

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 09 | Décembre 2005



Patrimoine

Le Holding
rénove à Gand

La fête

À 600 au-dessus
de la courbe
de Nossegem

Fin d'année

Un air de fête dans les gares

Sommaire

3



Des experts parlent
de mobilité

11



Securail: des agents
désormais assermentés

14



Ibis: le progrès en marche

Stratégies | _____ 3

| Mobilys | _____ 3

| Enquête clients B-Cargo | _____ 4

Forum | _____ 6

| Une accompagnatrice à son coach | _____ 6

| Nos clients s'expriment | _____ 7

Ici & ailleurs | _____ 8

| Gand-St-Pierre : le Holding rénove | _____ 8

| Louvain-aéroport : par Nossegem | _____ 19

Talent | _____ 9

| SOS train en détresse | _____ 9

| Securail de mieux en mieux | _____ 11

| Un «award» pour Atlas | _____ 13

Nous | _____ 14

| 1 000 IBIS déjà livrés | _____ 14

| Nous et le tabac | _____ 15

| Noël dans les gares | _____ 16

Bloc Notes | _____ 16

| Notre écharpe «groupe» | _____ 16

| Offre train adaptée | _____ 17

| Le cours 1000 : un must | _____ 18

| Le portail intranet dès janvier | _____ 18

I Stratégie I

Mobilys lance le débat

La SNCB Holding entend jouer un rôle de pionnier dans le débat autour de la mobilité. C'est la raison pour laquelle elle a organisé trois journées de conférence sur la mobilité les 2, 3 et 4 novembre derniers. Les journées d'études Mobilys ont rassemblé des experts et des dirigeants du monde des transports pour une série d'échanges de haut niveau.



Le 'bel étage' du bâtiment Delta de la rue de France constituait un cadre exclusif pour cette nouvelle initiative du holding ferroviaire. Des décideurs du monde des transports, issus de Belgique et des pays voisins, y ont fait une visite afin d'apporter leur contribution à un débat organisé autour de plusieurs thèmes importants: l'urbanisation aux abords des gares, la sécurité technique du transport ferroviaire et la sécurité pour les voyageurs et le personnel, et le Réseau Express Régional autour de Bruxelles. Des sujets qui entrent dans la mission centrale de la SNCB Holding.

Réfléchir ensemble pour mieux comprendre et mieux décider

Le titre donné au colloque en résume bien l'objectif: discuter avec des spécialistes en la matière, qui peuvent aider les hauts responsables dans leurs prises de décision, tant dans les entreprises qu'au sein du gouvernement. En ce qui concerne ce dernier, la session publique a d'ailleurs été rehaussée par la présence du nouveau secrétaire d'état aux entreprises publiques, Bruno Tuybens. Des personnalités connues des chemins de fer, qui ont terminé leur carrière au sein de notre groupe, étaient présentes en tant que responsables d'institutions européennes: Karel Vinck, qui coordonne le projet ERTMS pour la Commission Européenne, et Marcel Verslype, qui

est maintenant à la tête de l'Agence Ferroviaire Européenne.

Sujets d'actualité

Tous les sujets abordés ne présentaient pas le même intérêt pour le grand public. C'est pourquoi les discussions autour de l'urbanisation et autour de l'évolution des systèmes de sécurité et de signalisation ont été limitées aux spécialistes. Cela ne veut pas dire pour autant qu'elles sont moins actuelles ou moins importantes. Mais il s'agit de questions qui présentent surtout un intérêt pour les personnes directement concernées, et qui, en raison de leur caractère technique, n'étaient pas faciles à suivre. A titre d'exemple, toute la problématique de la signalisation qui nous amène, à moyen terme, à évoluer vers un système applicable à l'ensemble de l'Europe, est extrêmement compliquée.

En revanche, les sujets qui ont été abordés au cours des sessions publiques, étaient plus accessibles et ont aussi intéressé un public plus large. La preuve en est l'écho de ce débat dans les médias. La presse écrite traitait essentiellement de l'état d'avancement des travaux du Réseau Express Régional et de la sécurité sociétale dans le transport par rail.



Stratégies

Marchandises

Premiers efforts de B-Cargo: les clients apprécient

B-Cargo a confié à la firme Results-IMS le soin de sonder l'opinion des clients et du personnel sur le service offert. Ce que les clients ont dit encourage la Direction Marchandises à poursuivre ses efforts.



En 2001, B-Cargo avait réalisé une étude de satisfaction auprès de ses clients. Les résultats de cette enquête avaient permis de dresser un inventaire des points positifs et des aspects à améliorer.

Depuis lors, sur la base notamment de cette première enquête, B-Cargo a entrepris une profonde refonte de ses processus de production. Nombre de changements planifiés sont aujourd'hui sur les rails. D'autres se profilent dans les tout prochains mois.

Quatre ans après l'étude, il semblait utile à la direction de B-Cargo de vérifier si les premières séries de mesures prises ces dernières années ont porté leurs fruits et induit une amélioration du service, et si les grands changements en préparation sont de nature à bien répondre aux attentes des clients.

L'enquête a été menée par une firme extérieure, Results-IMS. Premier constat: les

clients ont été nombreux à participer, voire à se porter volontaire pour faire partie des sondés. Ils tenaient donc vraiment à donner leur avis. Et les résultats de l'enquête sont meilleurs qu'en 2001. Les sondés sont 85 % à penser que le service s'est amélioré ou est resté aussi bon depuis 2001. Côté personnel, la tendance est identique, ce qui montre que les agents de B-Cargo ont une bonne idée de l'image que B-Cargo a auprès des clients.

Pour les sondés, B-Cargo a amélioré son service de façon notable: 60 % donnent un score allant de 7 à 10/10. Un score encourageant, si l'on songe qu'ils n'étaient que 45 % à décerner un tel résultat positif en 2001.

Les points en net progrès...

