

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 14 | Été 2006

| Environnement |

**Une convention
d'assainissement des terrains**

| Clientèle voyageurs |

Un service encore meilleur

| Intermodalisme |

Infrabel et les ports



Sommaire

3



Le rail, allié des ports

11



A trois pour bien contrôler

17



ISO ? Bravo !

22



Une année au service des clients

Stratégies | _____ 03

|| Infrabel, moteur de l'intermodalité rail-mer | _____ 03

|| Le relais énergie, votre allié pour consommer mieux ! | _____ 06

Nous | _____ 08

|| Le Portal en place le 1^{er} janvier 2007 | _____ 08

|| Notre image en tant qu'employeur | _____ 09

|| Petit lifting pour les uniformes | _____ 10

Ici & ailleurs | _____ 11

|| Les Brigades Spéciales de Contrôle maîtres sur le terrain | _____ 11

|| De nouveaux projets pour un meilleur service | _____ 13

|| Nouvelle identité visuelle à Ottignies | _____ 14

|| Infrabel inaugure la sous-station de traction de Pepinster | _____ 15

|| Le Groupe SNCB et l'OVAM signent une convention | _____ 15

|| Infrabel restitue la Damplein à ses habitants | _____ 16

Talents | _____ 17

|| Les ateliers Infrabel de Schaerbeek et Etterbeek
fêtent leur certificat ISO 9001 | _____ 17

|| Certificats ISO pour Ostende et Merelbeke | _____ 19

Forum | _____ 20

|| "De beaux souvenirs de tous ces voyages en train"
... remercier et féliciter... | _____ 20

|| De félicitations en plaintes | _____ 21

Client | _____ 22

|| Le Service clientèle au rapport | _____ 22

Bloc-notes | _____ 24

|| Promo Eurostar | _____ 24



I Dossier I

Infrabel, moteur de l'intermodalité rail-mer

Infrabel procède actuellement à de nombreux investissements dans les ports belges. Le gestionnaire de l'infrastructure réaffirme ainsi son rôle de partenaire de premier plan en matière d'intermodalité entre le rail et la voie d'eau et offre une vraie alternative au transport de marchandises par route. Qu'il s'agisse des ports d'Anvers, Zeebruges, Gand, Ostende, Liège, Bruxelles ou du dry port d'Athus, Infrabel investit afin d'y optimiser le potentiel ferroviaire actuel et futur. Petit tour d'horizon avec Connect...

I Métropole anversoise I

Le port d'Anvers, plus de capacité pour plus d'avenir

Le port d'Anvers joue un rôle crucial à l'échelle européenne et contribue à la prospérité de l'économie belge. Face au trafic de marchandises appelé à doubler au port d'Anvers d'ici 2020, Infrabel a élaboré une stratégie visant à soutenir la croissance du port en y augmentant la capacité ferroviaire à court ou moyen terme, tant sur la Rive gauche que sur la Rive droite.

Sur la Rive gauche, le Deurganckdok et la courbe de Gand

Sur la Rive gauche du port, la mise en service du Deurganckdok augmentera fortement le trafic de conteneurs. Infrabel y construit de nouvelles voies et de nouveaux faisceaux. Ces travaux, qui seront terminés pour la fin de l'année, permettront de garantir un flux plus rapide au trafic ferroviaire. Les travaux d'extension (de 22 à 32 voies) du faisceau sud, plaque tournante du port, seront achevés en 2007. Et bien d'autres travaux sont prévus. Au total, Infrabel investira 49,6 millions € dans les divers aménagements de l'infrastructure ferroviaire autour du Deurganckdok.

Représentant un investissement de 5 millions €, la courbe de Gand entre les lignes 10 et 59, quant à elle, permettra au trafic ferroviaire, dès 2008, de rallier directement Zeebruges et le Nord de la France depuis la Rive gauche du port

d'Anvers. Elle offrira une intermodalité optimale entre les ports d'Anvers, Gand et Zeebruges, un gain de temps, ainsi qu'une efficacité et une capacité ferroviaire accrues.



Stratégies



La liaison ferroviaire du Liefkenshoek

Cette nouvelle liaison ferroviaire sous l'Escaut, entre le Deurganckdok et la gare de formation d'Anvers-Nord (Rive droite) sera une réelle alternative au passage par le tunnel Kennedy ou par le tronçon Anvers-Berchem - Anvers-Schijnpoort, proches de la saturation. Cet important projet vise à offrir un accès optimal au Deurganckdok, à désenclaver le port et à l'ouvrir ainsi vers l'intérieur du pays. Il représente un investissement de 684 millions € dont 49 directement à charge d'Infrabel pour la réalisation de l'infrastructure ferroviaire. Le solde fait l'objet d'un Partenariat Public-Privé. La procédure d'adjudication pour le financement et la construction de cette nouvelle liaison ferroviaire devrait être terminée à l'été 2007. Les travaux pourront alors commencer fin 2007 pour une mise en service en 2012.

