

Magazine du personnel du groupe SNCB

# Connect

N° 05 | Juillet 2005



## ■ Projet pilote ■

Les talus gérés écologiquement

## ■ Les nouveaux logos ■

Aussi sur les vêtements de travail

## ■ Locos pour Cargo ■

Toute la série 77 est livrée

Infrabel



HOLDING

# Sommaire

5



La richesse discrète du talus

7

Réduisons le tabac  
tous ensemble

11

La SNCB-Holding collabore  
avec Oxfam

13

Les nouveaux logos:  
aussi sur les vêtements  
de travail !

## Stratégies

■ Des utilisateurs testent le système SAP

■ Un transport pour Fluxys

## Ici & ailleurs

■ La richesse discrète du talus

## Forum

■ Nos clients s'expriment

■ Réduisons le tabac tous ensemble

## Talents

■ Trainmanager: accompagnement à grande vitesse

## Client

■ Les parkings des gares sous la loupe

■ La SNCB-Holding collabore avec Oxfam

## Nous

■ La 7870 est bien arrivée

■ Les nouveaux logos: aussi sur les vêtements de travail !

■ Le Service Clientèle International, pour tous

## Projets, ateliers et services Achats

### Des utilisateurs testent le système SAP

Infrabel et la SNCB testent les développements SAP réalisés.

Comme nous l'annonçons dans Connect n°3, les directions Infrastructure & Achats (Infrabel), Matériel (SNCB) et Achats & Logistique (SNCB) ont choisi les solutions informatiques de SAP pour la gestion des stocks, les achats, la préparation et le suivi du travail dans les ateliers centraux. Grâce à ces solutions, ces directions pourront relever les défis d'une gestion plus efficace des stocks, de la production et des achats. L'objectif est de gagner en performance tout en réduisant les coûts de stockage grâce à un outil qui se veut très convivial pour les utilisateurs.

#### En phase de test

Des spécialistes SAP et 60 'key users' ont développé et testé un prototype. Les 'key users' sont des personnes choisies pour leur spécialisation et qui connaissent parfaitement les processus à réaliser. Les ateliers pilotes implémenteront SAP, après des tests approfondis, à partir de mars 2006. Comment les premiers tests se sont-ils passés ? 25 scénarios ont été 'joués' dans un environnement-test SAP par les 'key users'. H-ICT a recueilli toutes les remarques formulées et corrige le système SAP en développement.

#### Accompagnement prévu

Durant toute la phase de démarrage, un accompagnement est prévu par H-ICT, qui s'est d'ailleurs doté pour cela d'un Centre de Compétences SAP, certifié par la firme SAP elle-même. H-ICT dispose donc désormais d'une unité d'expertise apte à fournir un support à tout projet d'implémentation SAP.

#### Chez Infrabel

Comment se déroule le projet d'implémentation de SAP chez Infrabel ? José Agache, chef de division I-I, répond: «nous ne devons pas seulement changer d'application informatique. Nous devons revoir l'organisation de notre logistique, en définissant entre autres quel matériel doit être conservé dans un magasin central, un CLI ou une antenne, cela pour optimiser le coût global de stockage et de transport.»

Guido Vandenbulcke, chef de zone adjoint Electricité chez I-I zone Gand, a la charge d'exécuter quelques grands projets et de tester SAP sous cet angle comme «key user». Il apprécie certains avantages de SAP: «Les commandes de matériaux pourront s'effectuer plus clairement et plus simplement. Le système



# Stratégies

est toutefois relativement complexe et doit dès lors être testé en profondeur pour répondre aux attentes. Ainsi, l'objectif ne doit pas être perdu de vue: SAP sert à passer efficacement des commandes de matériaux - trop de fonctionnalités dans la phase de lancement pourraient alourdir le système SAP et le rendre peu pratique à l'usage.»

Ludo Vercammen qui, chez I-I, coordonne les domaines de la gestion des magasins et des commandes au sein du projet, poursuit: «*le système sera facile à utiliser mais il faut bien expliquer aux futurs utilisateurs que si certaines données leur semblent inutiles, ailleurs dans la chaîne de production, elles sont essentielles pour d'autres.*»

## A la SNCB

Côté SNCB, Guido Lauriks, chef de division chez B-AL, explique: «Les applications actuelles ne permettent pas d'avoir des informations globales, par exemple des commandes qui ne sont pas encore livrées. Avec SAP, nous aurons une plus grande cohérence des données.»

Johnny Van de Wiele, chef de division chez B-M, est 'key user' pour la gestion des stocks et des commandes: «Le projet se passe bien. Le



timing est plutôt bien respecté, bien qu'on ait ajouté en cours de route un nouveau module concernant les achats centraux. Le plus important, c'est de toute façon la qualité du produit.»

