

Magazine du personnel du groupe SNCB

# Connect

N° 02 | Mars 2005

## ■ Des questions aux accompagnateurs de train ■

Quoi de neuf avec Ibis ?

## ■ Finies les limites horaires ■

La SNCB simplifie sa gamme de produits



TW Schaarbeek  
We take care of your train!

## ■ Certification ISO 9001 ■

Le tour en fosse de Schaarbeek dans le processus qualité

Infrabel



HOLDING

# Sommaire

7



Quoi de neuf avec Ibis ?

12



Le tour en fosse de Schaerbeek dans le processus de qualité

18



Télévie 2005:  
Avec le soutien de la SNCB !

## Forum | \_\_\_\_\_ 3

|| Message de Jannie Haek | \_\_\_\_\_ 3

## Nous | \_\_\_\_\_ 6

|| Contrôles Focus | \_\_\_\_\_ 6

|| IBIS | \_\_\_\_\_ 7

|| IRT, projet transversal | \_\_\_\_\_ 10

|| Le cadre | \_\_\_\_\_ 11

|| Que d'histoire | \_\_\_\_\_ 11

## Talents | \_\_\_\_\_ 12

|| Tour en fosse Schaerbeek | \_\_\_\_\_ 12

## Client | \_\_\_\_\_ 14

|| Progression Thalys | \_\_\_\_\_ 14

|| Produits sans heure limite | \_\_\_\_\_ 14

## Nous | \_\_\_\_\_ 15

|| No smoking | \_\_\_\_\_ 15

## Forum | \_\_\_\_\_ 16

|| Premiers avis et réponses | \_\_\_\_\_ 16

## Bloc-notes | \_\_\_\_\_ 17

### 7,09 > 7,23

En page 4 de notre première édition, à propos du baromètre de satisfaction, vous aviez lu dans le commentaire «partout le score est en hausse». Sur la droite, dans le tableau, pour le confort, on vous annonce au contraire une sérieuse baisse.

Nous avons perdu deux chiffres et une virgule en passant d'un original pc compatible à l'univers mac utilisé pour la mise en page. Et cela dans l'urgence, au moment de boucler, (trop) confiants dans l'informatique.

En fait, la cote donnée par la clientèle pour le confort de nos trains est passée de 7,09 (plutôt que 9, comme vous l'avez lu) à 7,23. C'est, réellement, un progrès. Toutes nos excuses.



## Message de Jannie Haek, A.D. de SNCB Holding

Chers collaborateurs et collaboratrices du Groupe SNCB,

Lorsque j'ai été désigné administrateur délégué le 1<sup>er</sup> février, je n'ai eu qu'une priorité: écouter. J'ai donc rendu visite à différents services et conversé avec beaucoup de personnes, pour me faire une idée aussi complète que possible de l'univers ferroviaire, de son fonctionnement, de ses défis et de ses perspectives. Bien entendu, j'ai pu suivre la SNCB pendant 13 ans depuis le gouvernement, notamment les plans d'investissements, les réformes, la détermination des subsides pour la SNCB (49 % du chiffre d'affaires, soit 1.075,8 milliards d'euros).

Mais sentir l'ambiance, entamer le dialogue et même refaire la navette en train comme je le faisais autrefois, ne m'a pas seulement semblé être une expérience utile mais également très stimulante. C'est pourquoi, après six semaines passées auprès de vous, cheminots ou cheminotes, je souhaite vous adresser ces quelques réflexions très franches.

### La nouvelle structure

Aussi bien le gouvernement que les organisations syndicales et la SNCB ont expressément choisi une structure en Holding garante de «l'unicité de l'entreprise», du maintien de l'unicité du dialogue social et de la bonne coordination entre le gestionnaire de l'infrastructure (Infrabel) et le transporteur (SNCB). Ce ne sera pas toujours chose facile. Car, souvent en cas de problèmes, l'arbitre est le premier visé...

Nous devons considérer collectivement nos nouvelles structures comme un acquis important. Je suis convaincu que l'intérêt de notre groupe, c'est de capitaliser sur la nouvelle structure pour faire à trois encore mieux que ce que faisait la seule entreprise dans le passé.

Le défi est simple: chacune des entreprises doit offrir la meilleure qualité, au coût le plus raisonnable. C'est seulement comme cela

que l'ensemble du Groupe SNCB pourra poursuivre les efforts d'assainissement et marcher sur la voie du succès.

Le Holding exerce, et continuera, à l'avenir, à exercer sa mission de coordination des trois sociétés. Il est le garant, le gardien de l'efficacité recherchée et souhaitée, qui est en réalité notre atout.

### Les objectifs du groupe

Notre objectif commun ne se limite pas à poser des voies ou à faire rouler des trains. C'est plus fondamentalement de transporter des voyageurs ou des marchandises avec, à la clé, l'entière satisfaction de tous nos clients. C'est aussi de contribuer, avec tous nos moyens et toute notre expertise, à l'amélioration de la mobilité en Belgique.

Nous ne pouvons toutefois pas oublier que le Groupe SNCB n'est pas le centre du monde. Le contribuable investit chaque année dans notre société. En 2004, il s'agissait de 2,346 milliards d'euros (pensions incluses). Il est de notre mission et de notre devoir de prouver



# Forum

que nous méritons cet investissement et que tous ces montants "valent bien leur argent". En d'autres mots, il nous revient d'offrir un produit qui satisfait nos clients, ainsi que le reste de la population. Un produit dont le citoyen peut être fier et qui, par conséquent, nous rend fiers également.

Mes premiers contacts avec différents responsables et organisations d'usagers, ainsi que mon expérience personnelle de ces dernières semaines, ont confirmé les conclusions des divers baromètres de qualité et indicateurs de ponctualité relatifs à notre entreprise. Lors du dernier sondage (2004), l'indice de satisfaction globale a atteint 7,5/10, soit nettement mieux que l'année précédente. Le service fourni par le personnel SNCB dans les gares et dans les trains a recueilli les meilleurs scores. Je vous en félicite car vous avez réussi à fournir un excellent travail, malgré des conditions parfois très difficiles.

