

# CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 01.2011 | #62



## L'info public grande priorité

### **INFO@VOYAGEURS**

en temps réel pour les clients SNCB

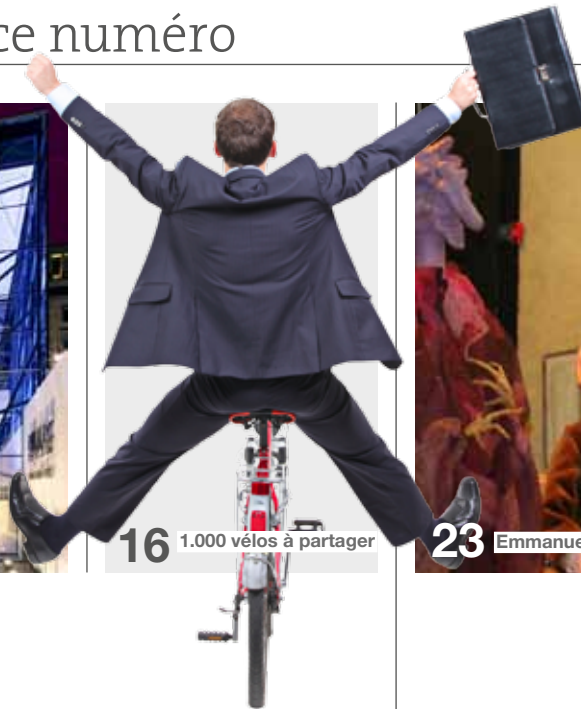
### **MOTEUR DE LA MOBILITE**

le Holding promeut la voiture électrique et le vélo

### **LES RISQUES SOUS LA LOUPE**

au quotidien chez Infrabel

## dans ce numéro

**6** OC/NOC relève le défi**13** Next event au Square**16** 1.000 vélos à partager**23** Emmanuel tient les ficelles**TALENT**

Un award pour H-CPS

**3**Une nouvelle organisation ICTRA orientée *client***6****MÉTIER**SNCB Logistics, filiale opérationnelle à partir du 1<sup>er</sup> février 2011**8**

De l'information en temps réel s'il vous plaît !

**9**

Les risques sous la loupe

**20**

RDV: grands changements en 2011

**21**

L'Info Public, équipe dynamique et novatrice

**22****CLIENTS**

La vente aux agences de voyages et tour-opérateurs

**10**

Solutions vertes pour les entreprises

**19****MATÉRIEL**

La TBL1+ s'installe encore en 2011

**15****MOBILITÉ**

Vélos partagés dans 40 gares

**16**

Un projet pilote avec des voitures électriques

**17****NOUS**

Zoom sur le catering de direction

**12**

Next Station, next event

**13**

Outlook: c'est parti !

**18**

Emmanuel Fabel tient les ficelles

**23****EN BREF****4-10-14**

## colofon

**EDITÉ POUR LE GROUPE PAR  
SNCB HOLDING**

**AVEC** Jean-Pierre Vantighem,  
Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies  
De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart,  
Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Vanessa  
Vandenbruwaene et Barbara Verwilligen

**PHOTOS**

Leo Goossenaarts, Denis Moinil, John Deroo

**MISE EN PAGE**

www.jaja.be

**PRODUCTION**

Albe De Coker

**ADRESSE**

Connect, H-CO.001, s. 26/2  
52-54 rue de France  
1060 Bruxelles  
connect@b-holding.be

MEMBRE DE  
**ABC**

LE PAPIER DE CONNECT  
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT





talent



AVEC DES FLEURS...

# Un award POUR H-CPS

Le 10 décembre dernier, H-CPS s'est vu décerner le IFOH award (Inspirational Forum for Organizational Health). Toutes les explications par Jean-Luc Marres.

**J**ean-Luc Marres: "IFOH, c'est une organisation néerlandaise qui s'intéresse de près aux institutions, services qui promeuvent et favorisent le bien-être au travail". Qu'est-ce qui a joué dans le fait que nous ayons obtenu cet award ? "Ils ont probablement dû être impressionnés par la manière dont nous avons accompagné les victimes de la catastrophe de Buizingen. Nous avons assuré un soutien psychosocial à toutes les personnes concernées par l'accident. Par ailleurs, nous avons également réalisé une étude qui répond aux obligations légales, notamment une analyse de risques de la charge psychosociale engendrée par le travail, et ce très spécifiquement chez les conducteurs de trains. Une charge qui peut résulter de la nécessaire vigilance permanente, de leurs prestations spécifiques, de l'exercice d'une fonction de sécurité. Une analyse de risques que nous avons effectuée notamment via une enquête. On en a parlé au sein de la commission parlementaire qui a été mise en place suite

"Ce n'est pas pour rien que nous avons 9 psychologues dans notre service."

Jean-Luc Marres



à la catastrophe. Voilà donc pour nous les deux headliners de l'année 2010".

## Un investissement permanent

Jean-Luc Marres: "Nous avons déjà travaillé à toutes ces matières précédemment. Ce n'est pas pour rien que nous avons 9 psychologues dans notre service. Les collègues qui sont en contact avec la clientèle (par exemple, les collaborateurs de Securail, les accompagnateurs et conducteurs de train) sont parfois confrontés à des situations difficiles. Ce sont souvent les propres collègues de ces collaborateurs qui, formés par nos psychologues, leur apportent en cas de problème le premier soutien pour les accompagner le mieux possible. Pensons par exemple aux Buddies pour le personnel d'accompagnement des trains. Ce sont souvent les premières heures qui suivent un incident qui sont les plus importantes, notamment parce que c'est le moment où la victime doit fournir son témoignage. Aidé par un collègue qui le soutient, le collaborateur n'est pas seul". ■



## Kim Clijsters A RENCONTRÉ NOS JEUNES CLIENTS

Le 9 décembre, premier jour des Antwerp Diamond Games, Kim Clijsters a reçu 25 jeunes utilisateurs fidèles du train, en compagnie de Marc Descheemaeker.

Les jeunes invités étaient les heureux gagnants d'un concours organisé sur le site web de la SNCB pour les détenteurs d'une carte scolaire. Pendant une heure, ces 25 jeunes ont eu l'occasion de converser avec la star du tennis mondial, de se faire photographier en sa compagnie et de lui demander un autographe.

C'est en remerciement de l'aide apportée gratuitement le 17 octobre dernier par la SNCB que Kim Clijsters a bien volontiers accepté le rendez-vous d'Anvers-Central. Le 17 octobre dernier, Kim Clijsters, marraine de l'association SOS Villages d'Enfants/SOS Kinderdorpen, invitait 10.000 enfants à Plopsaland (rebaptisé pour l'occasion Kimsland), dont 5.000 enfants de familles défavorisées. A cette occasion, la SNCB s'était portée volontaire pour acheminer gratuitement ces enfants et leurs accompagnants en train.



## 17<sup>e</sup> action de Noël

Pour la 17<sup>e</sup> année consécutive, des membres du personnel du Groupe SNCB organisaient, avec la ville de Courtrai et nombre d'entreprises locales, une grande action de Noël autour du thème *Minuit moins cinq pour les enfants dans le besoin*.

Chaque année, les organisateurs de l'action de Noël réalisent un travail colossal pour que leur projet soit une vraie réussite. Avec le soutien de différents sponsors, ils récoltent des fonds au profit des associations d'aide à l'enfance et à la jeunesse de la région.

Plusieurs initiatives étaient au programme cet hiver. Du 3 décembre au 6 janvier, chacun des sapins décorant les gares de Courtrai et de Gand pouvait être sponsorisé. Des bouteilles de Cava, ainsi que 13 œuvres d'art uniques ont été vendues. Enfin, l'action de Noël de Courtrai ne serait pas ce qu'elle est sans le traditionnel train de Noël. Cette



## IFB VERS L'EUROPE

S'appuyant sur sa position forte dans le transport de conteneurs maritimes dans les ports d'Anvers, Zeebrugge et Rotterdam, ainsi que dans le transport routier de conteneurs de Belgique en Espagne, France, Italie et Roumanie, IFB (Inter Ferry Boats) a décidé d'étendre son réseau vers l'Europe du Sud-est en employant une partie du personnel spécialisé et des ressources d'ICF



## À COURTRAI

année encore, il a circulé en musique, de Courtrai à Gand, pour la bonne cause.