## SAP à Forest... depuis 2002 !

SAP est déjà utilisé depuis 3 ans, à l'atelier TGV de Forest. L'atelier avait besoin d'un outil informatique performant pour gérer l'entretien des rames Thalys. Hans Dreesbeke, chef du magasin, raconte: «*L'étude du projet a commencé fin 2001. Des personnes-clés spécialisées dans différents domaines avaient été désignées. Elles ont testé les différents processus dans SAP, tout en tenant compte de certaines limites techniques et budgétaires.*» L'atelier a commencé à utiliser SAP en octobre 2002. «La perception des utilisateurs est en général positive. Les avantages sont très nombreux.»



## Un transport pour Fluxys

Entre le 11 avril et le 2 mai, B-Cargo a acheminé au total 20 km de tubes d'acier à la cour à marchandises de Zelzate, pour le compte de Fluxys. Chaque tube était long de 13 à 18 mètres. L'ensemble de l'acheminement qui a été effectué par rail venait de l'aciérie de Salzgitter Grossrohre GmbH de Salzgitter.

Les tuyaux sont destinés à un nouveau pipeline entre Zelzate et Zomergem. De la cour à marchandises de Zelzate, les tubes ont été amenés sur le chantier en camions.



## Un projet pilote pour les talus ferroviaires

### La richesse discrète du talus

Les talus ferroviaires ne se limitent pas toujours à quelques mètres de ballast à gauche et à droite des voies. Aux endroits où l'assiette de la voie est encaissée ou surélevée, les talus peuvent parfois présenter une largeur de plusieurs dizaines de mètres. Assez d'espace pour une faune et une flore riches.

Les talus ferroviaires qui avoisinent une zone naturelle peuvent en effet représenter une grande valeur écologique. La nature tire gracieusement partie de chaque possibilité offerte. Cela ne signifie pas que nous ne devons pas l'aider. La valeur naturelle des talus peut augmenter grâce à une gestion plus écologique. Infrabel et l'asbl Natuurpunt ont signé ce 19 mai, en présence du ministre des Entreprises publiques Johan Vande Lanotte, un accord de huit ans pour un projet pilote de gestion écologique des talus ferroviaires.

#### Ligne au vert

Le projet pilote se situe sur la ligne ferroviaire 69 entre Ypres et Comines. Cette ligne est unique car, sur une distance d'environ 8 km, elle traverse différentes zones naturelles ou domaines boisés. La zone du projet en soi est longue d'un peu plus de quatre kilomètres. Elle commence devant le site Hill 60 (Zillebeke) et

se termine à la frontière provinciale avec Houthem (Comines). Le terrain, d'une très grande valeur écologique, offre une alternance de bordures de roseaux humides, talus ensoleillés et secs, broussailles, prairies de fauche pleines de fleurs, ruisseaux, étendue d'eau et bordures de forêt. Quelques bunkers de la deuxième Guerre mondiale, enfouis dans le haut talus ferroviaire, peuvent servir d'habitats pour les chauves-souris.

La gestion de l'écosystème proposée par Natuurpunt différera des travaux d'entretien effectués par Infrabel jusqu'à présent. Ainsi, Natuurpunt étalera davantage la coupe et le fauchage, à la fois dans l'espace et dans le temps (la coupe et le fauchage se feront plus en phases, de façon à ce que tous les arbres et buissons soient taillés sur un cycle de 5 à 8 ans).

L'accent sera mis sur une plus grande diversité, ainsi que sur davantage de variation entre les parties couvertes d'arbres et de buissons et celles comprenant des roselières, des prairies de fauche et des broussailles. La gestion sera adaptée aux zones naturelles avoisinantes de sorte qu'elles se renforcent l'une l'autre.

A certains endroits, une attention toute particulière sera accordée à la protection de certaines espèces animales protégées.



# Forum

## Nos clients s'expriment

### Youpie !

> C'est au sujet de Monsieur Jacques Parisse que je veux féliciter de tout cœur pour son amabilité et son fair-play, que je vous écris. Voilà: ayant pris le train à Berne (Suisse) le 9 mars à 12 h 04, j'arrête en gare de Namur à 18 h 47. Personne ne m'y attendait ! Ce monsieur s'était déjà chargé de mes bagages ! Voyant mon désarroi, il me propose gratuitement son GSM pour appeler un de mes six enfants, car je ne possédais pas les pièces d'euros adéquates. Et tout cela avec la plus grande gentillesse ! Je prends le train avec plaisir car je suis toujours aidée (j'ai 79 ans !) par un de vos aimables agents ! Félicitez encore, Monsieur le Directeur, ce chef garde d'Arlon, de ma part et recevez l'expression de mes sentiments les meilleurs avec mes remerciements.

Madame Hanin

> Je souhaiterais exprimer ma satisfaction concernant les faits qui se sont déroulés le 22 avril dernier. Normalement, je prends le train P à destination d'Anvers-Berchem au départ de la gare d'Etterbeek (17 h 36). Je dois ensuite prendre une correspondance pour Anvers-Central, où je dois alors prendre un train omnibus à destination d'Essen-Roosendaal (18 h 41) afin de descendre à Kapellen (à 19 h si aucun retard n'est accusé). Toutefois, vendredi dernier, en raison de plusieurs retards sur d'autres lignes, notre train a exceptionnellement poursuivi sa

route jusqu'à la gare d'Anvers-Central, où j'ai simplement pu rester à bord, parce que celui-ci devait remplacer le train à destination d'Essen (ligne Vilvorde-Essen) prévu au départ de cette gare. J'étais si content de cet incident – d'avoir pu profiter d'un train direct d'Etterbeek à Kapellen – que je voulais absolument vous le faire savoir ! Toujours se plaindre n'a rien de naturel non plus. N'est-il pas éventuellement possible de faire circuler ce train tout le temps ? Wannes, un client heureux !