Je note que l'image du Groupe SNCB s'est largement améliorée au cours des dernières années. Vos efforts n'y sont bien sûr pas étrangers. La rénovation des gares, la mise en service de trains plus confortables, la fiabilité accrue grâce au bon climat social créé avec l'aide des organisations du personnel, la propreté améliorée, les efforts au niveau de la ponctualité qui commencent à porter leurs fruits: nous avons gagné des points. C'est une chose dont vous, les cheminots, pouvez être fiers. Car vous en êtes les artisans et les bâtisseurs au quotidien, pour le futur.

## Les résultats

C'était le grand défi lancé en 1999: accroître le trafic de voyageurs de 25 % au cours de la période 2000-2007. Les résultats déjà engrangés sont d'ailleurs très encourageants. Depuis 2000, le nombre de voyageurs a augmenté de 18 %. Avec un peu de chance, nous pouvons atteindre le résultat déjà en 2006. Et si nous relevions ce défi ?

L'an dernier, le redressement opérationnel du groupe a commencé à faire sentir ses effets. Les objectifs fixés ont été remplis et les

résultats sont en nette amélioration par rapport à 2003, notamment grâce à la diminution des frais généraux et à la grande maîtrise des coûts réalisée sous l'impulsion du projet MIDAS, et à la réduction concertée de l'effectif dans le cadre du plan MOVE.

En matière de trafics aussi, le groupe a engrangé d'excellents résultats. Le nombre de voyageurs en service intérieur a atteint 165 millions (+7,9 %). En service international, nous avons transporté 13,3 millions de voyageurs (soit une baisse de 0,3 %, diminution minimale quand on songe que la SNCB a supprimé ses trains de nuit et





trains auto). Quant à B-Cargo, le volume transporté a augmenté pour arriver à 58,2 millions de tonnes (+4,5 %).

Enfin, les innovations introduites en 2004 pour améliorer la mobilité en Belgique ont porté leurs fruits. Grâce aux mesures de gratuité domicile-travail, le nombre de voyageurs-kilomètres a crû de 7,6 %. Le nombre de clients carte-train domicile-travail a augmenté de 13.800 unités (+ 6,0 %).

### Le plan MOVE

Notre nouvelle structure est aujourd'hui une réalité, mais n'en est pas encore pour autant totalement opérationnelle. En d'autres mots, ce travail ne fait que commencer. Je suis tout à fait conscient que vous n'avez pas encore tous trouvé votre place dans la nouvelle structure, que certaines imprécisions peuvent donner lieu chaque jour à certaines insatisfactions et vous demandent tous les jours des efforts supplémentaires. Mon premier objectif dans le courant de cette année est de résoudre ces difficultés quotidiennes et je vous demande expressément patience et collaboration.

En même temps, nous devons être conscients que la réalisation des mesures du plan Move, décidées suite aux négociations avec les organisations syndicales reconnues,

demandront des efforts supplémentaires de la part de l'entreprise. Par exemple: la mise en place des Centres Logistiques pour l'Infrastructure, la concentration des cabines de signalisation, New Cargo... Notre défi est d'atteindre tous ces objectifs.

Nous en ferons une évaluation permanente, pour nous assurer que ces efforts, parallèlement à la reprise de la dette par l'Etat, nous permettent d'atteindre l'équilibre, c'est-à-dire la viabilité du groupe, à l'horizon 2008.

D'ici la fin de l'année, il devra donc être possible de faire un point global de la situation, base pour les nouveaux plans d'entreprise.

Ce qui a été réalisé dans le secteur des marchandises, avec le succès que nous connaissons, doit aussi réussir à l'aube d'un marché libéralisé et concurrentiel, avec le futur plan «New Passengers». Nous y travaillons jour après jour, en concertation avec les organisations du personnel.

Je suis fier de devenir cheminot. Et je souhaite vous rencontrer aussi souvent que possible pour bien sûr faire plus ample connaissance avec vous, pour être à votre écoute et partager avec vous votre expérience.

Dans ce but, je donnerai à certains d'entre vous l'opportunité de fixer un rendez-vous pour un échange de vues. Ce sera le fruit d'une sélection parmi les courriers de lecteurs de votre revue.

Vous pouvez être fiers de votre métier de cheminot, de vos réalisations et des succès engrangés ces dernières années. Conservez cet esprit cheminot, dynamique et volontaire qui est le vôtre, et engagez-vous sans crainte dans l'avenir: votre futur est garanti, pour vous et par vous.

Vous pouvez être fiers de votre métier de cheminot, de vos réalisations et des succès engrangés ces dernières années

Merci à tous,

JANNIE HAEK

# Nous

## | Focus |

### Action de prévention fair-play

Le 25 janvier a eu lieu une action Focus au cours de laquelle les accompagnateurs de train ont contrôlé nos libres-parcours. Tous les cheminots avaient été avertis à l'avance de cette action.

Nous avons demandé de plus amples explications à Gunther Blauwens, responsable BSC (VG113) et à Guillaume Boogaerts, responsable Formation (VG111) qui ont coordonné cette action.

Une action Focus a lieu chaque mois. Ce jour-là, tous les accompagnateurs de train redoublent d'attention à l'égard d'un produit spécifique. Gunther Blauwens nous explique pourquoi : *L'objectif principal de cette mesure vise à combattre les agressions de manière préventive en détectant la fraude et la resquille. Les actions Focus sont d'ailleurs menées uniquement dans les trains où deux accompagnateurs sont présents, justement pour prévenir toute forme d'agression. Par le biais des contrôles Focus, nous souhaitons également renforcer le sentiment de sécurité sociale et familiariser le client avec les contrôles.* Guillaume Boogaerts ajoute : *Les clients se plaignent souvent des resquilleurs. A juste titre : la fraude fait perdre de l'argent à la SNCB et la hausse du prix du billet se répercute finalement sur les clients payants. Gunther Blauwens : Il s'agit dès lors d'un signal positif adressé aux voyageurs qui sont toujours en règle.*

#### Points d'attention spécifiques par action

Les accompagnateurs de train sont minutieusement préparés aux actions Focus. Leurs connaissances sur les produits des futures actions Focus sont rafraîchies lors de leurs conférences de service trimestrielles.