Le 6 janvier dernier, le gouverneur Paul Breyne et Mimi Smith, les parrain et marraine de cette 17<sup>e</sup> édition, ont remis la somme récoltée aux différentes associations, dans l'enceinte de la maison communale de Ingelmunster. Parmi elles, le *Kindervriend* (Rollegem), le *Thuisbegeleiding 't Veer* (Ostende), le *Vertrouwenscentrum Kindermishandeling* (Flandre occidentale), *De hond in 't kegelspel* (Courtrai), *De Vier* (Geluwe), *Huizen Dries* (Zwevegem, Sint-Denijs), *Den Optimist* (Ingelmunster) et *De Kromme Boom* (Gent).

## ITALIE: Première entreprise ferroviaire privée

Arenaways est le premier opérateur ferroviaire privé à profiter de la libéralisation du transport intérieur de voyageurs en Italie.

Le 15 novembre, elle a commencé avec des trains inter city directs entre Milan et Turin. Cette compagnie ferroviaire italienne a été fondée en 2009 et porte le nom de son fondateur Giuseppe Arena, ancien employé de Trenitalia.



## BIENTÔT un plan *Castors* CHEZ INFRABEL ?

Si votre train est en retard, c'est peut être dû... aux castors !

Surréaliste ? Pas vraiment: le long de nos rivières ardennaises (l'Amblève, l'Ourthe, la Semois...), ces grands rongeurs semi-aquatiques coupent des arbres qui atterrissent parfois sur les voies et/ou la caténaire. Cela cause pas mal de perturbations sur le réseau, et particulièrement sur les lignes 42 (Rivage-Gouvy), 43 (Liège-Luxembourg), 162 (Namur-Luxembourg), 165 (Arlon-Libramont) et 166 (Dinant-Bertrix).

La solution mise en œuvre par Infrabel, pour cohabiter harmonieusement avec ces bêtes, capables de couper un arbre en une nuit ? Visiter régulièrement les berges adjacentes aux voies, et repérer les arbres entamés pour les couper préventivement. Une sorte de *patrouille des castors*, donc !

## DU SUD-EST

(Intercontainer-Interfrigo sa).

L'objectif immédiat est que le niveau de la qualité des services soit maintenu et amélioré alors que des destinations en Allemagne, Turquie, Roumanie, Bulgarie, Grèce et d'autres pays des Balkans s'ajoutent au réseau d'IFB. IFB se concentre sur l'amélioration des services, avec des temps de transit aussi courts que possible et une performance fiable.

## Walcourt: UNE PAGE SE TOURNE

Le dimanche 12 décembre 2010, lors du changement d'horaires, le dépôt de Walcourt a cessé d'exister.

Le tout dernier accompagnateur du lieu, Emmanuel Charlier, prend désormais ses services à Mariembourg.

Une page est ainsi tournée à Walcourt. Située sur la ligne 132 Charleroi-Sud – Mariembourg – Vireux terminée en 1854, la gare a été très importante. En partaient des trains vers Florennes, Lanefte, Thuillies, et bien sûr Charleroi et Mariembourg. Le dépôt de Walcourt a compté quelques dizaines de chefs-gardes.

Le vendredi 10 décembre dernier, Daniel Maguin-Vreux, agent de liaison de Mariembourg, a symboliquement *mis la clé sous le paillason* du dépôt.





ICTRA INFRASTRUCTURES &amp; OPERATIONS

# UNE NOUVELLE ORGANISATION

ICTRA s'est réorganisé, pour mieux faire front avec Syntigo, filiale du Holding, au marché ICT. Son service Infrastructures et Opérations vit une même évolution, pour mieux répondre aux besoins de la clientèle et atteindre un niveau toujours plus élevé de qualité.

**L**e bon fonctionnement des chemins de fer a toujours nécessité des moyens de communication performants. C'était déjà le cas aux temps héroïques de la traction vapeur avec la télégraphie. Ce l'est davantage aujourd'hui, suite à l'utilisation intensive du réseau de transmission de base (backbone). Pratiquement tous les équipements techniques, depuis votre PC ou le téléphone jusqu'à la supervision des circuits de signalisation, communiquent grâce à ce réseau, à l'instar de l'internet, via le désormais célèbre protocole IP.

Le réseau backbone ICTRA est en effet devenu, comme internet, un service à part entière. Tout comme pour le réseau d'alimentation électrique, sa défaillance peut entraîner

l'arrêt pur et simple des nombreux systèmes qui y sont connectés ! D'où la nécessité de le garder sous monitoring permanent.

### Qualité orientée client

Le Système de Management de la Qualité (SMQ), mis en place il y a un an (voir Connect n° 51) ainsi que d'autres mesures d'amélioration permettent de garantir aux clients d'ICTRA et de SYNTIGO que le réseau de base est sous contrôle. Une certification ISO9001 en atteste. Philippe Claes, Chef du service ICTRA.3 *Infrastructures & Operations* et Vincent Philippo, Chef de la division ICTRA.31 *Operations* sont particulièrement fiers de le rappeler.

Cet effort se poursuit inlassablement, en particulier par la mise en place, depuis le 1<sup>er</sup> janvier, d'une organisation davantage orientée *client*. Les centres de monitoring (OC, Operations Center, et NOC, Network Operations Center) sont les premiers concernés par cette évolution puisque ces deux entités, l'une pour les aspects IT, l'autre pour les aspects télécom, fusionnent pour former un *super NOC* flanqué d'une nouvelle activité appelée SLM: Service Level Managementdesk.

### Le NOC, bien plus qu'un Call Center

Le rôle du NOC ne s'arrête plus aujourd'hui à la surveillance du réseau backbone ou à la résolution des incidents. Il analyse les problèmes récurrents afin d'en identifier les causes profondes. "Notre système est prévu pour garder la trace des incidents qui se reproduisent régulièrement" explique Djoko Soegito, res-

ponsable du NOC. "Ces statistiques font ensuite l'objet de réunions entre les différents business units responsables des technologies afin de déterminer la cause des problèmes et d'y apporter une solution définitive".

Le SLM, mis en place dans le cadre de la nouvelle organisation, constitue à cet égard la tour de contrôle des services offerts. Sa mission: surveiller la bonne application des SLA (Service Level Agreements) afin que chaque équipe de terrain puisse terminer son intervention dans les temps prévus par le contrat d'assistance. "Ils prennent les initiatives, allant si nécessaire jusqu'à appeler un agent de la troisième ligne pour lui signaler qu'il lui reste une demi-heure pour résoudre un incident !" souligne Ludovic Dupont, responsable du SLM desk et qui chapeaute aussi le NOC et le Call Center auquel vous faites appel, à l'occasion, via le 83100...

### 2011, l'année des challenges...

Les défis ne manquent donc pas pour le NOC. Parmi ceux-ci, le plus ambitieux est sans nul doute la fusion des activités IT et télécom; une opération dont les prémices datent de 2005 et qui vient d'être finalisée le 1<sup>er</sup> janvier dernier. "Nous avons calqué notre structure sur celle d'ICTRA/Syntigo qui ont associé leurs activités télécom et IT pour embrasser le marché ICT. Les équipes sont organisées différemment, les écrans de monitoring sont changés pour s'adapter à cette nouvelle organisation. Nous travaillons à la standardisation de l'équipe, des procédures, de l'organisation et des systèmes depuis 6 ans ! Notre but: offrir un meilleur service, garantir le respect des SLA et réduire les

# orientée *client*

temps de résolution” explique Vincent Philippo.

“Concrètement, une équipe de 9 personnes va se spécialiser dans les solutions business. Une autre équipe se spécialisera dans tout ce qui est solutions TE: téléphonie opérationnelle, caméras de surveillance, systèmes d’information aux voyageurs, coffres forts, etc. Et une troisième équipe va s’occuper de la partie infrastructure” explique Djoko Soegito. “Chaque personne aura son domaine de spécialité déterminé de manière claire et l’impact sur la résolution des incidents sera notable”.