W. Bollens

### Nooon !

> J'ai logé chez mon ami à Anvers pendant 3 jours. Nous nous sommes disputés et il est parti avec mon argent. Je n'ai donc pas pu payer mon billet de train ! J'ai expliqué la situation à l'accompagnateur de train, mais je suis quand même obligée de payer un supplément de 6,60 €. Je trouve qu'il n'y a pas lieu de réclamer un supplément !!!

H. De Bree

> Le vendredi 13 mai 2005, une grève des trains était annoncée entre 12 h et 14 h. Ma compagne (à Gand) et moi-même (à Bruxelles-Midi) avons essayé en vain de prendre un train vers 11 h. Nous avons tous deux connu de longues heures de retard, ce qui a largement perturbé la préparation de notre mariage prévu le lendemain.

S. Thomaes



## | No smoking |

### Réduisons le tabac tous ensemble

Le comité de direction de la SNCB avait décidé d'inviter les cheminots à ne plus fumer sur leur lieu de travail à partir du 1<sup>er</sup> juillet. Ne plus fumer si ce lieu est clos, c'est-à-dire ordinairement fermé. Un arrêté royal qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006 rendra la même mesure obligatoire partout dans le pays.

Profitions du second semestre de 2005 pour nous préparer à ne plus dégager un rond de fumée au boulot dès l'an nouveau. Car ce ne sera pas facile pour les fumeurs.

*«C'est tout à fait normal que le groupe SNCB se préoccupe de la santé des fumeurs et de celle de leurs collègues. L'objectif de cette initiative n'est absolument pas de sanctionner les fumeurs, mais ce n'est pas non plus de leur faciliter la vie. Il faut les aider à arrêter. Moi qui fume deux paquets de cigarettes par jour, je suis bien placé pour savoir combien c'est difficile de cesser de fumer. Je vais pour ma part aussi essayer d'abandonner cette mauvaise habitude». C'est Jannie Haek, Administrateur Délégué du Holding, qui exprime cette ferme volonté.*

D'autres ont déjà fait le pas. Comme Jean-Pierre, qui a *«enfumé quatre à cinq collègues pendant des années. Les ordinateurs étaient lents. Avec le lourd programme de mise en page, une commande d'impression prenait toujours beaucoup de temps. Forcé à l'inactivité, je plongeais dans le paquet de cigarettes et les co-locataires du bureau profitaient, si on peut dire, de près d'un paquet par jour. Ils ont vraiment apprécié que j'arrête. Je l'ai fait pour ma femme et mes deux filles, qui me le demandaient avec insistance. J'aurais pu le faire pour eux aussi, mais à l'époque, je n'y pensais même pas».*

A la rédaction de Connect, il reste deux fumeurs qui, au terme d'une négociation soft, sans agressivité, ont depuis longtemps accepté d'aller griller leur clope dans le local de la photocopieuse, où personne ne vit en



permanence. Els a quand-même une réaction de principe contre l'interdiction: *«Aujourd'hui, on exclut les fumeurs, demain, on interdira peut-être d'aller manger au MacDo, pour raison de santé ! Je trouve qu'on risque d'aller trop loin».* Elle n'est pas du tout décidée à se priver de tabac, mais elle se tient à ce qui a été convenu avec les collègues et elle respectera la règle nouvelle.

C'est ensemble qu'on y arrivera, et sur le plan de la santé, tout le monde sera gagnant.

# Talents

## Les métiers du rail

### Trainmanager: accompagnement à grande vitesse

Les accompagnateurs des trains à grande vitesse s'appellent des trainmanagers. Nous avons rencontré deux d'entre eux, Jan Neyt et Luc Godderis du dépôt de Bruxelles Midi, afin d'en savoir plus sur leur métier.

Luc Godderis voyage entre Paris et Cologne en Thalys, et de Bruxelles à Lille avec le TGV Bruxelles-France. Jan Neyt assure la relation Londres-Paris en Eurostar, et travaille aussi pour Thalys. Avec le Thalys, ils voyagent même jusqu'à Marseille.

Il existe trois séries de relations: Londres-Paris, Paris-Cologne et Amsterdam-Paris. Chaque trainmanager n'effectue que les relations d'une seule série.

Jan: «C'est pour la sécurité: on renforce la connaissance de ligne en parcourant toujours les mêmes trajets. Un autre principe est de toujours assurer une relation de bout en bout. Nous effectuons 1 trajet aller retour par jour».