Les progrès constatés ces quatre dernières années touchent tous les points analysés. Les nouvelles structures mises en place depuis

le 1er janvier dernier sont un plus pour nos clients marchandises.

Au niveau logistique, la disponibilité de la traction et des wagons s'est beaucoup améliorée.

Les clients disent aussi pouvoir plus facilement joindre la personne la plus à même de répondre à leurs questions. Leurs contacts avec l'équipe de vente sont également plus fréquents.

... et les points à améliorer

Selon la clientèle sondée, l'après vente a été améliorée, c'est vrai, mais elle peut l'être encore, notamment dans la facturation.

En matière de rapport qualité/prix, les clients nous décernent une note de 7,4/10. Toutefois, ils souhaitent un meilleur suivi de leurs acheminements. C'est prévu sous peu via le site Internet: les équipes de B-Cargo y travaillent déjà.

En matière de communication, les sondés disent être bien informés par les Key Account Managers, le site Internet et B-Cargo News, mais ils aspirent aussi à être plus rapidement tenus au courant des solutions en cas de problème de transport. B-Cargo va s'y atteler. Les sondés demandent également davantage de transparence dans les prix. Ce sera bientôt le cas puisque les Rail Cargo Centres les contactent en ce moment pour négocier avec eux les contrats de desserte. Comme leur nom

l'indique, ces contrats détermineront les modalités de la desserte des raccordements. Ils fixeront la liste des services automatiquement réalisés en vertu du contrat de transport et compris dans le prix contractuel. Ils détermineront aussi les prestations complémentaires en option que B-Cargo peut fournir contre rémunération.

Meilleure image

Pour les clients, la fiabilité, un bon rapport qualité/prix, une bonne organisation, un personnel efficace et fiable, un réseau dense et facile d'accès et une situation géographique centrale, tout cela constitue nos atouts.

L'image de B-Cargo s'est donc indiscutablement améliorée auprès d'eux.

Mieux: nos clients placent désormais B-Cargo parmi les entreprises ferroviaires les mieux perçues en Europe.

Encouragement

En lançant le projet New Cargo voici 3 ans, Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB, et Albert Counet, General Manager de B-Cargo, voulaient adapter B-Cargo de façon optimale à l'évolution du marché désormais libéralisé.

L'appréciation des clients confirme que B-Cargo est sur la bonne voie, et encourage à poursuivre dans cette voie. Pour les clients, bien sûr, mais aussi pour le personnel.





Forum

Des avis bons à connaître

Une accompagnatrice exprime sa tristesse...

Pas de blessure physique dans cette agression, mais une blessure psychologique exprimée par l'accompagnatrice dans un message à son coach.

Bonjour M.....,

Comment vas-tu ?

Ici ça roule ...mais malheureusement pas toujours comme il faudrait ! Hier, après-midi, un voyageur m'a craché au visage. Je connais bien les gens et avec les années et les contacts fréquents, beaucoup de choses ne m'étonnent plus, mais là... j'étais plus que surprise !

Tu me connais, tu sais que j'effectue les contrôles comme tu nous as appris (une main de fer dans un gant de velours), et...normalement ça marche... mais tu vois que personne n'est à l'abri d'un tel comportement !

Alors, j'ai pensé à toi et je me suis demandé quelle serait ton attitude dans pareille situation. Je ne sais pas si tu aurais fait comme moi, mais j'ai opté pour la solution de ne pas pénaliser tout un train de voyageurs (bien rempli - heure de pointe) avec du retard, pour un seul gars sans éducation. J'ai donc effectué mon service, j'ai fait

rouler le train à l'heure, j'ai même continué le contrôle ! (après nettoyage de mon visage avec des lingettes, bien évidemment !).

C'est lors de mon retour à la maison, après avoir terminé ma prestation, que je me suis rendu compte que j'avais envie d'être chez moi rapidement afin de me laver, de laisser couler l'eau de la douche sur mon visage pour effacer tout: l'humiliation, la souillure...

Le métier (que tu nous a enseigné avec la touche d'humour nécessaire pour faire face à toutes les situations) n'est pas toujours facile, tu avais raison !

Mais rassure-toi, j'aime toujours autant mon métier et continue de le faire avec cœur. Ce n'est pas cela qui va m'arrêter, tu le sais !

J'espère que mes récits de journées difficiles ne sont pas trop embêtants... J'espère avoir de tes nouvelles bientôt. Je t'embrasse,

Amicalement,

Nos clients réagissent

Pas de personnel ou pas de train...

Je me suis rendue ce jour en gare de A... afin d'acheter un Go Pass pour mon fils. J'ai toutefois dû constater qu'il n'y avait personne au guichet alors qu'il était ouvert. J'ai attendu pendant plus de 20 minutes, en vain. Renseignements pris, il s'est avéré que le chef de gare était aux toilettes (20 min.).

Je suis donc repartie sans pass. Cela fait quatre fois que je tente d'acheter un Pass à A..., mais les heures d'ouverture des guichets sont irrégulières, ou bien l'on y trouve un mot signalant, par exemple, que les 12 et 13/10, les guichets sont ouverts de 5.45 h à 12.30 h. Dans ces

conditions, il devient très difficile d'acheter un pass. En revanche, une chose est sûre: avant de vous empresser à nous infliger une amende parce que l'on ne possède pas de billet, il faut nous donner l'occasion d'en acheter un.

Martine Van Den Cruyce

Je souhaite vous faire savoir qu'à cause de vos grèves, nous, étudiants, nous ne pouvons pour la plupart pas nous rendre à l'école car c'est notre moyen de transport et que nos parents travaillent !!! En plus, vous venez, durant cette semaine, de nous distribuer des prospectus et des bonbons pour votre mot d'ordre «En Avant». Pourquoi cette action si c'est pour nous retrouver SANS transport le vendredi même de cette semaine ? En plus, nous (ou nos parents) avons payé un abonnement ... Ce qui coûte cher et nous nous retrouvons PLUSIEURS FOIS par an SANS transport !!! Est-ce normal selon vous ? Je tiens à vous le signaler, même si je me doute bien que ce n'est pas suite au mécontentement d'une jeune fille de 15 ans que vous allez changer quelque chose !! Merci de votre compréhension et j'espère avoir une réponse au plus vite. Bien cordialement.