Par ailleurs, une note reprenant les points d'attention spécifiques lors du contrôle du produit du mois en question est également toujours publiée. Gunther Blauwens cite un exemple : *En ce qui concerne une action Focus précédente visant les cartes train, les points d'attention ciblaient notamment la mauvaise qualité du papier sur lequel les contrefaçons sont souvent imprimées et l'absence de bande magnétique au verso du titre de transport. Durant le contrôle Focus, les accompagnateurs de train ont dû découper les cartes train contrôlées, ce qui ne s'effectue jamais en temps normal.*

Guillaume Boogaerts : *L'objectif majeur consistait à faire preuve avant tout, d'une bonne orientation clientèle.*

*L'accompagnateur de train qui suivait s'apercevait que le client avait déjà été soigneusement contrôlé et il ne devait donc plus le déranger une seconde fois. En fin de compte, cela reste une opération commerciale. Gunther Blauwens : Un des avantages supplémentaires résidait dans le fait que l'accompagnateur de train devait ôter le titre de transport de la pochette de protection en plastique. Il pouvait ainsi vérifier la présence de la bande magnétique au verso de la carte et sentir la qualité du papier entre ses doigts.*



### **Pourquoi annoncer les contrôles à l'avance ?**

Certaines actions Focus sont parfois annoncées à l'avance. Cela a été le cas pour l'action sur les libres-parcours menée le 25 janvier. Gunther Blauwens: *L'action Focus est une action fair-play de prévention. Au cours de cette action, des irrégularités ont été constatées sur trois personnes seulement. Les cheminots s'étaient assurés à l'avance d'être parfaitement en règle.* Guillaume Boogaerts : *L'action s'est déroulée au début de l'année. Certains cheminots ont certainement encore rapidement remplacé leur libre-parcours 2004 par celui de 2005. Si c'est le cas, notre objectif est dès lors atteint.* Gunther Blauwens : *Les Brigades des Contrôles Spéciaux (BSC) annoncent parfois également à l'avance les lignes sur lesquelles elles opéreront ce jour-là, par l'intermédiaire du journal Métro. Les resquilleurs ne se risquent pas sur les lignes en question et les agressions sont ainsi évitées.*

Focus s'inscrit dans le cadre d'une palette d'actions plus vaste, comme par exemple les contrôles d'accès aux quais qui sont organisés au moins deux fois par mois par la Cellule d'accompagnement des Trains, tant dans les grandes gares qu'aux points d'arrêt. Prévention et fair-play en sont les maîtres mots.



## **Des questions aux accompagnateurs de train**

### **Quoi de neuf avec Ibis ?**

Ivette, l'appareil de vente portatif des accompagnateurs de train, est remplacé par Ibis. Ibis répond davantage aux besoins des accompagnateurs et de la clientèle.

Le projet Ibis est encore en phase d'expérimentation. Dans 6 dépôts, quelque 50 accompagnateurs de train testent les appareils afin de détecter anticipativement et résoudre les problèmes éventuels. Ensuite, Ibis viendra progressivement remplacer tous les appareils Ivette.

Nous avons sondé le terrain auprès de deux accompagnateurs qui travaillent depuis un certain temps avec Ibis.

#### **Ibis, toujours une longueur d'avance**

Les appareils Ivette et Ibis peuvent tous deux délivrer des billets, consulter ARI et établir des rapports de train. Mais avec Ibis, ça va plus vite. André Surges, accompagnateur de train du dépôt d'Ottignies: *Ibis ne dispose pas encore de fonctions supplémentaires, mais bientôt, il proposera également les B-Excursions.*

# Nous



De nouvelles fonctions s'ajouteront progressivement. Dans une seconde phase, la fonction SMS sera activée, et des documents et informations supplémentaires seront également disponibles, telles que les heures d'ouverture des gares, les lignes, le C170 (constat d'une irrégularité «voyageur»). Dans une troisième phase, un module sera ajouté avec, entre autres, un agenda personnel.

Un processus de synchronisation permet d'actualiser les informations contenues dans l'appareil. Dans le cas d'Ivette, cela s'effectue lorsque l'appareil se trouve sur son support de synchronisation (cradle). Les mêmes informations sont alors introduites dans tous les appareils. Frank Vanschoonwinkel, accompagnateur de train du dépôt de Hasselt: *Ibis est synchronisé pendant le service, à des points bien déterminés dans les gares. L'opération est très rapide.* Les informations peuvent être introduites par Cellule d'Accompagnement, par dépôt, voire par appareil. A terme, chaque accompagnateur de train pourra recevoir des informations essentielles pour son travail, même limitées aux informations relatives aux trains ou lignes qu'il dessert.

## Un appareil propre à chaque accompagnateur

Chaque accompagnateur de train reçoit son appareil Ibis personnel. Il en est même responsable.

André Surges trouve que ce n'est pas une mauvaise chose: *Si vous commencez votre service un peu plus tard, il ne reste souvent que des appareils Ivette endommagés ou dont les batteries sont à plat. Avec Ibis, vous prenez soin de votre propre appareil. Vous avez la certitude d'entamer votre service avec un appareil en ordre de marche.*

De plus, l'accompagnateur de train ne doit pas supporter les frais d'une panne ou du vol de son appareil Ibis personnel, dont il ne serait pas responsable. La responsabilité de l'accompagnateur ne sera engagée qu'en cas de malveillance. Quelques appareils de réserve sont disponibles afin de combler la période de réparation ou de remplacement. Il existe en outre un call center auquel les accompagnateurs peuvent s'adresser 24h/24 pour la communication de tout problème technique.

---

■ Chaque accompagnateur de train reçoit son appareil Ibis personnel ■

---

## Fiabilité, convivialité et rapidité

Bien souvent, Ivette n'arrivait pas à être utilisée jusqu'au bout du service.