#### Comment se déroule la journée d'un trainmanager ?

Une heure avant le départ, les trainmanagers consultent le livre d'ordres à la permanence et vérifient d'autres informations utiles. S'il s'agit du premier départ du train de la journée, à Bruxelles, ils le préparent. Une demi-heure avant le départ, ils sont sur le quai pour canaliser les voyageurs et assurer la qualité du service.

Jan: «C'est nécessaire en cas d'accouplement et de désaccouplement des trains, pour que les voyageurs dans le train rejoignent la bonne destination».

Ensuite, ils ferment les portes, donnent le départ et procèdent aux annonces. Jan: «Les annonces standard sont de plus en plus souvent automatisées, en quatre langues, grâce au système SANET. La connaissance des langues était trop souvent problématique pour les trainmanagers des autres pays».

Luc: «En cas de retards et d'incidents, nous les faisons encore toujours nous mêmes. Les circonstances de chaque incident et de chaque retard sont différentes. Je transmets des informations aussi précises que possible. Les voyageurs peuvent supporter un retard important, tant qu'ils savent pourquoi».

La tâche des trainmanagers durant le parcours est d'abord d'accompagner les voyageurs.

Jan: «Notre présence dans le train est importante. Pour les trains Eurostar, le contrôle des titres de transport a déjà été réalisé avant le départ. Nous procédons de temps à autre à des coups de sonde, surtout sur les trajets Lille-Bruxelles et Lille-Londres. A Lille, il est possible d'embarquer plus facilement dans le train, sans être contrôlé».

Luc: «Sur le Thalys, il y a d'abord un contrôle approfondi des titres de transport. Nous accompagnons aussi les voyageurs, par exemple une personne en chaise roulante ou avec un bébé. Pour cela, nous recevons un grand soutien du CO Thalys à Bruxelles et du CO Eurostar à Lille (NDLR: CO = Centre Opérationnel)». On pourrait comparer ces CO au Central d'Appels pour le trafic intérieur: la permanence est assurée 24 heures sur 24. Mais, on n'y fait pas seulement appel pour les cas d'agression. On peut aussi les appeler dans le cadre de la prestation du service. Ils répondent à toutes les questions possibles, excepté celles concernant les billets.

Jan: «S'il faut préparer une rame et qu'on ne sait pas où elle se trouve, si un voyageur en chaise roulante doit descendre du train à l'arrêt suivant, ou si l'on veut connaître la cause d'un retard,



nous contacterons le CO. Si vous vous trouvez à l'arrêt en Angleterre et que vous appelez le signaleur, vous y recevez souvent comme seule explication: «Wait». Si vous appelez le CO Eurostar à Lille, ils vous donnent immédiatement les raisons du retard. Un tel CO pourrait également s'avérer utile pour le trafic intérieur».

#### I D'où provient le nom de trainmanager ?

Jan: «Lors du trajet, un trainmanager est vraiment une sorte de manager de l'ensemble du personnel de bord».

Luc: «Supposons qu'il n'y ait pas assez de plateaux repas à bord, les agents de la restauration viendront nous soumettre ce problème. Nous pourrions alors distribuer des bons, par exemple, pour une collation au bar. Le personnel peut nous contacter pour n'importe quel problème à bord».

#### I Pourquoi devenir trainmanager ? Qu'est ce qui rend votre métier si agréable ?

Jan: «Quand je suis devenu accompagnateur de train principal, je n'avais pas envie de m'asseoir derrière un bureau. Le contexte international de ce métier m'a interpellé. Mes collègues étrangers font les choses autrement».

Luc: «Tout le monde travaille toutefois de la même manière, mais les trainmanagers des autres pays impriment chacun leurs accents personnels. Dans ce métier, on rencontre aussi toutes sortes de personnes, comme des gens connus du monde des affaires, de la politique et du showbiz. Les membres de notre famille royale sont des clients réguliers. Ce qui est moins amusant, ce sont les confrontations avec des voyageurs qui ne sont pas en ordre. On apprend toutefois à relativiser.



Quelques trainmanagers et collaborateurs du dépôt de Bruxelles-Midi. Luc Godderis et Jan Neyt sont quatrième et cinquième en partant de gauche.

Ainsi, il y a à Anvers un récidiviste abonné aux P.V. pour fraude. Il a été condamné par le tribunal en France et doit rembourser un montant mensuel à la SNCF. Nous essayons de l'intercepter avant qu'il n'embarque à bord du train, mais il est souvent trop rapide pour nous. Parfois, il emmène même toute sa famille».

Jan: «De temps en temps, on joue le rôle de psychologue. Un jour, nous avons dû attendre longtemps avant d'emprunter le tunnel vers l'Angleterre, à cause d'une tempête de neige. Un voyageur claustrophobe a été pris de panique parce qu'il avait peur que nous soyons aussi obligés de stopper dans le tunnel. Je lui ai alors expliqué tout le système des sorties de secours, ainsi que les mesures de sécurité en vigueur dans le tunnel, et l'homme s'est calmé».

Luc: «Nous voyons tant de situations, il se passe tous les jours quelque chose. Il y a des voyageurs réguliers qui doivent rejoindre l'aéroport de Zaventem, mais embarquent dans le Thalys à destination de l'Aéroport CDG».