Madeleine Staquet



Ici & ailleurs

I Travaux de gares I

Le Holding rénove le patrimoine classé

Bâtiments classés, rénovations «à l'identique», cohabitation de styles différents... Un fameux travail pour les rénovateurs de la direction Patrimoine, notamment à Gand.

La gare de Gand-Saint-Pierre devient un mélange d'ancien et de moderne. Construite en 1910-12 par l'architecte Louis Cloquet, elle remplace la gare en bois construite en 1890. Sa tour à l'horloge est endommagée en 1918 (la Grand Guerre !) et restaurée huit ans plus tard. En 1931, on dote sa façade avant d'un massif auvent métallique.

La gare est classée depuis le 10 novembre 1995. Tout n'est pas intouchable mais un grand nombre de ses éléments sont «protégés». Cela signifie que toute rénovation, toute restauration doit respecter l'état ancien de ce qui est protégé.



Et l'art du rénovateur consiste à harmoniser l'architecture presque centenaire et les aménagements contemporains qui facilitent l'exploitation et l'entretien du bâtiment. C'est ainsi que le travel centre intègre le mobilier contemporain aux structures anciennes. De même, l'auvent prendra bientôt une allure toute différente.

Les rénovations se succèdent depuis 1997. On a commencé par la toiture et les façades. Ensuite, c'est l'aile ouest qui a reçu son lifting. L'aile est sera achevée en juillet 2006 et les sgraffites auront retrouvé tout leur éclat en janvier prochain. C'est une enveloppe d'un peu plus de 7 millions d'euros qui aura été consacrée à cette restauration.

Entre Pise et Gand, ça penche un peu

Mais il reste la tour à l'horloge. Jalouse de sa consœur de Pise, peut-être, elle s'est mise à pencher. Ses matériaux (pierre et brique) se dégradent et la maçonnerie n'en garantit plus vraiment la stabilité. Il faut la restaurer à son tour. Le programme est établi. D'abord, on la démonte. Ensuite, on la reconstruit en béton armé qu'on recouvrira de briques et de pierre pour restituer son look d'origine. Et on restaurera son escalier en fonte, qui est lui aussi protégé.

Les travaux de la tour ont débuté le 21 novembre et doivent se terminer en mai 2006. Ils coûteront 537.000 euros. Après quoi on remplacera l'auvent massif de 1931 par une construction plus légère utilisant beaucoup de verre. Le permis nécessaire à cet effet a été délivré en août 2004.





I IRT I

Coup de chapeau des voyageurs à l'accompagnateur Peter Vanbelle

Vous l'avez lu dans les journaux, la forte tempête de neige du 25 novembre a semé la pagaille dans le trafic (des trains) à certains endroits. Le dernier train P au départ de l'aéroport de Zaventem à destination de Gand-Saint-Pierre a battu tous les records, dans le sens négatif, avec un retard de 4 heures et 23 minutes. Malgré cela, les voyageurs n'ont pas été avares d'éloges sur l'accompagnateur du train en détresse.

Dans Het Laatste Nieuws du 28 novembre, une voyageuse déclarait: «Avec la SNCB, on ne reçoit pas toujours toutes les informations qu'on est en droit d'obtenir, mais cet accompagnateur n'a pas ménagé sa peine pour nous informer toutes les dix minutes. Il nous a rassemblés en première classe pour pouvoir s'adresser à nous plus facilement.»

De même, le dispatching et les pompiers ont fait l'éloge de la bonne communication avec l'accompagnateur de train.

Connect a rendu visite à Peter Vanbelle, l'accompagnateur en question, à son dépôt de Gand-Saint-Pierre. «En fait, je ne comprends pas bien la raison de tout ce tintouin», commence-t-il. «Je n'ai fait que mon travail»

Que s'est-il exactement passé ce soir-là ?

«J'assurais le dernier train P de l'aéroport vers Gand-Saint-Pierre. A Alost, nous avons été informés de problèmes d'électricité à Wetteren. Tout allait bien jusqu'à Schellebelle; ensuite, nous aurions dû franchir les signaux, ce qui aurait donné lieu à du retard. Ca s'est gâté juste après Schellebelle: nous avons à peine franchi le premier signal que la haute tension s'est coupée. Le conducteur a bien essayé de faire continuer le train, mais rien ne fonctionnait. Quelque temps après, la batterie du train étant vide, l'éclairage, le chauffage et la sonorisation se sont coupés. Pour des raisons de sécurité et afin de pouvoir les informer rapidement, j'ai fait

passer la trentaine de voyageurs en 1^{ère} classe. Le dispatching a envoyé un autre train dans le but d'évacuer les voyageurs depuis la voie adjacente, et a contacté les pompiers afin qu'ils viennent nous prêter main forte. Mais les pompiers devaient connaître le nom de la rue la plus proche. Je suis descendu du train dans la tempête de neige à la recherche du panneau, qui se trouvait à 2 mètres de haut et était entièrement enneigé. J'ai dû sauter pour ôter la neige et lire le nom. Les voyageurs ont alors pu être évacués. Et deux heures et demie après avoir été bloqués, nous nous



Talents



retrouvions enfin dans un train chauffé. Mais cette automotrice a à son tour connu une avarie: problème avec le pantographe. Pas de souci, un troisième train était en route. Les pompiers qui avaient à nouveau été appelés pour une seconde évacuation, ont heureusement amené des boissons et des couvertures. Mais cela n'a pas fonctionné non plus avec ce train, et on a renoncé à l'évacuation. Un quatrième train est arrivé et a été accouplé à la rame dans laquelle les voyageurs avaient pris place. Le conducteur de train a signalé une perte de pression mais a pu heureusement résoudre lui-même le problème, et nous avons enfin démarré.