Accroître la capacité d'Anvers-Nord et créer un deuxième accès au port

La ligne actuelle entre Anvers-Nord et Anvers-Berchem ne sera, à terme, plus suffisante pour absorber la croissance attendue du trafic de conteneurs au départ de la Rive droite. Une extension de capacité est indispensable. Deux projets de croisement par tunnel ou viaduc, à hauteur des bifurcations Schijn et Krijgsbaan, permettront d'accroître la capacité de 30 % d'ici 2010. Ils fluidifieront le trafic ferroviaire et faciliteront l'accès au port via la Rive droite. Ces deux projets représentent respectivement un investissement de 83 et 82 millions €.

Dans un deuxième temps, Infrabel construira un second accès ferroviaire au port. Cette connexion de 28 km, qui reliera Anvers-Nord à Lier, est essentielle pour le développement du port. Offrant davantage de flexibilité et de fiabilité au transport de marchandises par rail, elle va y améliorer la mobilité et accroître la capacité du réseau ferré de et vers l'est du pays. Vital, le deuxième accès au port d'Anvers constitue une priorité dans le futur plan d'investissement 2008-2012 d'Infrabel.

Deux lignes complémentaires vers l'Allemagne

En 2007, le gestionnaire de l'infrastructure investira 3 millions € dans l'électrification de la ligne reliant Montzen à l'Allemagne. Dès décembre 2008, l'électrification de ce « chaînon manquant » de 8 km sur la ligne reliant le port d'Anvers à la frontière allemande accroîtra considérablement la capacité et la vitesse du trafic ferroviaire sur cet axe. Complémentairement, Infrabel travaille activement à la réouverture du Rhin d'Acier, second axe ferroviaire entre le port d'Anvers et le bassin de la Ruhr.

La réalisation de ces projets est capitale pour le développement de la zone portuaire anversoise. Infrabel souhaite continuer à y développer et y renforcer son rôle de précurseur en matière de trafic marchandises et à offrir au port plus de capacité pour plus d'avenir !

A front de Mer du Nord

Zeebruges: une infrastructure ferroviaire en phase avec les développements du port

Bien situé, le port de Zeebruges connaît une croissance importante de ses activités. Pour soutenir et accompagner cette croissance, Infrabel y a programmé d'importants chantiers pour renforcer l'accessibilité au port et l'intermodalité rail-mer.

Nouveaux faisceaux et nouvelle cabine de signalisation pour Zeebruges-Formation

Outre la construction programmée d'un nouveau faisceau de 16 à 24 voies, le projet de 90 millions € développé par Infrabel entre 2009 et 2013 à Zeebruges-Formation prévoit le regroupement des actuels faisceaux A et B en un seul faisceau de 28 voies de triage. Une nouvelle cabine de signalisation y sera également érigée fin 2006. Le port lui-même bénéficiera, entre 2007 et 2008, de 22,3 millions € d'investissement destinés à l'extension de plusieurs faisceaux. Les infrastructures ferroviaires de la gare de formation comme celles du port, mieux desservi, seront ainsi modernisées et leur capacité fortement accrue.

Stratégies

Courbe Ter Doest

Représentant un investissement de 8 millions € et conçue pour offrir un raccordement supplémentaire entre les bifurcations Ter Doest et Canal Baudouin, la Courbe Ter Doest reliera les parties Est et Ouest du port et procurera un gain de temps important dans le remorquage des trains navettes. La réalisation de ce projet, qui permettra d'augmenter considérablement la capacité de la ligne Zeebruges-Bruges, débutera en 2008. Sa mise en service est prévue fin 2009.

Voies supplémentaires entre Bruges et Zeebruges et entre Gand et Bruges

La pose d'une troisième voie entre 2011 et 2016 sur la ligne Bruges-Zeebruges, qui représente un investissement de 63 millions €, permettra d'augmenter la capacité de la ligne et d'améliorer les liaisons intérieures. Sur la ligne 50A, un



investissement de 352 millions € est consacré, depuis 2002, à la mise à quatre voies de la ligne entre Gand et Bruges. En 2018, à l'issue des travaux qui visent également la suppression de la totalité de ses passages à niveau, la ligne bénéficiera d'une capacité accrue et d'un trafic plus rapide.

Intermodalité

Infrabel investit aussi dans les autres ports belges

Parce que, de manière générale, les ports sont un moteur du transport de marchandises, et parce qu'une augmentation du transport de conteneurs y est attendue, Infrabel prévoit aussi des investissements dans d'autres ports belges pour y augmenter la capacité de ses installations ferroviaires.



Le port de Gand bénéficiera ainsi de 36 millions € d'investissement. 15 millions € seront consacrés à l'automatisation de l'installation de triage pour en accroître le rendement dès 2010. Les 21 millions € restant seront consacrés, en 2009-2010, à l'amélioration de la desserte du Kluizendok par la construction d'un faisceau de 16

voies à l'ouest de celui-ci et à la pause d'une voie supplémentaire au sud.