D'après Frank Vanschoonwinkel, la situation est différente avec Ibis: *La batterie offre une très longue durée d'utilisation. Elle me permet de terminer mon service. Je ne dois recharger qu'une fois tous les quatre jours. Avec Ivette, certains clients savaient très bien que la batterie était à plat en fin de journée. On ne savait jamais si cela allait fonctionner. Ce n'était pas la meilleure manière de se mettre au service de la clientèle. La fiabilité, la convivialité et la rapidité d'Ibis m'ont permis de doubler ma vente de billets. Et cela ne profite pas seulement à la SNCB qui ratait un certain nombre de ventes avec Ivette; je le remarque aussi sur ma fiche de salaire, via mes primes.*



■ André Surges



■ Frank Vanschoonwinkel

Un avantage supplémentaire d'Ibis est son poids. Frank Vanschoonwinkel: *Ibis est un peu plus léger qu'Ivette. Avant, j'avais toujours mal à l'épaule, plus maintenant. Même ma mallette est plus légère: l'appareil contient en effet des informations que je devais emporter auparavant séparément, comme l'indicateur des chemins de fer.*

Avec Ibis, l'accompagnateur de train ne travaille plus avec des billets, mais avec un petit rouleau de papier, comme à la caisse d'un supermarché. André Surges: *Ce n'est peut être qu'un détail, mais qui n'est pas dénué d'avantages. Les conditions d'utilisation peuvent être imprimées sur le titre de transport comme, par ex., les restrictions horaires pour le billet seniors. De plus, le billet ressemble désormais plus à celui émis par Sabin, ce qui est plus facile pour le voyageur. Voilà une amélioration du service à la clientèle! Il est même possible d'imprimer tout l'itinéraire. Seul inconvénient: le billet est un peu plus difficile à poinçonner parce qu'il a tendance à s'enrouler.*

## Les accompagnateurs: impliqués dès le début

Forts de leur expérience pratique, les accompagnateurs de train ont, dès le départ, été fortement impliqués dans la conception, la composition des billets, la convivialité... et ça se ressent dans le résultat.

*On a vraiment le sentiment d'être écouté,* déclare André Surges. *Lorsque je fais part d'un problème, je constate qu'on en tient réellement compte.* Frank Vanschoonwinkel confirme: *C'est ce que je trouve bien dans ce projet. Le fait de se savoir écouté, vous motive à bien faire votre travail.*

---

■ Les accompagnateurs de train ont, dès le départ, été fortement impliqués dans la conception ■

---



# Nous

## Coordination des opérations du groupe

### IRT continue dans tout le groupe

Informers les clients en temps réel quand le trafic perd de sa rigueur, c'est une démarche de bon sens, mais aussi une obligation. Une démarche qui concerne des cheminots de tout le groupe.



Le projet IRT (Information in Real Time) a débuté à l'aube de 2002. Il a été soutenu par des réunions dans le but de rechercher des solutions pratiques et efficaces et de prendre pleinement conscience du rôle que chacun peut y jouer. On vous en a parlé dans le magazine, dans une newsletter pour les cheminots directement concernés, dans des affiches apposées sur les lieux de travail...

Le projet touche tous ceux que leur fonction implique dans la surveillance et le suivi du trafic, ou met en contact direct avec la clientèle. Or, nous voilà ventilés dans trois sociétés et on pourrait imaginer que chacune y aille de sa propre politique d'information en cas de perturbation du trafic. Mais le problème n'a

pas échappé à nos plus hauts responsables. Ils ont confié à une division, dans le Holding, la coordination des opérations des sociétés du groupe, qui doit donner sa cohérence à ce que nous faisons tous en poursuivant un même but.

#### Une politique d'information commune

Avec ces coordinateurs, pour faire vivre le projet, entretenir le réflexe d'information, des tenants de fonctions précises au sein d'Infrabel, de la SNCB et du Holding se retrouvent autour d'une même table.

Quelles fonctions ? Conducteurs et accompagnateurs de train, personnel de vente, d'information et de quai dans les gares, personnel de cabine et de gestion du trafic, en ce compris les speakers, ainsi que divers agents coordinateurs qui agissent sur le terrain même. Associons-y les spécialistes qui développent, entretiennent et renouvellent les circuits d'information sonore dans les gares et les points d'arrêt. Ils contribuent à IRT par la mise en place d'un outil de première utilité.

#### Une préoccupation de première importance

Tout comme la problématique de la ponctualité, celle de l'information sur le trafic est bien une préoccupation transversale, qui requiert une bonne coordination.

Le deuxième contrat de gestion, dans son important chapitre sur la qualité du service, abordait les différents volets de l'information. On retrouvera ceux-ci, sans aucun doute, dans les contrats à conclure par les trois nouvelles sociétés. C'est dire que comme celle de la sécurité, la préoccupation pour l'information est de première importance.

## ■ Nouvelle structure au 1<sup>er</sup> janvier 2005 ■

### Situation du personnel par rapport au cadre

---

A la mise en place de la nouvelle structure (SNCB Holding, SNCB et Infrabel), le 1<sup>er</sup> janvier, chaque agent a suivi son activité, indépendamment de sa situation dans le cadre. Chaque agent a d'ailleurs reçu en décembre 2004 un courrier individuel lui indiquant l'entité dans laquelle il allait travailler à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2005.

La scission de l'entreprise en trois sociétés implique la redistribution entre elles de différents secteurs d'activité. Ce processus a pour conséquence que les sièges de travail, puis les cadres doivent à nouveau être déterminés. Les postes du cadre censés couvrir les activités des trois sociétés ont donc été simplement répartis. En conséquence, chaque agent titulaire d'un poste le 31 décembre 2004 le conservait au 1<sup>er</sup> janvier 2005. Pour la suite, il appartiendra à chaque direction d'adapter son cadre en fonction de ses besoins.

Les nouveaux cadres, ainsi que la nouvelle liste des sièges de travail, seront prochainement portés à la connaissance du personnel par les canaux habituels. Chaque agent recevra un courrier individuel qui lui précisera son affectation dans le cadre, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2005. Une circulaire, à consulter via les livres d'ordre et sur intraweb, apportera encore des informations complémentaires.

## ■ Que d'histoire ! ■

### Histoire des anciennes lignes 128, 147 et 150

---

Robert Belle, cheminot travaillant en gare de Tamines, consacre un nouveau CD-Rom à l'histoire et aux environs des lignes Tamines-Jemelle (150), Ciney-Yvoir (128) et Tamines-Landen (147).

