissage à Port-au-Prince, nous nous sommes directement rendus dans la zone qui nous était attribuée (chaque équipe de sauvetage était en effet responsable d'une zone précise du lieu de la catastrophe) pour y installer notre hôpital de campagne. Le soir même, nous recevions l'ordre du SPF Affaires Etrangères de tout laisser tomber car notre sécurité n'était pas assurée. Cela nous a fait mal. Nos patients étaient abandonnés à leur sort. Heureusement, nous avons pu revenir le lendemain sous la protection des Forces Spéciales. Cela a été largement montré dans un reportage de CNN".

## Opérations

"Notre mission en Haïti a duré dix jours. Nous avons traité 900 patients et mené 120 opérations chirurgicales, dont 60 amputations. Ce n'était pas une sinécure que d'opérer dans un hôpital de campagne. Il est impossible de travailler de manière sté-

*rile, ce qui oblige de nettoyer les plaies au moins trois fois par jour.*

*Nous travaillons chaque jour de 7 à 19 dans des conditions climatiques pénibles: 38°C et une humidité de 93%".*

## Collègues

Comment parvient-il à combiner B-Fast et son job de sous-chef de gare? "Je peux heureusement compter sur la bonne compréhension de mes collègues, ici à Geel. Ils savent que je peux devoir partir immédiatement. Je prends alors congé et ils reprennent mes shifts. Sans eux, ce serait très difficile de combiner les deux".

## B-Fast:

- Belgian First Aid & Support Team: équipe d'intervention rapide qui propose une aide d'urgence lors de catastrophes à l'étranger
- mis en place en 2003, après le grave séisme en Turquie
- Team constitué de:
  - pompiers
  - membres de la protection civile
  - militaires
  - membres de la Croix-Rouge
  - infirmières
  - médecins

nous

Bram  
De Saedeleer,  
9.000 km pour  
la bonne cause



Pour la bonne cause

# Bram De Saedeleer: 9.000 km à vélo pour les jeunes sportifs handicapés

nous

**Sa tête vous dit quelque chose ? Normal ! Bram De Saedeleer est porte-parole néerlandophone d'Infrabel. Ce nouveau sportif s'est mis en tête d'enfourcher son vélo pour la bonne cause...**

## To Walk Again

En 2002, le triathlète Marc Herremans chute au cours d'un entraînement et se retrouve paralysé de la poitrine aux pieds. Huit mois plus tard, il participe à l'Iron-Man à Hawaï, en tant qu'athlète en fauteuil roulant.

En 2003, il crée la fondation To Walk Again. Celle-ci a pour but de donner aux personnes handicapées le droit de bénéficier des avantages du sport. Les deux centres To Walk Again (Tongerlo (Anvers), et Merelbeke) possèdent le matériel adéquat pour tout type de sport adapté aux personnes en chaises roulantes. Les jeunes sportifs y bénéficient aussi du soutien psychologique et mental d'un coach et des membres de l'équipe. Ceux-ci les encouragent à persévérer et à repousser leurs limites.

**F**in octobre 2009, explique-t-il, j'ai décidé de ressortir mon vélo de course et de m'entraîner un peu, pour être en meilleure forme. Mais souvent, je manquais de temps après le travail. C'est ainsi que, depuis novembre, je vais travailler à vélo 3 à 4 fois par semaine (55 km aller-retour) et je parcours 150 à 200 km le week-end, avec mon coéquipier Tim Vernailen (ingénieur civil chez I-I 913: Rail (soudure, meulage, contrôles) – Equipements de mesures – Analyses-Investissements ateliers).

Je manquais parfois de motivation: pas évident de s'entraîner sans but précis, qu'il vente ou qu'il pleuve. Je me suis donc fixé pour objectifs de participer au Tour des Flandres (260 km), le 4 avril dernier, ainsi qu'à La Marmotte, en juillet (174 km dans les Alpes). Un fameux défi sportif!

Pour apporter un petit plus à ma motivation, j'ai fait appel à deux sponsors du secteur de l'horeca, qui souhaitaient faire un geste et m'encourager à relever ce défi. Ainsi, pour chaque km parcouru, lors de mes entraînements ou d'une course, ils s'engagent à reverser chacun 0,10 € à la fondation 'To Walk Again' (voir encadré). De plus, l'un comme l'autre ajoutent encore 100 € par défi réussi (Tour des Flandres + Marmotte). D'ici le 3 juillet, j'espère ainsi avoir parcouru 9.000 km, engrangé une somme de 1.800 € et réussi mes deux défis (400 €). Cela ferait ainsi 2.200 € pour cette association.

Je suis vraiment heureux de contribuer à cette cause...

La prochaine étape ? Réussir La Marmotte ! Pour la Fondation, mais aussi un peu pour moi-même ! conclut-il avec un large sourire.



## Transport exceptionnel ! La voiture royale aux Pays-Bas

Le service *Patrimoine historique* a dans ses trésors quelques perles rares qui témoignent de de la longue histoire des chemins de fer de notre pays. L'une d'entre elles a été prêtée au *Nederlandse Spoorwegmuseum* d'Utrecht.

**A**u Spoorwegmuseum d'Utrecht se tient du 15 avril au 5 septembre 2010 l'exposition *Royal Class*, qui a été inaugurée par la Reine Beatrix. Dans le cadre de cette exposition, les visiteurs découvrent les trains royaux de l'Europe entière. La Belgique est de la partie, le service *Patrimoine historique* de la SNCB Holding ayant prêté la voiture-salon du Roi Albert 1er. Cette voiture à la décoration intérieure Art Déco date de 1912; c'est une pièce exceptionnelle. Il s'agit de l'une des rares voitures offrant tout à la fois un salon pour 8 personnes, une salle à manger pour 10 personnes, et une cuisine avec son office.

