



A lire dans
cette édition



CS IT :
nouvelle
structure
> pages 4 et 5



Branche-
managers
VN et VI
> pages
6 et 7



Concours
200.000 fb
à gagner
> page 8

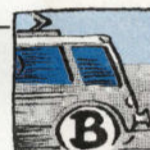


Magazine du personnel de la SNCB



SNCB

La SNCB a la main verte



Le service horticole de la SNCB (FM 115) a quitté les célèbres serres situées sur le terrain de l'AC Gentbrugge pour s'installer dans les nouvelles serres de Merelbeke. L'équipement moderne de ces serres permet de cultiver davantage de plantes plus belles à des coûts de production réduits.



Les nouvelles serres de Merelbeke offrent une surface vitrée de 1.200 m², soit plus du double de celle disponible à Gentbrugge. Les serres sont équipées de verre isolant, de stores automatiques et d'une installation d'arrosage automatisé. Le travail physique est réduit grâce aux sentiers plus larges (ce qui permet la circulation de chariots), et grâce aux tablettes à roulettes. Le nouvel emplacement comprend aussi 600 m² réservés aux cultures extérieures.

Equipe de travail mobile
Les activités du service horticole exigent naturellement un bon soutien logistique.

Le service dispose de sa propre équipe de travail mobile qui veille non seulement au transport des plantes, mais s'occupe d'elles également après leur livraison. Lors de la rénovation de gares, par exemple, le service horticole peut se charger d'un réaménagement de l'environnement de la gare. Cette opération comprend l'éventuel déterrage des anciennes plantations, le repiquage de nouvelles plantes (les arbustes rampants sont fort appréciés) et un entretien mensuel des nouvelles plantations.

Bacs de plantes et plantes ornementales

Le service horticole cultive des plantes d'appartement pour les services administratifs et distribue des plantes d'ornement (géraniums, bégonias, etc.) pour l'embellissement des gares. Cela représente des milliers de bacs. Lors de manifestations ou de festivités, le service assure la décoration des locaux au moyen de plantes ou délimite les différents espaces en utilisant des lauriers en pot.

Grâce au nouvel emplacement des serres, d'autres projets peuvent être mis sur pied. Ainsi, on travaille à un projet pilote de 30.000 violettes qui pourront fleurir les gares pendant l'hiver et au début du printemps.



A Merelbeke, les sentiers permettent l'utilisation de chariots.

La satisfaction des clients est en légère augmentation



Il ressort d'une enquête organisée en juillet et en août que la satisfaction de nos clients a légèrement augmenté par rapport aux années précédentes, surtout en ce qui concerne le confort dans le train, les informations à bord et le service offert par les gares et le personnel d'accompagnement. Le taux de satisfaction pour d'autres aspects est resté inchangé ou a légèrement augmenté. Selon les clients, la régularité a aussi connu une évolution positive : 5,52 en 1998, 6,10 en 1999 et 5,99 en 2000. De nombreux travaux de grande envergure qui à terme amélioreront la prestation de service, provoquent des désagréments temporaires, ce qui diminue la satisfaction des clients sur les lignes concernées.

Ce fut notamment le cas sur les lignes Bruxelles-Louvain-Liège et Bruxelles-Namur. Le degré général de satisfaction est passé de 6,78 en 1998 à 7,01 en 1999 et 7,08 en août 2000.

| Les chiffres (évaluation sur 10) | 1998 | 1999 | 2000 |
|--|------|------|------|
| Confort dans le train | 7,01 | 6,98 | 7,14 |
| Information dans les trains | 6,20 | 6,52 | 6,71 |
| Disponibilité du personnel de gare | 7,16 | 7,21 | 7,31 |
| Disponibilité du personnel dans les trains | 7,65 | 7,79 | 7,86 |



Rail et acier : des nouveautés à Charleroi



La SNCB poursuit son plan de modernisation du réseau intérieur et renforce l'importance d'une région, d'une gare et de ses alentours en inaugurant à Charleroi deux installations de pointe pour la maintenance et la sécurisation du matériel de trains.

Noeud de communications d'envergure au sein du réseau ferroviaire belge, la gare de Charleroi s'est modernisée au fil du temps. Dans le but d'améliorer la desserte et d'assurer aux clients un service plus performant, deux nouveaux ateliers ont été construits à Charleroi et à Monceau. A l'occasion de leur ouverture, le public a pu aussi visiter la gare de triage de Monceau. Cockerill Sambre, principal client de notre Société, et Märklin, partenaire pour les activités ludiques, se sont associés à l'opération de découverte du "savoir-fer" des Carolos.

A Charleroi, un atelier de traction tout neuf

Totalement voué à la maintenance des locomotives électriques et diesel ainsi qu'à l'entretien des automotrices et autorails, l'atelier de Charleroi est idéalement situé (près des gares et du poste d'entretien de Châtelineau). Il compte 12 voies d'entretien dont 10 "passantes", qui le traversent de bout en bout (pour éviter les manoeuvres) et est doté d'un stand dit de "rails éclipsables" où l'on remplace un

essieu avarié par un neuf sans devoir déplacer l'engin vers un système de levage.

Lors de la visite approfondie des locomotives diesel, un système évacue les gaz d'échappement des locomotives dans le respect de l'environnement et de la sécurité du personnel. L'atelier, qui a coûté 1.500 millions de francs, emploie pas moins de 330 personnes sur une superficie de 20.000 m². Tous ces agents effectuent des interventions courantes et de moyenne importance sur 81 locomotives électriques, 110 locomotives diesel (y compris les engins de manoeuvre), 44 automotrices quadruples, 80 automotrices doubles et bientôt 10 autorails diesel nouveaux. Dans

une perspective de qualité, sept ponts roulants facilitent le travail des spécialistes de l'entretien.

L'entretien des wagons de Monceau

A Monceau, près de 500 millions ont été investis, non loin de la gare de triage, dans un atelier occupé par une centaine d'hommes. L'atelier comporte six voies passantes dont trois de 150 mètres avec fosses de travail centrales et latérales destinées aux travaux courants. Les trois autres voies ont une longueur de 66 mètres et sont équipées des stands de levage, pour le remplacement d'essieux ou de bogies, et de passerelles facilitant les interventions en toiture et dans les



L'atelier de Monceau : d'incontestables atouts en matière de qualité et de rapidité pour près de 15.000 wagons.

trémies. Pour le confort et la sécurité des agents, l'atelier comprend également deux voies de visite, un stand extérieur pour le levage de wagons chargés spécialisés dans le transport de produits volatils. Destiné à la maintenance courante d'une partie du parc de wagons du district sud-ouest de la SNCB ainsi que des wagons de certaines sociétés privées, le nouvel atelier de Monceau possède d'incontestables atouts en matière de qualité et de rapidité. Près de 15.000 wagons y seront entretenus chaque année.

62 hectares de triage à Monceau

La gare de triage de Monceau traite - pour tout le sud-ouest - les wagons remis à l'expédition en trafic diffus. 300 agents participent au triage quotidien de près de 1.500 wagons. Proche des ateliers de Charleroi et de Monceau ainsi que du complexe

sidérurgique régional, elle est idéalement située pour effectuer ce travail. Elle participe fondamentalement à l'activité marchandise dans la majeure partie du district sud-ouest. La formation de Monceau s'est donc tout naturellement associée à l'événement régional.