Jan: «Et d'autres qui oublient de descendre à Bruxelles, se retrouvent ainsi coincés à Paris et ratent de ce fait leur vol à Zaventem. Notre CO Thalys essaie alors de changer leur vol afin qu'ils puissent décoller de Paris».

Luc: «Je me souviens d'un homme qui avait aidé sa belle mère à prendre place à bord du train à Paris-Nord. Lui même ne devait pas voyager, mais il n'a plus eu le temps de sortir et a dû faire tout le trajet jusqu'à Bruxelles. Il avait laissé sa voiture devant la gare, le moteur en marche !»



# Client

## ABC...

### Les parkings des gares sous la loupe

Pour attirer plus de voyageurs sur nos trains et fidéliser la clientèle actuelle, il faut offrir une meilleure accessibilité à la gare, quel que soit le mode de transport utilisé. Un projet-pilote sera mené dans 12 gares, en offrant gratuité et priorité de parking aux navetteurs. Plus globalement, le projet ABC (Accessibilité de Base-Confort) entend examiner, gare par gare, la situation d'accessibilité et les besoins spécifiques de la clientèle.



#### 12 «laboratoires»

Un test sera réalisé durant un an, dès la seconde quinzaine de ce mois d'août, dans 12 gares pilotes. Objectif: offrir la gratuité et la priorité de parking aux navetteurs. Arlon, Jemelle, Huy, Andenne, Braine-l'Alleud, Saint-Ghislain, Ostende, Gand-Dampoort, Tirlemont, Bourg-Léopold, Alost et Genk sont les gares sélectionnées.

Les titulaires d'une carte train ou d'un libre parcours y recevront au guichet une carte de parking gratuit. Les voyageurs occasionnels s'acquitteront d'une somme de 3,30 euros/jour ou 5,40 euros/semaine. Pour les non utilisateurs du train, un tarif commercial de 13,60 euros/jour sera appliqué, dans la limite des places disponibles.

Ces 12 gares seront utilisées comme de véritables laboratoires d'expérience, tant les implications de cette mesure peuvent varier en fonction de l'intérêt de la clientèle, de la configuration des lieux, etc. Il faudra organiser les contrôles et établir, à bref délai, les contacts avec les administrations communales en vue d'étendre ou de créer de nouveaux parkings là où cela s'avèrera nécessaire.

L'évaluation aura lieu après un an. A terme, si le test est concluant, la mesure pourrait être appliquée aux 50 gares les plus fréquentées.

#### Investir aujourd'hui pour demain

Cette nouvelle politique de mobilité est un travail de longue haleine. Le Groupe SNCB planche déjà actuellement sur la réalisation des extensions de parkings en fonction de l'offre actuelle, des possibilités locales et de la demande

de la clientèle. L'offre actuelle représente plus de 60.000 places. A terme, il pourrait y avoir 12.000 places supplémentaires.

Dès cette année, des budgets spécifiquement consacrés aux parkings dynamiseront cet ambitieux programme. Pour exemple: 34,6 millions d'euros en 2006 et progressivement une stabilisation à 10 millions d'euros par an jusqu'en 2014.

#### Trois lettres pour un projet

Plus l'accès à la gare est aisé pour le client qui y vient à pied, à vélo, en auto ou en transport en commun, plus évident sera son choix en faveur du train pour atteindre sa destination.

Le projet ABC (Accessibilité de Base-Confort) est un plan global qui consiste à réaliser gare par gare une analyse à la loupe des besoins en matière d'accessibilité – dont les parkings – et de les comparer avec les infrastructures existantes. L'objectif est de définir les cas où l'accessibilité doit être renforcée. Cette étude intègre donc toute une série de paramètres tels que le profil des voyageurs, leurs habitudes, leurs besoins, le type de transport d'approche utilisé, etc.

Le Groupe SNCB sera donc en possession d'un véritable cadastre de tous les emplacements de parking et d'une estimation, gare par gare, très fine et très fiable des besoins de la clientèle. Des investissements ciblés pourront dès lors être réalisés.

#### Le vélo n'est pas oublié

12 % en moyenne des navetteurs utilisent le vélo pour se rendre à la gare, avec des différences sensibles entre le nord et le sud du pays.

Actuellement, 37 des 38.000 emplacements sont offerts gratuitement aux voyageurs. L'objectif - presque déjà atteint - est de rendre entièrement gratuits l'ensemble des parkings vélos, à l'exception de ceux gérés par un concessionnaire.

D'ici 2008, les râteliers existants vont être renouvelés et de nouveaux emplacements s'y ajouteront. Au bout des travaux, la clientèle bénéficiera de 41.600 râteliers neufs, mis gratuitement à sa disposition par le Groupe. S'y ajouteront des emplacements proposés par des concessionnaires et d'autres ajoutés par les communes.



## | Anciens ordinateurs |

### La SNCB-Holding collabore avec Oxfam

La SNCB-Holding a décidé de céder le matériel informatique usagé à OXFAM qui, en échange, se chargera de le récupérer dans les services. Les cheminots auront une réduction sur tout achat informatique chez Oxfam.