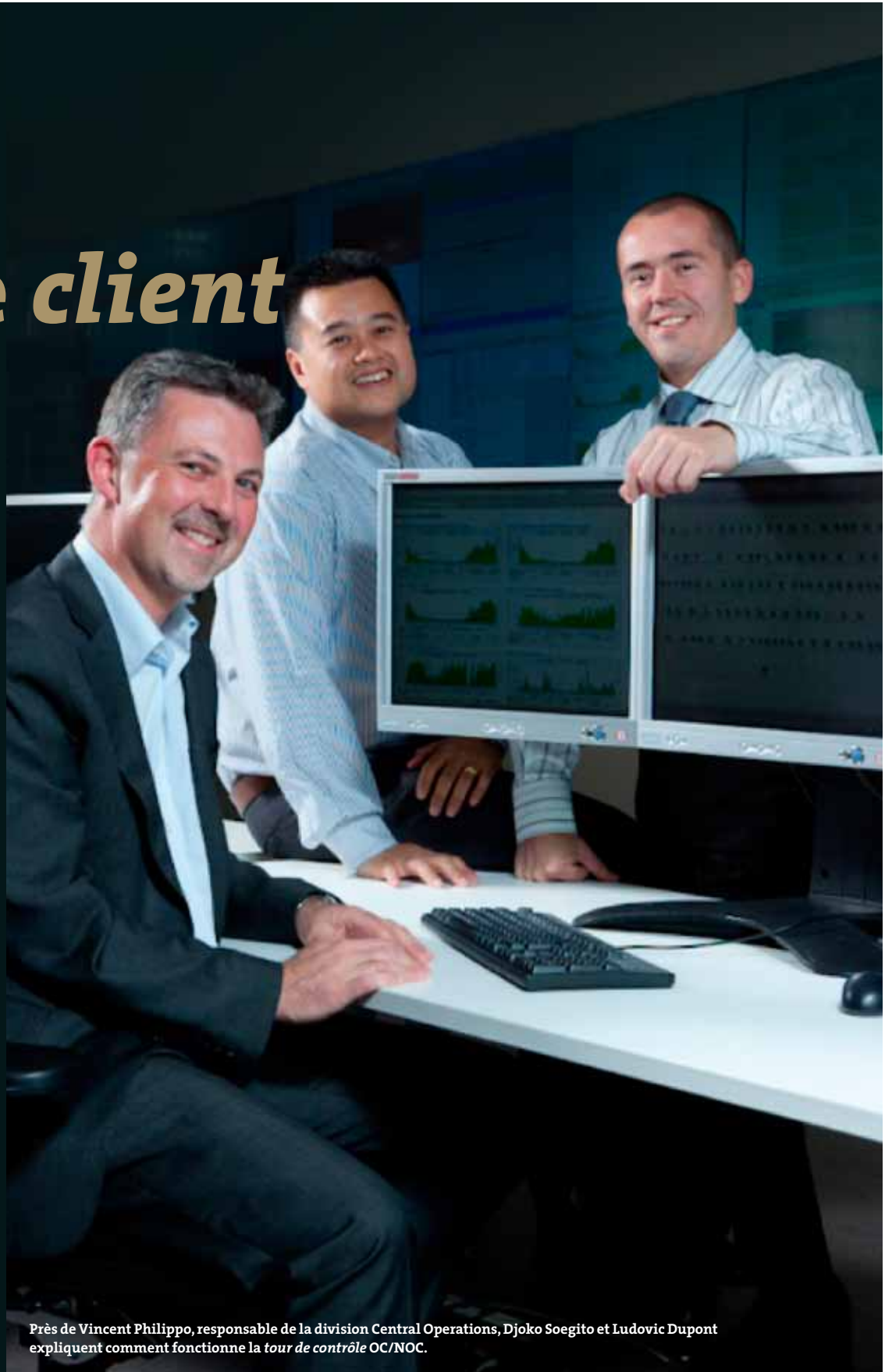
## ...pour les équipes du terrain aussi !

Mais, comme le souligne Philippe Claes, toutes ces missions ne peuvent se concrétiser sans l’aide et les interventions des quelque 370 techniciens à pied d’œuvre dans les 9 sous-zones télécom (ICTRA.33). Mais cela, il en sera question dans un prochain CONNECT. ■

## Le Call Center et le NOC en quelques chiffres

- 80 collaborateurs dont 36 se relayent 24 heures sur 24
- Environ 5.000 incidents traités par mois
- Environ 15.000 appels mensuels au Call-Center
- 600 serveurs monitorés
- 185 applications sous surveillance

Près de Vincent Philippo, responsable de la division Central Operations, Djoko Soegito et Ludovic Dupont expliquent comment fonctionne la tour de contrôle OC/NOC.



SNCB LOGISTICS

# Filiale opérationnelle

## À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> FÉVRIER 2011



Connect a rencontré Geert Pauwels,  
CEO de SNCB Logistics au sujet de l'accord  
social et de l'avenir du groupe fret.

**U**n consensus social a été atteint en novembre. Que va-t-il se passer concrètement dans les prochains mois ?

Le consensus social constitue une importante marque de confiance dans l'avenir de l'activité fret au sein de la SNCB. Il reste encore un nombre de défis avant que SNCB Logistics s.a. devienne opérationnelle le 1<sup>er</sup> février. L'élaboration concrète de l'accord est actuellement discutée dans un groupe de travail spécifique cargo, en concertation avec les organisations reconnues. Ensuite, nous communiquerons précisément à chaque membre du personnel ce que cela signifie pour elle ou lui. Pour tout le monde, l'imprécision dure depuis longtemps. J'espère que cela va changer rapidement. La poursuite de la réalisation du plan industriel reste focalisée sur l'augmentation de la productivité et l'amélioration de la qualité. Parallèlement, j'attends beaucoup des filiales commerciales pour augmenter les volumes à transporter et développer encore davantage le groupe sur les plans logistique et international.

**Pouvez-vous nous expliquer brièvement pourquoi il était inévitable de transférer l'activité fret dans une filiale SNCB Logistics s.a. ?**

L'activité fret devait être urgemment et profondément restructurée pour devenir rentable et concurrentielle. La réalisation du plan industriel a mené à des économies importantes et a donné de nombreux résultats opérationnels, mais un refinancement de l'activité était nécessaire pour

garantir la viabilité à long terme. Pour obtenir une dernière fois un soutien financier, la Commission européenne a imposé le transfert de l'activité dans une entreprise séparée de droit privé, afin d'avoir une transparence maximale sur les flux financiers et d'empêcher désormais les subsides. La nouvelle entreprise SNCB Logistics s.a. existe et dispose des licences ferroviaires A et B et des certificats de sécurité nécessaires. Le 1<sup>er</sup> février aura lieu le transfert par phase des activités et des actifs vers cette entreprise indépendante.

**Que contient l'accord social ?**

L'accord respecte toutes les garanties qui ont été données au personnel; la sécurité d'emploi est maintenue. Il prévoit que les services centraux, les conducteurs de train, les filiales commerciales et de production sont reprises dans SNCB Logistics s.a.. Les ateliers restent à la SNCB et fourniront des services à SNCB Logistics s.a. sur la base d'un contrat de services. De la même manière, les RCC fourniront des prestations de gare. Pour les RCC, des garanties ont été données qu'en toutes circonstances, un cadre statutaire sera maintenu.

**L'avenir de l'activité fret s'annonce-t-il prometteur ?**

Il y a encore beaucoup de travail à faire avant d'être vraiment concurrentiel. Je suis convaincu que cet accord constitue une base solide et donne à l'activité fret et au personnel un point de départ aussi favorable que possible. Nous continuons d'investir dans l'extension des services, comme récemment dans le Nord de la France. En continuant à se focaliser sur la qualité et la productivité, nous réussirons à devenir un acteur logistique important en Europe. ■



## INFO AUX VOYAGEURS

# L'Info Public

## ÉQUIPE DYNAMIQUE ET NOVATRICE

Afin d'offrir une information de qualité aux voyageurs, Infrabel a mis en place la cellule Info Public. Sa mission: communiquer sur l'état du trafic ferroviaire en temps réel.

L' aventure commence en 2008. Suite à un incendie dans une loge de signalisation à Bruxelles Nord, le trafic ferroviaire subit de très fortes perturbations. Bien que le personnel d'Infrabel s'investisse corps et âme pour résoudre le problème, les voyageurs restent encore trop peu informés.

"L'incendie à Bruxelles Nord a provoqué une véritable prise de conscience" explique Patrice Dagnelie, responsable de l'équipe Info Public chez Réseau. "L'information aux voyageurs est alors devenue l'une des grandes priorités d'Infrabel. Dans le mois de l'accident, le projet d'une équipe Info Public est lancé. Les premiers agents sont opérationnels dès le mois de septembre 2009".

Aujourd'hui, l'équipe compte six personnes qui se relaient jour et nuit pour informer, en temps réel, les voyageurs des perturbations qui affectent le réseau.



"Nos collaborateurs ne sont pas de simples passeurs d'informations."

### D'où vient l'information et où va-t-elle?

Les agents de la cellule Info Public ont établi leurs quartiers au cœur du Traffic Control. Cette position centrale leur permet d'être à la source de l'information.