Dans l'atelier de Charleroi, l'on remplace les essieux avariés suivant la technologie des rails éclipsables.

Recyclart : graffitis-gare



Bruxelles-Chapelle offrait jusqu'il y a peu un aspect insécurisant et sinistre. D'importantes rénovations, fruit d'une collaboration étroite de la ville de Bruxelles, de la SNCB et de l'asbl Recyclart, se sont soldées par une re-inauguration, le 19 septembre, de ses installations.

Entre avril 1998 et avril 2000, plusieurs locaux de la gare de Bruxelles-Chapelle ont été libérés par la SNCB. Situés sous les voies, ce sont 1.500 m² mis à la disposition de l'asbl Recyclart, qui poursuit un projet de redynamisation culturelle du quartier. La réhabilitation de ces espaces a été inscrite dans le cadre de la politique de rénovation des gares menée par la SNCB. Jusqu'aujourd'hui, les travaux représentent un budget de 20 millions de francs. Un investissement total de 100 millions étant prévu, d'autres travaux de nature urbanistique devraient être prochainement réalisés sur le viaduc reliant Bruxelles-Midi au tunnel de la Jonction Nord-Midi.

Une gare "relookée"

La gare comprend 2 quais desservant 4 des 6 voies de la jonction. Des quais qui, entre 1998 et 2000, ont été la cible de projets artistiques. Les trois tunnels sous les voies en viaduc sont actuellement entièrement rénovés, équipés d'un bon éclairage et recouverts de panneaux muraux. Une véritable galerie d'art en plein air, d'un art très ciblé: il s'agit de graffes et d'oeuvres d'enfants du quartier. Les quais, quant à eux, ont vu l'installation d'une sculpture, "Time Machine", et la mise aux couleurs "freestyle" des murs et des bancs par une quarantaine d'artistes-graiffeurs. L'asbl Recyclart a la jouissance des bâtiments qui ne sont plus occupés par la SNCB. Les locaux de l'ancienne salle des guichets, le couloir et le buffet de la gare sont devenus des espaces "de culture, de rencontre, de fête".

Un rôle important dans la mobilité à Bruxelles

Environ 3.000 voyageurs transitent chaque jour par la gare de la Chapelle. Parmi les principaux usagers, on trouve les élèves des établissements scolaires voisins. Pour éviter un chancre urbain, la SNCB contribue avec la Ville de Bruxelles et Recyclart à la réhabilitation du quartier de la Chapelle. A terme, avec la restauration des trois tunnels, la rénovation complète des deux quais et des abris-parapluie, le renouvellement de l'éclairage et la peinture du viaduc surplombant le Boulevard du Midi ainsi que des poteaux caténaux entre le Midi et le tunnel de la jonction, un sérieux défi aura été relevé.



Premier pas vers une Europe des gares

"L'Europe des gares" est une opportunité d'instaurer des liens privilégiés et des échanges entre des grandes gares d'Europe. En octobre, huit Français et douze Belges ont participé à ces premiers échanges.

Mettre en commun un savoir-faire et des expériences pour améliorer le service à la clientèle, c'est le projet ambitieux mené par les directions de 5 grandes gares européennes: Bruxelles-Midi, Paris-Nord, Amsterdam C.S., Köln Hbf et London-Waterloo. C'est un échange Paris-Nord - Bruxelles-Midi qui a donné le coup d'envoi des rencontres.

Echange de bons procédés

Pour mieux connaître les habitudes du client dans son pays, nos collègues et homologues français sont allés tâter le terrain et le client dans leur train-train quotidien. Pendant une semaine, 8 cheminots de Paris-Nord ont présenté dans un stand des informations sur leur gare, leur réseau et leurs produits. Ils ont ensuite été mis au contact de notre personnel de Bruxelles-Midi qui leur a expliqué la manière dont on travaille chez nous. Même chose pour nos 12 compatriotes partis en terre française où la SNCF nous a fourni un stand et les mêmes opportunités d'échanges.

D'un côté comme de l'autre, ces échanges ont été une expérience appréciée.

En gare de Bruxelles-Midi, nous avons rencontré 2 agents SNCF

Karine Borie Raynal, agent d'accueil SNCF au Terminal Eurostar de Paris-Nord. "Je constate que peu importe la nationalité d'un client, ce qu'il attend d'un agent d'accueil c'est une solution à son cas personnel. Avec la rencontre des agents belges, je me suis fait une idée de leur méthode de travail."



Le plus, c'est que je connais désormais la gare de Bruxelles-Midi et je pourrai informer mes clients à Paris sur les possibilités qu'offre la SNCB en matière d'échange et, d'achat d'un billet, sur les facilités de transport, etc."

Valérie El Maskini, agent d'accueil SNCF, s'occupe de la vente pour la région Ile-de-France: "Une dame vient de me demander sur quelle voie était le train pour Ottignies..."



Le voyageur ne s'attarde pas sur les affiches et nos badges SNCF, il voit un agent en uniforme et cherche une réponse rapide à son problème. J'ai beaucoup appris de l'échange avec nos "collègues" et de l'approche des procédures belges. Certains agents sont venus sur le stand voir ce que l'on faisait et ont même pensé à nous apporter du café."

Du côté des Belges temporairement à Paris, la satisfaction est comparable

Marc Paul, agent d'accueil à Bruxelles-Midi: "Renseigner à Bruxelles ou à Paris, c'est le même boulot. Ce serait intéressant de faire des échanges plus longs, par exemple de 2 mois. Je suis même prêt à faire la navette chaque jour, en 1h25 de trajet, aujourd'hui c'est devenu du porte à porte. Ici, en plus, les gens semblent plus respectueux de l'uniforme et sont moins agressifs dans leur demande."



Une animation aurait peut-être permis d'attirer l'attention des gens sur le fait que ce sont les chemins de fer belges qui sont ici représentés." nous explique Marc Paul, en précisant à une Anglaise qu'elle ne trouvera pas la Tour Eiffel sur ce plan de Bruxelles-Midi.

Pascal Goslain, agent d'accueil VI du Travel Centre à Bruxelles-Midi explique: "En gros, notre stand attire un public d'habitues du Thalys qui connaissent les produits mais qui souhaitent un complément d'information. En 2 jours, notre stock de brochures B-Excursions est

épuisé! Le temps consacré aux échanges avec le personnel était un peu restreint mais c'était utile de se rendre compte de la politique menée par Paris.



Je pourrai dorénavant orienter mon client de manière plus certaine (service après-vente, procédures de remboursement, etc) et je peux aussi transmettre ces constatations à mes collègues de travail."

