

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 04 | Juin 2005

| Avenir |

Trois contrats de gestion
pour le Groupe

| Les clients épaulés |

Les Usagers donnent
leurs avis en comité

| Entretien des wagons |

WMS re-certifié ISO 9001-2000

Infrabel



HOLDING

Sommaire

4



Trois contrats de gestion

Les bons chiffres | _____ 3

|| Les scores qualité de 2004 | _____ 3

Stratégies | _____ 4

|| Trois contrats de gestion pour le Groupe | _____ 4

Talents | _____ 9

|| WMS re-certifié ISO 9001-2000 | _____ 9

|| Silence, on tourne ! | _____ 10

10



Silence, on tourne!

Ici & ailleurs | _____ 12

|| Un nouvel intranet pour la fin d'année | _____ 12

17



Happy birthday: 5€

Forum | _____ 14

|| Nos clients s'expriment | _____ 14

|| Miousic, please | _____ 15

Client | _____ 16

|| Les usagers donnent leurs avis | _____ 16

|| 119 euros: la neige à prix damé | _____ 17

|| Happy birthday pour 5 euros | _____ 17

Nous | _____ 18

|| Malines: 500 vélos en plus | _____ 18

|| Promotion Thalys 'friends' confort 1 | _____ 18

19



Télévie avec Lorie

Bloc-notes | _____ 19

|| 95,6% de trains à l'heure ! | _____ 19

|| Télévie avec nous le 16 avril | _____ 19

Les bons chiffres

■ Nos clients de plus en plus satisfaits ■

Les scores qualité de 2004

Les résultats 2004 du baromètre qualité ont été présentés au début du mois de mai. Cette enquête réalisée chaque année auprès des clients par l'organisme indépendant IPSOS confirme la tendance positive constatée ces dernières années. Par rapport à 2003, la satisfaction générale des voyageurs a sensiblement augmenté puisqu'elle est passée de 7,25 sur 10 en 2003 à 7,44 sur 10 en 2004. La progression dépasse 3 % dans trois domaines où le score moyen reste limité à 7 sur 10: la propreté des trains, la ponctualité et le prix (↗↗).

Les chiffres mis à part, l'enquête montre également que les facteurs 'humains' ont une grande influence sur la satisfaction de la clientèle: accueil, service, qualité de l'information dans les gares...

Nous enregistrons les meilleurs scores auprès des voyageurs occasionnels et des seniors. En revanche, les scores les plus critiques viennent des voyageurs réguliers et des navetteurs, ainsi que des voyageurs de moins de 40 ans.

Les rubriques qui enregistrent des scores relativement bas et dans lesquelles nous pourrions donc mieux faire en termes de service au client sont notamment la ponctualité et la fréquence des trains, la propreté et l'information à bord du train.

Rendez-vous sur l'intraweb pour de plus amples informations.



	2003	2004	
Satisfaction générale	7,25	7,44	↗
Accueil et service dans les gares	7,17	7,29	↗
Confort à bord des trains	7,13	7,29	↗
Propreté dans les trains	6,42	6,70	↗↗
Fréquence des trains	6,76	6,86	↗
Ponctualité des trains	6,74	7,00	↗↗
Qualité de l'information dans les trains	6,86	7,04	↗
Personnel SNCB à bord des trains	7,70	7,80	↗
Personnel SNCB dans les gares	7,28	7,41	↗
Qualité de l'information dans les gares	7,29	7,39	↗
Le prix	6,66	6,86	↗↗

Stratégies

L'avenir balisé

Des contrats avec l'Etat pour les années à venir

Les contrats de gestion qui ont été négociés avec l'Etat disent comment les missions de service public de nos trois entreprises vont être traduites concrètement dans les années à venir. Ils précisent la manière dont nous les remplirons et les moyens financiers que l'Etat engagera pour qu'elles soient exécutées.

Il y a bien, à partir de cette année, trois contrats de gestion distincts, négociés avec chacune des trois entités du Groupe: SNCB-Holding, SNCB et Infrabel, qui constituent ensemble un élément essentiel du système de transport belge. Trois sociétés qui doivent développer la part de marché du mode ferroviaire, respectueux de l'environnement, et contribuer activement à une mobilité durable. Les objectifs généraux et les tâches essentielles doivent être harmonisés afin de sauvegarder une conduite cohérente de cet ensemble.

La qualité au plus haut niveau

Nous savons, par les baromètres de satisfaction, que la clientèle du train est très attentive à la qualité des services que nous lui proposons. Elle est aussi attachée à la sécurité, sécurité de l'exploitation ferroviaire et sécurité dans les gares et dans les trains, à la fois pour les voyageurs et pour le personnel.

Les contrats de gestion soulignent l'importance du service aux personnes à mobilité réduite, qui devraient bénéficier d'un numéro d'appel national, mieux accéder aux quais des 24 gares principales

et aux trains dans un ensemble de gares réparties sur tout le territoire national.

Ils incitent aussi à favoriser l'intermodalité, pour la clientèle motorisée, intéressée par le passage (via un parking bien situé) d'un mode de transport à l'autre.

Enfin, ils citent le grand projet mobilisateur commun aux trois sociétés du Groupe SNCB: le RER, pour lequel une enveloppe globale de 1,6 milliard € sera disponible.

Moyens et flux financiers

Les moyens financiers alloués au Groupe SNCB sont répartis en dotations d'investissements et contribution aux coûts des tâches de service public prévues par les contrats de gestion.

L'Etat garantit une dotation d'investissement dont le montant annuel global pour les trois sociétés est de 815 millions d'euros en 2005. La dotation des années suivantes sera au moins égale au montant de base de 2005 plus l'indexation annuelle, plus une augmentation réelle de 1 % par an, plus une augmentation annuelle forfaitaire de 24,8 millions.

Les coûts d'exploitation des diverses tâches de service public (hors RER) des trois sociétés seront compensés à hauteur de 1,084 milliard € en 2005, montant auquel viennent s'ajouter diverses contributions spécifiques indexées pour les trajets domicile-travail, la sécurité, etc.

Une clé de répartition sera proposée par la SNCB Holding, en accord avec ses deux filiales, au Ministre des Entreprises Publiques. Si cette proposition l'agrée, un avenant sera conclu à chacun des contrats de gestion, et dès 2006 les montants précis pourront être versés à chaque société.



Les plans d'investissements seront quant à eux établis par chaque société et transmis au Ministre chaque année par l'entremise du Holding.

Dès septembre, le plan d'entreprise

Le plan d'entreprise 2003-2005, actuellement en vigueur, sera évalué par les trois sociétés et les syndicats dès septembre 2005. Cette évaluation paritaire montrera quelles mesures concrètes l'Etat et les trois sociétés doivent prendre pour stabiliser la

dette dans le courant de l'année 2008 et servira de base à la rédaction du nouveau plan d'entreprise 2006-2007.