Aux heures de pointe, la quantité d'informations en provenance du Traffic Control est impressionnante. Il faut donc des moyens de communication particulièrement variés et efficaces. Actuellement, grâce à un programme informatique appelé CLISST, les agents d'Info Public diffusent les informations via les canaux Railtime, c'est-à-dire via l'info banner du site web et les moniteurs de crise des gares importantes, mais aussi via Railtime mobile, Railtime by phone, télétexte et RSS. Selon la nature de l'événement, ils informent également les porte-

paroles d'Infrabel et les membres de l'équipe de crise avec qui ils collaborent régulièrement, notamment dans la rédaction des annonces spéciales pour les speakers.

### Un service plein d'avenir

L'Info Public est en évolution constante. "Ce ne sont pas de simples passeurs d'informations" explique Patrice Dagnelie. "Au contraire, les agents participent activement à l'amélioration de leurs moyens de communication. En tant que responsable, je suis l'intermédiaire entre les propositions de l'équipe et la réalisation technique de leurs demandes". A l'avenir, l'une de leurs tâches les plus importantes sera de proposer des alternatives aux voyageurs en cas de trafic perturbé. Un travail qu'ils entament dès à présent, grâce aux moniteurs de crise. ■



## SNCB Logistics ACTIF DANS LE NORD DE LA FRANCE

SNCB Logistics a développé une offre ferroviaire complète dans le nord de la France via ses filiales Xpedys, spécialisée dans les solutions logistiques pour le transport conventionnel et OSR France, opérateur ferroviaire.

Comme opérateur ferroviaire, OSR France organise la production et l'organisation du transport en wagons isolés (trafic diffus) et en trains complets dans le nord de la France. Avec cette offre commercialisée notamment par Xpedys, SNCB Logistics répond à la demande croissante d'une série d'entreprises industrielles françaises et belges touchées par la contraction et la complexification de l'offre du trafic diffus en France.

En plus des trains complets, SNCB Logistics a créé un système de trafic diffus, incluant la desserte finale sur l'embranchement particulier des sites des entreprises dans ce périmètre élargi. Les principaux hubs français se situent à Aulnoye et Tergnier. En Belgique, Monceau sera la gare de triage dédiée au trafic diffus pour cette zone en France.

Ces transports ferroviaires sont réalisés en étroite collaboration entre B-Cargo Operations et OSR France, mais aussi avec d'autres opérateurs ferroviaires travaillant déjà en France.

Le groupe logistique confirme ainsi ses ambitions de développer davantage ses services internationaux et de mettre en place des solutions logistiques de bout en bout. ■

SNCB EUROPE

## La vente aux agences ET TOUR-OPÉRATEUR



SNCB Europe est chargée du transport international de voyageurs. Ses activités sont de deux ordres: la production de transport et la distribution de billets.

La vente aux agences de voyage et aux tour-opérateurs est un des canaux de distribution.

**L**a distribution est un pilier essentiel pour SNCB Europe, car elle concerne la commercialisation des trains internationaux. La vente s'opère via quatre canaux:

- les guichets internationaux,
- le site web,
- le Contact Center,
- les agences de voyages, tour-opérateurs et entreprises.

Le poids le plus important, dans le chiffre d'affaires, est réalisé par les guichets. Viennent ensuite les agences de voyages et tour-opérateurs (32 %).

L'équipe chargée de la vente via les agences de voyages, tour-opérateurs et en direct aux entreprises compte 13 personnes.

### Agences de voyages

"La vente aux agences de voyage et aux tour-opérateurs est très complémentaire de celle qui est réalisée aux guichets des gares, car nous offrons d'autres services à d'autres publics" explique Bernard Fontenelle, qui dirige l'équipe Travel Trade & Corporate Sales au sein de SNCB Europe. "Les agences de voyage vendent davantage des voyages d'affaires. De ce fait, le montant de vente moyen y est généralement plus élevé qu'aux guichets des gares".

"Nous avons des partenariats tant avec les grandes chaînes qu'avec les petites agences. Nous proposons par exemple pour les grandes agences des applications de réservation comme Atlantis ou RailOne Online Booking. Nous pouvons



# ces de voyages URS

proposer quelque 30.000 relations ferroviaires, dans l'ensemble de l'Europe mais aussi aux Etats-Unis, en Australie, au Japon, en Inde, etc. Mais il est vrai que 85 % des ventes sont réalisées pour des trains Thalys, Eurostar, TGV France ou les trains Benelux. Par ailleurs, un site web est dédié aux petites agences".

## Tour-opérateurs

Les tour-opérateurs, eux, sont surtout actifs dans les voyages de loisir. "Ils vendent des packages comprenant le train, l'hôtel, les agréments sur place" commente Bernard Fontenelle. "Nous avons des partenariats privilégiés avec notamment Jetair, Thomas Cook, Transeurope, Club Med et d'autres tour-opérateurs actifs dans des segments plus ciblés".

## La concurrence est déjà là

La concurrence, l'équipe chargée de la vente aux agences de voyages, tour-opérateurs et entreprises la connaît déjà, et depuis plusieurs années. "SNCB Europe a une position dominante dans notre secteur en Belgique. Comme le prix de vente est déterminé par les transporteurs, c'est sur les services offerts que nous pouvons apporter un *plus* par rapport aux concurrents. Avec NS Highspeed, nous avons par exemple développé une collaboration qui permet aujourd'hui de proposer la réservation de vols avec le train compris".

A noter qu'au Contact Center de SNCB Europe, certains agents et certaines lignes sont dédiés aux agences et tour-opérateurs. ■



## SÉCURITÉ AUX PASSAGES À NIVEAU

# DE LA CRÉATIVITÉ POUR **plus de** **sécurité**

**Vous connaissez des étudiants créatifs ? Alors, n'attendez plus pour leur parler du grand concours d'affiches lancé par Infrabel dans le cadre de sa campagne pour plus de sécurité aux passages à niveau.**



Depuis le 5 novembre 2010 et jusqu'au 25 février 2011, Infrabel lance, en collaboration avec l'IBSR, un grand concours national d'affiches destiné aux étudiants en Académie ou en école supérieure d'art. Leur mission: créer une affiche originale pour inciter le grand public à plus de prudence sur et aux abords des passages à niveau. A la clef, de nombreux prix, mais aussi la chance, pour les lauréats, de voir leur travail valorisé par la diffusion de leurs affiches dans tout le pays, dès le mois d'avril.

Depuis sa création, Infrabel met la sécurité au centre de ses priorités. Malgré les efforts réalisés par le gestionnaire de l'infrastructure, douze personnes ont perdu la vie en 2009, lors de la traversée d'un passage à niveau. Souvent, l'accident survient parce que les piétons et les automobilistes nient le danger et négligent la signalisation routière. C'est pourquoi Infrabel poursuit inlassablement ses efforts dans le cadre de son plan d'action *Passages à niveau 2008-2015*. D'ici 2015, 200 passages à niveau doivent être supprimés et remplacés par des solutions alternatives (tunnels ou ponts). Aux endroits où la suppression du passage à niveau n'est pas possible, la sensibilisation reste le meilleur moyen pour faire prendre conscience des dangers aux usagers de la route. ■





## ZOOM SUR LE CATERING DE DIRECTION

# A table !

Se sustenter dans  
une atmosphère agréable,  
qui n'aime pas ça ?  
Il ne faut pas attendre  
la Saint-Sylvestre pour  
se régaler. Le Catering de  
direction y veille.

**L**e slogan du Catering de direction, c'est *a time to taste, no time to waste*. Cette philosophie a déjà bien porté ses fruits. En 2009, Luc Smets (H-CO.032) a reçu le prestigieux prix Asforcol, pour toutes les années (pas moins de 20 !) durant lesquelles il a dirigé le service catering.

Chari De Leeuw, qui préside maintenant aux destinées du Catering de direction, explique le *mission statement* de son service: "Le catering de direction entend offrir des services professionnels. Nous livrons toute une série de produits et nous organisons des événements. En parallèle, nous nous occupons du service, midi et soir, dans le Delta, notre restaurant de Direction. Et ce n'est pas qu'un simple restaurant. C'est d'abord un business restaurant, où l'on discute *dossiers* entre hommes (ou femmes d'ailleurs) d'affaires. Nous y travaillons exclusivement avec des produits de saison. Un peu comme un retour à la bonne cuisine d'autrefois: nous utilisons des légumes issus de l'agriculture biologique".