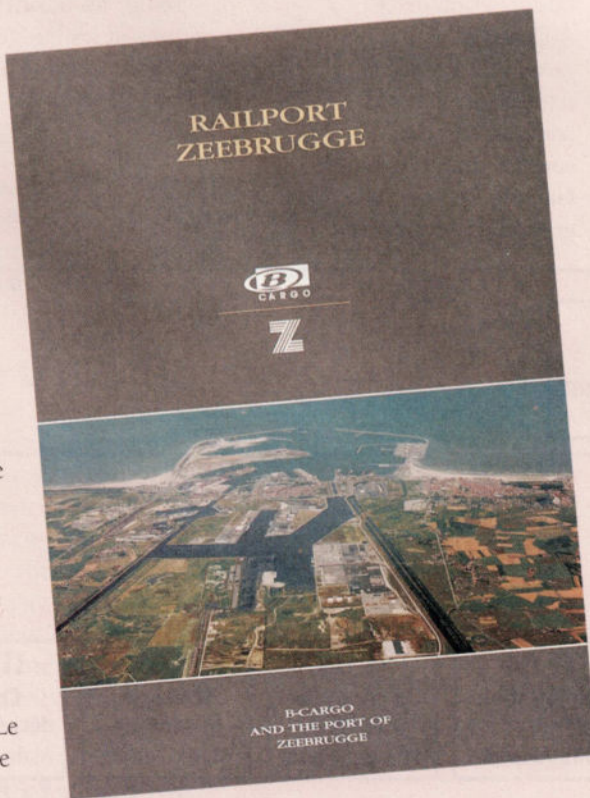
Le tour de Zeebrugge en une brochure

Chaque jour, quelque quatre-vingts trains arrivent ou partent de Zeebrugge. Un chiffre qui en dit long sur l'importance de ce port pour B-Cargo qui consacre à ses activités portuaires à Zeebrugge une brochure riche en informations.

"Port ferroviaire de Zeebrugge": c'est sous ce titre que la brochure éditée par B-Cargo décrit les nombreux services offerts par le rail à Zeebrugge.

Conçue dans la même optique que la brochure de présentation du port d'Anvers, elle dresse l'inventaire du large éventail d'activités offertes par B-Cargo, et par la SNCB en général, dans le port de Zeebrugge. On y retrouve ainsi des informations sur le trafic ferroviaire, en croissance de 19,5% en 1999. Pas moins de 4,9 millions de tonnes de marchandises ont été transportées par train, mobilisant 188.370 wagons dont 119.789 pour le transport de conteneurs, 24.395 pour l'acheminement de voitures et 21.484 pour le combiné rail/route. Le reste concernait les trafics de fruits, de sucre, de céréales, d'acier et de charbon.

En matière de transport combiné, la brochure décrit les trois réseaux disponibles depuis Zeebrugge, le North European Network d'IFB, le système Cortax de TRW et le Qualitynet d'ICF. Quant au trafic diffus, plusieurs pages détaillent l'offre EurailCargo vers l'ensemble du continent européen. La brochure est disponible en néerlandais et en anglais.



ZOOM NECKTRA, un EurailCargo vers l'Allemagne

Depuis le 6 novembre, un nouveau train EurailCargo circule tous les jours ouvrables dans les deux sens entre les plus importants centres économiques belges et la région industrielle de Mannheim.

Le train part d'Anvers-Nord la nuit, arrive à la gare frontalière de Montzen où il reprend les wagons provenant d'autres régions belges, et atteint Mannheim à 12h40. Le lendemain matin, les wagons arrivent chez les clients allemands. Dans l'autre sens, le train quitte Mannheim tôt dans l'après-midi et arrive à Anvers-Nord peu après 23h. La majeure partie des wagons sont livrés chez le client le lendemain matin.

Le train qui auparavant passait par la gare de triage de Gremberg, près de Cologne, a gagné en rapidité et en fiabilité. Baptisé NECKTRA, ce train a d'ailleurs obtenu sans problème le label EurailCargo.

Les secteurs les plus intéressés par ce trafic commercialisé par B-Cargo et Railion sont la chimie, le tabac, le kaolin et les pièces détachées pour l'industrie automobile. Dans la mesure où des liaisons ferroviaires rapides existent entre Mannheim et Bâle, Zurich, Milan, Bologne et Chiasso, NECKTRA acheminera également les chargements destinés à ces grands centres. La capacité maximale prévue pour ce train, 1.600 tonnes brutes, sera sans aucun doute vite atteinte.

CS IT : nouvelle structure, nouvelles missions

Vous l'aurez sans doute déjà remarqué, on ne parle plus du CS IN, mais bien du CS IT. Luc Vansteenkiste, du nouveau Centre de Services "Information Technology", nous explique que derrière ce changement de nom se cache une restructuration complète (voyez l'organigramme) de l'ancien Centre de Services Informatique.

"Il s'agissait non seulement d'adapter nos structures à la nouvelle organisation générée par SPITS, mais également de changer notre manière d'aborder les choses", précise Luc Vansteenkiste. "Au lieu de courir après les faits et les nouveautés, nous souhaitons les devancer. En d'autres mots, nous voulons être proactifs plutôt que réactifs. Cela peut paraître tout à fait normal pour une entreprise informatique qui veut constamment évoluer et offrir un service de qualité à ses clients, mais ce n'est pas encore totalement le cas chez nous. Nous voulons également devenir plus performants dans les solutions que nous proposons. Cela passe par une augmentation de la productivité, par une plus grande créativité

dans la conception des solutions à mettre en place, par des accords contractuels avec les clients qui font appel à nos services et par un meilleur support aux utilisateurs. Sur ce dernier point, je vous reporte à l'enquête relative au Call Center. Finalement, il reste un point fondamental que nous ne pouvons négliger, c'est la continuité de la gestion de l'entreprise. J'entends par là que le CS IT doit veiller à ce que tous les systèmes et toutes les applications qui tournent aujourd'hui continuent de fonctionner de la même manière, voire mieux que par le passé. Comme vous pouvez le constater, notre nouvel organigramme comporte un service et 8 divisions, mais le fonctionnement réel ne se limite pas à cet ensemble".

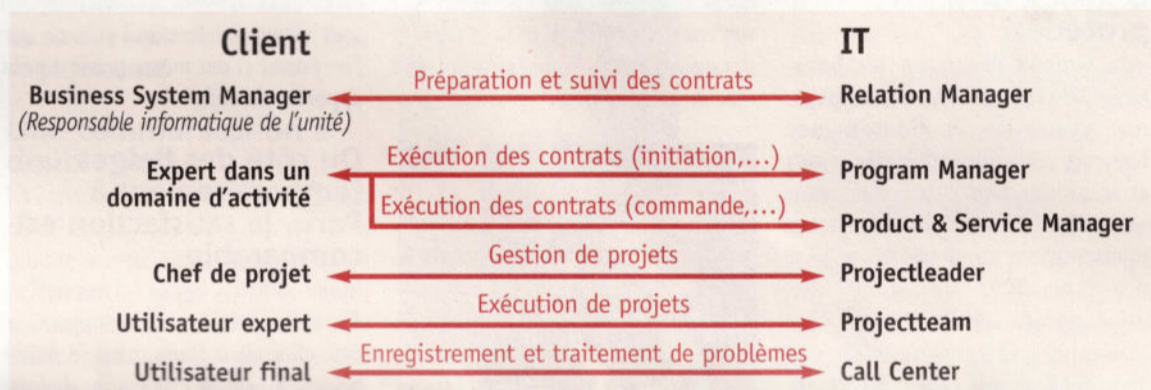
Pour la cohérence : SPITS

Il faut se souvenir qu'en 1998, le Comité de Direction a chargé un consultant externe d'analyser la situation informatique de la SNCB. Le projet SPITS (Strategic Positioning of Information Technology and Systems) était né.