Ce nouveau plan-là contiendra le schéma de l'offre de transport en Belgique, les investissements, les besoins futurs en personnel, les perspectives d'évolution du compte de résultats et les lignes de conduite en matière d'activités commerciales.

Contrat de gestion

SNCB Holding: coordination et services

Le Holding est chargé de soutenir et de coordonner l'exécution de la mission de base du Groupe. Pour que chaque entreprise, sous la forme de services ou d'infrastructures, offre la meilleure qualité aux voyageurs, aux clients Cargo, aux autres entreprises ferroviaires... Porte-voix du Groupe pour l'extérieur, le Holding est garant de son unicité. Il veille aussi à harmoniser et synthétiser les stratégies et intérêts des trois sociétés.

Pour atteindre les objectifs du Groupe, le contrat de gestion prévoit que la SNCB Holding veille à la cohérence et au suivi des plans d'investissements et coordonne les plans d'entreprise des trois sociétés.

Sa mission de coordination consiste en et a pour but: l'optimisation de la qualité du service, la sécurité d'exploitation et celle du personnel et des clients (dont les actions contre le vandalisme), l'information sur le plan de transport. Elle met aussi l'accent sur la réglementation et la fiabilité du trafic. Il en va de même pour l'intermodalité avec les autres moyens de transport, les économies d'énergie, le respect des lois sur l'environnement.

Par ailleurs, le Holding s'occupe de secteurs spécifiques tels que le personnel, la sécurité et les gares, mais aussi la gestion du réseau IT, la communication, le patrimoine historique, l'aide juridique, les affaires internationales. Dans l'intérêt commun du Groupe.

L'employeur du Groupe

La SNCB Holding, employeur de chacun d'entre nous, est garante de l'unicité tant du statut que du dialogue social. Elle veille à uniformiser les règles de gestion du personnel et a la formation dans ses compétences.

Sécurité pour tous

Pour accroître la sécurité du personnel et des clients, le Holding accorde une attention particulière, via son Corporate Security Service, au renforcement du sentiment de sécurité dans les trains et gares (y compris les parkings).

Le Holding veille aussi à y permettre une intervention rapide en cas de problème.

Par ailleurs, il met le central d'appels à la disposition du Groupe et des autres entreprises ferroviaires. Les centraux d'alarme du projet Malaga et l'installation



Stratégies

de caméras contribuent à accentuer la sécurisation des infrastructures, du patrimoine et du matériel roulant. A mentionner aussi: les actions anti-graffitis.

Enfin, le Holding est en charge du plan de sûreté qui formule annuellement les objectifs en matière de sécurité.

La gestion des gares

Propriétaire des bâtiments, des abords, ainsi que des parkings autos et vélos, le Holding gère l'équipement de base de la gare. Il gère et assure l'entretien courant des 37 gares les plus fréquentées et concède à la SNCB la gestion de près de 200 gares. Il s'occupe aussi de la gestion des concessions. Il veille à ce que la capacité d'accueil et l'équipement des gares restent au moins au même niveau qu'actuellement.

Poursuivant sa mission de service, il veille à offrir des infrastructures d'accueil voyageurs de qualité (propreté, surveillance des parkings, réparations diverses...). Il s'assure que les personnes à mobilité réduite bénéficient d'une meilleure accessibilité.

En ce qui concerne le développement et l'extension des gares, le Holding s'engage à réaliser, pour sa part, les investissements inscrits au plan d'investissement 2004-2007.

Un œil sur les finances

La SNCB Holding est responsable de l'unité et de l'harmonie de la politique financière des trois sociétés. Elle veille au maintien et à la gestion des participations dans le capital de la SNCB et d'Infrabel. Enfin, elle oeuvre à poursuivre les efforts d'assainissement du Groupe.

Contrat de gestion

Infrastructure, trafic, accès au réseau: trois missions pour Infrabel



Infrabel a trois grandes missions de service public: la gestion de l'infrastructure ferroviaire (acquisition, construction, renouvellement, entretien...); la gestion des systèmes de régulation du trafic et de sécurité; l'accès au réseau. Son contrat de gestion souligne l'importance de la qualité du service, de la sécurité et d'un développement durable.

Gérer l'infrastructure d'une part, assurer la régulation et la sécurité du trafic de l'autre: ce sont les deux premières missions de service public d'Infrabel, un héritage direct des missions assurées dans l'ancienne structure par Infrastructure et Réseau. La

troisième mission – l'accès au réseau – est nouvelle. Elle découle de l'évolution imposée par l'Europe au monde ferroviaire.

Il faut, dans ce cadre, garantir aux différents opérateurs une répartition équitable et non discriminatoire des capacités. Infrabel doit accompagner les opérateurs dans l'acquisition des autorisations et des certifications nécessaires. C'est Infrabel qui fixe, facture et perçoit les redevances d'utilisation du réseau.

Et c'est aussi à Infrabel que revient la mise en place d'un système de certification du personnel de sécurité des opérateurs et du matériel roulant en circulation sur le réseau belge. Avec les autorités nationales, Infrabel exerce des contrôles sur le terrain et vérifie les dossiers pour l'obtention des certificats de sécurité.



La qualité du service

Améliorer le confort des voyageurs est un objectif central en matière de qualité. De même que l'information aux clients et la réduction des perturbations du trafic.

Le contrat insiste sur plusieurs aspects:

- la qualité de la voie, qui a un impact sur la vitesse et la sécurité;
- l'infrastructure d'accueil: entretien des installations (quais, couloirs, etc.), qualité des équipements d'information (sono, affichage des trains et des horaires), éclairage, abris, etc.
- une attention particulière aux moins valides;
- le souci de la ponctualité et de la fiabilité du trafic, la contribution au dédommagement des voyageurs en cas de retards;
- l'importance de l'information aux clients, aux opérateurs et aux riverains des chantiers;
- les efforts en faveur d'une meilleure couverture GSM sur le réseau.

La sécurité

Priorité absolue pour Infrabel, la sécurité – des clients, du personnel et des marchandises transportées – doit répondre aux normes les plus strictes. Infrabel doit, pratiquement, participer à tous les programmes de sécurité développés au sein du Groupe.

Développement durable et environnement

La gestion d'Infrabel s'inscrit dans le cadre du développement durable. Des efforts doivent être poursuivis dans plusieurs domaines sensibles:

- la gestion écologique des talus;
- l'assainissement des terrains pollués;
- la réduction du bruit provoqué par le trafic;
- la consommation énergétique.

Investissements

Première exigence imposée à Infrabel: stabiliser la dette globale. Les investissements doivent donc être limités aux seules sources de financement décidées par le gouvernement.

Ils seront réalisés dans les domaines de la sécurité (ECTS, GSMR, Malaga, passages à niveau), du maintien de la capacité, de la production (ateliers Infra, informatique, etc.), de la concentration des cabines et des CLI (centres logistiques Infra) ainsi que de l'accueil des voyageurs et de l'extension de la capacité (RER et TGV).