A Ostende, la construction d'une nouvelle ligne au départ d'Ostende-Formation, en cours de finalisation, améliorera la desserte de la zone industrielle Plassendale 1. Le port d'Ostende bénéficie ainsi d'un investissement de 3,7 millions €.

En 2009, Infrabel agrandira et rénovera ses installations dans le port de Bruxelles pour un montant de 5 millions €, partiellement financé par la Région de Bruxelles-Capitale.

Le port de Liège, quant à lui, a bénéficié, en 2005, de la rénovation des voies à Renory et de la

construction d'une troisième voie assurant une meilleure desserte du port et un trafic plus fluide.

Enfin, Infrabel modernise actuellement les deux faisceaux d'accueil du Dry Port d'Athus et rénove le raccordement au terminal. A l'issue des travaux, qui ont débuté en 2002 et dont le montant est évalué à 1,3 million €, le Dry Port d'Athus disposera de 15 voies.

En réalisant ces investissements importants, Infrabel prépare son infrastructure à l'essor attendu du transport de marchandises et participe activement au développement des ports belges, pôles de croissance économique et logistique importants.

Stratégies

I Sensibilisation I

Le RELAIS ÉNERGIE, votre allié pour consommer mieux !

Dans le Groupe, 150 sites sont grands consommateurs d'électricité, de gaz, de mazout... ! Pour ces gares, ateliers et bâtiments administratifs, une cinquantaine de RELAIS ÉNERGIE, membres du personnel, seront les moteurs d'une campagne interne de sensibilisation. Découvrez ici le visuel de la campagne !

Comme vous le savez, le Groupe SNCB s'est engagé à réduire, d'ici 2012, la consommation en énergie de ses bâtiments, ateliers et installations de 7,5 %. Et ceci dans le cadre du protocole de Kyoto, en vue de la sauvegarde de l'environnement. Les améliorations techniques y contribueront pour moitié. Le Groupe fait le maximum dans ce sens, dans la mesure des possibilités. L'autre moitié sera atteinte si chacun, par des gestes simples au quotidien, veille à utiliser l'énergie de manière rationnelle et citoyenne sur son lieu de travail. Sensibiliser sur le terrain est donc très important.

Un interface reconnu

Le Comité de concertation des trois Administrateurs Délégués a validé la décision du Groupe de Pilotage «énergie» de prévoir officiellement, en interne, des RELAIS ÉNERGIE pour les sites les plus énergivores. Ceux-ci ont participé en mai à une première réunion d'information / formation. Le rôle du RELAIS ÉNERGIE sera primordial. Sa mission sera double: il sera à la fois «observateur» sur son site, pour surveiller les consommations énergétiques, constater les problèmes, proposer des solutions et faire régulièrement des rapports. Mais il sera aussi avant tout un sensibilisateur auprès du personnel sur «son» site. Ses tâches: écouter, informer, mobiliser, coordonner les mesures à prendre, donner des tuyaux et être le point de contact pour la suggestion d'économies.

Un visuel pour la campagne

La fonction avant tout locale du RELAIS ÉNERGIE sera supportée par des moyens de communication générale. Un logo identifiera la campagne interne de sensibilisation. Une petite mascotte bourrée d'énergie que l'on pourra retrouver sur intranet, dans un dépliant, dans des affiches ...



Economiser l'énergie, un réflexe nat

Stratégies

Votre contribution à tous

Sur son lieu de travail, chacun d'entre nous, par de petits réflexes au quotidien, peut aider à réduire la consommation d'énergie, sans pour autant diminuer le confort de travail. C'est essentiel pour économiser les ressources d'énergie... et pour la facture ! C'est surtout préserver l'environnement ! Rappelons déjà ici quelques réflexes à entretenir tous les jours. Votre RELAIS ÉNERGIE vous les rappellera également. Votre allié «énergie» vous sera de bon conseil: réservez-lui votre meilleur accueil et votre collaboration !

Retrouvez votre RELAIS ÉNERGIE

Sur le site intranet du Département Environnement du Holding, vous trouverez les coordonnées du RELAIS ÉNERGIE, pour le site qui peut vous concerner. N'hésitez pas à le contacter !

Eclairage

Une consommation énergétique largement sous-estimée !

- | éteignez en sortant
- | privilégiez si possible la lumière du jour

PC et bureautique

Plus de 40 % des PC restent allumés inutilement en dehors des heures de travail. Ceci représente (hors traction) une consommation de 1,2 % du total de la consommation en électricité du Groupe !

- | éteignez complètement vos PC et écran pendant votre absence
- | idem pour les photocopieuses et imprimantes
- | notez qu'un chargeur branché sans être utilisé consomme 10 % de sa puissance nominale !

Refroidissement et ventilation

Une source de consommation en hausse !

Refroidir coûte beaucoup plus cher que chauffer !

- | choisissez climatisation ou fenêtre ouverte !
- | veillez à ne pas mixer climatisation et chauffage dans une même pièce

Chauffage

- | saviez-vous que 1° C en moins signifie 6 % d'économie d'énergie ?