Le projet est arrivé à son terme en avril 2000 et a non seulement permis de cartographier l'ensemble des processus de l'entreprise et de les regrouper par "business domaine", mais a également débouché sur une nouvelle organisation qui permettra d'assurer une informatisation plus cohérente de l'ensemble de l'entreprise.



IT/client : un nouveau dialogue



NOUS SOMMES SUR LA BONNE VOIE :
NOTRE RÉSEAU INFORMATIQUE EST
TOUT-À-FAIT SUR LES RAILS À PRÉSENT



Lignes de conduite Unité IT

- Soutenir de manière proactive les processus et les activités de la SNCB, en accord avec les besoins opérationnels et stratégiques de la Société.
- Fournir des solutions et des conseils informatiques créatifs et de qualité dans un cadre préétabli fixant les conditions de qualité, de budget et de délai.
- Augmenter la productivité, raccourcir les délais d'implémentation des solutions et améliorer le soutien aux utilisateurs.
- Garantir la continuité de la gestion de l'entreprise.

Rôles chez le client

Business System Manager (Responsable informatique de l'unité) :

- représente l'unité pour tout ce qui concerne les domaines IT ;
- consolide les budgets ;
- entretient la relation avec IT ;
- rédige et suit les Service Level Agreements.

Expert dans un domaine d'activité :

- rédige les business cases ;
- prévoit les budgets ;
- rédige, exécute les plans de transformations.

Rôles chez IT

Relation Manager :

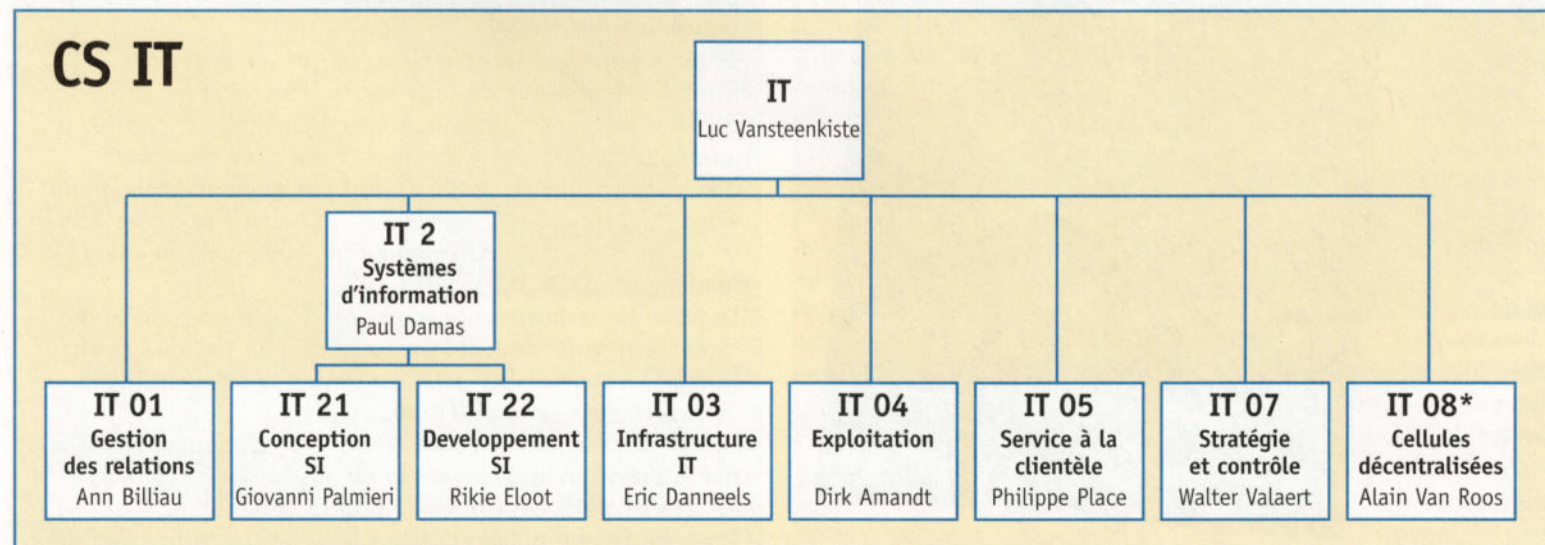
- gère les contrats et les contacts avec les unités clientes ;
- assiste le client lors de la rédaction des business cases ;
- représente le client au sein de IT.

Program Manager :

- suit les projets et la maintenance ;
- gère le planning des ressources ;
- prévoit les budgets nécessaires.

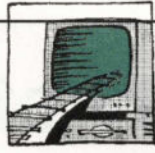
Product & Service Manager :

- suit les Service Level Agreements ;
- coordonne la mise en production ;
- collecte les demandes de maintenance ;
- veille à la connaissance des produits.



* Les cellules décentralisées (IT.08) ont été créées pour gérer toutes les personnes qui s'occupaient d'informatique à un niveau local. Selon Alain Van Roos, leur responsable, les intéressés ne devraient qu'y gagner. Il n'est pas question de transférer physiquement qui que ce soit mais par l'intégration à distance dans le CS IT, ces collaborateurs auront accès à des formations et des outils de travail auxquels ils n'avaient pas droit jusqu'à présent. Ils y gagneront aussi une perspective de carrière au sein du CS IT. Luc Vansteenkiste et Alain Van Roos entament avec les CA, CS et UCC une discussion ouverte à propos du personnel informatique local. L'objectif est d'aboutir à un protocole d'accord qui régira les règles et conventions de travail des informaticiens locaux. L'un des gros avantages de cette manière de travailler est de pouvoir mieux coordonner les moyens de développement, accroître la qualité et éviter que l'on développe deux fois la même chose à deux endroits différents.

Dans C'EST À DIRE n°9 de décembre 2000, une enquête sur le Call Center du CS IT, autrefois appelé Help Desk.



ZOOM Le train plutôt que l'avion ?

En novembre 1999, Air France et Thalys ont conclu un accord intermodal afin de permettre à la clientèle de rejoindre l'aéroport de Roissy en 1 h 15 au départ de Bruxelles-Midi. C'est ainsi que seront organisées quotidiennement 4 relations Thalys et 5 liaisons aériennes. Une nouvelle convention devrait être signée le 25 mars 2001. Selon toute vraisemblance, les vols d'Air France devraient à cette date être supprimés entre Bruxelles et Roissy-Charles De Gaulle et remplacés par le train, via la location de voitures Thalys. Dans ce cas, il y aurait un cinquième trajet Bruxelles - Roissy aller-retour axé sur l'horaire du Hub d'Air France. Les négociations sont toujours en cours. Des précisions seront données après la signature du nouveau contrat.



Le CS IT, c'est toute une équipe à votre service...