### Diversité, contrôle, qualité

A côté du restaurant de Direction, le service Catering s'occupe également de livrer du *clé sur porte*: il fournit le catering pour des événements (événement catering), ainsi que des petits pains pour des réunions par exemple (catering mobile). Le service travaille uniquement avec du personnel interne, qui est habilité à manipuler de la nourriture.

Chaque année, le service subit un contrôle de qualité pour vérifier si les prestations satisfont aux normes HACCP (Hazards Analysis Critical Control Point). Maintenir cette haute qualité de service est l'un des plus grands défis du Catering de direction, tout comme le respect des SLA internes.

"Les points d'action pour 2011 sont clairs" conclut Chari. "Nous devons conserver notre professionnalisme, attirer de nouveaux clients et continuer à être créatifs pour proposer de nouveaux produits et menus".

Avis aux clients: pour toutes commandes, veuillez vous adresser au 911/54501 ou envoyer un mail à [catering.events@b-holding.be](mailto:catering.events@b-holding.be).





CONGRÈS

# NEXT STATION, next event

En mars 2011, la SNCB-Holding organisera le congrès international *Next Station*. Un event sur le thème des gares, en collaboration avec l'UIC.

**L**e congrès Next Station a déjà eu lieu à Rome (en 2005) et à Paris (en 2007). En collaboration avec l'Union Internationale des Chemins de fer, la SNCB-Holding va prendre en charge l'édition 2011, forte de son expérience à la pointe dans le domaine des gares. Ses filiales spécialisées prêteront aussi main forte à ce séminaire.

## Gare minded

L'événement aura lieu les 17 et 18 mars prochains à Bruxelles, au Square Brussels Meeting Center, tout près de ... la gare centrale. Entre 300 et 500 participants sont attendus, provenant du monde entier. Tous des congressistes spécialistes de l'univers de la gare: stations managers, responsables de bureaux d'étude, développeurs de projets, investisseurs, opérateurs ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure, fournisseurs, concessionnaires, autorités institutionnelles ayant en charge la mobilité... et la presse. Ils pourront se rencontrer et nouer des contacts autour de thèmes tels que: futur des gares – gare du futur, une gare peut-elle être un centre de profit ?, services à la clientèle, les gestionnaires de gare face à l'ouverture à la concurrence...

Next Station est organisé en collaboration avec le *Station Managers' Group*. Le SMG réunit depuis plus de trois ans des spécialistes

de la gestion des gares, issus de plusieurs pays. Pour s'inspirer chez les uns et les autres des bonnes pratiques en matière d'intermodalité, de parkings, de concessions etc. Un benchmarking qui nous intéresse d'autant plus, nous les Belges, que nous repensons en profondeur le concept de la Gare. Très actifs donc dans le SMG et au taquet pour Next Station !

## Le programme

Ce congrès se déroulera sous la forme de sessions plénières et de 4 groupes de travail, en anglais et en français. Entre les diverses sessions, les congressistes pourront aussi s'informer auprès de stands spécialisés. Le jeudi soir, les congressistes prendront part à une soirée de gala. Tandis que le vendredi après-midi, une visite des gares de Liège-Guillemins et d'Anvers-Central est prévue au programme. De quoi offrir une vitrine spectaculaire du savoir-faire belge !

Ce congrès, payant pour ses participants, est notamment financé par du sponsoring. Ainsi, les firmes Siemens, Eiffage Benelux, Skidata, Democo, CIT Blaton et CFE contribueront à l'organisation de l'événement en échange d'une visibilité particulière.

**Un event, un programme et des conclusions à suivre dans un prochain Connect.**

[www.nextstation2011.com](http://www.nextstation2011.com)





VA Y AVOIR  
DU SPORT !

## SNCB EUROPE SUR Facebook et Twitter



Depuis début octobre 2010, SNCB Europe, plus précisément son activité de distribution, est active sur les médias sociaux comme Facebook, Twitter, Netlog, etc.

L'objectif de SNCB Europe est de partager de façon ludique, utile et conviviale des informations sur son domaine d'activité: produits internationaux, promos, nouveautés...

Un software de monitoring pourra permettre d'apprécier la façon dont SNCB Europe, les trains internationaux ou encore Thalys sont perçus par les internautes. SNCB Europe pourra ainsi contribuer à modifier leur perception. Le but final est de créer, à moyen terme, une cellule *social support*, composée de collaborateurs de SNCB Europe qui travailleront de façon interactive pour identifier les problèmes des utilisateurs et y apporter une réponse.

Nombreux sont ceux qui cherchent à s'informer sur les possibilités de voyages en train en Europe, voire dans le monde, mais qui ne connaissent ni les horaires, ni les prix, etc. SNCB Europe peut apporter des réponses et inciter les clients à préférer ses services.

Le marketing via média sociaux joue un rôle de plus en plus important dans les relations entre entreprises et SNCB Europe n'a pas l'intention de rester à quai.

Vous aussi, vous pouvez suivre SNCB Europe sur Twitter ou en devenir fan sur Facebook (cherchez le nom *SNCBEurope*). ■

## 20 km de Bruxelles, ÉDITION 2011

Défendez les couleurs de votre société aux prochains 20 km de Bruxelles ! Consultez l'intraweb pour les conditions d'inscription. Et à vous l'entraînement...

Le Groupe SNCB vous offre à nouveau la possibilité de défendre les couleurs de votre entreprise à la prochaine édition des 20 km de Bruxelles. En 2011, ce célèbre event sportif aura lieu le dimanche 29 mai, au départ du Cinquantenaire. Si vous vous inscrivez au nom de la société au sein de laquelle vous travaillez (SNCB, Infrabel ou SNCB-Holding), vous courez sous la bannière de votre entreprise (droit d'inscription offert par le Groupe). Un beau défi sportif pour ceux qui en ont sous le pied !

Consultez dès à présent l'intraweb et le *Connect express* pour tout savoir sur les conditions de participation. ■



SNCB Technics poursuivra l'installation de la TBL1+ à bord du matériel roulant en 2011. Au terme de l'année, 334 engins supplémentaires seront dotés de ce système d'aide à la conduite. Au total, 64 % du parc sera équipé.

**L**es efforts de SNCB Technics en faveur de la sécurité seront poursuivis en 2011. Ce sera d'ailleurs l'année la plus chargée: 334 engins supplémentaires sortiront cette année des ateliers SNCB dotés de la TBL1+. A cela s'ajoutent 60 voitures pilotes M6 équipées par Bombardier et Alstom, et sans doute les premières locomotives type 18 et les premières rames Desiro AM08.

### 713 engins équipés fin 2011

Le premier tableau rappelle le planning d'installation année par année. Le second tableau donne le détail prévu en 2011, matériel par matériel. Attention: il est possible que cette liste évolue en cours d'année pour chaque type d'engin, mais le nombre total de 334 engins, lui, ne variera pas.

Si on cumule le nombre de kilomètres parcourus annuellement par le matériel, cela représente une distance totale de 140 millions de kilomètres. Fin 2010, environ 40 millions de kilomètres étaient davantage protégés par la TBL1+. Fin 2011, ce chiffre sera de 80 millions de kilomètres protégés, grâce aux 713 engins





SÉCURITÉ

# La TBL1+ S'INSTALLE ENCORE EN 2011

alors équipés entre 2009 et 2011.

## Gong-sifflet sur les locs 62-65

D'autres activités sont prévues pour 2011, comme l'homologation de la TBL1+ aux Pays-Bas et en France. Également prévus pour 2011, la modification et l'amélioration du gong-sifflet à bord des automotrices 62 et 65, ainsi qu'un premier prototype sur une loc type 23. Ce sera réalisé dans les AT Kinkempois et Ostende. Pour rappel, ce système équipe 91 engins sur les 1.360 que compte le parc roulant (6,69 %).

## 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 2011

Type d'engin	Nombre	Atelier
AM doubles	37	AC Malines, AT Stockem
AM quadruples	10	AC Malines
AM Breaks	47	AC Malines, AT Stockem
AM Sprinter	32	AC Malines
Voitures pilotes M4	22	AC Malines
AM96	31	AT Stockem
Locs type 21-27	72	AC Salzennes, AT Stockem
Locs type 11-12	8	AC Salzennes
Locs type 20	2	AC Salzennes
AR 41	24	AC Salzennes
Locs type 77	43	AC Salzennes
Voitures pilotes M5m	6	AC Cuesmes
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	

## Nouveau matériel roulant en 2011

En dehors de l'installation de la TBL1+, en 2011 est aussi prévu un afflux de nouveau matériel roulant.