Eau

Un WC qui fuit nous coûte jusqu'à 240 litres par jour !

- | signalez toute fuite (notamment dans les WC)
- | veillez à bien fermer les robinets



pe

urel !



Nous

I Intranet I

Le Portal en place le 1^{er} janvier 2007

Dans six mois, l'Intraweb subira un très important lifting et devrait offrir d'importantes avancées, comme un moteur de recherche ou l'accès complet depuis le domicile.

Début janvier 2007, l'Intraweb changera de look. En arrivant sur la page d'accueil, chaque agent verra immédiatement les informations qui le concernent.

Le Portal ne proposera plus que trois designs, un par entreprise: autrement dit, tous les sites d'une même entreprise auront le même look.

Il sera intégralement disponible au personnel actif via le site Internet du Groupe, moyennant l'introduction d'un nom d'identification et d'un mot de passe.

Enfin, il disposera d'un moteur de recherche.

Ce qui a été fait

Dans les nouvelles structures du Groupe SNCB mises en place le 1^{er} janvier 2005, un groupe de travail a été mis en place pour repenser l'Intraweb.

Cette petite équipe, le Team Intraweb, regroupe notamment des représentants des services Communication des trois entreprises du Groupe SNCB. En 2005, il a analysé les besoins généraux des utilisateurs, et proposé au groupe de pilotage du projet les grands principes du futur Portal. Une contrainte: veiller à corriger les manquements mis en évidence par l'Audit Interne de 2003, tels informations dépassées ou incorrectes, fautes de grammaire, d'orthographe et de traduction, absence de responsables dans certaines Directions, absence d'un moteur de recherche, trop de designs différents, etc.

Préparation minutieuse

Les grands principes proposés par le Team Intraweb ont été validés par le management des trois entreprises du Groupe. Après quoi a commencé, fin novembre 2005, le travail de définition technique détaillée, préparatoire au développement. Une tâche ardue et minutieuse.

Dans le même temps, le Team Intraweb a, avec H-ICT, tenté l'expérience de l'Extraweb, et analysé les problèmes techniques rencontrés dans la gestion des mots de passe.

De leur côté, les Directions et Services ont désigné leur futur responsable Intraweb.

Sur base des recommandations du Team Intraweb, H-ICT a entamé le développement du futur Portal. Un travail complexe car l'outil devra offrir de nombreuses avancées techniques.

Le portal fera appel aux technologies Oracle, choisies par H-ICT.

Formations dès octobre

Parallèlement, H-ICT prépare les formations qui devront être prodiguées entre octobre et décembre (formations et révisions) pour permettre aux quelque 300 futurs responsables web d'utiliser les nouveaux outils de publication en ligne.

Parallèlement, dès octobre pourra commencer le transfert des informations contenues dans l'actuel Intraweb vers le nouveau Portal.

I Enquête I

Notre image en tant qu'employeur

Dans 10 ans, vu l'aspect particulier de la pyramide des âges, 40 % des agents auront quitté l'entreprise. Le transfert d'expérience doit donc s'organiser maintenant; une vaste campagne de recrutement sera menée dans les prochains mois. Préalablement, une étude a permis d'évaluer l'image du Groupe en tant qu'employeur.

Avant de traiter la première candidature, il faut pouvoir attirer de nouvelles recrues vers nos métiers. Notre offre de travail doit pouvoir coller au mieux aux attentes des jeunes et la campagne de recrutement doit cibler ce qui les intéresse le plus. Nous sommes le plus important employeur du pays. Nos atouts sont nombreux et les métiers les plus divers sont représentés. Pour autant cela se sait-il à l'extérieur ?