### Une voiture sur un camion

Mais comment acheminer jusqu'à Utrecht une pièce de musée sur roues ? En camion ! Aussitôt dit, mais pas aussitôt fait ! Au terme d'une préparation technique longue de plusieurs mois, le 30 mars fut enfin le grand jour. Notons que cette prouesse a été possible grâce à une excellente collaboration entre la Holding, Infrabel, la SNCB et B-Cargo.

Le Port de Bruxelles a lui aussi joué un rôle de premier plan dans cette opération hors du commun. La voiture a été acheminée sur les rails de Schaerbeek jusqu'à l'avant-port de Bruxelles, où l'entreprise Derichebourg a mis ses infrastructures à disposition pour la délicate opération de chargement. Après des heures de travail au millimètre près, le transport exceptionnel a pu prendre le départ pour Utrecht dans les meilleures conditions possibles.

Vous voulez en savoir plus sur cette exposition ? Surfez sur [www.spoorwegmuseum.nl](http://www.spoorwegmuseum.nl)



## Bornes d'info en test

**S**NCB Mobility prévoit l'installation de bornes d'information dans les gares. L'objectif est de permettre aux voyageurs de retrouver, d'un simple geste du doigt sur l'écran, toute une série d'informations, comme les tarifs ou les horaires. On y trouvera également des renseignements touristiques sur la ville où l'on se situe, les recrutements au sein du groupe SNCB. A terme, on devrait pouvoir y accéder aussi au site Railtime d'Infrabel.

Des bornes sont actuellement testées à Jambes et Waregem. Le test de six mois s'achèvera en principe en juin.

A terme, selon le bilan de l'expérience, l'installation de telles bornes pourrait être étendue – outre Waregem et Jambes – dans les gares de Ninove, Leuze, Turnhout, Landen, Tamines, Marbehan, Jette, La Panne, Audenarde, Huy, Mol et Halle. Par la suite, dans un deuxième temps, toutes les gares pourraient être équipées.

## sncb.be meilleur que thalys.be?

**L**e site web *pagtour.net*, site français dédié au voyage, le dit sans détour: "Pour réserver Thalys, passez par la SNCB c'est plus rapide". Voilà une nouvelle qui ne peut que faire plaisir.

On apprend ainsi que le site de Thalys ne mentionne pas de manière claire certains tarifs, comme les Best Deals. En revanche, ils sont aisés à retrouver sur le site de la SNCB.

Mieux: l'auteur de l'article ajoute qu'en appelant Thalys au téléphone, c'est sur le site [sncb.be](http://sncb.be) que l'opératrice se rend pour chercher toute l'info sur les Best Deals.

clients



# Une pièce de 5 euros pour les 175 ans de Chemins de fer en Belgique

La place importante que le chemin de fer représente dans le développement de notre pays, et sa riche histoire, sont l'occasion pour la Monnaie Royale de Belgique d'émettre une pièce commémorative de 5 euros. En accord avec la SNCB-Holding, il a été décidé de faire figurer sur cette pièce deux éléments essentiels de l'histoire de nos chemins de fer: d'une part, *Le Belge*, une des premières locomotives ayant circulé en Belgique et, d'autre part, Thalys, symbole de la grande vitesse.

Il s'agit d'une pièce en argent, d'un diamètre de 30 mm, pesant 14,60 gr. Elle est tirée à 20.000 exemplaires, livrée dans un écrin en bois avec certificat d'authentification.

## Prix spécial pour les cheminots

Cette pièce de collection est proposée à un prix très intéressant aux membres du personnel du Groupe SNCB et aux retraités: 28,60 euros (frais d'expédition inclus) au lieu de 32 euros. Ce prix spécial est limité à l'achat d'une seule pièce par personne.

Pour la commander, il vous suffit de verser, uniquement par virement bancaire, la somme de 28,60 euros sur le compte 000-0020448-78 de SNCB-Holding, H-CO.023

**Mentionnez clairement votre numéro d'identification en référence de votre virement.**

La commande vous sera envoyée directement par la Monnaie Royale de Belgique dès réception de votre paiement.



## Cinematek publie Rail

A l'occasion du 175<sup>ème</sup> anniversaire du premier train entre Bruxelles et Malines, la Cinémathèque royale s'est plongée dans les archives à la recherche de films qui témoignent de l'histoire des Chemins de fer belges. Vous découvrirez le résultat dans un livre + DVD disponible dans le commerce depuis le 5 mai.

Douze films qui proviennent des archives de la Cinémathèque royale et de la SNCB-Holding montrent à quel point les trains, les lignes de chemins de fer et les gares, mais aussi les gens et le monde qui les entourent ont évolué. Herman Welter, journaliste du rail, signe les textes et les commentaires des films.

*Rail* fait partie d'une série, "d'un projet" précise Erik Martens, directeur de la collection, "qui vise à raconter en images l'histoire du vingtième siècle". La Cinémathèque avoue avoir particulièrement aimé le partenariat avec SNCB Holding. "C'est un partenaire qui possède des archives et nous avons pu ainsi, en plus des bandes d'actualité que nous possédons, disposer de documentaires d'entreprise et de productions publicitaires, deux catégories difficiles à retrouver la plupart du temps".

## Notre privilège

Les collaborateurs en activité et les pensionnés du Groupe SNCB peuvent se procurer l'ouvrage:

- soit au prix de 12 euros (au lieu de 19) en se présentant au centre philatélique en semaine de 9 à 12 heures ou de 14 à 16 heures, 85 rue de France à 1060 Bruxelles;
- soit en virant 13,66 euros (frais d'envoi inclus) au compte 000-0020448-78 avec la mention DVD + votre numéro d'identification.