Il était alors déjà un peu plus de quatre heures du matin. Nous sommes arrivés à Gand-Saint-Pierre à 4h50 au lieu de 0h27: soit avec un retard de 4 heures et 23 minutes.»

Malgré la succession de malchance, les voyageurs n'ont pas tari d'éloges à votre sujet.

«Je n'ai fait que mon travail. Je ne pouvais quand même pas laisser tomber mes voyageurs. Je les ai informés immédiatement de chaque nouvelle évolution de la situation, et leur ai expliqué les aspects techniques du métier. En les rassemblant en 1^{ère} classe, il m'était plus facile de répondre à toutes leurs questions. Et l'atmosphère n'en était que plus agréable. Un lien s'est créé entre les voyageurs, qui se soutenaient mutuellement. En fait, nous avons eu la chance que tous soient robustes et en bonne santé. Car rester assis dans le froid pendant des heures, sans manger ni boire, ce n'est pas rien. Dans ce genre de situation, l'empathie, c'est important. Les voyageurs ont été très compréhensifs, et sont rentrés chez eux relativement paisibles. Après notre arrivée à Gand, alors que je rentrais chez moi à pied, deux voyageuses qui rentraient à vélo m'ont dépassé en criant «Encore merci!». A 5h45, j'étais enfin dans mon lit. C'est alors que je me suis rendu compte à quel point j'avais eu froid».

Le dispatching et les pompiers ont également vanté vos mérites

«Une fois encore: il faut faire preuve d'empathie. Dans des conditions climatiques extrêmes, le dispatching ne sait plus où donner de la tête. Alors, il faut les informer de manière brève et précise, et leur expliquer: vous savez qu'ils sont sous pression, mais vous aussi, avec des voyageurs qui attendent d'être secourus. Le contact s'est d'ailleurs personnalisé au fil de la soirée. On s'appelait par nos prénoms. Je remercie sincèrement le dispatching pour tout ce qu'il a fait ce soir-là, et principalement Xavier.

Les pompiers ont été fantastiques. Et les conducteurs de train, qui étaient pourtant vraiment en situation de stress. Il faut en tenir compte et ne pas aller les déranger toutes les cinq minutes. Les conducteurs de train ont tenté d'effectuer les réparations requises et ont encore trouvé le temps de nous tenir informés en permanence. Chapeau!»

| Sécurité |

Securail: en place depuis le 1^{er} décembre

Le Groupe renforce encore la sécurité des voyageurs et de son personnel. Ses services de sécurité ont modifié leur structure et les agents « Securail » reçoivent de nouvelles compétences.

Nous avons rencontré Marc Claeys, responsable de la division « Securail » au sein du Corporate Security Service au Holding.

Le gouvernement veut renforcer encore la sécurité – et le sentiment de sécurité – parmi les usagers du rail. Comment le Groupe a-t-il répondu à cela ?

L'ex- «B-Security» est scindé en deux effectifs. La mission de sécurisation des voyageurs et du personnel, la surveillance et la protection des lieux accessibles au public, l'assistance en cas de catastrophe et/ou d'accident reviennent à Securail. C'est le travail de terrain. En gare et dans les trains, il s'agit surtout d'être présent de manière visible et préventive. Mais notre mission est aussi de constater et de lutter contre les infractions aux règlements

ferroviaires, voire d'intervenir. Toujours en étroite collaboration avec la Police. La mission principale des 75 agents B-Security relève du gardiennage des installations du Groupe, tâche d'ailleurs reprise au privé Groupe 4.

La grande nouveauté, c'est que les agents Securail voient dorénavant renforcer leurs capacités de contrôle. En quoi consiste ce changement ?

Tout d'abord, la loi leur permet maintenant de demander les pièces d'identité d'une personne en infraction aux règlements ferroviaires. Mais surtout, les agents Securail, dorénavant assermentés, peuvent dresser directement des PV pour vandalisme, graffitis, traversée illicite des voies... Ils pourront aussi, dans des cas extrêmes, utiliser menottes et spray incapacitant.

Pour tout ce qui est du droit commun ou de la criminalité (agressions, vols ...), ils font appel, comme avant, à la Police Fédérale.

Ca veut dire quoi « assermenté » ?

Les agents Securail deviennent des fonctionnaires assermentés. Ceci veut dire qu'ils sont ainsi autorisés à verbaliser les infractions ferroviaires. Pour cela, ils ont dû prêter serment devant le juge de paix. Actuellement, plus de 90 agents (les ex-« police des chemins de fer ») sont déjà assermentés; les autres attendent leur date imminente de passage.

Les quelque 290 agents Securail ont reçu une formation spécifique ?

Bien sûr ! Ils ont passé en revue les dispositions légales générales, comme la Loi



| David De Scheemaecker et Andy Geldhof sur le terrain à Bruxelles-Midi

Talents |

Tobback, le contrôle des personnes... mais ils ont surtout suivi une formation interne de 9 jours relatives aux nouvelles compétences de Securail: législation «police des chemins de fer», rédaction de PV, droit pénal et procédure pénale, gestion psychologique des conflits. Ils sont aussi allés deux jours dans une école de police pour l'utilisation des menottes et des sprays. Et puis, ils ont eu examen ! Il y a aussi la formation continue: six fois par an, ils auront 7 jour de théorie et un ? jour de pratique.



De gauche à droite: Gauthier Bajot (Opérations), Marc Claeys (Direction et Coordination), Linda Borders (Centrale d'appels) et Gaetan Carlens (Brigade Trains)

Securail, gares et train

*18 brigades, comme avant, pour ce qui concerne les missions liées aux gares;
* la brigade «trains» comprend 14 agents qui couvrent les trains dits 'sensibles', en concertation avec B-Voyageurs et notamment la Brigade Spéciale de Contrôle, mais aussi avec la Police Fédérale, pour des actions ponctuelles.