Autre filière: des travaux peuvent être financés par des partenariats public-privé (PPP). Présentement, il s'agit du Diabolo, des projets Tunnel Liefkenshoek et gare de formation de Zeebrugge, du terminal portuaire de Bruxelles, de la modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg, voire d'une connexion avec l'aéroport de Gosselies.

Contrat de gestion

La SNCB se concentre sur la qualité du service aux clients



La SNCB devra consacrer ses efforts à la régularité du trafic, au confort du matériel roulant, à l'accueil et à la sécurité des voyageurs, à la qualité de l'information et à l'accessibilité des moins valides.

De manière générale, le contrat de gestion précise l'offre minimale que doit garantir la SNCB.

En semaine, l'entreprise ferroviaire doit offrir 200.000 trains-kilomètres. Sur les grandes lignes, sont mises en service 16 relations cadencées par sens, entre 7h et 21h. Les haltes secondaires doivent être desservies par 14 relations horaires cadencées ou 8 relations cadencées toutes les 2 heures par sens, entre 7h et 20h. Pour les haltes secondaires desservies uniquement en heures de pointe, 2 trains

doivent être prévus le matin et 2 le soir.

Enfin, un train par heure et par sens doit relier chaque chef lieu de province au chef lieu voisin le plus proche.

Le week-end et les jours fériés, l'offre sera d'au moins 100.000 trains-kilomètres. Sur les lignes principales, 14 relations cadencées circuleront par sens entre 8h et 20h. Les arrêts secondaires seront desservis par 11 relations cadencées horaires ou 6

Stratégies

relations cadencées toutes les 2 heures par sens entre 9h et 19h.

Des nouveautés dans l'offre

Pour attirer de nouveaux clients, le contrat de gestion prévoit la mise en œuvre par la SNCB, à titre d'essai avant fin décembre 2006, d'un train direct par jour et par sens entre 4 grandes gares et Bruxelles, sans arrêt intermédiaire.

Autre nouveauté, le contrat garantit la desserte 'intérieure' par des trains à grande vitesse sur les relations Anvers-Bruxelles-Paris, Liège-Bruxelles-Paris et les dorsales Liège-Mons-Paris et Ostende-Gand-Bruxelles-Paris. Une compensation financière est prévue. En 2005, elle atteindra 7,016 millions d'euros.

La SNCB va également assurer, avec des trains de service intérieur, des dessertes de proximité jusqu'aux gares transfrontalières d'Aix, Lille, Jeumont, Luxembourg, Trois-Vierges, Maastricht et Roosendaal.

Enfin, la SNCB va mener dans le courant de 2005 une étude de faisabilité technique et commerciale d'utilisation sur le réseau ferroviaire de 'trains-trams' légers.

Le RER, dès fin 2006

La SNCB s'engage à développer progressivement l'offre RER jusqu'en 2012, année de mise en service complète. Après avoir lancé, en décembre 2003, les liaisons suburbaines de qualité 'City Rail', la SNCB mettra en place un service totalement renouvelé le 10 décembre 2006. Deux trains RER par heure seront introduits au départ de Louvain-la-Neuve, Braine-l'Alleud, Braine-le-Comte, Termonde,

Malines et Louvain vers Bruxelles. Pour le matériel roulant RER, la SNCB disposera de 56 millions d'euros du Fonds RER. Un avenant au contrat de gestion précisera le montant de la subvention pour l'exploitation du RER.

Tarifs sous contrôle

Le contrat de gestion stipule que la hausse des tarifs ne pourra dépasser l'accroissement annuel de l'indice-santé, majoré d'un indice lié à la régularité des trains si celle-ci dépasse les 90 %.

La SNCB pourra proposer d'autres augmentations tarifaires si elle réalise des améliorations offrant une réelle valeur ajoutée pour les clients.

Pour compenser la gratuité du transport domicile-travail, la part financière du travailleur sera puisée par la SNCB dans l'enveloppe budgétaire allouée par l'Etat: 17,9 millions d'euros en 2005.

Des compensations forfaitaires sont fixées par le contrat pour les retards fréquents de plus de 15 minutes sur une ligne ou d'un retard supérieur à 120 minutes.

Matériel roulant: confort subventionné

Lors de toute commande de nouveau matériel roulant, la SNCB devra veiller à différents aspects qualitatifs, comme des places assises confortables, des commodités pour les personnes à mobilité réduite, la climatisation ou de l'air pulsé renouvelé, des équipements d'annonces visuelles ou sonores performants, la prise en compte de nouveaux besoins des voyageurs (couverture GSM, prises de courant pour ordinateurs,...), etc. Un avenant au contrat de gestion précisera ultérieurement le montant de la subvention pour l'acquisition de matériel roulant.



Entretien des wagons

WMS re-certifié Iso 9001-2000

Grâce aux efforts quotidiens des quelque 900 collaborateurs chargés de l'entretien des wagons, l'ensemble du processus "WMS" a été re-certifié.

C'est en 1998 que l'ancien centre d'activités WMS (Wagon Maintenance Services), aujourd'hui intégré dans la direction Matériel de la SNCB, a entamé ses efforts de certification. En 2001, l'atelier de Cuesmes obtenait le certificat ISO 9001:1994, suivi quelques mois plus tard par les autres ateliers d'entretien de wagons et la coordination à Bruxelles qui ensemble obtenaient la certification ISO 9001:2000. Il s'agissait de la première certification intégrale d'un centre d'activité de la SNCB.

Le souci du client

Comme le précise Etienne Maenhout, ingénieur industriel principal-chef de division chez Matériel, la version 9001:2000 (re)décernée au processus WMS est davantage tournée vers le client: «*La norme ISO 9001 version 2000 impose une plus grande orientation vers le client, la mise en place d'un mécanisme pour assurer l'amélioration continue de la qualité et garantir que le service convenu est bien offert*». Le certificat ISO étant valable 3 ans, les équipes chargées de l'entretien des wagons devaient donc être re-certifiées fin 2004. C'est chose faite: les 900 agents qui assurent l'entretien des wagons ont prouvé par le nouveau certificat qu'ils veulent continuer à offrir un service de qualité.

Qu'est-ce que WMS ?

Pour rappel, WMS n'est plus une entité «à part». Pour situer les activités d'entretien des wagons dans l'organigramme de la direction Matériel, signalons qu'elles sont réparties au sein de B-M.01 (entretien des wagons), de B-M.0C (AC Cuesmes) et B-M.0G (AC Gentbrugge). Plus concrètement, l'entretien des wagons est assuré par:

- les ateliers centraux de Cuesmes et Gentbrugge, pour les révisions approfondies des wagons,
- les ateliers de ligne (CHW) d'Anvers-Nord, Voroux-Kinkempois, Merelbeke et Monceau, pour la maintenance courante,
- les 5 centres de réparation rapide (CRR) de Hasselt, Kinkempois, Schaerbeek, Stockem et Zeebrugge.