La devise du nouveau management pourrait être "l'unité dans la diversité". Il combine la jeunesse et l'expérience, une bonne dose d'innovation et un minimum de conservatisme, une fougue maîtrisée et une prudence naturelle. Chaque membre de l'équipe a ses responsabilités, mais chacun suit les lignes de conduite qu'ils se sont fixées ensemble.

IT.01 Gestion des relations

Le rôle d'IT.01 est de bien connaître le client, de l'aider à définir sa politique d'informatisation et d'établir des contrats avec lui.

Ann Billiau : "Mon objectif est d'établir une relation de confiance avec les clients. Leur donner envie de faire appel à IT plutôt que de les obliger à passer par IT. On pourrait dire aussi: les rendre heureux".

IT.2 Systèmes d'information

Un service, deux divisions, pour concevoir et développer tous les systèmes informatiques dont les clients ont besoin.

Paul Damas : "Pour IT 2, le challenge va être de réaliser des projets en temps, en heure et en budget".

Giovanni Palmieri : "La mission d'IT 21 est d'assurer la coordination des projets de développement et la maintenance des applications tout en respectant des critères de budget, de qualité, de timing".

Rikie Eloot : "Nous faisons travailler un personnel de haut niveau technique pour le développement des programmes sous la responsabilité de Giovanni. C'est un appui judicieux aux centres de compétence et une formation efficace qui nous permettent de le mettre en oeuvre".

IT.03 Infrastructure IT

L'infrastructure, c'est non seulement les PC, les serveurs et Cie, c'est aussi le réseau, les environnements de développement, les bases de données...

Eric Daneels : "Mon objectif consiste à développer une infrastructure optimale pour l'emploi et le développement des applications dans la perspective de satisfaire pleinement nos clients".

IT.04 Exploitation

170 applications qui tournent sur 3 ou 4 types de plates-formes différentes, ça exige une surveillance et un suivi quotidiens de la part de tous les membres de la division chargée de l'exploitation des systèmes.

Dirk Amandt : "IT 04 doit assurer la continuité de l'exploitation dans un contexte de fonctionnement quotidien".

IT.05 Service à la clientèle

C'est le service "après-vente" du CS IT. Au moindre problème avec l'un ou l'autre applicatif, c'est ici que l'utilisateur peut s'adresser.

Philippe Place : "Moi, je dois en quelque sorte offrir au client un SLA exceptionnel (Service Level agreements); cela veut dire que le niveau de service doit être à la hauteur de ce qu'attend le client très exactement".

IT.07 Stratégie et contrôle

Stratégie de l'unité, contrôle des budgets et des dépenses, gestion des ressources humaines sont quelques-uns des éléments que l'on retrouve dans l'escarcelle d'IT.07.

Walter Valaert : "Nous, notre but, c'est le bonheur non pas des clients, mais du personnel de notre centre de services. En outre, nous visons une amélioration en profondeur du contract management, c'est-à-dire du contrôle des fournisseurs".

IT.08 Cellules décentralisées

La division IT.08 a été spécialement créée pour apporter une aide au personnel informatique local.

Alain Van Roos : "IT 08, selon moi, c'est une solution pour donner à toutes les personnes qui font de l'informatique dans la société les mêmes conditions de formation et conditions de travail".

1. Giovanni Palmieri
2. Dirk Amandt
3. Luc Vansteenkiste
4. Alain Van Roos
5. Rikie Eloot
6. Paul Damas
7. Ann Billiau
8. Eric Daneels
9. Walter Valaert
10. Philippe Place



Agression : tous concernés

Vous avez été victime d'une agression ? Malmené un jour par un automobiliste hargneux ? Ou pris pour cible par des bagarreurs en quête d'une proie commode ?

Ce genre de mésaventures n'arrive pas qu'aux autres, la réalité le prouve: chacun est une victime potentielle de l'agression, même le personnel SNCB. Accompagnateurs de train forcés à faire marche arrière dans une discussion très violente concernant le titre de transport, agents au guichet importunés par des bandes de jeunes, personnel de gare qui prend des coups lors d'un incident... Les agents qui ont vécu une expérience aussi traumatisante en gardent longtemps les cicatrices.

Bien souvent, le mal est fait avant que policiers ou gendarmes puissent intervenir. Du reste, l'intervention n'est pas toujours nécessaire ! Un brin de solidarité entre cheminots pourrait empêcher bien des incidents.

Dans les petites gares, l'accompagnateur de train et l'agent de guichet sont souvent seuls pour effectuer leur tâche commerciale. Leur chercher noise est un jeu d'enfant. A moins que l'agent ne soit pas vraiment seul.

Et il n'est pas seul si les cheminots se montrent solidaires. Faire avorter un incident n'est pas difficile: il suffit d'intervenir à temps. C'est la raison de l'appel que lancent à tout le personnel de la SNCB les responsables des groupes d'agents particulièrement visés.

Si vous voyez un accompagnateur de train ou un agent au guichet entraîné dans une situation délicate, présentez-vous comme un collègue et proposez-lui votre aide. Il n'est pas nécessaire d'intervenir dans la discussion, quelques mots de soutien suffisent généralement à enrayer l'escalade: l'agresseur réalise que sa victime n'est plus seule, il se sent moins sûr de lui et abandonne plus rapidement ses mauvaises intentions. Un petit geste gros de conséquences.

Pensez-y lorsque vous prenez le train et que l'accompagnateur tente - parfois péniblement - de régulariser un client difficile. Ne tournez pas le dos à votre collègue, soutenez-le pour calmer le jeu. Il vous en sera reconnaissant. Lors d'une prochaine occasion, vous serez peut-être soulagé de pouvoir compter vous aussi sur le soutien d'un collègue...

DANS LA PRESSE
Le Soir (supplément Victor) du 23-24 septembre 2000

L'ami des "contrôleurs"

Les heures de pointe, il les évite soigneusement. Le stress, les flots de navetteurs le déstabilisent. Comme les travaux de la gare du Midi. "Je ne m'y retrouve plus". Navetteur régulier, Luc Vandebosch, 31 ans, entend jouer des bons côtés du rail. Au bon moment. "Le train est un moyen de m'évader, de rencontrer des gens et surtout, de me déplacer", raconte ce malvoyant de naissance. Qui, à trois ou quatre reprises chaque semaine, quitte sa maison de Trois-Ponts pour se rendre à Bruxelles, Namur ou Mons au gré de ses activités. Rencontrer des amis, de la famille ou suivre des formations en informatique.

A bord, Luc lie connaissance. Avec les "contrôleurs", en particulier. "Beaucoup sont des gars bien. Il suffit que le courant passe. Certains me proposent spontanément d'aller en 1re classe, d'autres sont plus pointilleux. Tenez, demain, j'ai rendez-vous avec l'un d'eux pour aller prendre un verre à Troisvierges, le premier arrêt du grand-duché du Luxembourg, s'amuse-t-il. Un jour, j'ai même annoncé un changement de voie au micro. Ça fait partie des petits plaisirs du trajet."