A Bruxelles-Midi, nous avons rencontré Andy Geldhof et David De Scheemaeker, deux agents de sécurité en patrouille, en uniforme Securail. Ils expliquent d'abord comment fonctionne la brigade. En fait, il y a trois 'sous-services': la brigade mobile, la brigade gare et celle affectée au trafic Eurostar (contrôle X-Ray et surveillance trains). La brigade mobile, elle, est amenée à se déplacer aussi dans les gares dépendant de Bruxelles-Midi. *En tout, on est environ une cinquantaine. En patrouille, on fonctionne toujours par deux. Maintenant là, il y a deux équipes dans la gare. Andy et moi, on aime bien travailler ensemble. On*

est très complémentaires et on sait d'avance comment l'autre va réagir, ce qui est très efficace en intervention.

Quel est votre quotidien ?

Nous faisons surtout des patrouilles. Le préventif constitue 80 % de notre mission. Par exemple, on doit rappeler l'interdiction de fumer ou éloigner des clochards (malheureusement) ou surveiller de près une bande de jeunes qui traînent dans la gare... S'il y a une bagarre, on essaie de calmer le jeu. Mais parfois, il faut faire appel à la Police. Les autres 20 %, c'est ce qu'on appelle des interventions. On nous demande parfois d'intervenir sur un train à la demande d'un accompagnateur confronté à un client qui ne veut pas payer son ticket... Et souvent notre simple présence apaise la situation. Nous sommes en fait très polyvalents. On aide aussi en cas de besoin pour Eurostar par exemple. Il y a vraiment un bon esprit d'équipe.

Vos nouvelles compétences, c'est quoi au juste ?

On pourra dresser des PV, lors de constats notamment de graffitis, traversée illicite des voies... On peut aussi effectuer un contrôle d'identité. Ça change bien les choses. Dans un train, un voyageur récalcitrant ne veut parfois pas montrer sa carte d'identité à l'accompagnateur, mais bien à nous. Avant, on ne pouvait même pas accepter de la voir ! Dans des cas difficiles, on pourra non seulement contrôler l'identité, mais aussi faire, à certaines conditions, un contrôle de sécurité (la fouille) et retenir a personne jusqu'à l'arrivée de la Police. Même, dans des cas extrêmes et toujours en légitime défense, on pourra utiliser les menottes ou un spray incapacitant. Notre mission principale est donc la même qu'avant, mais avec des compétences élargies. Il est question de toujours plus de sécurité pour tous, y compris pour nous-mêmes...

I Technologies I

Prix informatique prestigieux pour le Groupe SNCB

Le magazine *Tendances* a décerné une médaille d'or au projet Atlas commun à la SNCB et au Holding, dans le cadre de son prix ICT Trends Awards.

Les magazines Trends et Tendances ont remis leurs ICT Trends Awards, des prix qui récompensent des projets innovants en matière technologique. Cette année, dans la catégorie 'Services publics', le Groupe SNCB a reçu le Gold Award pour le projet Atlas. Une récompense qui souligne et couronne les efforts, tant de la Direction Trains (SNCB) que du service ICT (Holding).

GPS et SMS

Le projet Atlas ('Advanced vehicle Location & Administration System') permet de mieux gérer le parc de locomotives et d'automotrices de la SNCB.

Il s'appuie sur deux éléments: un équipement mobile installé sur les locomotives, et l'installation centrale, composée d'une base de données et d'une application.

Les informations sur le matériel sont générées par deux éléments: d'une part un récepteur GPS posé sur chaque locomotive, qui fournit la position du matériel à 20 mètres près, et d'autre part un système de messagerie SMS via le réseau de Mobistar (en attendant l'ouverture du réseau GSM-R).

Quand il change de train, le conducteur doit introduire le numéro du train et sa charge. A intervalles réguliers, les messages textuels, les données GPS et celles communiquées par le conducteur sont envoyés par SMS vers l'installation centrale. L'installation centrale assure le suivi en temps réel du matériel, localise les engins sur

une carte et gère leur statut technique.

De cette manière, la SNCB peut savoir à tout moment où et sur quel parcours se trouvent les locomotives. Elle visualise aussi le planning des machines sous la forme d'un diagramme.

Suivi essentiel

Ce suivi est essentiel à une bonne planification de l'utilisation et de l'entretien du matériel car il permet au gestionnaire du matériel de traction de mettre en circulation, le plus efficacement possible, les engins nécessaires. Une intégration aussi poussée des systèmes est une première dans le monde ferroviaire européen.

Actuellement, plus de 500 locomotives de la SNCB sont équipées de ce système. D'ici fin 2006, ce nombre devrait passer à plus de 730. Le projet Atlas représente un investissement de 9 millions d'euros. D'ici 6 ans, il doit contribuer à une économie de quelques 26 millions d'euros.



Nous

I 1.000^e appareil Ibis I

Toute l'équipe IBIS fait la fête

Le lundi 21 novembre, tous les membres du personnel qui ont collaboré au projet IBIS ont été invités à la fête organisée à l'occasion de la remise du millième appareil IBIS à un accompagnateur de train.

Le premier discours, prononcé par Leo Pardon, directeur général Voyageurs de la SNCB, traitait de la réalisation du projet IBIS. A la fin de son discours, Monsieur Pardon a tenu à féliciter les deux accompagnateurs auxquels ont été confiés les 1.000^e et 1.250^e appareils IBIS. Second orateur, Giovanni Palmieri, General Manager H-ICT, a surtout évoqué les défis techniques liés au projet IBIS. Vinrent ensuite les expériences des deux sociétés externes qui ont collaboré au projet: dZine et Microsoft. Le principal objectif de cette fête était de rendre hommage à tous les invités présents.