De nombreux clients

Le principal client de WMS, c'est bien sûr B-Cargo qui possède quelque 12.800 wagons. Autre grand client: Infrabel qui dispose d'environ 3.000 wagons de service. Et puis les ateliers d'entretien des wagons réparent aussi les wagons RIV étrangers circulant dans les trains B-Cargo ainsi que des wagons privés belges et étrangers dans le cadre de contrats spécifiques. Ainsi en 2004, quelque 42.000 interventions ont été réalisées dans les différents ateliers d'entretien des wagons !



Talents

Clap !!

Silence, on tourne !

Les Chemins de fer sont souvent sollicités par des tiers qui désirent prendre des photos, tourner un feuilleton ou prendre du son dans nos sites... Christian Massy et Luc Bessendorffer sont leurs interlocuteurs. Nous les avons rencontrés au bureau et nous avons suivi Christian lors d'un tournage en gare de Bruxelles-Midi.

Quel type de demandes recevez-vous ?

« Les prises de vues sont destinées à des fins très diverses: fins commerciales (publicité, film, feuilleton...), à usage institutionnel (pour un documentaire sur l'Europe ou une Région...), scolaire (un étudiant doit réaliser un court-métrage pour son cours) ou privé (fanas du rail...). Il y a aussi des reportages pour la TV par exemple ».

Comment les traitez-vous ?

« Quel que soit l'objet de la demande, il faut que les images prévues et le contexte dans lequel elles seront utilisées ne nuisent pas à l'image de notre entreprise. Nous devons être garants d'une neutralité absolue. Par ailleurs, pas d'images de suicides, de violence, de vandalisme... Parfois même, on demande de modifier légèrement le scénario. Important: la sécurité des personnes et du trafic doit absolument pouvoir être maintenue lors d'un tournage ».

Vous vérifiez aussi la faisabilité ?

« Oui, car il y a souvent des prestations spéciales à prévoir et des desideratas qui impliquent des aspects techniques. On demande toujours l'avis des interlocuteurs ferroviaires locaux, que ce

soit le Manager de Région, le chef de gare ou d'atelier, le Relations Publiques du District, les responsables de la Surveillance Générale, des techniciens ou B-Security. On a un véritable réseau de connaissances au sein de la boîte et on travaille toujours en concertation, en parfaite transparence, pour que chacun soit au courant de tout. D'ailleurs, on doit parfois faire un repérage préalable, pour s'assurer du parfait déroulement du projet ».

Il y a parfois des besoins particuliers ?

« Oui, dans pratiquement tous les cas. Souvent, il faut prévoir de l'électricité, des chariots, accorder l'accès au parking, aux vestiaires... On a même dû fournir de l'eau, car le scénario prévoyait de la pluie et le soleil était de plomb. Il faut parfois affréter un train spécial avec tout ce que cela comporte comme organisation humaine et technique ».

Les prises de vues sont-elles payantes ?

« C'est au cas par cas. Il ne faut pas faire perdre d'argent à l'entreprise. En fonction des prestations ou des services fournis, le coût peut être plus ou moins important. Dans certains cas, les chemins de fer peuvent valoriser leur image; le prix peut alors être revu à la baisse ».





- 1: Filip Descheemaeker et Ben Sturtewagen veillent au bon déroulement du service malgré le tournage. Cela ne leur pose pas de problèmes !
- 2: «J'ai souvent dû rappeler au perchiste d'éloigner sa perche des caténaires...»
- 3: Luc prend tous les contacts pour préparer un tournage qui tourne rond.
- 4: Christian, à gauche en compagnie des acteurs, dont l'actrice Astrid Veillon. «Les contacts sont souvent très faciles avec les équipes, que ce soit le réalisateur, les régisseurs, les techniciens ou les acteurs...».

I Là, on est proche du consensus ...

« Quand nous avons examiné tous les aspects que nous venons d'évoquer, il se peut que nous soyons obligés de refuser la demande. Quand on l'accepte, on délivre une autorisation qui comprend une déclaration de non responsabilité. On y précise notamment que les sites doivent être restitués dans leur état initial. On la diffuse en interne et on continue à préparer le tournage jusqu'au jour J. Nous délivrons près de 400 autorisations par an ! »

I Et le jour J, vous y allez d'office ?

« Non, sauf si le tournage est d'une ampleur telle qu'il vaut mieux être là pour voir si tout se déroule comme prévu. On rappelle les consignes, on adapte si nécessaire. De toute façon, si le tournage a été bien préparé avec les équipes, tant externes qu'internes, il n'y a jamais de problèmes. Quand le tournage a lieu dans un train, on accompagne l'équipe, car certains pourraient en profiter pour aller dans le poste de conduite sans y être autorisés. Si le tournage a lieu sur un quai, en pleine heure de pointe, on y va aussi, car il faut parfois réagir très vite avec les collègues, pour éviter que le tournage provoque des retards, par exemple ».

I Quelques anecdotes ?

Luc: « On a régulièrement des demandes pour tourner pour un mariage. Je me souviens aussi d'un caméraman fou qui voulait prendre une image frontale du train en marche et qui s'est mis sur la voie. Il a fallu montrer de l'autorité, sinon, c'était une image fatale ! »

Christian: « Je me souviens d'un tournage qui avait lieu en juin, et on avait besoin de neige pour le scénario du film... Ou d'une série avec Jean Yanne qui se tournait en gare de Waterloo, où les français nous ont demandé de masquer le nom de la gare... Et puis on a déjà vu passer pas mal de célébrités, comme Richard Berry, André Dussolier, Guillaume Canet, Chiara Mastroianni... ».

Luc: « ou des BV comme Jan Declair, Sergio, Wim Soutaer. Avec ce dernier, on a tourné un clip à Anvers-Central, qui est diffusé actuellement, et qui offre de superbes images de la gare... »

Le jeudi 21 avril, Christian était à Bruxelles-Midi pour le tournage de Quai n° 1, un feuilleton policier français. Il y avait deux jours de tournage à Bruxelles et trois jours ensuite sur le site du Musée à La Louvière.

I Un tournage comme les autres ?

« Chaque tournage est spécifique. On travaillait sur le quai 3-4 de Bruxelles-Midi et dans le grand hall. On a utilisé un Thalys qui n'était pas réservé pour l'occasion. Il devait stationner à Forest, mais on l'a fait venir en avance en gare. J'étais toujours en liaison avec le Dispatching ! Le temps était compté ! Sur un quai, ce n'est jamais facile car il faut assurer la sécurité des voyageurs et de l'équipe de tournage. Parfois, il y a tellement de monde qu'on ne distingue plus les acteurs des clients ! Quand il y a beaucoup de décors, comme ici, il faut être particulièrement attentif aux raccords, car il y a souvent plusieurs prises. Pour régler ce tournage, j'ai pu compter notamment sur l'expérience et l'efficacité de Frankie Christiaens, relation publique de la gare du Midi. Il fallait aussi prévoir de l'électricité, réserver un espace dans les consignes, des accès au factage pour les camions techniques, le Salon du District pour les loges des comédiens... ».