Robert Belle travaille au guichet de la gare de Tamines. Depuis plus de dix ans, c'est un vrai passionné d'histoire ferroviaire. En 1996, il a consacré à la ligne 150 un livre, aujourd'hui épuisé. Voici deux ans, il décidait de reprendre le texte de ce livre dans un CD-ROM, en le complétant d'un chapitre nouveau sur la ligne 128. Aujourd'hui, Robert Belle publie une nouvelle version du CD-ROM, complétant ses évocations de ces deux anciennes lignes d'un important volet sur la ligne 147 Tamines-Landen.

A côté de l'historique purement ferroviaire des trois lignes, on trouve des évocations sur les villes et villages traversés, les curiosités locales, les histoires et les légendes et les spécialités gastronomiques.

Le tout est illustré de nombreuses photographies, de plans et même de quelques extraits vidéo.

Si le CD-Rom «A la découverte des trésors cachés de nos contrées, au fil des voies ferrées d'antan» vous intéresse, vous pouvez l'acquérir (prix : 18 euros) en contactant Robert Belle : Guichet VG, Gare de Tamines.  
Mail : robert.belle@b-rail.be Tél. : 974 / 40 49.



# Talents

## ■ Certification ISO 9001 ■

### Le tour en fosse de Schaerbeek dans le processus qualité

Un certificat ISO 9001, aboutissement de la mise en place d'un système de gestion par la Qualité, vient d'être décerné au tour en fosse de l'atelier de traction de Schaerbeek.

L'atelier est nouveau – à peine 4 ans. Il se dresse très loin sur le site de Schaerbeek. Il abrite une nouvelle machine dont il n'existe que deux autres exemplaires sur le réseau belge: à Kinkempois et Merelbeke. Il fonctionne en trois pauses, avec un effectif de 8 tourneurs qu'on voit travailler en duos. *«Parce que c'est plus sûr, question de sécurité»* précise Philippe Destrée, le responsable de la machine.

Un reprofilage prend environ 30 à 40 minutes par essieu, de bout en bout, c'est-à-dire de la prise en main du véhicule au mouvement de sortie. Il est «tout automatique», piloté par l'ordinateur. Il est décidé lorsqu'une avarie donne à penser que la sécurité n'est plus totalement garantie.

#### L'homme au-dessus de la machine

Lors du passage de Connect, Philippe Chaussée et Marcel Vandewater reprofilent les roues d'une locomotive. L'ordinateur a donné toutes les mesures et le processus de reprofilage a été lancé. Après l'opération, le système donne un

deuxième jeu de mesures, qui confirme l'aboutissement du programme. Mais on ne s'en tient pas là. Un contrôle visuel est nécessaire. En le terminant, Philippe Chaussée décide de faire 'une deuxième passe'. *«Ce contrôle, c'est ma responsabilité»* dit-il. *«J'ai maintenant trois ans d'expérience et je sais que la fissure que j'ai détectée peut poser un problème. Avec le temps, on sait comment le matériel se comporte. D'une ligne à l'autre, c'est différent. Nous avons donc bien plus à faire qu'appuyer sur des boutons».*

Après la deuxième passe, le système de traction est mis en œuvre pour amener un autre essieu au-dessus du tour. Et le processus reprend, comparable au précédent, mais peut-être aussi différent, du fait de cette intervention humaine, basée sur l'expertise, le professionnalisme, le sens des responsabilités du tourneur qui sait quel rôle important il joue dans l'intérêt de la sécurité. L'homme se place au-dessus de la machine: elle exécute ce qu'on a prévu, lui juge, tranche, assume et reste, en ce sens, le maître de la partie.



■ Philippe Destrée  
■ Philippe Chaussée



### La qualité, une discipline

Le Centre Belge de Certification (CBC) a remis fin janvier un certificat ISO 9001 à l'équipe du tour en fosse de l'atelier de Schaerbeek. Le certificat récompense deux années de travail et, sans doute aussi, pour le personnel, une autre manière d'aborder le métier.

La préparation a reposé entièrement sur les compétences internes, alors que d'ordinaire, un consultant extérieur accompagne - au moins en partie - l'analyse et la rédaction des procédures. Ce sont les spécialistes qualité de l'atelier de Schaerbeek et des services centraux de la direction Matériel qui ont joué ce rôle de consultant. Karim Achibane, coordinateur qualité de l'atelier, ne cache pas que ce fut un sacré travail: une démarche qualité, c'est en fait une manière différente d'exercer sa profession. A la compétence, il faut ajouter une discipline stricte, de manière à suivre sans le moindre écart la procédure élaborée. Heureusement, le personnel du tour en fosse a bien compris l'enjeu et n'a pas rechigné à l'effort.

Après un premier audit interne pour améliorer encore le processus, l'atelier s'est soumis à l'examen du CBC et a décroché le certificat. Au total, c'est une trentaine de personnes qui sont ainsi distinguées pour leur souci de qualité. CBC va contrôler régulièrement et relancera l'examen dans trois ans, pour confirmer – on l'espère – la certification.



### La qualité, un atout

L'un des objectifs, hormis la volonté de servir au plus haut niveau la sécurité du matériel roulant et du trafic, c'est bien entendu de séduire les clients. Pour le tour en fosse de Schaerbeek, les clients, c'est en premier lieu la SNCB et sa direction Trains ainsi que B-Cargo, propriétaire du parc de wagons à marchandises. C'est aussi la direction Infrastructure, pour l'entretien de ses quelques véhicules spéciaux. Cela peut être encore, en externe, des opérateurs ferroviaires nouveaux ainsi que des propriétaires de wagons de particuliers. Pour ces derniers, comme pour les services internes au groupe, le reprofilage des roues doit être effectué au mieux, à des conditions concurrentielles.

Le résultat des efforts, c'est un atout pour une petite équipe qui peut ainsi se profiler sur le marché du reprofilage (!) avec de meilleures chances de succès.

Si vous passez au tour en fosse de Schaerbeek, on vous montrera, avec une légitime fierté, un atelier bien entretenu – un souci souligné par Philippe Destrée. Et vous verrez, dans un coin, un panneau «5 S» qui en dit long sur la pratique de la qualité. La méthode des 5 S vient du Japon. Elle a pour but d'accompagner l'amélioration continue du travail et des résultats. Le tour en fosse de Schaerbeek l'a inscrite dans son quotidien. Preuve que la qualité est désormais une valeur entrée dans la vie de tous.