Les activités de récupération et de recyclage des ordinateurs usagés coûtent actuellement beaucoup d'argent à la SNCB-Holding. Ces opérations nécessitent de nombreuses interventions de manutention, de transport, de reformatage, de stockage, etc.

Le problème: les coûts liés à la récupération du matériel informatique acheté par l'ex-SNCB sont supérieurs aux profits liés à la vente du matériel. Pour résoudre ce problème, H-ICT a proposé, pour la récupération ou le recyclage du matériel usagé, de travailler en collaboration avec l'organisation caritative OXFAM.

La SNCB-Holding cèdera désormais gratuitement le matériel informatique usagé à

OXFAM, en échange de quoi, OXFAM se chargera de la récupération sur site. H-ICT.201 continuera à effectuer le traitement administratif des demandes de récupération ainsi que la coordination. Le matériel informatique qui pourrait être ainsi récupéré par Oxfam

représente un volume de 1.000 à 3.000 PC par an. La plupart des ordinateurs sont des HP Compaq P3 – 1400.

Le personnel du groupe SNCB aura 25 % de réduction sur tout achat de matériel informatique dans les magasins OXFAM.



# Nous

## Matériel Cargo

### La 7870 est bien arrivée

Le 16 juin, l'atelier de traction d'Anvers a réceptionné la dernière des nouvelles 170 locomotives de manoeuvre série 77.

La première locomotive série 77 avait été livrée en novembre 1999. Initialement conçue pour opérer dans le port d'Anvers en tant que locomotive de manoeuvre, la locomotive série 77 est utilisée sur l'ensemble du territoire belge. Mais pratiquement la moitié des engins (83) sont basés dans le port d'Anvers.

#### Puissante et polyvalente

La série 77 se distingue des autres locomotives de manoeuvre par de nombreux aspects. Il s'agit d'un engin multifonctionnel non seulement capable d'exécuter des manoeuvres de triage, mais qui peut également être utilisé pour le trafic de marchandises sur de longues distances.

Le parc est subdivisé en sous-parcs, selon l'usage spécifique. 20 locomotives sont équipées et homologuées pour le transport sur les réseaux néerlandais et allemand. 8 engins disposent d'une commande à distance automatique et 62 autres d'une commande à distance manuelle. Les 80 autres locomotives ne possèdent pas d'équipement supplémentaire: elles servent à l'exploitation et aux manoeuvres de triage ordinaires effectuées en trafic intérieur.



La commande des 170 locomotives représente un investissement total de 340 millions d'euros. Un investissement qui cadre dans la stratégie offensive de la SNCB et de B-Cargo.

#### Premiers résultats

Le projet de restructuration baptisé «New Cargo», lancé en 2002, a livré des résultats positifs et amélioré l'efficacité et la rentabilité de la division fret B-Cargo. Ainsi, le nombre de tonnes transportées a augmenté de 4,9 % en 2004. Celui des tonnes-km prestées s'est accru de 5,5 % entre 2003 et 2004. La perte d'exploitation est passée de 180 millions d'euros en 2002 à 59 millions en 2004. L'équilibre pourrait être atteint en 2007 si l'on maintient les efforts entamés.

L'évolution encourageante se poursuit d'ailleurs en 2005: B-Cargo a enregistré une hausse du chiffre d'affaires de 7,48 % entre le premier trimestre 2005 et celui de 2004.

#### Diverses initiatives

Depuis janvier, B-Cargo assure la gestion complète des trains de marchandises, gares et formations. B-Cargo a créé un organe central destiné au suivi du trafic marchandises en temps réel, et a introduit un nouveau plan de transport permettant d'optimiser la gestion des sillons. Par ailleurs, les divisions vente ont été réorganisées en fonction des besoins du client. La plupart des contrats déficitaires ont été résiliés. B-Cargo s'oriente également vers les réseaux ferroviaires voisins en sollicitant les licences et certificats requis.



## ■ Etre bien identifiés ■

### Les nouveaux logos: aussi sur les vêtements de travail !

Le service Achats et Logistique de la SNCB coordonne l'achat des vêtements de travail que vous portez en fonction de votre métier, pour l'ensemble du Groupe. Avec la restructuration, les vêtements doivent maintenant afficher les bons logos ! Un travail de longue haleine vu le nombre d'articles à gérer.



■ En avant-première, Diederik Verleyen (chef de gare adjoint à Bruxelles-Midi) en veste de pluie labellisée Infrabel

En tout, la garde-robe du Groupe affiche 20 à 25 articles différents, classés par type:

- les vêtements de pluie que porte le personnel qui travaille sur la voie (Infrastructure, Réseau, Cargo ...) (environ 15.000 pièces)
- les gilets de signalisation jaunes ou oranges pour les agents qui travaillent sur la voie ou qui peuvent être amenés à y aller (signaleurs, conducteurs, accompagnateurs, chefs de chantier ...) (environ 10.000 pièces);
- les polos fluo jaunes (qui remplacent partiellement les articles traditionnels et les gilets en été) (environ 20.000 pièces);
- les vêtements de travail traditionnels (parfois ignifugés, par exemple pour les soudeurs) portés par le personnel sur la voie (jaunes), dans les ateliers (bleus), en cuisine, dans les centres médicaux ou les laboratoires (blancs) ... (environ 15.000 pièces).