### ■ Voitures à deux niveaux

Les 15 dernières voitures à deux niveaux M6 seront livrées cette année. La SNCB disposera ainsi au total de 492 voitures M6, mises en circulation sur l'ensemble du réseau belge.

### ■ Locomotives

Les locomotives type 18 attendues depuis longtemps vont aussi commencer à arriver en 2011. Les 60 premières locomotives (sur un total de 120) doivent en principe être livrées et mises graduellement en service à partir du milieu d'année. D'ici fin 2013, les 120 locomotives devraient être livrées.

### ■ Automotrices AMo8

Les automotrices AMo8, plus connues sous le nom de Desiro, seront mises en service notamment sur le réseau RER autour de Bruxelles. Les premières rames sont attendues en 2011, après leur homologation par l'organisme indépendant Belgorail.



# Vélos partagés DANS 40 GARES

**M**oteur de la mobilité, la SNCB Holding contribue une fois de plus à rendre attrayant l'emploi du train et du transport public en général. La mobilité en réseau est le concept clé de cette démarche. La SNCB Holding a récemment appuyé des projets tels que les voitures partagées de Cambio et les points vélos. Ces derniers sont exploités par des entreprises spécialisées d'économie sociale dont FIETSenWERK est l'organisme de coordination. Le projet de vélos partagés est un maillon supplémentaire à insérer dans la chaîne de mobilité. Une initiative comparable existe en Hollande depuis un certain temps et rencontre un succès impressionnant avec plus d'un million de trajets par an.

Les vélos partagés ont leur place dans le segment spécifique de la location occasionnelle. Blue-bike mettra, dès le mois de mai

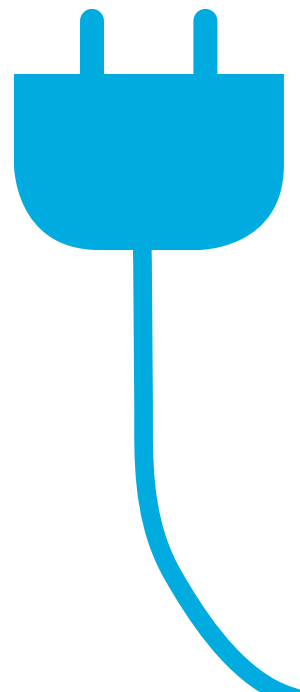
prochain, un millier de vélos à disposition dans une quarantaine de grandes gares. L'utilisateur pourra, à un tarif avantageux, disposer d'une bicyclette pour couvrir son trajet terminal, par exemple pour se rendre à un rendez-vous. La location se fera très facilement et vite sur la base d'un abonnement; le vélo devra être remis au point de location d'origine. Le paiement suivra sur facturation mensuelle.

Blue-bike n'a pas l'ambition de remplacer ou de concurrencer le vélo personnel ou des initiatives urbaines, comme Villo à Bruxelles, mais d'entrer dans une collaboration commerciale telle que l'offre de vélos partagés soit encore étendue.

La SNCB Holding et FIETSenWERK donnent un caractère structuré à cette collaboration et ont fondé dans ce but une société baptisée Blue-mobility. ENECO, fournisseur d'électricité verte et de gaz, est partenaire de ce projet hautement sociétal. ■



SERVICES EN GARE  
**AVEC**





# UN PROJET PILOTE DES **voitures électriques**

Pour garantir notre mobilité,  
les transports publics doivent  
prendre du galon.  
Et les émissions de CO<sub>2</sub> doivent  
baisser. La combinaison train +  
voiture électrique peut être  
une alternative.

**L**a SNCB-Holding et Siemens, avec le soutien de la Direction Générale Energie du SPF Economie, ont lancé un projet pilote. Dans trois gares (Liège, Gand et Bruxelles), des voitures électriques, ainsi que des bornes de chargement, seront mises à disposition. Objectif : étudier l'utilisation combinée du train et de voitures électriques.

Tous les jours, il faut faire face à 140 kilomètres de bouchons. La mobilité engendre 20 % des émissions de CO<sub>2</sub>. La SNCB-Holding veut, comme moteur de la mobilité, apporter activement sa contribution à la recherche de solutions prônant une mobilité durable, en réseau. Et l'avènement de la voiture électrique offre de nouvelles opportunités.

## Un réseau d'électricité bien ficelé

En combinant l'utilisation du train et de la voiture électrique, la mobilité peut augmenter drastiquement en durabilité. Surtout si les

bornes de rechargement délivrent une énergie issue de la captation solaire ou d'éoliennes. Et comme il s'agit là de sources d'énergie par essence fluctuantes, il ne suffit pas uniquement pour Siemens de prévoir des bornes de chargement *intelligentes*, mais aussi d'avoir en perspective des réseaux flexibles d'électricité. Ce qu'on appelle le *smart grid*.

## Projet pilote

Via un concours, deux *testeurs* seront amenés, à Liège comme à Gand, à utiliser une voiture électrique pour leur trajet préalable au train, c'est-à-dire de leur domicile vers la gare. Ces personnes recevront aussi une carte de train valable sur le réseau intérieur. Gianni Tabbone à Liège et Nic Balthazar à Gand, inconditionnels du train, figurent parmi le groupe de testeurs. A terme, les 34 autres gares du Holding seront équipées de bornes de chargement. Infrabel fournira de l'électricité verte à toutes les bornes installées.

“L'arrivée  
de la voiture  
électrique ouvre  
de nouvelles  
perspectives.”





**"Outlook est très convivial!"**  
Laurent Massau



**"J'aurais voulu travailler avec Outlook depuis beaucoup plus longtemps"**  
Cindy Vercaempst

MIGRATION VERS OUTLOOK

# Outlook: C'EST PARTI !

Pendant les 6 mois à venir, l'ensemble du Groupe SNCB passera de Teamware à Outlook. En décembre 2010, les premiers 2000 collaborateurs ont déjà migré vers Outlook. Connect est allé recueillir les premières impressions des utilisateurs.

**A**près 5 mois de préparation, ICTRA est prête à migrer les 25.000 utilisateurs de Teamware vers Outlook. La période de transition durera environ 6 mois. D'ici le mois de juillet 2011, tout le monde aura donc franchi le pas. La migration ne devrait pas causer d'embarras aux collaborateurs, car elle se fera pendant le week-end.

## Les premières impressions

Cindy Vercaempst, assistante de management à ICTRA, fait partie du premier groupe de collaborateurs à avoir migré. Elle a également pu s'y préparer de façon pro-active grâce à un module de e-learning (consultable via <http://outlook-info>). Dès lors, le lundi matin, Cindy a pu démarrer dans Outlook sans le moindre problème.

"J'aurais voulu travailler avec Outlook depuis beaucoup plus longtemps" réagit-elle avec enthousiasme. "Parfois il faut chercher un tout petit peu, surtout parce qu'il y a énormément de possibilités. Mais en réfléchissant logiquement, on s'en sort vite. Outlook est vraiment très convivial".

Elle apprécie beaucoup la saisie automatique d'adresse. "Après avoir envoyé un mail à quelqu'un, Outlook suggère lui-même cette adresse dès que vous en tapez les premières lettres. Ajouter des pièces jointes ? Rien de plus

facile: il suffit de les glisser à partir de l'explorateur.

Ce que je trouvais un peu confus au début, c'était qu'Outlook calendrier distingue entre des rendez-vous (appointments) et des réunions (meetings). Maintenant, je comprends la différence et j'en vois les avantages. Surtout parce qu'il est possible d'ajouter des points d'action pour les invités. Outlook les leur rappelle de plusieurs manières. Cela signifie donc autant de travail de suivi en moins pour moi !"

## Projet Pilote à Infrabel

Le week-end des 18 et 19 décembre, la direction Accès au réseau, d'Infrabel, a également échangé Teamware contre Outlook. Laurent Massau, conseiller chez I-AR, 11 Business Corner, utilise Outlook depuis le 20 décembre: "Il est très facile d'envoyer un mail, et en plus, le mail et le Calendar sont maintenant intégrés en un seul programme. Ce que je trouve également très pratique, c'est qu'il n'est plus nécessaire de changer de compte pour consulter les mailbox fonctionnelles".

"Je conseille vraiment à chacun de suivre préalablement le module de e-learning et les *how to*. De plus, n'hésitez pas à faire appel à votre Key User pour toutes les questions! Bref, Outlook sera un outil très utile dans notre travail et la migration se passe très bien !"