Résultats de l'enquête

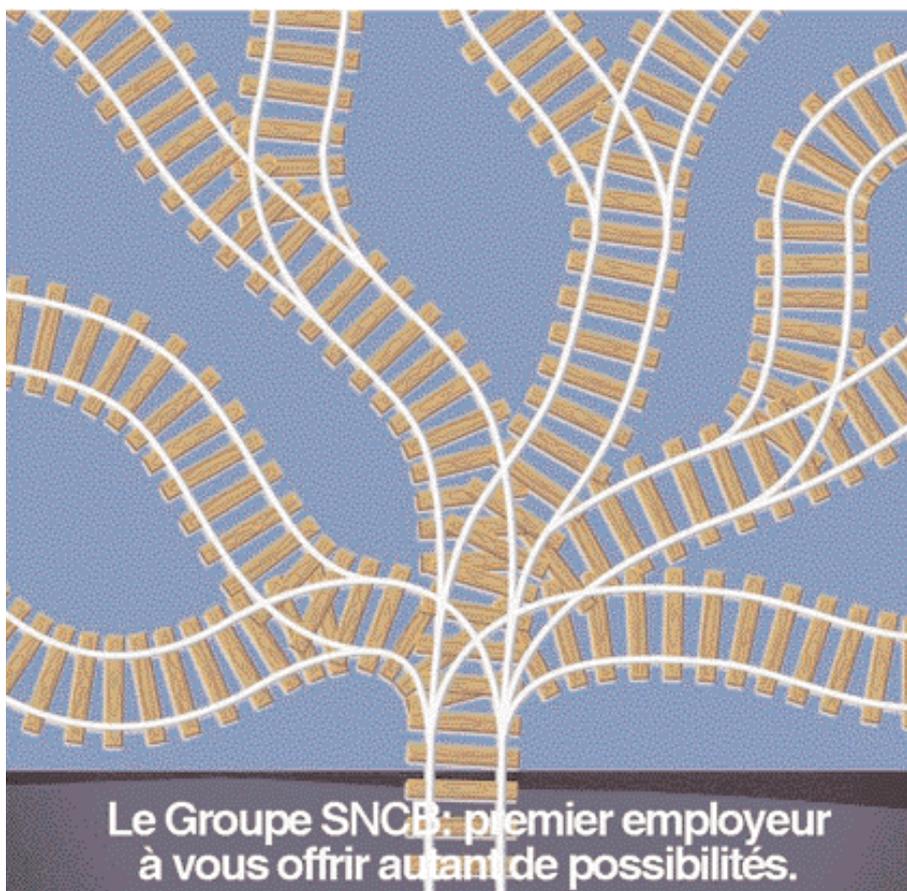
L'agence de communication VVL-BBDO a sondé plusieurs groupes: des experts du marché du travail, notre management, 1.000 jeunes aux études ou les ayant terminées, ainsi que 20 membres du personnel de tous secteurs travaillant chez nous depuis peu. Globalement, l'image du Groupe comme employeur reste plutôt ambivalente. Concentrons-nous sur les candidats potentiels. Les sentiments des jeunes font encore pencher la balance du mauvais côté: ils voient le Groupe «politisé et lourd», avec un effectif âgé et des tâches peu propices à l'épanouissement intellectuel. Mais penchons-nous maintenant sur ce qu'ils recherchent: les jeunes veulent travailler dans «une bonne ambiance», conjuguer facilement vies professionnelle et privée. Ils visent aussi la sécurité d'emploi et un salaire attractif. Ces atouts, nous les offrons et ils en sont conscients. Pas étonnant alors qu'ils soient quand même 20 % à dire que le Groupe est un employeur attractif et soient prêts à poser leur candidature pour un métier chez nous. Exemple: 7 % sont directement intéressés par le métier de conducteur.

Le personnel: idem

Le personnel a formulé quasi les mêmes attentes (et leur satisfaction) et les mêmes «reproches». Comme les jeunes, il estime ne pas encore s'y retrouver avec la structure, ne pas avoir une bonne connaissance des perspectives de l'entreprise.

Les enseignements à en tirer

Au final, il ressort que les métiers ne sont pas suffisamment connus. Et que si l'on informait mieux et plus les candidats potentiels sur la structure du Groupe, ses activités, ses atouts technologiques,



Nous

ses ambitieux projets, son ancrage dans la vie de la société, on parviendrait à susciter chez eux un intérêt nouveau, une vision beaucoup plus dynamique et attractive du Groupe. Une campagne efficace doit donc davantage montrer les gens au travail et faire connaître les projets porteurs du Groupe. Pour la visibilité de la campagne, il faudrait notamment mettre mieux en valeur nos recrutements sur internet, sachant que 41 % des jeunes consultent régulièrement le web pour chercher un travail. Les jeunes sont aussi très exigeants sur le processus de recrutement ! 88 % estiment devoir obtenir une réponse par rapport à leur candidature dans les deux mois, dont 42 % dans le mois...

Les prochaines étapes

Un plan de communication est en cours d'élaboration. Prochainement, une campagne d'image pourrait être menée pour faire connaître le Groupe et ses atouts en tant qu'employeur. Après suivront des campagnes ciblées. Les métiers les plus recherchés seront les conducteurs, les accompagnateurs, le personnel

chargé de l'organisation du trafic, les techniciens. A terme, pour l'ensemble de ces catégories, il faudra en recruter plusieurs milliers.

Un défi à notre portée

Recruter des personnes jeunes et compétentes n'est pas forcément chose aisée. Il faudra pouvoir leur assurer une bonne insertion professionnelle et l'épanouissement au sein d'une entreprise qui évoluera elle aussi avec les années.

Un flux massif de nouvelles recrues nécessite une gestion efficace. HR travaille d'arrache-pied pour s'organiser et faire face à ce défi: analyser, planifier les besoins, gérer le traitement de très nombreuses candidatures, suivre et «placer» judicieusement les nouveaux venus. Sans oublier l'adaptation des programmes de formation continue. C'est déjà la mission de l'académie du rail Train@Rail, qui assiste les trois sociétés du Groupe dans le développement des compétences recherchées.

Le tout dans un contexte où la productivité doit continuer à croître, avec pour objectif les ambitieux résultats que veut atteindre le Groupe.