I Une scène en particulier ?

« Une des scènes se tournait au Sam's Café dans le grand hall. Il y a eu là une scène gênante. Pour les besoins du film, l'acteur devait fumer une cigarette. Des gens se sont plaints, des agents de la sécurité sont intervenus pour interdire de fumer - normal vu que ce n'est pas autorisé ! Exceptionnellement, on a toléré cette séquence, après bien des palabres avec tous les intervenants ».

Ici & ailleurs

Informatique

Un nouvel intranet pour la fin d'année

Les Comités de Direction des trois entreprises du groupe SNCB ont soutenu le projet de refonte de l'Intraweb. A terme, celui-ci devrait offrir d'importantes avancées, comme un moteur de recherche ou l'accès à l'Intraweb depuis le domicile.

En 2003, l'Audit Interne a ausculté l'Intraweb, avec le concours d'ICT (H-ICT.415) et de Communication (H-AD.032). Son objectif: analyser comment l'outil répond aux besoins de l'entreprise (alors encore unitaire) et aux attentes des cheminots. La conclusion de l'audit a été très négative, malgré les améliorations apportées au fil du temps: l'Intraweb, pour l'Audit Interne, n'était pas suffisamment performant et ne pouvait pas bien répondre aux besoins des utilisateurs.

Audit négatif

Parmi les défauts relevés, citons la présence d'informations dépassées, superflues ou incorrectes, de fautes de grammaire, d'orthographe et de traduction, etc. Le rapport a également pointé l'absence de responsables 'web' dans plusieurs Directions ou Services. Enfin, l'audit a aussi regretté l'absence d'un moteur de recherche et le foisonnement de designs différents. Suite aux manquements révélés par l'audit, le département H-ICT et le service de Communication ont réfléchi à la création d'une plate-forme Intraweb mieux intégrée. Le projet a été interrompu, le temps de préparer la mise en

place des nouvelles structures du Groupe SNCB réalisée le 1er janvier dernier. Il a repris récemment avec l'appui du management des 3 sociétés.

Quel intérêt, l'Intraweb ?

L'Intraweb est à la fois un outil de communication interne et de gestion des connaissances et un outil de travail permettant d'obtenir une efficacité accrue dans de nombreux domaines. L'Intraweb peut être à l'origine de gains de temps, de productivité et donc d'économies importantes dans de nombreuses tâches quotidiennes (secrétariat, recherche et stockage d'informations, établissement, transmission et traitement de formulaires, édition, diffusion et partage de documents, etc.) dont le montant global a été calculé par l'Audit Interne à plus d'un million d'euros annuellement. Mais ces gains importants ne sont possibles qu'avec un Intraweb bien pensé.

Le projet "Portal"

Dans les nouvelles structures du Groupe SNCB mises en place le 1er janvier 2005, un groupe de travail s'est mis en place pour corriger les manquements mis en évidence par l'audit de 2003.

Ce groupe de travail regroupant des représentants des trois entreprises du Groupe SNCB, a analysé les besoins des utilisateurs et défini les grands principes du futur Intraweb, dont vous découvrez ci-contre trois maquettes.

Les trois sociétés ont décidé de l'implémenter dès que possible. Ce pourrait être fin de l'année.

La coordination en sera faite par les responsables de la communication des trois entreprises, avec l'appui de H-ICT.

Sans entrer dans les détails, signalons toutefois que l'Intraweb devrait disposer d'un moteur de recherche performant et être accessible facilement de chez soi via le site Internet du Groupe SNCB.



Ici & ailleurs

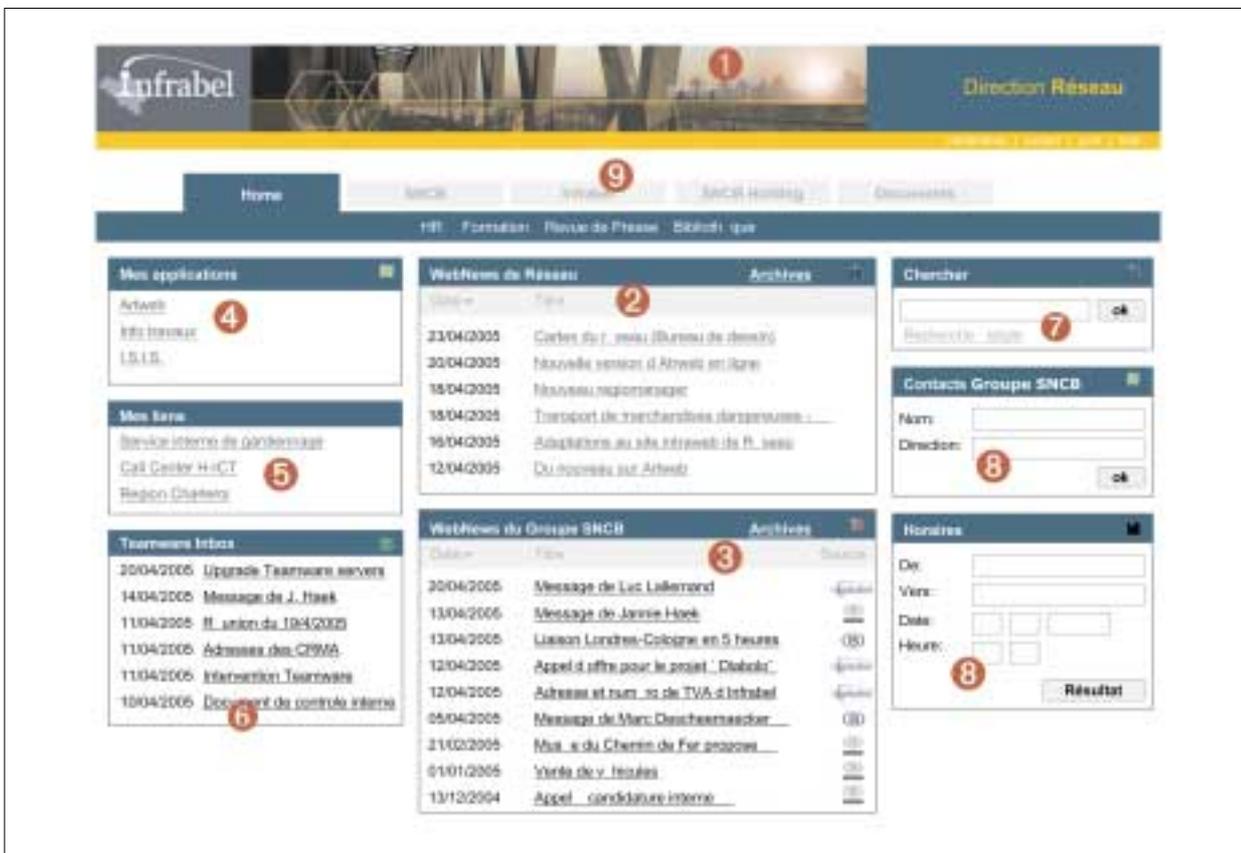
LEGENDE MAQUETTE HOMEPAGE

Voici à quoi pourrait ressembler la page d'accueil de l'Intraweb, pour trois agents travaillant chez Réseau (Infrabel), HR (SNCB-Holding) et Voyageurs (SNCB).