# Client

## Excellente année 2004 pour Thalys

En 2004, le chiffre d'affaires a atteint le montant de 318 millions d'euros, soit une progression de 5,6% par rapport à 2003. Un record depuis la création de Thalys.

Thalys a également retrouvé le niveau de trafic de 2002, gommant le recul de 2003, avec 5,95 millions de voyageurs, soit une progression de 3,9% par rapport à l'année précédente. Le trafic a essentiellement cru en Confort 2 (+ 5,4%), traduction de la nouvelle politique commerciale de stimulation des déplacements «loisirs».

C'est la route Bruxelles-Paris qui réalise la plus belle progression avec un chiffre d'affaires augmentant de 7,9%. Vers les Pays-Bas, le chiffre d'affaires s'accroît de 1,5%, tandis que vers l'Allemagne, la baisse de 4% traduit surtout un manque de notoriété de Thalys outre-Rhin.

Les très bons chiffres traduisent le succès des campagnes de publicité et des promotions menées en 2004. Ils sont sans doute aussi à relier à certaines initiatives, comme la vente de billets par Internet ou le billet imprimé directement par le client lui-même via internet.

Le niveau de satisfaction globale s'est amélioré avec un score de 86,3%. En 2004, Thalys a amélioré sa ponctualité, atteignant un taux de régularité de 85,6% de trains à l'heure.



## Finies les limites horaires

### La SNCB simplifie sa gamme de produits

Le 1<sup>er</sup> octobre dernier, la gamme de produits et surtout leurs conditions d'utilisation ont été sensiblement simplifiées.

Les Go Pass et Rail Pass, dont on ne pouvait pas se servir avant 9 heures, sont désormais valables

toute la journée. De ce fait, les cartes Ozone et Multi Pass n'ont plus d'utilité. Elles ont donc disparu de la gamme. Les deux formules les plus avantageuses sont donc Go et Rail Pass.

La carte de réduction à 50 % n'existe plus dans sa formule valable 1 mois. En version valable 1 an, elle ne coûte à présent que 100 euros au lieu de 151.

Les billets à prix réduit (de 50 %) ont depuis longtemps des prix maxima. Ainsi, on ne paie pas plus de 6,5 euros en 2<sup>ème</sup> classe et 10 euros en première (prix des trajets en Rail Pass) lorsqu'on s'achète un billet Week-end, Un jour à la mer / en Ardenne, Famille nombreuse, VIPO, etc.

Pour les courtes distances, la Key Card reste la formule la plus avantageuse: 10 euros pour 8 trajets.

Et la Carte Train est valable 12 mois au prix de 10 seulement.





## ■ Santé et convivialité ■

### Cet été, je cesse de fumer... au boulot

Ne plus fumer dans les lieux fermés... C'est décidé: un récent arrêté royal y obligera à partir du 1er janvier 2006. N'attendons pas la Saint-Sylvestre pour écraser un dernier mégot. Un pareil changement, il faut s'y préparer.

Le groupe SNCB n'est pas le premier employeur qui propose de ne plus fumer dans les lieux fermés, par exemple les bureaux. La Générale de Banque, Belgacom, la Poste, l'ULB,... appliquent déjà la mesure. Et ce ne sont pas les seuls. Tout le monde y passera bientôt car des dispositions légales sont adoptées, elles entreront en vigueur le 1er janvier prochain. Cet arrêté relatif à "la protection des travailleurs contre la fumée de tabac" vient en supplément de l'arrêté royal qui interdisait déjà "de fumer dans les lieux fermés et accessibles au public"..

#### Avec la Commission Nationale PPT

La Commission Nationale pour la Prévention et la Protection du Travail s'est déjà prononcée, au deuxième trimestre de 2004, en faveur de cette mesure. Elle vise la santé des travailleurs. Santé des fumeurs, évidemment, qui ont intérêt à réduire leur consommation. Santé des non-fumeurs, exposés à un tabagisme passif qui augmente les risques pour leur santé.

Une telle évolution, il faut s'y préparer. Par de l'information, de la réflexion, un certain

dialogue. Chaque Direction Générale a en charge de mener une campagne en ce sens.

L'abstinence n'est en effet pas une situation facile. La mesure doit être appliquée, bien sûr, mais en évitant les conflits, les énervements. Une question de respect pour tous, fumeurs et non-fumeurs. On y est parvenu dans un certain nombre d'entreprises. Pourquoi pas chez nous ? Mais il ne faut pas attendre la Saint-Sylvestre pour ranger le dernier cendrier. Les mois qui précèdent peuvent être mis à profit pour changer les habitudes. Le passage sera d'autant moins dur au 1er janvier.

Les fumeurs qui décident sur le champ de devenir prochainement non-fumeurs peuvent, s'ils en éprouvent le besoin, se faire aider par "Tabac-Stop", en appelant le 070/227 227 (0,174 /min.) ou par e-mail à [tabacstop@cancer.be](mailto:tabacstop@cancer.be).





# Forum

## Vous vous exprimez

### Connect: qu'en pensez-vous ?

Vous avez été une centaine à nous transmettre vos réactions sur le premier numéro de votre nouveau magazine Connect. Ces commentaires nous permettront de répondre encore plus à vos attentes dans les prochaines éditions. En voici quelques extraits.

#### J.M. Charleroi

«J'ai eu l'occasion de participer à votre réunion qui a eu lieu à Charleroi. Je viens de découvrir le nouveau magazine Connect sur le site intraweb. Je trouve que vous avez bien pris en compte les remarques que nous avons faites. Impeccable le format A4 et bien pratique. Le magazine est clair, bien illustré et facile à consulter. Le système d'interview est bien ficelé et il serait intéressant de connaître nos nouveaux dirigeants en continuant dans ce sens, même avec des articles plus petits. (...)».

#### A.D. Verviers-Central

«(...) Mise en page (couleurs, caractères, présentation, titres, sous-titres et lisibilité générale: 9/10. (...) Choix des articles et façon de les traiter: dans la continuité du CAD. Dommage que la rubrique 'courrier des lecteurs', ou appelez-la autrement, ait (momentanément ?) disparu».