SNCB MOBILITY

# Solutions



C'est peu connu, SNCB Mobility offre aussi aux entreprises diverses solutions pour leur mobilité. Les employeurs peuvent ainsi encourager leur personnel à prendre le train pour se rendre au travail.

# vertes POUR LES ENTREPRISES



Le visuel de la campagne publicitaire pour Railease.

**D**ans les files quotidiennes sur les routes belges, on compte en grande partie des navetteurs qui essaient d'atteindre au plus vite leur travail. La SNCB entend ici offrir une alternative en proposant aux employeurs une solution sur mesure pour convaincre leur personnel d'opter pour le train.

## Railease

Railease combine les avantages du train à ceux de l'auto. Avec cette réponse écologique, les entreprises peuvent combiner l'usage de leurs voitures de société avec le train, en fonction du déplacement à effectuer. Il est par exemple plus indiqué de se déplacer de centre ville à centre ville en train qu'en voiture. Les employeurs peuvent acheter des paquets de 20, 40 ou 60 tickets d'un jour, qui peuvent être distribués au personnel.

L'avantage ? Les voitures de société roulent moins de kilomètres, réduisant le coût pour l'entreprise. Le personnel a plus de flexibilité et l'environnement y gagne aussi. Par voiture de société, la réduction d'émission de CO<sub>2</sub> atteint une tonne par an.

## Convention tiers payant

Les entreprises qui acceptent de conclure une convention tiers payant avec la SNCB permettent ainsi à leur personnel de prendre gratuitement le train. L'employeur paye 80% du montant des cartes trajet, les autorités fédérales prenant les 20% restant à leur charge. Cette formule existe déjà depuis 2005 et connaît un vif succès.

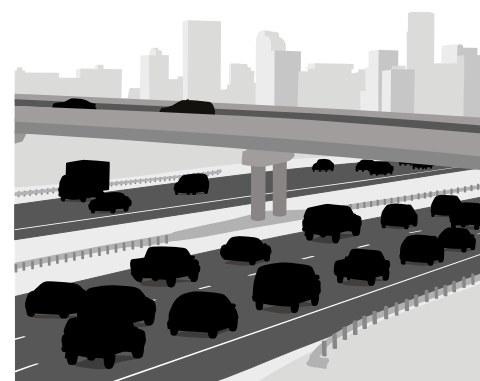
L'avantage ? Le personnel peut se rendre gratuitement en train au travail. Si l'employeur n'entre pas dans ce type d'accord, il paie 70% de la carte trajet, le personnel contribuant pour les 30% restants.

## Contractual Ticket on line

Grâce à cette formule, les firmes peuvent elles-mêmes acheter et imprimer des billets via Internet pour leur personnel. C'est une manière simple de disposer rapidement de billets. La formule est idéale pour les voyages occasionnels en train de leur personnel ou de leurs clients. En fin de mois, l'employeur reçoit une facture détaillée de tous les billets commandés.

L'avantage ? L'employé ne doit plus se soucier de l'achat de son billet qui est confectionné sur le lieu de travail. Là aussi, rien que des atouts pour l'environnement. ■

“Les employeurs peuvent mieux encourager leur personnel à faire usage du train.”



## Quelques chiffres

### Railease:

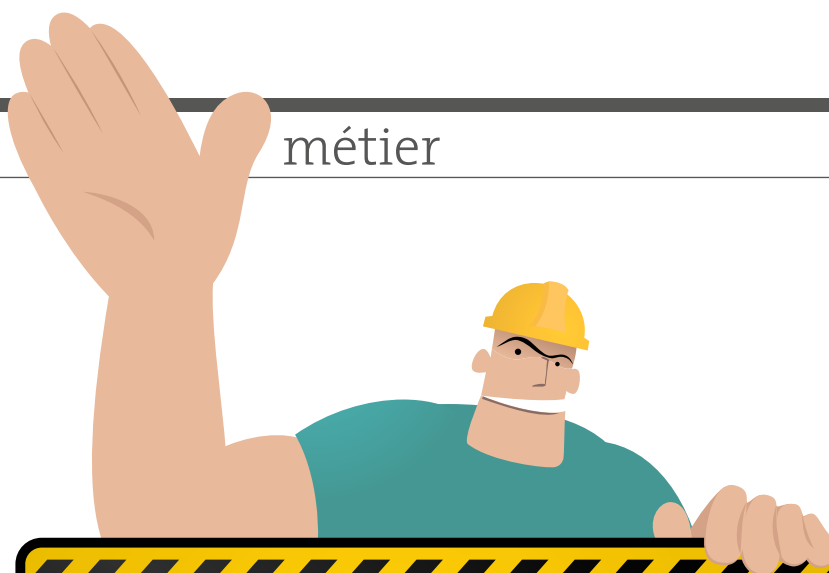
1.892 utilisateurs (chiffre début novembre 2010).

### Système tiers payant (80/20):

5.220 contrats tiers payant (chiffre de novembre 2010) dont 4.798 contrats en arrangement 80/20.

### Contractual ticketing online:

728 contrats avec des entreprises  
103.984 tickets vendus en 2010  
(jusqu'en août 2010).



SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

# Les risques SOUS LA LOUPE

Une nouvelle application technique, une réglementation modifiée, le lancement d'un projet pilote... De nombreux facteurs peuvent avoir un impact sur la sécurité d'exploitation du réseau ferroviaire belge. Connect a vérifié pour vous comment ces changements sont gérés au sein d'Infrabel.

**L**orsqu'Infrabel veut introduire une modification importante des conditions d'exploitation, susceptible d'avoir un impact sur la sécurité, la loi l'oblige à évaluer au préalable la modification prévue. Il peut s'agir, par exemple, d'une adaptation de l'équipement des quais suite à une augmentation de vitesse importante. C'est pourquoi un rapport global est transmis très tôt à l'instance de sécurité nationale SSICF (Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de fer).

### Le rapport global suivi par une analyse des risques

Une analyse des risques est effectuée afin d'avoir une vue claire de la situation avant et après la modification importante. Cette analyse, organisée et suivie par les bureaux Analyse des risques (I-AR.21B01) et Change Management (I-AR.21A02), est effectuée par une équipe multidisciplinaire d'experts au sein d'Infrabel. Cette équipe se réunit pendant une ou plusieurs séances afin d'analyser la situation actuelle et future.

### ... produit des résultats !

Après l'analyse des risques, les résultats sont intégrés dans un rapport qui forme une composante essentielle du dossier de la sécurité.

Stijn Michiels, ingénieur du bureau Change Management, nous explique: "Une modification prévue ne peut être mise en œuvre que si le niveau de sécurité qui en résulte est au moins aussi élevé que le niveau actuel. Si l'impact de la modification prévue est positif, le dossier de sécurité est transmis au SSICF. Ensuite, la modification peut être mise en œuvre sur le terrain".

Les résultats sont communiqués régulièrement aux entreprises ferroviaires (EF) lors des Safety Platform. La Safety Platform est une réunion entre Infrabel, les EF et le SSICF. Cette plateforme est l'occasion idéale de débattre ouvertement de thèmes touchant à la réglementation et à la sécurité d'exploitation. Ensuite, la possibilité est offerte aux EF de formuler leurs remarques. Si nécessaire, une nouvelle séance est organisée avec toutes les EF afin de discuter dans le détail les résultats de l'analyse.

Stijn  
Michiels







Le RDV va beaucoup changer cette année, tant dans son organisation que par les applications dont il disposera.

RDV

# Grands changements EN 2011

**L**e premier grand changement opéré en 2011 est la centralisation progressive de tous les services de production dans le même espace de travail. Cela concerne aussi bien l'actuel RDV, les répartiteurs matériel, la CCT (cellule centrale personnel de traction), la CPC (permanence centrale de l'accompagnement). "L'objectif est d'avoir un centre coordonné pour la gestion en temps réel des moyens de production pour la SNCB," explique Paul Muyswinkel, responsable B-MO.232 - RDV Operations. "Chacun y conservera bien sûr son autonomie. Mais tous ensemble nous aurons davantage d'efficacité."

## Organisés en deux niveaux

Une fois la centralisation réalisée, le RDV travaillera en deux niveaux. Au premier niveau, il y aura les *éclaireurs*, ceux qui détectent les problèmes. Derrière eux, au deuxième niveau, les *solutionneurs* seront ceux qui chercheront les solutions et les coordonneront avec les répartiteurs matériel, la CCT, la permanence centrale de l'accompagnement. Ce sont eux qui communiqueront aux ROR (régulateurs opérations région) les solutions à mettre en œuvre localement et ce grâce à un nouveau système

de communication informatisé baptisé IMT (Incident Management Tool). Nous reviendrons en détail sur cette nouvelle application dans le prochain numéro de Connect.