C'est bien à ces personnes que le projet IBIS doit son succès.



I Bien sûr, la percée d'IBIS, ça se fête aussi entre gourmets.

I La fin d'IVETTE I

IBIS: un bureau sans papier pour chaque accompagnateur de train

Les 2.800 accompagnateurs de train disposeront tous très prochainement de leur appareil IBIS personnel. IBIS remplacera l'appareil IVETTE désormais dépassé.

IBIS permet aux accompagnateurs de vendre dans le train des billets du service intérieur et international, de contrôler grâce à un scanner intégré les billets imprimés via internet, d'actualiser les comptages de voyageurs et les pannes de train et de consulter les horaires. Par la suite, ils pourront aussi conserver des documents, envoyer des SMS, transmettre des informations à une base de données centralisée, consulter des informations pratiques (par ex. réglementation, longueur des quais...), et pourront également utiliser IBIS pour des applications personnelles (par ex. agenda).

Avantage maximum pour le voyageur

Jusqu'à présent, les voyageurs devaient avoir de l'argent liquide pour pouvoir acheter un billet à bord

du train. Début 2006, cela va changer. Grâce à IBIS, les voyageurs pourront également payer par carte de crédit. Mais les paiements avec d'autres cartes électroniques, comme Bancontact et Proton, ne sont pas encore possibles.

Avantages pour l'accompagnateur de train

Avec IBIS, les informations sauvegardées dans l'appareil peuvent être actualisées plus rapidement et plus souvent. De plus, l'appareil IBIS est personnel. Les informations qui sont transmises à chaque appareil pourront à terme être personnalisées. La future fonction sms permettra à l'accompagnateur d'envoyer et de recevoir des informations plus rapidement. De cette manière, l'accompagnateur et le voyageur pourront tous deux être mieux informés.

Le tabac interdit au boulot

Comment devenir non fumeur

La loi du 19 janvier 2005 est très claire: «Tout travailleur a le droit de disposer d'espaces de travail et d'équipements sociaux exempts de fumée de tabac». N'oubliez donc pas, dès le 1^{er} janvier prochain, de bien cacher votre cigarette si vous la fumez dans un lieu de travail fermé, c'est-à-dire pas à ciel ouvert !!! Sans ça...

Eviter le tabagisme était déjà, chez nous, recommandé depuis le 1^{er} juillet dernier. Nous avons donc pu nous préparer en douceur à respecter la loi de janvier 2005 qui s'applique bientôt à tous les lieux de travail dans tout le pays. Ainsi, d'ailleurs que dans tous les équipements sociaux et même dans les moyens de transport que les employeurs mettent à la disposition de leur personnel.

Fumeur, d'accord, mais pas au travail

La loi n'interdit pas d'être fumeur, mais de gêner les collègues en les enfumant sur le lieu de travail. Donc, abstinence là où on bosse ! Bien sûr, le mieux, pour ne pas être soi-même trop perturbé par l'abstinence, c'est de devenir moins ou carrément non fumeur. Ça fait du bien aussi à la famille si elle se compose en majorité de gens qui ne fument pas...

Beaucoup ont cessé de fumer un jour et ne s'en trouvent pas plus mal. Que du contraire, dirait-on volontiers. Cela prouve qu'il n'est pas impossible de relever le défi. Mais pour y parvenir, il faut parfois se faire aider, pour mettre de son côté les meilleures chances de réussite.

Coup de main bienvenu

Tabacstop est une association qui peut fournir cette aide. Le

législateur a imaginé de faire figurer ses coordonnées sur tous les paquets de cigarettes à partir du 1^{er} septembre 2006. Ce sera essentiellement son numéro d'appel gratuit, le 0800 111 00. Tabacstop informe aussi sur le net: www.cancer.be + lien «tabacstop» sur la home page; et on peut l'atteindre par e-mail à tabacstop@cancer.be

Un médecin peut, après examen, prescrire des patches nicotiques, qui en fin de compte ne coûtent pas plus que les cigarettes qu'on s'interdit alors de fumer. Un acupuncteur pourra aussi aider celui/celle que la vue d'une aiguille ne révolse pas. Quelques implants permanents et quelques séances thérapeutiques et le tour doit être joué. D'autres formules

existent, que tabacstop peut renseigner. Une fois informé, on n'a plus qu'à faire le choix et à s'y lancer en confiance.

Et il est possible que, bientôt, notre société même nous offre une piste d'aide, sous la forme d'un séminaire de six heures, si le test auquel ont participé 20 membres du personnel donne des résultats.

A vrai dire, sauf à refuser systématiquement toutes les pistes existantes, personne ne se trouvera jamais seul(e) avec son envie de ne plus fumer. Le plus important, c'est la démarche, c'est la volonté de ne plus fumer. Sans cette volonté, quelle que soit l'aide, il n'y a pas d'espoir de réussir durablement. Mais cela, bien sûr, c'est une affaire exclusivement personnelle.



Nous

! Merry Christmas ! Gares en fête... de Noël !

Noël a fait son retour dans nos gares, pour le plus grand plaisir des voyageurs. Décorations, actions spéciales ... demandez le programme !

Sans sapin, c'est pas Noël

La tradition reste de mise ! Plus de 100 sapins, parés de leurs plus beaux atours (en tout: plus de 2.626 boules et noeuds !), sont installés par l'équipe horticole de H-PA, dès début décembre, dans plus de 70 gares. Et ce jusqu'au début de l'année nouvelle. Des dazibaos (un nom scientifique pour des panonceaux) aux couleurs de l'Avent, rappellent aussi à tous que c'est la fête !