#### J-M E. Etterbeek

«(...) Une présentation bien plus chouette, rafraîchie, jeune et élégante. En guise de conclusion, le cheminot sera vraiment connecté au nouveau look ferroviaire. Bon vent à Connect».

#### L.V. Antwerpen

«(...) Avec son excellent lay-out et les nombreuses photos, il est agréable à lire. Mes collègues partagent mon avis. Connect est important comme trait d'union entre la Holding, Infrabel et la SNCB. C'est également principalement la découverte des différents services et fonctions qui concourent à un sentiment de solidarité».

#### F.W. Antwerpen

«Sa présentation est soignée et les articles sont de qualité. Je souhaiterais plus particulièrement qu'il suive de plus près l'actualité, par exemple avec la publication des points qui ont récemment été attribués à diverses gares».

#### L.D. Mol

«Pour la première fois, j'ai lu entièrement le magazine du personnel. Les textes sont accessibles pour tous, rédigés dans un langage clair, et en même temps courts et efficaces. Bref, il n'en faut pas plus. J'attends avec impatience le numéro suivant, ce qui n'était pas le cas dans le passé».

#### M. P. Bruxelles

«Ce mail pour vous féliciter pour le nouveau look du magazine du personnel. Le format A4 constitue une amélioration considérable, et conjugué au caractère plus aéré des articles, il rend le tout bien plus agréable à lire, tout en étant moins lourd que le grand CAD. Le fil rouge est heureusement resté. En effet, malgré les réductions budgétaires, les réorganisations et les éventuelles critiques (négatives) dans la presse, on parvient à positiver en mettant en avant la bouteille à moitié pleine plutôt que la bouteille à moitié vide; un beau contrepoint pour d'éventuelles périodes de morosité».



## Hotspots INTERNET À LA GARE

La SNCB a pris accord avec Telenet pour équiper 38 gares de hotspots: des aires où, en payant, on peut surfer sur internet sans fil. A l'heure qu'il est, plus de 10 gares sont déjà dotées de cette technologie.

C'est en novembre 2004 que Telenet et la SNCB ont signé un accord pour équiper 38 gares de hotspots. Les principales sont évidemment Bruxelles-Midi et Central, Liège-Guillemins, Charleroi-Sud, Gand-St-Pierre, Anvers-Central, Berchem, Malines, Louvain... La première dizaine est déjà équipée, et toutes devraient l'être pour l'été.

Le propriétaire d'un pc portable doté d'une carte réseau sans fil peut surfer de manière sûre et dialoguer par mail... à grande vitesse évidemment.

Une manière d'occuper agréablement et utilement le temps qu'il faut passer dans une gare ? Internet sans fil !

### Les cheminots aussi

Les hotspots ne sont pas réservés aux seuls clients désireux de voyager aussi sur internet. Les cheminots peuvent, grâce à eux, entrer en liaison avec l'intranet du groupe. Il leur suffit (!) pour cela de posséder un pc portable, avec une carte réseau sans fil correctement installée, et un profil d'utilisateur approprié. Toutes choses à demander par le canal de son BSM.

La technologie «wireless LAN» n'est pas nouvelle (à la SNCB comme ailleurs). Les dépôts d'accompagnateurs de trains en sont équipés depuis un peu de temps, tout comme les ateliers centraux. Le personnel des trains utilise le réseau sans fil pour mettre à jour les données des appareils Ibis. Dans les ateliers, le sans fil permet de connecter les pc industriels pour la communication de données sur les épreuves de frein.

### Les tarifs adaptés début février

C'est le 1<sup>er</sup> février que les tarifs ont été adaptés pour un an. Comme chaque année à la même période. La hausse suit l'évolution de l'indice santé et tient compte du niveau de qualité des services au cours de la dernière année.

Les billets ordinaires ont augmenté d'une moyenne de 3,76 %. Les cartes train sont en moyenne 3,75 % plus coûteuses (pour ceux qui les paient).

Mais il n'y a pas de changement pour les Pass (Go et Rail) et les Key cards et Cartes de réduction.

# Bloc-notes |

## A vendre aux enchères PLEIN DE BEAUX LIVRES À «VOTRE» PRIX

La Bibliothèque met en vente dès mars quelque 5.000 ouvrages relativement anciens qui ne sont plus utiles pour le Centre de documentation. Ce sont des ouvrages de référence - encyclopédies, dictionnaires - des ouvrages sur l'art - peinture, musique, architecture... - des ouvrages sur l'histoire, la géographie... - et des œuvres littéraires.

Nombreux sont les cheminots qui ont encore à l'esprit la lecture d'un ouvrage historique ou consacré à l'art qu'ils avaient emprunté à la bibliothèque SNCB ! Les collections de celle-ci ont donc une valeur - sentimentale ou littéraire - pour un certain nombre de lecteurs en activité de service ou pensionnés.

Mais ces quelque 5.000 ouvrages occupent actuellement un espace dont le Centre de documentation a grand besoin. Le Centre propose dès lors de les mettre en vente aux enchères !

La liste de ces ouvrages (une sélection de livres ou lots) paraîtra chaque mois sur le site intraweb du Centre avec un prix de départ. Elle sera également disponible en version papier ou électronique sur simple demande au Centre. Les enchères seront acceptées via mail, via l'intraweb ou par fax mais pas par téléphone. Il est possible également de consulter les livres et de déposer les enchères sur place.

Les enchères seront visibles sur le site intraweb et les montants proposés mis à jour quotidiennement. La clôture des enchères s'effectuera le dernier vendredi ouvrable du mois en cours à 12 heures. L'ouvrage sera attribué à la personne ayant présenté à ce moment l'offre la plus élevée.

Une première liste de lots est proposée à partir du 1<sup>er</sup> mars 2005. La clôture des enchères se fera pour la première fois le 29 avril 2005 à 12.00 h.

Pour toute information :  
SNCB – Holding H-AD.121  
Centre de Documentation s.80-1  
Rue de France 85 - 1060 Bruxelles  
Tel. 02/52/52244 (911) - Fax. 02/52/52246 (911)  
Mail. doccenter@b-holding.be

## Philanthropie TÉLÉVIE 2005: AVEC LE SOUTIEN DE LA SNCB

Le train du Télévie passera dans nos gares le samedi 16 avril prochain !