Un avantage précieux : la nouvelle structure permettra de mieux identifier les causes de retards.

## L'application HIM

En 2011, le RDV améliore également ses outils de gestion. En début d'année, il disposera notamment du programme HIM (Hacon Information Manager) destiné à améliorer l'information aux voyageurs. L'application fournira de l'information en temps réel sur les incidents, par des messages structurés. Ces messages paraîtront automatiquement sur le site web et seront aussi diffusés dans le route planner, sur SMS 2828, sur les widgets iGoogle et My Yahoo, ainsi que sur les fils RSS, le site mobile m.sncb.be, les applications pour Iphones et smartphones. "L'information sera donc diffusée automatiquement via tous ces canaux simultanément, cela en 4 langues", précise Paul Muyswinkel. "De plus, l'information sera ciblée : on ne sera averti que pour les incidents qui concernent le parcours demandé."

## Passengersweb évolue aussi

Début 2011, l'application Passengersweb va aussi être améliorée, grâce à une connexion avec les appareils Ibis. "Les accompagnateurs de train qui sont nos yeux sur le terrain, nous aideront à prévoir les bonnes solutions concrètes : ils pourront informer le RDV de la composition réelle de leur train, via Ibis. Leurs terminaux nous enverront en effet l'info par des SMS qui entreront automatiquement dans Passengersweb. Cela nous aidera à trouver des solutions, en identifiant bien les problèmes."

## Livemap

Le RDV disposera encore d'un autre programme, Livemap. Paul Muyswinkel explique : "Il s'agit d'une représentation du réseau sur une carte de la Belgique, où chaque train qui circule est identifié par une petite boule de couleur. La couleur de chaque train change en fonction du degré de ponctualité, du vert au mauve, en passant par l'orange ou le rouge. La carte est très précise : elle reprend même les noms des rues et localise précisément les passages à niveau, etc. L'information est actuellement obtenue via les appareils de voie d'Infrabel. A terme, lorsque Alasca sera prêt, la localisation sera plus précise grâce au GPS." ■

"Désormais, tous les services de production seront centralisés auprès du RDV, pour une efficacité accrue."



SNCB MOBILITY

# De l'information en temps réel S'IL VOUS PLAÎT !

L'information aux voyageurs est une des priorités de la SNCB. Avec le programme Info@Voyageurs, SNCB Mobility s'investit dans ce domaine.

Les diverses études et enquêtes sont claires. L'information est un élément essentiel dans le degré de satisfaction de la clientèle. Les clients veulent toujours et en toutes circonstances avoir accès à une information correcte et actualisée.

## Partout et tout le temps

“Les évolutions technologiques ne piétinent pas. SNCB-Mobility non plus: en ayant toujours un œil attentif sur les évolutions en cours et en osant innover, nous pouvons maintenant apporter au client une information de service partout et à toute heure” nous dit Veerle Wittebrood, responsable de Info@Voyageurs. En 2009 et 2010, l'équipe Info@Voyageurs a, en collaboration avec l'équipe Web&Mobile, lancé plusieurs applications via sms, site mobile et smartphones. Ces outils, ainsi que les nombreux déjà existants sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be), sont dès lors regroupés sous l'appellation *Train Info services*.

“En 2011, SNCB Mobility entend poursuivre ses efforts pour une meilleure qualité de l'information.”

## Information en temps réel

Les clients de la SNCB veulent non seulement une information de service, mais aussi une information correcte et actualisée à propos de leur voyage (retards, suppressions, problèmes divers liés à leur train). C'est pourquoi depuis 2009 presque tous les outils de la SNCB disposent aussi d'une information en temps réel. “En 2011 nous voulons surtout améliorer encore davantage la qualité de l'information. En collaboration avec Infrabel, nous allons optimiser la qualité de l'information en real time et avec le RDV, nous allons pouvoir communiquer en temps réel sur des incidents via HIM” nous

confie Tom Claeys, Program Manager au sein de l'équipe Web&Mobile.

## Travail d'équipe

Les projets Info@voyageurs ont été réalisés par une petite équipe de personnes motivées au sein de B-MO 053 et B-MO.056. Mais l'équipe comprend en réalité des milliers de collègues qui fournissent chaque jour des informations à la clientèle, soit directement (à bord des trains, sur les quais, aux guichets, par téléphone), soit indirectement (via le RDV).



De g. à dr.: Tom Claeys, Michiel Van Raemdonck, Wies Verstraete, Veerle Wittebrood et Marianne Lesceu.





PLEINS FEUX SUR NOS COLLÈGUES

# Emmanuel Fabel FAIT DANSER LES MARIONNETTES

Emmanuel Fabel est entré aux chemins de fer il y a trente-deux ans. Aujourd'hui, il travaille comme coordinateur informatique pour Infrabel à Gand. Pendant son temps libre, il éteint son écran et amuse petits et grands avec son propre théâtre de marionnettes.

**E**mmanuel est un conteur né doté d'une riche fantaisie. Il se passionne également pour le théâtre de marionnettes classique. En 2007, il a lancé avec sa fille le *Bubbelkes Poppentheater* (*Théâtre de Marionnettes de Bubbelke*), pour lequel il écrit lui-même les textes. Une activité à laquelle il s'adonne pendant son temps libre, car il travaille à temps plein chez Infrabel.

## Comment vous est venue l'idée de lancer un théâtre de marionnettes ?

Enfant, j'adorais aller au théâtre de marionnettes. J'admirais les aventures de Pierke (Pierrot) à Gand ou le théâtre de marionnettes de l'oncle Bob et tante Terry. Plus tard, je montais tous les soirs pour mes enfants un petit spectacle avec des marionnettes à main. Il y a quatre ans, je me suis lancé dans le jeu des marionnettes à tige et j'ai ouvert mon propre théâtre.

## Votre théâtre s'appelle le théâtre de marionnettes de Bubbelke. Qui est Bubbelke ?

Bubbelke est le protagoniste que j'ai inventé moi-même. Son nom complet est Bubbelke Wupkonte (Bubbelke secoue-fesses). En effet, il secoue les fesses en se battant contre les bandits. Ma petite-fille est amoureuse de lui. C'est si mignon. Elle a quatre ans et elle lui raconte tout. Elle ne semble pas se rendre compte que ce n'est qu'une poupée.

## Quel âge a votre public ?

Je joue surtout pour des enfants âgés de 4 à 8 ans. C'est un public très reconnaissant. En plus, ça me fait plaisir de savoir que j'offre aux enfants un chouette passe-temps alternatif à la télévision ou à la console de jeu.

## Dans quel lieu jouez-vous ?

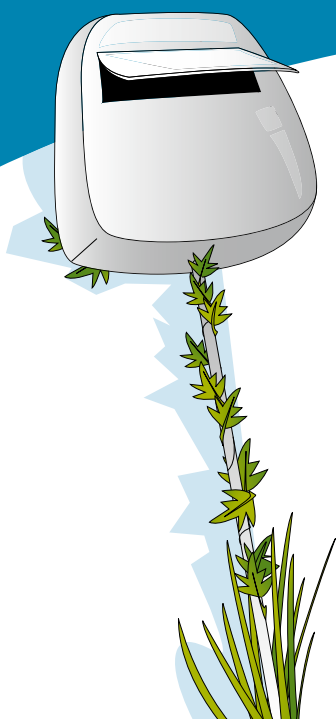
Je n'ai pas de salle attitrée. J'espère obtenir une place fixe dans la salle de fêtes polyvalente de notre village une fois qu'elle aura été construite. Pendant la pause, je servirais des crêpes et du chocolat chaud, tout comme pendant mon enfance. En attendant, je joue toujours en déplacement. J'ai joué dans des écoles, dans un club de plongée sous-marine, à la navigation de pêche, pour la commune et même dans un château absolument superbe. Et ce week-end nous jouons au marché de Noël à Wulpen (Koksijde). Nous jouons un Conte de Noël, d'après le récit de Charles Dickens. J'ai adapté le texte et les personnages. La recette du spectacle sera offerte à une bonne cause. ■

"Bubbelke est le protagoniste que j'ai inventé moi-même."





# Un petit pas vers la poubelle, un grand pas pour Isabelle!



Soyons chacun 'Relais Energie' là où nous travaillons. Et adressons nos constats d'anomalies, nos suggestions, etc. à **[forumenergie@b-holding.be](mailto:forumenergie@b-holding.be)**