Roses de... Noël

La SNCB organise une action pour sa clientèle, du 16 au 23 décembre, dans 11 gares du pays (Hasselt, Arlon, Bruges, Charleroi, Anvers-Central, Liège-Guillemins, Louvain, Ottignies, Gand-Saint-Pierre, Namur et Bruxelles-Nord). A l'heure de pointe du soir, les accompagnateurs de train distribuent en tout 50.000 roses de Noël aux voyageurs, ainsi que des bons à échanger sur place au stand, pour obtenir un billet à gratter

de la Loterie Nationale d'une valeur de 1 euro. Voilà de quoi bien commencer (peut-être !) l'année nouvelle.

Denderleeuw et Courtrai mettent le paquet

La Région Denderleeuw organise des décorations festives, des expos et des animations dans ses gares. Le personnel mène de véritables actions de bienfaisance en récoltant des fonds pour des ASBL locales. Citons le nouveau «swinging train» qui est parti le 4 décembre de Grammont, avec son cortège de BV (Bekende Vlamingen) et d'animations musicales. Dans la Région Courtrai, les actions initiées par le personnel ont pour objectif d'aider les enfants démunis. Initiative insolite: jusqu'au 25 décembre, sur le site www.kerstactie2005.be, on peut acheter aux enchères des miniatures de wagonnets «habillées» par des personnalités renommées, comme le peintre Panamarenko. Une collection unique.



! Les décorateurs ont bien travaillé



Bloc-notes

! Notre écharpe Groupe !



Elle vous chauffe déjà le cou. Ou bien c'est affaire de patience: elle arrive sous peu. Qui ? Quoi ? Notre écharpe groupe.

C'est un petit cadeau, plus symbolique qu'autre chose, offert pour marquer le premier anniversaire du groupe de trois sociétés auquel nous appartenons. Histoire, peut-être, de se dire «on est au chaud dans notre structure».

Nous avons demandé à tous les services chargés de sa distribution de veiller à ce que chacun reçoive la sienne. Même une absence pour maladie ou pour congé ne doit pas vous en priver. Alors, tendez le cou vers votre service d'appui. C'est de là qu'elle vient !



11 décembre 2005

Une nouvelle offre de trains

Le 11 décembre était le jour de mise en place de quelques changements dans les horaires, pour un an. Voilà quelques modifications significatives.

Courbe de Nossegem: Louvain-Airport en 15 minutes

La courbe de Nossegem est opérationnelle. Et par conséquent aussi la liaison directe entre Louvain et l'aéroport national. Deux trains par heure les jours ouvrables et un par heure le week-end mettent désormais Louvain à 15 minutes de la gare de l'aéroport. Les Louvanistes gagnent 40 minutes de trajet en regard du passé, en évitant la correspondance à Bruxelles-Nord. Tous ceux qui habitent à l'est de Louvain auront dans cette gare une bonne correspondance vers le tarmac aérien.

L'IC K Genk-Bruxelles-Gand fait le parcours 7 minutes plus vite. Il n'arrête plus à Neerwinden, Ezemaal et Verrijk, trois gares qui perdent ainsi leur liaison rapide avec Bruxelles. Par contre, il perd trois minutes du fait d'un arrêt à Louvain où la correspondance est bonne avec l'IR i qui peut mener ses passagers à l'aéroport.

La zone de développement économique Zaventem-Diegem y gagne une deuxième liaison horaire directe avec Louvain.

Liège-Bruxelles d'un seul trait

Remède à la suroccupation des trains rapides entre Liège et Bruxelles aux heures de pointe, deux nouveaux trains P Liège-Guillemins - Bruxelles, sans arrêt intermédiaire, voient le jour. Gain pour les voyageurs: 7 minutes de trajet et 620 places assises en plus. Le dernier train quitte Eupen à 22 h 10, Liège-G à 23 h 8 et poursuit après Bruxelles-Midi pour arrivée à Ostende à 1 h 59.

Et un sixième CityRail !

La liaison Louvain-Bruxelles-Hal-Grammont (via Ath ou Herne) est devenue le sixième CityRail. D'où l'obligation de répondre à des normes de

qualité précises en termes de composition, de matériel, de propreté et de ponctualité.

Le train L Hasselt-Louvain via Diest est assuré par un matériel plus moderne de type Break. Résultat: plus de confort et un trajet plus rapide, un nouvel arrêt à Wezemaal et une correspondance optimale pour Genk à Hasselt.

Dampoort-Bruxelles en direct !

Un nouveau train quitte Gand-Dampoort à 7 h 58 vers Bruxelles, sans passer par Gand-Saint-Pierre. Le soir, le train P de retour quitte Bruxelles-Nord à 17 h 39. Les avantages de ce double train: 550 places assises en plus et un soulagement des parkings de Gand-Saint-Pierre.

Anvers: toujours le train

Les travaux du ring d'Anvers sont terminés, mais une bonne part de l'offre ferroviaire alternative est prolongée, parce que beaucoup de «nouveaux» clients ont pris le pli: c'est le train plutôt que l'auto. On maintient ainsi deux tiers des 11.000 places assises offertes pendant les travaux. On compte encore 45 trains à l'arrêt Park&Ride de Wolfstee, le long de l'E 313, et l'arrêt Antwerpen-Haven est maintenu, ainsi que l'offre jusque Antwerpen-Noorderdokken.

Il y a toujours deux trains distincts pour la liaison Anvers-Herentals/Louvain. Tout profit pour les Lierrois qui y gagnent 33 trains quotidiens avec fait.

Des trains P et de service de la période des travaux sont maintenus. Le P de Bruxelles-Midi (16 h 56) à Malines (17 h 29) est prolongé jusqu'Anvers-Berchem.

Et les voyageurs conservent toutes les facilités de parking à Bouwel, Duffel, Ekeren, Heist-op-den-Berg, Herentals, Kalmthout, Kapellen, Kontich, Sint-Katelijne-Waver, Tielen et Wolfstee.

Bloc-notes |

Dites 1.000. C'est la bible. Elle est fameuse !