Avant son arrivée à destination, les agents dépêchent un télégramme auprès du personnel des chemins de fer qui s'organise pour l'accueillir sur le quai et le piloter jusqu'à la sortie de la gare. "Quand ils ne m'oublient pas, soupire-t-il. Il est arrivé que je reste seul sur le quai pendant un temps infiniment long. Du coup, j'arrive en retard à mes rendez-vous..." Mais cette dépendance s'arrête là. Car, en dépit de son handicap, Luc veille à son autonomie. Le train se révèle également pour lui un espace propice à la méditation. "Je me retrouve face à moi-même". Et aux voyages. "Tous les étés, je pars disputer un tournoi d'échecs à Avignon. De même, je me rends régulièrement en Suisse et en France." [...]

Branchemanagers VN et VI : entre la direction et le

Les branchemanagers sont aux CA Voyageurs National et Voyageurs International ce que les managers de région sont au CA Réseau.

En 1998, la SNCB a été restructurée en centres d'activités. Pour être plus proche du client et du personnel et de mieux répondre aux besoins locaux, ce qui garantit une meilleure prestation de service, ces centres d'activités doivent être représentés au niveau régional. En même temps, le branchemanager concrétise la politique générale du centre d'activités sur le plan régional. Les managers de région du CA Réseau en sont l'exemple le plus notoire. Les branchemanagers du CA Réseau Voyageurs International ont été officiellement nommés en juin 2000 et les branchemanagers du CA Voyageurs National l'ont été à leur tour en septembre dernier.

Branchemanager Voyageurs International : optimisation des objectifs de vente

Outre les services centraux, il existe plusieurs branches au CA VI : Bruxelles, Anvers, Louvain, Gand, Bruges, Courtrai, Liège, Namur, Arlon, Charleroi et Mons. Onze villes dans lesquelles le bureau principal du branchemanager VI est chaque fois implanté. Le branchemanager VI se voit assigné par le CA VI des objectifs de vente et un budget correspondant pour le personnel et le matériel. Depuis 1998, le CA VI vise en effet à réaliser des bénéfices. Le branchemanager est le chef du personnel de vente, d'information et de bagage, en bref le personnel VI présent au sein de sa branche. Il est responsable de l'organisation du travail dans les gares, veille à ce que les tableaux de service soient établis à temps et traite les mutations et les demandes de congé. Il explique les nouveaux produits, les actions commerciales prévues, les adaptations à l'équipement de distribution et soutient et motive le personnel.

Il veille au respect des normes de qualité, par exemple en évitant les longues files au guichet et en optimisant les heures d'ouverture des gares.

Il surveille les recettes, intervient en cas d'importantes différences de trésorerie et organise en toute sécurité le transport des fonds. Il propose au CA VI des adaptations aux règlements et méthodes de travail afin d'aboutir à une meilleure gestion.

Le branchemanager VI collabore bien sûr étroitement avec le manager de région, le branchemanager VN, etc. En réunion, il exprime le point de vue du CA VI.

Branchemanager Voyageurs National : la voix du client

Le CA Voyageurs National compte 7 branches : Ardennes, Centre, Côte, Gand, Hainaut, Liège, Nord-Est. Le branchemanager gère 2 groupes de personnel : les représentants commerciaux et les accompagnateurs de train. La branche comprend une représentation gérant une ou plusieurs agences, et une ou plusieurs Cellules Accompagnement de trains (CT) qui exercent une surveillance sur une série de dépôts.

Le branchemanager dirige les représentations commerciales qui organisent des voyages en groupe, formulent les propositions de B-Excursions, représentent le CA VN lors de salons, etc. Il assure lui-même les contacts avec les clients importants, les partenaires des B-Excursions, les sponsors et traite lui-même les gros dossiers.

En ce qui concerne l'accompagnement des trains, le branchemanager est responsable du travail dans les dépôts, de l'adaptation quotidienne des moyens aux besoins et de l'administration du personnel. Il accueille les nouveaux membres du personnel, reçoit les agents en cas de problèmes, entretient des relations avec les organisations syndicales, etc.

La qualité est au centre des préoccupations du client. Dans ce cadre, en collaboration avec la gestion

régionale du trafic il veille à minimiser les retards. Il suit les chiffres d'occupation et les temps d'attente et travaille en collaboration avec le manager de région du CA Réseau pour améliorer la qualité des gares. Il fait organiser des enquêtes dont il ressort que les voyageurs attachent surtout de l'importance à la ponctualité, à l'information dans les gares et dans les trains, ainsi qu'à la propreté du matériel et des sanitaires. Il prend ces souhaits en considération. Il formule des propositions pour adapter le service des trains, par ex. à l'occasion d'un événement ou d'une bourse. Il examine les plaintes des voyageurs et y apporte également une réponse.

En concertation avec CA VN et UCC Communication, il entretient des contacts avec les médias en ce qui concerne la politique commerciale menée au sein de sa branche. Il est personnellement responsable du suivi des coûts et ajuste les taux de productivité.

Une communication à double sens

La création de la fonction de branchemanager permet d'offrir une qualité accrue aux voyageurs et au personnel. Il s'agit en effet d'une communication à double sens. Un branchemanager n'est pas seulement le responsable du centre d'activités vis-à-vis des clients et du personnel de la branche; il représente aussi ces clients et ce personnel auprès de la direction du centre d'activités.

Branchemanager Voyageurs



Marc Expeels : des tâches difficiles mais passionnantes



Marc Expeels est le branchemanager VN de Gand. Il dirige quelque 500 personnes qui travaillent à la représentation (Gand), dans les 2 agences (Alost, Saint-Nicolas), à la CT (Gand) et dans les 7 dépôts (Gand, Alost, Audenarde, Grammont, Saint-Nicolas, Termonde, Zottegem) de la branche.

"Comme je suis le chef immédiat de nombreuses personnes, ma journée de

De gauche à droite : Dirk Verstappen, Marc Expeels, Diederik Vandepitte, Jean-Paul Marcq, Baudouin Dieu, Philippe Salién et Agnes Harpigny.

travail est bien remplie. Le contact est pour moi une priorité. Il faut être sociable et posséder des qualités de dialogue et d'écoute. C'est ainsi qu'on peut gagner la confiance des gens et créer une atmosphère agréable. Pendant mon tour chaque matin, je vérifie également si ces personnes effectuent bien leur travail. Parfois, cette coordination va de pair avec la prise de décisions radicales. Je dois en effet veiller à ce que tout se passe bien. Je dispose d'une grande autonomie, mais aussi d'une grande responsabilité. C'est là tout le défi du travail. Je traite moi-même les plus importants dossiers commerciaux. Je fais des exposés, je contacte les sponsors, les administrations et les organisations locales et suggère des idées à nos services centraux, par ex. en vue d'une B-Excursion. Je suis également le point de contact pour les voyageurs, les organisateurs, les journalistes...

Branchemanager Voyageurs International

Norbert Poissonnier : la direction est à nos côtés



Norbert Poissonnier, manager VI de la branche de Bruges est responsable du personnel VI à Bruges, Ostende, Zeebrugge, La Panne, Coxyde, Heist, Knokke, Blankenberge, Furnes, Kortemark, Lichtervelde, Torhout, Beernem et Dixmude.