Habillement

Petit lifting pour les uniformes

Après plusieurs années, il devenait nécessaire d'actualiser le look de quelques pièces de l'uniforme.

Certaines pièces des uniformes actuellement utilisés par les accompagnateurs de train, sous-chefs de gare, agents d'accueil, huissiers et chauffeurs vont prochainement être changées.

Cela concernera environ 5.500 agents.

L'objectif est d'améliorer le confort et le look des agents portant l'uniforme, tout en continuant à permettre une identification immédiate du personnel d'accueil et de contrôle auprès de la clientèle. Pour bien réussir cette opération, toutes les

modifications ont été étudiées avec la collaboration de représentants du personnel portant l'uniforme.

Les nouvelles pièces

La couleur des pulls et cardigans passera du rouge au gris anthracite avec des liserés bleu.

Le modèle du cardigan «dame» sera modifié: il sera plus court, avec des petits boutons bleus.

Pour donner plus de confort sous les vestes, un débardeur complètera la garde-robe des dames.

La coupe du pantalon «dame» et quelques détails de la veste seront actualisés en fonction des courants vestimentaires actuels.

Le képi, très aéré, offrira un meilleur confort durant l'été. L'hiver, son fond amovible assurera cependant une bonne protection contre le froid.

Le personnel masculin profite des nouvelles pièces depuis ce mois de juin. Pour les dames, encore un peu de patience: les pièces arriveront en automne.



Organisation de la lutte anti-agression I

Les Brigades Spéciales de Contrôle maîtres sur le terrain

Les actes d'agression dans les trains constituent, bien malheureusement, un phénomène de société. Les accompagnateurs de train peuvent en parler tant et plus. Un client dépourvu d'un titre de transport valable lors du contrôle peut devenir agressif. C'est dans ce cadre que la direction Voyageurs a créé les Brigades Spéciales de Contrôle.

Le contrôle dans les trains est un service à la clientèle. Les Brigades Spéciales de Contrôle ont pour mission d'assurer un contrôle périodique approfondi, orienté client, et centré surtout sur les problèmes de terrain. C'est la voie que la SNCB a choisie pour décourager systématiquement les déplacements sans titre de transport (resquille) ou avec un titre de transport non valable (fraude). Le contrôle reste bien une composante du service à la clientèle: il n'est pas question ici d'«embêter» le client.

Le projet BSC a vu le jour en 2002. Au début, les brigades opéraient seulement dans un rayon de 35 km autour de Bruxelles, là où les agressions étaient les plus nombreuses. Ce qui les distinguait des anciennes brigades anti-fraude, c'est le port d'un uniforme, donc le fait d'être repérables, ce qui a un effet préventif. Depuis lors, les BSC comptent vingt brigades de trois membres chacune, réparties sur l'ensemble du territoire. Les chefs de brigade se réunissent chaque mois pour soumettre à la direction quotidienne des BSC les principaux problèmes rencontrés sur le terrain.

Actions et résultats

Les lignes et trains à problèmes connus sont suivis matin, midi et soir. C'est ainsi qu'on a découvert bon nombre de cartes train «adaptées», à savoir des falsifications électroniques via PC ou bricolées à la main. Des titres de transport internationaux falsifiés (InterRails) ont également déjà été saisis.

BSC programme des actions en collaboration avec B-Security, Securail et la SPC (Police des Chemins de fer). Ces actions sont principalement ciblées sur des problèmes locaux, comme les clients de discothèques, ou des événements annuels tels que les carnivals de Binche et d'Alost, Rock Werchter, TW Classic, Pukkelpop ...

Lors des actions de contrôle sur des lignes déterminées (comme le Plan d'action 25, évoqué plus loin), tous les trains sont classés en trains jaunes, orange ou rouges. Tous sont suivis par les brigades BSC, les rouges bénéficiant du renfort d'agents de Securail et de la SPC.

Nous avons demandé à la chef de brigade Maaïke Claeys d'éclairer notre lanterne: «*Les brigades BSC procèdent à des contrôles plus approfondis que ceux d'un accompagnateur de train. Le chef de train doit en effet se préoccuper de la ponctualité, de l'accueil des voyageurs et de la sécurité du voyage. Les BSC se composent de trois personnes, nous pouvons nous consacrer surtout à un contrôle qualitatif des titres de transport. Nous demandons à voir des cartes d'identité et des cartes de réduction. Les abonnements sont eux aussi passés à la loupe parce qu'ils donnent parfois lieu à des fraudes. C'est ainsi que l'original et un duplicata du même abonnement sont parfois utilisés par deux personnes différentes.*

Si des problèmes surgissent, nous pouvons également débarquer en compagnie du voyageur et par exemple l'accompagner jusqu'au guichet pour s'assurer du paiement du montant forfaitaire exact».

Ici & ailleurs

Comment se présente votre journée de travail ?