Comme vous le savez, l'organisation du Télévie a comme objectif de récolter des fonds pour la recherche contre la leucémie. Cette année encore, la SNCB collabore à l'événement en mettant un train à la disposition des organisateurs.

Une voiture sera spécialement adaptée à Schaerbeek pour la circonstance et transformée en laboratoire par le FNRS. Des chercheurs seront à bord pour expliquer la maladie et l'état d'avancement des recherches. Mais le Télévie, c'est aussi et surtout un grand spectacle de variétés familial.

Le train Télévie s'arrêtera dans les gares suivantes (dans l'ordre de passage): Bruxelles-Midi, Luxembourg-Ville, Ans, Huy, Châtelet et Nivelles. A son bord, de nombreuses vedettes de la chanson et des animateurs de RTL créeront l'animation et l'ambiance à chaque arrêt du train. Grâce au dynamisme et à l'enthousiasme de nombre d'entre vous qui participez à l'organisation de ce train spécial, la SNCB est fière de collaborer à cette manifestation caritative de grande ampleur. Le savoir-faire technique et humain de la SNCB y sera à nouveau à l'honneur.



## Faire un MBA aux Etats-Unis LE «KAREL VINCK AWARD», NOUVELLE BOURSE POUR LES CANDIDATS

Le 31 janvier 2005, Karel Vinck quittait la SNCB-Holding. Cinq sociétés - SNCB-Holding, Infrabel, SNCB, ABX Logistics et Umicore - ont créé ensemble le «Karel Vinck Award», pour lui rendre hommage et pour souligner son action déterminante dans le développement de chacune de ces sociétés.

Tout au long de son parcours professionnel, Karel Vinck a toujours eu une impulsion efficace et durable pour l'avenir des entreprises qui l'ont employé. Les cinq sociétés dans lesquelles il était actif jusqu'en janvier 2005 ont tenu à lui rendre hommage en créant un fonds d'octroi d'une bourse à un candidat à un diplôme de MBA aux Etats-Unis. L'aide au parcours post-universitaire d'ingénieurs diplômés est depuis très longtemps une préoccupation personnelle de Karel Vinck. Il est lui-même ingénieur civil issu d'une université belge et a obtenu un MBA à la Cornell University (USA).

Les entreprises participantes à ce fonds veulent, par la même occasion, exprimer leur volonté de fournir à leurs clients des services de la plus haute qualité. Elles ont la conviction que des spécialisations post-universitaires ne peuvent que contribuer à la réalisation de tels objectifs.

Le prix octroyé annuellement a une valeur de 25.000 €, chaque société contribuant pour un cinquième de ce montant. Pour être éligibles, les candidats seront titulaires d'un diplôme d'ingénieur civil et âgés d'au maximum 25 ans.

Un Comité est créé pour l'organisation du Karel Vinck Award. Il est composé de Karel Vinck lui-même, qui en assure la présidence, et des CEO des cinq sociétés. Ce comité se chargera de la constitution du jury pour l'examen des candidatures.

Les candidatures devront être introduites auprès du Secrétariat général de l'Administrateur Délégué de la SNCB  
Avenue de la Porte de Hal 40 - 1060 Bruxelles.

## Philanthropie ACTION TSUNAMI ORIGINALE

Vendredi 14 janvier, Gand-Saint-Pierre fut le théâtre d'un exploit spectaculaire avec un train

L'institut Saint-Paul, une école secondaire de Gand, a voulu faire 'quelque chose de spécial' pour un établissement ami du Sri Lanka qui a été touché de plein fouet par la catastrophe du tsunami.

L'idée ? Tirer sur 200 mètres, à bout de bras, une rame composée d'une locomotive et de cinq voitures. Quelque 1000 élèves se sont donné rendez-vous un vendredi après-midi à Gand-Saint-Pierre. 270 étudiants devaient rouler les mécaniques, pendant que leurs camarades les encourageaient à bord du train. C'est ainsi que le poids total de la rame dépassait les 300 tonnes.

La bande de joyeux drilles a mis tellement de cœur à l'ouvrage que le train s'est mis en branle sur-le-champ et que les 200 m ont été parcourus au pas de charge.

Le conducteur de train a même dû jouer des freins pour tempérer l'ardeur de la troupe.

Ce tour de force a permis aux élèves de récolter pas moins de € 27.600.



# Cet été, j'arrête...

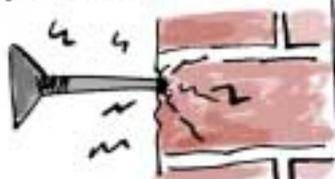
ÇA SENT MAUVAIS  
ET ÇA POLLUE...  
  
MAIS CE N'EST PAS  
LA VOITURE...

ÇA PROVOQUE DES  
ACCIDENTS QUAND ON  
L'UTILISE AU VOLANT...  
  
MAIS CE N'EST PAS  
UN PORTABLE...

ÇA S'USE SI L'ON S'EN  
SERT ET ÇA SALIT  
L'ATMOSPHÈRE...  
  
MAIS CE N'EST PAS  
UNE PILE...

C'EST MAUVAIS POUR  
LA SANTÉ...  
  
MAIS BON, PAS DE  
TEMPS EN TEMPS UN  
VERRE...

ÇA INTOXIQUE SANS  
QU'ON S'EN RENDE  
COMPTE...  
  
MAIS CE N'EST PAS  
LA TÉLÉ...

ÇA EMBÊTE LES  
VOISINS...  
  
MAIS CE N'EST PAS  
TAPER UN CLOU DANS  
LE MUR...

ÇA COÛTE CHER ET,  
C'EST SUPER TAXÉ...  
  
MAIS CE N'EST PAS LE  
PÉTROLE OU L'ESSENCE...

ENFIN, C'EST UN PEU  
TOUT ÇA EN MÊME TEMPS...  
  
SAUF QUE TOUT ÇA, ON  
NE PEUT PAS SUPPRIMER

TANDIS QUE LA  
LIGARETTE,  
ON PEUT TOUJOURS  
ESSAYER  
D'ARRÊTER!



## de fumer au boulot...



© Anne-Catherine 2005