Il faut aussi mentionner les uniformes du personnel de train, d'accueil et de gare, ainsi que les tenues de B-Security.

#### Une gestion « prête à porter »

Le Service Achats et Logistique gère les contrats d'achat et d'entretien des vêtements, en collaboration principalement avec les services techniques de Sécurité et Environnement et de Patrimoine. En effet, le port de vêtement spécifique est nécessaire pour assurer la sécurité du travail dans certains domaines. Le Groupe SNCB travaille ainsi avec plusieurs fournisseurs de textiles (avec possibilité de logos pré-imprimés) et deux blanchisseries qui, selon les cas, impriment directement le logo par une technique de repassage (c'est le cas quand il faut réparer un vêtement usé). Ces blanchisseries assurent l'entretien de la plupart des vêtements du Groupe, gèrent les stocks disponibles directement avec les

fournisseurs, peuvent personnaliser certaines catégories de vêtements avec un code barre. Ils s'occupent aussi de la distribution.

#### A quand les logos spécifiques ?

Le principe retenu pour que vos vêtements portent le bon logo est de ne pas remplacer de manière systématique les vêtements existants, mais de veiller à adapter les nouvelles commandes. Ainsi, les articles portant un logo B en stock ne seront pas adaptés avant leur utilisation. Tandis que les nouveaux articles en production se verront apposer le bon logo par la blanchisserie au moment de leur distribution. Avec la restructuration, on compte que plus de 60 % des vêtements devront arborer un logo Infrabel, 30 % un logo B et 10 % un logo B-Holding.

En pratique, les vêtements de pluie, ainsi que les polos jaunes (une nouveauté) et, plus tard les gilets, seront les premiers à afficher le bon logo, en principe dès cet été. Les vêtements de travail traditionnels seront livrés avec nouveau logo dès qu'un stock suffisant sera prêt, ce qui nous conduit à l'automne vu la diversité des tenues et des tailles. Pour les uniformes du personnel de train, d'accueil ou de gare, il n'est pas nécessaire de prévoir un changement. Pour le personnel de sécurité, il s'agit d'un stock spécifique qui arborera soit le logo B-Security, soit le logo Securail.

Prévoir le bon logo (Infrabel, B ou B-Holding) sur le bon vêtement coûte évidemment un peu plus cher que d'utiliser un seul emblème. Selon le type d'article, la solution technique la plus économique a été retenue: les bons logos seront apposés au fur et à mesure des besoins par les blanchisseries ou les fournisseurs.



# Nous

## ■ Réclamations ■

### Le Service Clientèle International, pour tous !

Le Service Clientèle International traite toutes sollicitations suite à un voyage réalisé en service international. Qu'elles émanent de tiers ou de cheminots. Un service qui se veut disponible, ouvert et qui mérite d'être davantage connu, de tous.

Ce Service, véritable service après-vente, gère donc les demandes d'intervention, suggestions ou réclamations concernant les voyages vers la Suisse (3 relations/ jour), les trains de nuit Paris-Berlin et vers Varsovie, les TGV Bruxelles-France et les ICE de/vers l'Allemagne. Il examine aussi les plaintes relatives à l'utilisation de Thalys et d'Eurostar, en collaboration, pour ces deux derniers, avec leur service clientèle respectif. Il traite également les dossiers relatifs aux trajets intérieurs à l'étranger, vendus par la SNCB.

#### Plus de 4.000 dossiers

Dans ce service, on insiste sur le mot voyage, car les dossiers qui y parviennent ne concernent pas seulement des irrégularités, des demandes de compensation en cas de retards ou des problèmes de correspondances, mais aussi tout ce qui est relatif au service inhérent au voyage: inconfort (climatisation en panne, par exemple), manque d'information, problèmes à la vente ou à la réservation... En 2004, le Service Clientèle International a traité 4.226 dossiers, chiffre qui reste stable et

proportionnel, comparé aux années précédentes. Difficile d'évaluer le nombre de dossiers qui se soldent par une issue positive ou non pour le réclamant... ou la SNCB, car chaque cas est spécifique.

Le Service Clientèle dispose bien sûr d'une ligne de conduite déterminée pour analyser les réclamations, dictée par la réglementation en vigueur sur notre réseau, mais aussi dans les autres compagnies ferroviaires concernées. Sur cette base, le Service prendra alors la décision qui semble être la mieux adaptée. Il s'agit alors d'une non acceptation de la plainte, d'un remboursement commercial en tout ou en partie ou de la délivrance d'un bon d'achat. Les gestes commerciaux sont fréquents mais sont toujours finement analysés, le tout dans un cadre budgétaire strict. Avant tout, le Service se veut être ouvert, même si de nombreuses plaintes ne sont pas toujours justifiées. Il faut aussi parfois admettre les torts de notre Société ou des autres entreprises ferroviaires impliquées dans le transport en question...