«Pour commencer, nous lisons le livre d'ordres, comme tout accompagnateur de train qui se respecte. Ensuite, nous prenons connaissance de la ligne que nous aurons à desservir ce jour-là. Pour le moment, nous participons au «Plan d'action 25»: pendant plusieurs mois, nous effectuerons un très grand nombre de contrôles les uns à la suite des autres sur la ligne 25 (Bruxelles - Malines).

C'est un moyen de contrôler de manière tout à fait approfondie les lignes potentiellement à problèmes».

Résultats des BSC en 2005

Nombre de trains contrôlés: **30.196**

Nombre de voyageurs contrôlés en 1^{ère} classe: **200.001**

Nombre de voyageurs contrôlés en 2^{ème} classe: **3.051.472**

Nombre de billets au tarif normal: **37.791**

Nombre de billets avec redevance d'établissement: **8.749**

Nombre de billets à prix forfaitaire: **8.407**

Nombre de C170 (constat d'irrégularité) dressés: **15.280**

Recettes totales: € **377.127,2**



I Un service à la clientèle encore plus performant I

De nouveaux projets pour un meilleur service

L'amélioration du service aux voyageurs constitue un souci de tous les instants pour la SNCB. Plusieurs nouveaux projets ont été lancés à cette fin.

En voici un aperçu.

Sefora (Search For Advantage) est un module de calcul des prix en ligne conçu pour calculer le tarif le plus avantageux pour chaque client. Pour ce faire, le client doit compléter un profil en indiquant date, destination, voyage simple ou aller et retour, fréquence des voyages en train, classe et âge. L'ordinateur exploite ces données pour calculer le billet le plus intéressant pour le client et donne un aperçu des divers tarifs. Le voyageur peut acheter immédiatement son billet en ligne.

Horaires sur PDA

Le site web de la SNCB est visité le plus souvent par des voyageurs à la recherche d'informations sur les horaires. La SNCB souhaite accroître l'accessibilité de cette information, en plus d'internet et de l'indicateur. Actuellement, les horaires peuvent déjà être consultés via WAP et iDTV. Dès juin de cette année, il sera également possible de les télécharger sur PDA (ordinateur de poche). Le téléchargement peut s'opérer via le site web de la SNCB.

En chantier

La SNCB planche également sur un «routeplanner» intermodal permettant au client de tracer entièrement son itinéraire. Le «routeplanner» tient également compte du transport en tram ou en bus, ou des tronçons qui doivent être parcourus à pied. Le système affiche une carte offrant une recherche très fouillée. Il est également possible de concocter un folder personnel pour les relations fréquemment utilisées. Le «routeplanner» sera opérationnel fin de cette année.

Qu'en est-il de la vente de billets en ligne ?

La vente en ligne continue de jouer le rôle d'un canal parallèle à la vente traditionnelle aux guichets : elle représente un peu moins d'un demi-pourcent du chiffre d'affaires global. Mais la vente en ligne est en plein essor. En 2005, plus de 100.000 billets pour le transport intérieur ont été vendus en ligne. En 2005, le chiffre d'affaires de la vente en ligne a triplé par rapport à 2004. La courbe ascendante se confirme pour les premiers mois de 2006.

En trafic international, le nombre de réservations en ligne est en hausse de 50 à 60 pour cent. La SNCB table sur une croissance continue de la vente via internet, surtout à partir du moment où - comme ce sera le cas bientôt - les billets pourront être achetés par le biais de systèmes de homebanking. Pour le moment, cela est déjà possible via les systèmes homebanking d'ING et de CBC. La SNCB est en négociations avec d'autres banques afin de pouvoir offrir cette option à leurs clients.

Ici & ailleurs

I Gares I

Nouvelle identité visuelle à Ottignies

Après Saint-Nicolas, c'est au tour d'Ottignies d'arborez le nouveau design destiné à renforcer la visibilité de la SNCB dans les gares.



Alors que la libéralisation devrait toucher le transport ferroviaire de voyageurs d'ici quelques années, il est important pour la SNCB de renforcer dès aujourd'hui sa visibilité dans les gares, points d'accueil stratégiques pour les clients du rail.

Or, à l'heure actuelle, l'information au voyageur se fait sans véritable uniformité, ni suffisamment de cohérence. C'est pour remédier à cette situation que la SNCB a lancé, en 2005, un projet-pilote pour renforcer son identité visuelle dans les gares et améliorer l'information des voyageurs. Lauréat de l'appel à projets lancé à cette occasion, le designer Stefan Schöning a proposé un concept résolument moderne qui a été concrétisé il y a quelques mois à Saint-Nicolas. Aujourd'hui, c'est au tour d'Ottignies de bénéficier d'un nouveau look.

Le blanc à l'honneur

A l'extérieur du bâtiment de gare, un totem d'une quinzaine de mètres de haut localise la gare à grande distance. Devant le bâtiment, une colonne d'information et des petits panneaux lumineux placés au-dessus des portes balisent le chemin du visiteur vers l'entrée.

Egalement placée en façade de l'entrée, une horloge au design épuré informe le visiteur.