- 1. La bannière et le code couleur varient d'une entreprise à l'autre. L'apparence de la page est différente car, en se connectant, chaque visiteur est automatiquement reconnu par le système informatique comme appartenant à telle ou telle Direction de l'une des trois entreprises.
- 2. Dans ce cadre, sont publiées toutes les news publiées par la Direction de l'agent. Si il est de Réseau, il voit là les news de Réseau et s'il travaille chez Voyageurs, il y découvre les news de sa Direction.
- 3. Là apparaissent les news « tous publics » émises par les trois entreprises. Ce sont les news qui sont publiées en homepage de l'Intraweb actuel.
- 4. Dans ce cadre sont rassemblés les accès aux applications informatiques couramment utilisées par le personnel de la Direction où travaille

l'agent connecté. Les applications reprises là varient donc d'une Direction à l'autre.

- 5. Ici, chaque agent peut placer un lien direct vers toute information, document ou application de son choix, selon le principe des 'Favoris' d'Internet Explorer. L'agent peut à tout moment changer les liens qui s'y trouvent.
- 6. Dans ce cadre apparaît un accès direct à la boîte mail de Teamware de l'agent connecté.
- 7. Là se trouve le moteur de recherche qui peut retrouver toute information ou tout document, sous n'importe quel format (Word, Excel, pdf, etc.)
- 8. Les fonctionnalités actuellement présentes sur la page d'accueil de l'Intraweb restent accessibles ici. Il s'agit de l'annuaire téléphonique et la recherche d'horaires de trains.
- 9. En cliquant sur l'un de ces onglets, le visiteur peut retrouver l'information générale publiée par chaque Direction de chaque entreprise (activités, news, organigrammes, documents, etc.). Dans la série d'onglets situés en dessous, l'agent accède à des informations utiles comme les infos HR et sur les formations, ou encore la revue de presse.



Forum

Content, pas content... !

Nos clients réagissent !

Aïe !

Il était une fois un jeune garçon qui répondait au nom de Laurent. Ce jeune homme prend régulièrement le train de Spa pour suivre ses cours à Liège. Il quitte l'école à 16 h 20; il ne lui faut pas longtemps pour arriver aux Guillemins, à peine 10 minutes. Il s'arrête un instant sur le train IC pour Verviers, avant qu'on lui interdise son utilisation (on ne sait trop pourquoi). Il regarde la voie et se dirige vers celle-ci pour attendre l'amas de ferraille ambulante de 200 places qui va le transporter lui et les 350 autres voyageurs vers ce qu'il croit être le chemin du retour vers la maison.

Mais c'était sans compter sur la belle et mélodieuse voix qui annonce que son train est en retard de 5 minutes. Le train n'étant toujours pas là, la jolie petite voix vient ensuite rajouter 13 minutes aux 5 précédentes. Laurent a compris. Il va une fois de plus rater la correspondance à Pepinster et devoir attendre une heure de plus là-bas. Tous ses projets de loisirs, qu'il avait échafaudés pour sa rentrée à la maison, furent détruits en une seconde. Il se mit à penser que s'il avait pu prendre le train IC, il serait à l'heure. 25 minutes plus tard, voici donc le tank sur rail qui montre le bout de sa carlingue cabossée. Le jeune garçon n'a d'autre choix que de monter dedans. 300 mètres plus loin, il stoppe déjà, pour laisser passer d'autres trains. Laurent entend le contrôleur qui arrive. Il prépare son abonnement et en attendant qu'il arrive en face de lui, fixe des yeux le prix de l'abonnement et se dit que, pour le service proposé, le tarif est un peu excessif. Miracle, Laurent est enfin arrivé à Pepinster ! Il espère qu'un autre poulailler vitré les attend, mais arrivé sur le quai, c'est la déception. Il allait perdre une heure de plus de sa journée déjà si courte. Le guichetier ne peut apporter qu'une seule réponse aux questions des voyageurs mécontents: «e ne sais pas». Cette réponse résonne encore dans la tête de Laurent, car il a déjà entendu cela 4 fois lors des 5 dernières semaines. La jolie petite voix refit son apparition pour une fois de plus déclarer que le train à destination de Spa et Géronstère était annoncé avec un retard de 10 minutes.



Non sans peine, Laurent arriva donc chez lui. En passant le seuil de sa maison, il regarda vite sa montre et put y lire 19 h 27. Il venait de lui falloir plus de 3 heures pour faire 33 km en train...

L. Collard (extrait)

Waow !

Je ne prends en général que le Thalys à Liège et ensuite le TGV à Bruxelles. Ce 24 mars, je devais me rendre tôt à Bruxelles (très tôt). J'ai donc décidé de prendre le train pour éviter le bord... sur l'autoroute.

J'ai pour la première fois pris un IC vers 5 h 58 (me souviens plus de l'heure exacte). Voici mon commentaire: confort, rapidité, chef de train hyper sympa (francophone), ponctualité. Bref le train c'était génial. Etant gros fumeur, je n'ai pas souffert de manque, que du contraire. Au retour, idem, chef de train sympa (néerlandophone).

Je ne me vois plus prendre ma bagnole pour aller à Bruxelles. Sauf quand je me rends dans plusieurs endroits. Vous venez de convaincre un inconditionnel de la voiture. A bientôt sur vos lignes.

M. Etienne

Je voulais vous soumettre une appréciation que j'ai adressée à M. Schwind sur la ligne 43 ce matin vers 9 heures, pour son intervention lors de l'arrêt du train en direction de Liège.

J'ai particulièrement apprécié avec quelle efficacité M. Schwind a immédiatement renseigné les voyageurs sur le motif de l'arrêt et la procédure qui allait être mise en place pour un transbordement. Je souligne combien il nous a rappelé les mesures de sécurité essentielles, avec calme et ce souci qu'il a eu de nous informer en temps réel.

J'ai pu constater la rapidité de la coordination avec les pompiers pour assurer une passerelle entre les

trains, tout en maintenant un climat de calme par le biais d'une information continue et précise. Que dire encore de détails comme la fourniture d'un GSM pour prévenir du retard ou le sourire affiché et le ton engageant pendant toute l'opération. Qui s'avéra en définitive relativement courte, vu l'ampleur de l'accident, et par son efficacité dénuée de tout incident car totalement sécurisée depuis la première information jusqu'au passage au train suivant. C'est donc avec plaisir que je voulais rendre

hommage à la qualité du travail accompli par M. Schwind et ses collègues. En l'occurrence son professionnalisme, et surtout le cœur qu'il y met, se sont avérés bénéfiques dans cette situation critique. Je ne peux que lui souhaiter de persévérer dans sa mission avec cette cordialité qui le caractérise et remercier la SNCB pour la formation de son personnel.