■ Le Service Clientèle International: une équipe à votre service !

### **Un Service à votre et à leur disposition**

Il faut peut-être rappeler ici que le Service Clientèle International a vocation d'être l'interlocuteur privilégié de tous les clients, externes ou internes, pour le type de trafic qui le concerne (cf. supra). En d'autres mots, il peut aussi vous aider ! Vous ou vos connaissances. A mentionner toutefois: ce service ne traite en aucun cas les demandes d'informations sur les produits ou horaires, etc.

Si, dans le cadre de l'utilisation des tarifs pour les cheminots belges, vous (ou d'autres bénéficiaires) souhaitez introduire une réclamation suite à un problème rencontré durant un voyage «international», n'hésitez pas à faire appel en première instance à ce service. Bien entendu, certains cas, ayant trait aux conditions d'utilisation de ces tarifs, sont directement gérés par les services HR Districts «facilités de circulation».

### **Je souhaite introduire une réclamation. Comment faire ?**

Le système mis en place pour introduire une réclamation est le même pour tous, clients ou cheminots. Le plaignant a plusieurs possibilités.

Il peut se faire remettre aux guichets des gares une enveloppe pré imprimée à l'attention du Service Clientèle International. Il faut alors remplir une feuille avec les coordonnées

personnelles, les détails du voyage et des pièces justificatives le cas échéant. Il est également possible d'écrire directement à la SNCB, Service Clientèle International, B-VG.074 section 13/7, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles ou d'envoyer un mail à [int.apresvente@sncb.be](mailto:int.apresvente@sncb.be). Enfin, le service est joignable durant les heures de bureau au n° de téléphone 911/82543 (02/528 25 43) et par fax au 911/82529 (02/528 25 29). L'une des six personnes travaillant au Service Clientèle International traitera alors la question et restera le point de contact privilégié.

### **Et le Service de Médiation ?**

Le Service de Médiation est prévu dans un cadre légal. Ses relations avec la SNCB sont reprises dans un protocole spécifique. Il y est stipulé que ce Service n'a pas vocation à se substituer aux services de la SNCB chargés de l'examen des plaintes. En effet, le Service de Médiation est une instance de recours, à laquelle le public doit avoir accès s'il considère qu'une solution satisfaisante n'a pas pu être trouvée lors du traitement de la plainte par la SNCB. Les deux Services sont fréquemment en contact pour assurer le suivi de dossiers introduits auprès des Médiateurs. En 2004, le total des dossiers reçus par le Service Clientèle International via le Service de Médiation a représenté environ 4 % des cas traités.

# Concours de l'été

## Fous de SUDOKU !

Beaucoup de journaux publient actuellement des «sudoku». Puisque c'est l'été et que les lecteurs ont du temps libre, Connect embraie. Sur la plage, dans une chambre d'hôtel, taillez votre crayon et gagnez un prix à notre concours.

Parmi les bonnes réponses, nous tirerons au sort 20 gagnants. Le premier prix est un AR Thalys Bruxelles-Paris en confort 1, pour deux personnes. Les 19 autres gagnants recevront également un petit cadeau.

### Sudo-quoi ?

Le Sudoku est une sorte de chiffres-croisés inventé par les Japonais. Pas besoin d'avoir fait math sup pour réussir la grille. Il suffit de pouvoir compter jusque 9. Bon amusement !

#### Complétez la grille et envoyez-la à:

Rédaction Connect  
H-AD.03 section 26/2  
Pour le 31 août au plus tard.  
Avec vos coordonnées:  
(en majuscules, s'il vous plaît)  
Nom:  
Numéro d'identification:  
Adresse de service complète:

1	9			6			8	
	5	8			2	4		
6			3			2		
							7	
4			2	1				3
	2							
		5			9			4
		3	8			7	5	
7			5				3	8

### Les règles

Complétez la grille de telle manière que chaque ligne, chaque colonne et chaque carré de 9 cases contiennent les chiffres 1 à 9 sans répétition.

Chaque **ligne** (horizontale) de la grille compte 9 cases. Placez-y tous les chiffres de 1 à 9 (chacun n'y apparaît donc qu'une fois) dans n'importe quel ordre.

La règle est la même pour chaque **colonne** (verticale), et aussi par chaque **carré** de 9 cases.

Exemple: si dans l'un des carrés apparaît déjà le chiffre 6, plus question de placer ce chiffre-là dans le même carré, pas plus que sur la ligne et dans la colonne où il figure déjà.

### Comment commencer ?

Un petit nombre de cases de la grille sont remplies au départ. Remplissez progressivement les cases voisines.

Plus vous avancez, plus vous possédez d'informations sur les chiffres à ajouter.

#### Un tuyau:

utilisez un crayon et une gomme.

La grille est assez grande pour que vous inscrivez plusieurs chiffres dans chaque case.

Au fur et à mesure que la grille se remplit, vous pouvez éliminer les chiffres qui ne conviennent pas.