"Avant, le chef de gare dirigeait l'ensemble de sa gare. Maintenant, il y a un chef par centre d'activités. C'est surtout dans une branche saisonnière

comme Bruges que l'on a besoin de souplesse et de concertation. Par beau temps, par exemple, on met plus de trains en circulation et on utilise du personnel supplémentaire, pas seulement des conducteurs de train et des accompagnateurs, mais aussi des agents d'accueil.

Je distribue moi-même le courrier au personnel. Lorsqu'une nouvelle version de Sabin a été installée, je me suis rendu sur place afin de voir si le personnel avait des questions à poser. Je tente d'aider les agents et de les motiver. Je comble aussi les manques de personnel. Après l'été, je prévois notamment du personnel supplémentaire pour réparer les vélos de location. Je visite régulièrement la gare de Bruges afin de contrôler la qualité ou de vérifier l'accueil.

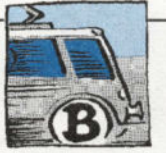
En cas d'importantes différences de trésorerie, je m'occupe des dossiers de règlement, tâche qui auparavant incombait aux services centraux de Bruxelles. Ce travail vous donne la possibilité de connaître les gens et de mieux apprécier la situation.



La branche contribue à réaliser les objectifs de vente pour le trafic international. Cette année, nous tablons sur une augmentation de 10 % dans la vente de produits internationaux. Nous souhaitons équiper le plus possible de petites gares de Sabin afin que les voyageurs puissent aussi y acheter un billet international. Et ça marche: la vente y gagne du terrain. Comme il s'agit d'une nouvelle

De gauche à droite : Norbert Poissonnier, Guy Daujeumont, Rudy Gielen, Johny Vandekerckhove, Jean-René Druetz, Marc Claerbout, Jean-Pierre Genot, François Vervloesem, Jacky Hautman, Gilbert Manteau et André Demeulenare (absent).

fonction, il est possible de choisir sa méthode de travail. De plus, la direction nous soutient chaque fois qu'elle le peut".



client

Nouveau look pour un site internet à succès

National

Je tente non seulement d'augmenter la quantité, en l'occurrence le potentiel de clients, mais aussi la qualité. Cela va de l'optimisation du degré d'occupation dans les trains aux possibilités de parking aux abords de la gare en passant par l'hébergement des accompagnateurs de train.

Philippe Salien : motivation, formation, rencontre



Le personnel est un capital pour toute entreprise. C'est également le cas à la SNCB pour les agents commerciaux et les accompagnateurs de train: ces collaborateurs constituent en effet le point de contact par excellence avec notre clientèle.

"Près de 300 accompagnateurs de train sont affectés à la branche de Liège qui gère le travail de trois dépôts: Liège, Gouvy et Welkenraedt. Etant donné les contraintes de la profession, je dois jouer un rôle de motivation, de formation et de

rencontre du personnel. La gestion du personnel d'accompagnement fonctionne déjà de façon très satisfaisante, nous confie **Philippe Salien**, branchemanager à Liège depuis juin 2000. Les problèmes de disponibilités en volume de personnel ont bien été anticipés et les cadres sont pratiquement complets. Comme tout manager, j'accroche le contact avec mon personnel car il permet de suggérer ou d'apporter des améliorations dans la qualité du service tout en veillant au maintien d'une bonne productivité. Par ailleurs, mon équipe entend développer l'activité commerciale en tenant compte de nos capacités de transport. Voyageurs National adopte une politique très commerciale, ce qui tend à développer des transports ponctuels, confortables, sûrs à des prix attractifs. Au sein de la branche de Liège, je suis épaulé par une équipe solide qui a beaucoup d'expérience en matière de personnel et de représentation commerciale. Ensemble, nous émettons des idées nouvelles pour prospecter, attirer de nouveaux clients. Mis à part les relations privilégiées qu'ont nos accompagnateurs de train avec la clientèle, mon équipe se trouve aux endroits stratégiques tels que foires, marchés, festivités... pour faire connaître les différents produits ferroviaires. Dans la Cité Ardente, de grands travaux sont en cours: nouvelle gare, ligne TGV... Il ne me reste qu'à mener à bien cette belle aventure" conclut Philippe Salien.

Jean-Pierre Genot : une aire de 21 gares



"Le branchemanager Voyageurs International, ne remplit pas les mêmes fonctions que celles du branchemanager Voyageurs National, mis à part les rôles de chef immédiat que nous jouons dans nos branches respectives. Nous poursuivons un triple objectif: un objectif commercial, un objectif de gestion et un objectif financier, déclare **Jean-Pierre Genot**, branchemanager à Charleroi-Sud.

"Mon aire géographique s'étend sur la majorité des gares du District Sud-Ouest. Cela représente 21 gares. Pour 8 d'entre elles, je suis le chef

immédiat. Les autres dépendent directement du manager de région ou du chef de zone. Il est également à remarquer qu'à Charleroi, nous centralisons et contrôlons la comptabilité des agents des trains.

Le but que je poursuis est de développer l'environnement d'accueil aux voyageurs, la qualité et les compétences du personnel ainsi que sa formation afin de tendre à une satisfaction maximale de notre clientèle. C'est ainsi que nous participons de façon très active aux foires et salons. En matière de gestion, les tâches sont très étendues. Elles partent des mouvements de personnel par la masse d'habillement en transitant par le tableau de service pour aboutir à une organisation adaptée aux besoins.

Du point de vue financier, il est clair que l'orthodoxie comptable et la surveillance des exercices effectués par nos receveurs sont suivies très scrupuleusement.

Ma volonté est tout simplement avec mon personnel de tendre vers un meilleur service" conclut Jean-Pierre Genot.

Le site internet de la SNCB rencontre un succès croissant. De janvier à juillet 2000, ce ne sont pas moins de 1.185.493 visiteurs (en moyenne 5.645 par jour) qui ont consulté quelque 5.243.877 pages.

Le nombre de visiteurs du site a enregistré une augmentation graduelle pendant toute cette période, passant de 138.865 en janvier (4.629/jour en moyenne) à 190.322 en juin 2000 (3.344/jour) et 189.818 en juillet 2000 (6.327/jour). La tendance à la hausse, observée en 1999, s'est tranquillement poursuivie cette année. C'est ainsi que le nombre de visiteurs par mois est passé alors de 60.000 en janvier à 131.000 en décembre.

Les visiteurs s'intéressent surtout aux horaires, aux tarifs, à la télévente, à l'information sur les formules tant intérieures qu'internationales.

Nouveau look

Le site internet de la SNCB a subi un lifting. Pas seulement au niveau du lay-out, car c'est toute la structure qui change de fond en comble.