*P. Bauduin
N.D.L.R. Coup de chapeau, monsieur Schwind !*

Question-réponse

Miousic s'il vous plait !

Arne Depreitere s'est adressé au Groupe par email, en utilisant un moyen de contact proposé sur le site internet.

Je me demande souvent pourquoi on ne diffuse pas une agréable note de musique dans les trains. Beaucoup de gens y sont assis ensemble, la plupart du temps en silence. Un air de musique romprait ce silence et les gens auraient plus tendance à se parler. Et c'est la même chose sur les quais: un petit air mettrait un peu de gaieté. Salutations d'un voyageur.

La réponse lui a été envoyée par le service Communication de la SNCB, l'opérateur étant chargé du service aux clients.

*Cher Arne,
Ta question parle de deux choses: la musique dans les trains et la musique sur les quais. Sur les quais, on diffuse de la musique de fond dans la plupart des grandes gares. Mais cette musique doit être interrompue lors des annonces aux voyageurs. Dans les trains, c'est autre chose: notre matériel roulant n'est pas équipé pour une telle diffusion. Il existe bien une installation sonore pour l'émission des annonces nécessaires. Mais la musique n'y est pas prévue. Ce serait bien sûr techniquement possible, mais cela supposerait un lourd investissement qu'on pourrait mieux utiliser par ailleurs. Du reste, un règlement, basé sur un Arrêté Royal, interdit entre autres la musique dans les trains. L'accompagnateur de train est en tout*

*cas obligé d'intervenir dès qu'un voyageur signale un inconvénient. Il doit par exemple fermer les fenêtres dès qu'un client le demande, même contre l'avis des autres. La musique est une question de goût personnel et quelqu'un qui préfère le classique ne peut se voir imposer du heavy metal, et un fan de hard rock peut quant à lui détester la lounge music. La question est de savoir si l'accompagnateur doit jouer au D.J. à l'époque où quiconque peut se payer pour quelques euros un walkman, un lecteur mp3, et écouter sa musique sans déranger les autres. Salutations cordiales,
Hugo Stevens.*



Client

Les clients épaulés

Les Usagers donnent leurs avis en comité

Le Comité consultatif des Usagers a été installé dans le courant des années 1990. Sa constitution était prévue par la loi de 1991 sur les Entreprises publiques autonomes, comme le service de médiation. On a pris le temps de le mettre en place et depuis 1996, il donne des avis, toujours argumentés.



des gares (16 gares et points d'arrêt radiographiés en 2004) et particulièrement l'accueil et la sécurité sur les quais. La signalétique dans et autour des gares est aussi au cœur des préoccupations. Le CCU s'intéresse à l'ensemble des services de trains; dans cette catégorie, il a émis des avis sur les fréquences de base et sur les services réduits pour cause de congés, des divergences gênantes pouvant apparaître entre les congés scolaires et les autres congés. Les services aux voyageurs tels que les brochures horaires ou les parkings, pour n'en citer que deux, font partie des thèmes abordés par le Comité. Et n'oublions pas les tarifs, autre sujet qui intéresse particulièrement la clientèle.

De 4 avis lors de sa première année d'existence, le Comité Consultatif des Usagers (CCU), créé pour que l'entreprise recueille des avis motivés de sa clientèle, est passé à 38 avis pour toute l'année 2004.

Mais d'abord, qui sont ces usagers ? En fait des personnes déléguées par des groupements représentatifs de tranches spécifiques de la population belge: cyclistes, jeunes, seniors, familles personnes à mobilité réduite... Les associations d'usagers des transports et de consommateurs y ont aussi leurs représentants. De même que les acteurs économiques (par exemple la FEB ou Agoria), le secteur du transport (maritime et routier), l'industrie, les syndicats. On trouve même au sein du CCU des délégués des Unions de Villes et Communes et des organisations environnementales. Pas de doute: les clients du rail sont largement représentés.

Les avis remis par le CCU portent sur des sujets fort variés, mais tous liés à l'usage du transport ferroviaire. C'est, par exemple, l'aménagement

Le CCU poursuit depuis 2003 un projet de longue haleine, qui consiste à dresser un état des lieux des gares et points d'arrêt. Partant de deux visites, autant que possible à des saisons et des moments différents, l'avis aborde des aspects tels que l'accès à la gare, l'approche, l'accès aux quais, l'éclairage, la sécurité, l'émission (ou non) de titres de transport, l'information permanente dans la gare, etc. L'examen, fort détaillé, est réalisé par un membre du Comité qui, en général, ne connaît pas la gare. Les recommandations qui en découlent sont classées selon l'urgence ressentie par les enquêteurs.

Un tel projet prend du temps, bien sûr, car il est réalisé par des "bénévoles", dont l'agenda est déjà bien rempli par leur activité professionnelle. Il est exemplatif de la philosophie qui motive le travail du CCU: que pourrait-on faire mieux pour les clients du rail ? Il ne fait pas double emploi avec le baromètre de satisfaction, qui est, lui, un outil statistique basé sur des avis plus généraux. Chaque avis remis par le CCU à une, deux ou aux trois sociétés du groupe prend en effet en considération un aspect – et un seul – de notre univers: une gare, un service, un tarif...

! Nouveau train ski !

119 euros: la neige à prix damé

Grâce au nouveau service de trains de neige, le voyageur qui souhaite profiter des plaisirs de la neige en Autriche ne déboursa dès l'hiver prochain que la modique somme de 119 euros aller-retour !

L'hiver prochain, du 23 décembre 2005 au 17 mars 2006, le voyageur pourra embarquer chaque vendredi soir pour Kufstein, Wörgl, Jenbach et Innsbrück au départ d'Ostende, Bruges, Gand-Saint-Pierre, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Louvain, Liège et Verviers.

Le prix attractif, de 119 euros aller-retour, comprend aussi le transport en train de toute gare belge vers la gare d'arrêt du train neige en Belgique. Les plus prévoyants

pourront même bénéficier d'un tarif exceptionnel de 99 euros aller-retour s'ils réservent dans les 8 premières semaines à dater de la mi-septembre, via le Telesales ou le site internet.

Fin 2003, les derniers trains couchettes internationaux de nuit «spécial ski» étaient supprimés: il aurait fallu investir trop pour qu'ils soient encore attrayants. A présent, les trains qui seront utilisés pour ce service sont des voitures I10 qui

circulent actuellement uniquement en semaine en heures de pointe. Ces voitures offrent 1.000 places assises et de la place pour les bagages. Les utiliser pour ce nouveau produit permet à la SNCB de proposer un rapport qualité-prix optimal.

Voilà une nouvelle offre qui ravira les amateurs de ski: confort, sécurité, pas de stress, espace et convivialité à un prix «damé», moins cher que certains autocars et que la voiture !