Avez-vous lu la Bible ? Ancien Testament, Nouveau, Evangiles, Epîtres de Paul... C'est la manière de s'y retrouver dans les racines chrétiennes. L'univers ferroviaire a sa bible aussi: le cours 1.000. Il existe depuis... toujours. Mais nous venons d'en recevoir une nouvelle version, on line et téléchargeable sur l'intranet. Cette version nouvelle est aussi disponible sur papier (et fournie par la Rail Academy) pour ceux qui préparent un examen interne ou un recrutement d'universitaires.

La nouvelle version donne une image très précise du Groupe, de ses trois sociétés et de leurs attributions respectives. Elle présente, en quelque sorte, les nouvelles racines des cheminots belges, présents et futurs. Un outil important pour connaître le contexte dans lequel nous travaillons.

Le nouveau Cours 1.000 rencontre un sacré succès: du 13 octobre à fin novembre, il a reçu plus de 12.500 visites sur l'intranet !

| IntraWeb |

Du nouveau en janvier

Dès les premiers jours de 2006, l'IntraWeb subira un grand lifting.

Début janvier, l'IntraWeb changera de look. En arrivant sur la page d'accueil, chaque agent sera automatiquement reconnu comme appartenant à telle entreprise et telle direction. Il verra alors immédiatement les informations qui le concernent directement. Autre nouveauté en janvier: une partie de l'IntraWeb sera disponible via le site Internet du Groupe, moyennant l'introduction d'un nom d'identification et d'un mot de passe. Enfin, un moteur de recherche (en phase de test) sera implémenté sur l'IntraWeb.

Le portail, dans quelques mois

Ce lifting sera une première étape vers le futur portail IntraWeb qui lui devrait être implémenté dans le courant de l'année prochaine. Nous vous reparlerons de ce projet dans nos prochains numéros. Rappelons seulement ici que la profonde refonte de l'IntraWeb qui débutera en janvier est la conséquence de l'analyse effectuée en 2003 par l'Audit Interne. A l'époque, l'objectif était de voir comment l'IntraWeb répond aux besoins de l'entreprise (alors encore unitaire) et aux attentes des cheminots.

Audit négatif

La conclusion de l'audit était très négative: trop d'informations dépassées, superflues ou incorrectes, de fautes de grammaire, d'orthographe et de traduction, absence de moteur de recherche, foisonnement de designs différents, etc. L'année 2006 sera l'année de tous les changements pour l'IntraWeb. Avec un seul objectif: l'efficacité.

Le portail (ou 'portail') est une page d'entrée unique et reconnue offrant un accès rapide et simple vers les informations et les contenus dont le visiteur a besoin.



I Première étape du diabolo I

La courbe de Nossegem est opérationnelle

Infrabel, le gestionnaire belge d'infrastructure ferroviaire, propose, depuis le 11 décembre, une nouvelle ligne directe entre Louvain et l'aéroport de Bruxelles-National. Une ligne qui rapprochera l'aéroport des habitants des provinces de Liège, de Limbourg, du Brabant Flamand et du Brabant wallon. En attendant mieux encore... En effet, la courbe de Nossegem n'est qu'une première étape de la réalisation du Diabolo, qui permettra d'offrir une liaison directe entre l'aéroport et Anvers.



I Inauguration solennelle de la courbe par les trois administrateurs délégués du Groupe, le Secrétaire d'Etat aux entreprises publiques et le bourgmestre de Louvain

Les travaux de la courbe de Nossegem ont débuté en janvier 2004. Après la phase de génie civil, les travaux d'équipement ferroviaire ont commencé en mars 2005. Les deux voies construites forment une courbe reliant la ligne Louvain-Bruxelles à l'aéroport de Bruxelles-National. La première voie mesure 1 km et la seconde 1,25 km. D'août à novembre 2005, les deux voies ont été dotées de caténaires et d'équipements de signalisation. Infrabel a investi 20,8 millions d'EUR dans cette courbe.

Depuis le 11 décembre de cette année, la courbe de Nossegem est opérationnelle. Le temps de parcours entre Louvain et Bruxelles-National-Aéroport est de ce fait passé de 50/56 minutes à 14 minutes ! La SNCB propose 2 trains par heure entre Louvain et l'aéroport.

De deux à quatre voies entre Diegem et Louvain

Mais la courbe de Nossegem n'est qu'un élément du vaste projet visant à améliorer à la fois l'accès à Bruxelles par l'est et l'accès à l'aéroport de Bruxelles-National. A partir de 2010, le diabolo permettra ainsi de relier l'aéroport à Anvers. A plus court terme, les travaux de mise à quatre voies de la ligne entre Bruxelles et Louvain entrent déjà dans une phase significative. Depuis le 11 décembre, 4 voies sont disponibles pour améliorer la fluidité du trafic ferroviaire. Les trains rapides (IC, Thalys, ICE) circulent à 160 km/h sur les deux voies centrales entre Diegem et Louvain. Les trains omnibus empruntent les 2 voies latérales. En décembre 2006, les 4 voies seront disponibles sur l'ensemble du tracé entre Bruxelles-Nord et Louvain.

I Accueil sonore pour le train spécial d'inauguration



Ici & ailleurs

600 privilégiés dans le ciel belge !

Le dimanche 11 décembre, à l'occasion de la mise en service de la courbe de Nossegem, Infrabel a organisé un événement exceptionnel pour le personnel du groupe SNCB.

Au départ de Louvain, et après un bref arrêt à hauteur de la courbe de Nossegem, un train spécial a rejoint Bruxelles-National. A l'aéroport, 300 cheminots (accompagnés d'une personne) ont pu embarquer pour un tour au-dessus de la Belgique à bord d'un Avro de la SN Brussels Airlines mais aussi profiter de diverses animations ouvertes à tous ceux qui sont allés baptiser la courbe.



Un des 7 Avro de SNBA au retour de son vol



Animations et maquillage pour la jeune génération



Vrai baptême de l'air ou regard sur l'ouest belge:
du plaisir pour toutes les générations