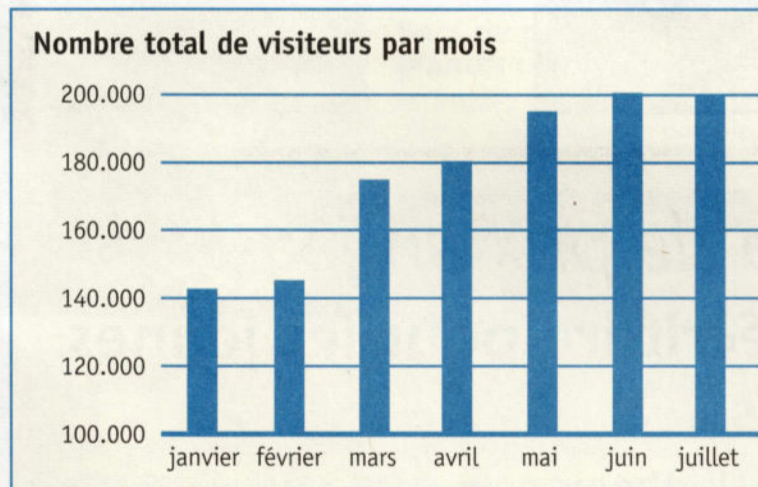
Le site relooké comporte 6 chapitres. "Voyager en Belgique" énumère tous les produits intérieurs disponibles, les B-Excursions ainsi que des informations pratiques. "Voyager en Europe" donne des informations sur les produits internationaux et les



horaires pour les destinations étrangères. Le site "jeunes" ne donne pas seulement des infos sur des produits spécifiques, on y trouvera aussi des e-cards à expédier et des économiseurs d'écran à télécharger. Le site "Business" souhaite donner aux hommes d'affaires la possibilité de réserver rapidement leur place à bord des trains à grande vitesse. "Quoi de neuf" rassemble des messages qui méritent de retenir particulièrement l'attention comme un communiqué de presse spécialement intéressant, une nouvelle B-Excursion, etc.

"A propos de la SNCB" abrite une information de fond sur l'entreprise.

A côté de ces 6 chapitres, il est possible de consulter directement à partir de la page d'accueil les horaires, le site de réservation Telesales, les offres d'emploi et un onglet "actualités" mène aux communiqués de presse. Pour la recherche d'horaires, un nouveau programme est d'application. Il ne se contente plus de donner l'heure d'un seul train. Mais il permet de choisir entre un certain nombre de possibilités qui apparaissent à l'écran. B-Cargo et B-Télécom ont leur propre site, dont le look et le mode de navigation sont cependant identiques à ceux du site SNCB.



Le "train-découverte" redémarre

Depuis la mi-septembre et jusque la fin avril, la SNCB relance la formule "train-découverte". Concrètement, les élèves de 3e ou 4e primaire sont invités à découvrir une des grandes gares de Belgique. Un cheminot ouvrira avec eux le livre de l'histoire et de l'avenir de la gare. Il leur expliquera entre autres les démarches pratiques pour acheter un billet. Les enfants découvriront comment une gare est au service du client et deviendront les passagers privilégiés d'un parcours en train commenté. Et ce n'est pas tout, un concours animera encore cette journée enrichissante, avec à la clé de chouettes cadeaux pour la classe et pour les familles comme des B-Excursions ou un voyage en TGV en France.

Pour tout renseignement, contactez la branche VN de votre région qui assure l'organisation pratique des visites.

C'EST À DIRE

Service éditeur
UCC Communication
042 Medias internes

avec
Anne-Catherine, Pierre Bergen,
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts,
Els Houbrechts, Julie Kermorant,
Laurent Leroy, Alain-Pierre Meeus,
Denis Moinil, Jean-Claude Salemi,
Serdu, Jean-Pierre Vantighem,
Michel Visart

Production
Impression et distribution :
Facility management

Correspondance
C'EST À DIRE
CO.042 / Section 50
85 rue de France 1060 Bruxelles
Tél.: 02 526 37 83 - (911/63783)
Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)
TeamWare: 16.042: CADWZ
E-Mail: cadwz@b-rail.be

Le papier de C'EST À DIRE respecte l'environnement

Membre ABPE
Association Belge de la Presse d'Entreprise



1. Nadine Dufrane
Avant d'embarquer, achetez votre titre de transport et voyez avec notre personnel de guichet quel billet, quel pass ou quelle carte convient le mieux à votre situation.

2. Luc Viaene
Ensuite, rendez-vous aux panneaux horaires pour connaître l'heure de votre train. Votre destination n'est pas indiquée? Nos agents d'accueil se feront un plaisir de vous renseigner.



4. Jacques Delplan
Vous êtes indécis ou vos lunettes sont dans votre poche? Le chef de train n'est pas loin, il vous indiquera le bon train.

5 clichés du concours photos (9)

Le guide du voyageur

3. Pierre Dehon
L'heure de votre départ approche. Rien oublié? Billet en règle et bagage... Alors, on y va. Direction, le quai.



5. Pierre Coppens
Le temps est clair, quelle chance. Allez, c'est parti pour le grand voyage.



200.000 fb de prix en jeu ! Concours d'écriture pour les jeunes de 8 à 21 ans

Cheminot, enfant de cheminot... A condition de ne pas avoir plus de 21 ans, ce concours vous intéresse.

En collaboration avec la Foire du Livre de Bruxelles, C'EST À DIRE vous propose un grand concours d'écriture et réserve plein de cadeaux pour les 50 gagnants:

- des livres, des visites guidées de la RTBF, des formules Pass SNCB pour s'évader, etc. Au total environ 200.000 francs à répartir;
- 5 textes seront exposés dans le stand SNCB de la Foire du Livre et dans les stands dédiés en gare;
- tous les textes primés seront publiés et illustrés à l'initiative de C'EST À DIRE.

Un thème unique : le voyage

Trois groupes de textes

Catégorie A, de 8 à 12 ans :

Textes sur un voyage qu'on a aimé - maximum 1 page.

Catégorie B, de 13 à 17 ans :

Textes sur le voyage - maximum

3 pages dactylographiées de 25 lignes.

Catégorie C, de 18 à 21 ans :

Textes ou nouvelles sur le train et le voyage - maximum 5 pages dactylographiées de 25 lignes

Les lauréats

Le jury désignera 15 lauréats dans chaque catégorie et y ajoutera 5 "coups de coeur".

Bulletin de participation

Catégorie : Date de naissance :

Nom : Prénom :

Adresse (rue + n°) :

.....

Code postal : Localité :

N° d'identification du cheminot de référence :



C'est le créateur Claude Renard qui habillera le Mont des Arts, que verront nos lauréats le 17 février.

Le jury

Le choix sera fait par 4 jurés : un représentant de la SNCB et un représentant de la Foire du Livre, un écrivain belge et un représentant de l'Espace Jeunesse de la Foire. En cas d'ex aequo, c'est la voix de l'écrivain belge qui tranchera.

Ce qu'il faut faire

Ne signez pas votre texte, nous lui donnerons un numéro et le jury sélectionnera les textes sans parti pris. Envoyez le texte accompagné d'une enveloppe contenant le bulletin de participation dûment complété. Nous ouvrirons l'enveloppe après la sélection. Les gagnants seront avertis personnellement.

Ils recevront leur prix à la Foire du Livre (avec leurs familles) le samedi 17 février 2001 avant midi.

Les textes et nouvelles devront être récents. Tous les écrits, primés ou non, resteront la propriété du magazine C'EST À DIRE, qui assurera la publication des 50 meilleurs. Aucun ne sera restitué.

Bulletin à renvoyer avant le **12 janvier 2001** à :

Concours "Foire du Livre" SNCB CO.042 - section 50 rue de France, 85 1060 Bruxelles

A envoyer par courrier interne (factage général) ou par la poste.