! Promo 2005 !

Happy birthday pour 5 euros

5 euros, c'est le prix du billet promotionnel que la SNCB proposera pendant les week-ends d'arrière-saison, dans le cadre des festivités liées au 175^{ème} anniversaire de la Belgique et aux 25 ans du fédéralisme.

Les samedis et dimanches entre le 17 septembre et le 18 décembre de cette année, il sera donc possible - pour 5 euros en 2^{ème} classe ou 7 euros en 1^{ère} classe - de (re)découvrir en train (aller-retour) des destinations connues ou moins courues de notre plat pays, version ville ou nature. Peu importera la distance parcourue, la seule condition sera de se déplacer d'une région à une autre. De Bruxelles vers la Gaume ou le Limbourg. De Mons vers Renaix ou Bruxelles. De Hasselt vers Liège ou Bruxelles. Et ce ne sont là que quelques exemples !

De par une collaboration étroite avec le monde du tourisme, la promotion valorisera effectivement certaines régions spécifiques.

Grâce à cette offre très attractive, pendant une période où nos trains sont moins remplis qu'en été, la SNCB souhaite attirer une nouvelle clientèle en focalisant sur les atouts du voyage en train.

L'objectif est d'ailleurs de proposer chaque année une nouvelle promotion, qui change d'une année à l'autre. Ce principe est inscrit dans le nouveau contrat de gestion de l'opérateur de transports.

Nous

De la place pour 1.200 deux-roues

Malines: des parkings-vélos en plus

Les espaces vélos à la gare de Malines, disponibles pour 700 vélos, ne sont plus suffisants.

On se pousse du guidon pour garer son vélo à Malines: il n'y a plus assez de place. La SNCB a donc prévu d'ajouter, aux 700 emplacements qui existent aujourd'hui, 250 nouvelles places derrière la gare, à proximité du tunnel donnant accès aux quais. Pour ce faire, il a fallu céder 26 places de parking voitures.

Les nouveaux râteliers seront résolument modernes: on pourra y attacher son vélo avec un cadre, ce qui laisse peu de chance au vol ou à la dégradation. Ces 250 places supplémentaires coûtent 18.750 euros. Il a été convenu avec la ville de Malines que cet investissement serait "dédoublé": la ville placera 250 emplacements en plus, devant la gare cette fois, à hauteur de la gare des bus.



Depuis mai, les parkings vélos sécurisés sont à nouveau en service à la gare.

Après le départ du concessionnaire précédent, le nouvel exploitant Bike-Safe a démarré le réaménagement de l'espace.

125 vélos peuvent ainsi être mis électroniquement en sécurité.

Et les tarifs n'ont pas augmenté.

Avantages pour tous

Promotion Thalys 'friends' confort 1

Du 1^{er} juillet au 31 août de cette année, nos amis et connaissances peuvent profiter d'une promotion sur tous les trains Thalys.

Sur présentation d'un document justificatif (libre parcours, titre de légitimation pour billets gratuits Benelux ou carte internationale de réduction FIP), au guichet d'une gare, chaque bénéficiaire de facilités de circulation peut offrir des billets au tarif «Friends» indiqué ci-contre à 4 (quatre) amis ou proches au maximum. Ces billets sont vendus uniquement dans les gares et par intraweb.

Le tarif Friends est appliqué sur les relations Paris-Belgique, Paris-Allemagne, Paris-Hollande, Belgique-Allemagne et Belgique-Hollande. Mais la promotion ne vaut pas pour les destinations Aéroport CDG et Marne-la-Vallée.

Le bénéficiaire des facilités de circulation n'est pas obligé d'accompagner ses amis ou proches lors du voyage.

Les billets sont vendus pour des voyages en confort 1, quelle que soit la classe indiquée sur le document justificatif.

L'échange et le remboursement ne sont pas autorisés.

Bloc-notes

95,6

C'est le pourcentage de ponctualité des trains, avec neutralisation, pour le mois de mars 2005.

Sans neutralisation, c'est-à-dire en intégrant aussi les retards provoqués par des travaux ou la force majeure (en mars: climat défavorable, nombreux chantiers, croissance des suicides ou tentatives), le chiffre est alors de 92,7 %. C'est moins bien qu'à la même période en 2004. Par ailleurs, le pourcentage avec neutralisation de mars 2005 est meilleur que celui de février.

Prix «Friends» aller-retour

de	à	€
Bruxelles	Paris-Nord	49,00
Anvers		56,00
Mons		39,00
Charleroi		41,00
Namur		44,00
Liège		57,00
Gand-St-Pierre		56,00
Bruges		57,00
Ostende		58,00
Bruxelles	Rotterdam	23,00
	La Haye	25,00
	Utrecht	25,00
	Schiphol	32,00
	Amsterdam	32,00
	Aix-la-Chapelle	19,00
	Cologne	29,00
Anvers	Rotterdam	18,00
	La Haye	21,00
	Utrecht	21,00
	Schiphol	27,00
	Amsterdam	27,00

Une histoire de coeur 16 AVRIL: TÉLÉVIE

Le samedi 16 avril, la SNCB s'est à nouveau mobilisée pour le Télévie. Malgré la pluie, tout le monde était au rendez-vous ! Et avec le sourire ! Grâce à l'enthousiasme et à l'efficacité de chacun, cette nouvelle édition fut synonyme de succès !

- 1: A la gare de Luxembourg, c'est S.A.R. le Grand-Duc Henri qui donne le coup de sifflet !
- 2: Travailler pour le Télévie, cela a évidemment de très bons côtés ! Notamment quand notre képi va si bien à Lorie !
- 3: Le Télévie, c'est avant tout pour la SNCB, un beau travail d'équipe ! A Nivelles, et ailleurs, on charge, on décharge tout au long de la journée ...



60 ans et loin de la pension



Le 10 mai, la commune rurale de Kalmthout a donné le décor à la célébration d'un anniversaire: les 60 ans de Bob et Bobette (en même temps que la présentation de l'album n° 287 « Le fantasque fantastique », où la gare de Heide apparaît dans plusieurs cases).

Une WebNews en a parlé en son temps.

En gare de Heide, jusqu'au 15 août, vous pouvez voir une expo consacrée à ces héros de BD par le chef de gare lui-même, Jan Francken. Vous y trouverez aussi son livre anniversaire: «Suske en Wiske... 60 jaar in Kalmthout». Les héros bien connus ont profité du vernissage pour découper une grande tarte... et s'en régaler.

D'autres manifestations se développent encore ici et là dans la commune, à l'Arboretum, au musée provincial Suske en Wiske, au musée de l'apiculture, au centre éducatif nature De Vroente...



Peut-être une bonne idée d'excursion !

Pour tout savoir sur la collection des albums Bob et Bobette:

<http://suskeenwiske.library.uu.nl/welcome.htm?albums/frans/lijst.html>