Une fois entré, il ne peut manquer les nouveaux encadrements destinés à accueillir les affiches sur les horaires des trains ou les annonces sur les produits SNCB. Au-dessus des guichets, des panneaux lumineux bien visibles sont destinés à attirer le client.

A proximité des guichets encore, des écrans peuvent diffuser des films ou des images sur l'entreprise. Ailleurs dans la salle de la gare, de nouveaux présentoirs pour les brochures sont pourvus, eux aussi, de petits écrans lumineux. Enfin, les guichets automatiques sont également rhabillés de frais.

Tous ces éléments - totem, panneaux, écrans, présentoirs, horloges, etc. - sont entièrement blancs, avec ici ou là un élément orange, et sont de forme arrondie. Cela confère à l'ensemble un look élégant, une grande visibilité et un aspect très fonctionnel.

Ce concept est facilement modulable aux différents types de gares. Les éléments peuvent être produits en grande quantité et à budget raisonnable.

Un manuel d'utilisation est actuellement en cours de rédaction. Ce document est destiné à expliquer aux agents impliqués dans le projet à bien positionner les éléments: y seront consignées toutes les spécificités techniques et la charte visuelle.

Si le projet-pilote s'avère positif, la nouvelle identité visuelle sera également étendue à d'autres gares.



I Distribution d'énergie I

Infrabel inaugure la sous-station de traction de Pepinster



Infrabel a inauguré, à Pepinster, sa 76^e sous-station de traction. Il s'agit de la première sous-station haute tension 70.000 volts blindée et compacte sur le réseau belge.

Le 18 mai 2006, Jean-Marie Raviart, Directeur général Infrastructure & Achats d'Infrabel, a inauguré la nouvelle sous-station de traction de Pepinster en présence des autorités locales et des représentants des sociétés associées au projet.

Mise en service en janvier dernier, elle alimente la ligne 37 entre Liège et la frontière allemande ainsi que la ligne 44 Pepinster – Spa-Géronstère et vient renforcer celles de Kinkempois et Welkenraedt entre lesquelles elle est située. Un renfort nécessaire pour garantir des déviations de trafic optimales vers l'Allemagne et anticiper l'accroissement du trafic dans la région.



Une sous-station de traction unique en son genre

Le réseau compte déjà 20 sous-stations en 70 kilovolts. Elles sont destinées à recevoir l'énergie haute tension des fournisseurs en électricité pour convertir celle-ci en 3 kilovolts courant continu et alimenter les caténaires.

Cette sous-station se distingue toutefois des sous-stations aériennes classiques par sa conception. Complètement blindée, elle garantit un degré de sécurité élevé et une fiabilité accrue, contribuant à la régularité du trafic ferroviaire.

En outre, le caractère très compact de son matériel permet un gain substantiel de place et une intégration aisée dans son environnement.

Un investissement de 4,7 millions €

Réalisée sous la houlette de Marc Chantrenne de la division d'Infrabel chargée des études et travaux liés aux installations fixes de traction électrique au sein de la Direction Infrastructure, la 76^e sous-station de traction du réseau ferroviaire belge représente un investissement de 4,7 millions d'euros.

I Assainissement du sol I

Le Groupe SNCB et l'OVAM signent une convention

Au cours des 20 prochaines années, le Groupe SNCB investira 66 millions d'euros pour la réalisation d'une étude du sol et l'assainissement des terrains des chemins de fer situés en Flandre. Cela a été fixé dans un accord-cadre conclu avec l'OVAM (Openbare Vlaamse Afvalmaatschappij). Le Groupe assume ainsi sa responsabilité sociétale.

Jannie Haek, administrateur délégué de la SNCB-Holding, formulait cet accord comme suit: «Par cette convention, le Groupe SNCB s'acquitte de ses terrains pollués «historiquement». En tant que société de transports publics, nous favorisons les solutions qui respectent l'environnement dans tous nos choix stratégiques. C'est pourquoi nous consacrerons 3,3

millions d'euros aux études et à l'assainissement du sol. Ainsi, notre entreprise joue résolument la carte de la durabilité et développe une approche responsable et écologique».

La convention a été signée pour les terrains de l'ancien atelier de locomotives d'Anvers-Dam et est d'application pour la période 2006-2026.

Ici & ailleurs

Pour le moment, aucune initiative concrète n'a encore été prise en vue de conclure ce type de convention avec la Région de Bruxelles-Capitale ou la Région Wallonne.

Le plus grand propriétaire foncier du pays

Avec plus de 17.000 hectares, les chemins de fer belges sont le plus grand propriétaire foncier de Belgique. Une grande partie des terrains ont souffert de plus de 100 ans d'activité industrielle (traction vapeur et diesel). Les terrains ont également été pollués par des tiers, tels que des ferrailleurs et distributeurs de carburant. L'ensemble des sites ferroviaires compte quelque 300.000 parcelles dont 700 environ sont probablement polluées. Parmi les principaux terrains à risque, on retrouve les stands d'approvisionnement diesel, les ateliers de créosotage (où les traverses en bois sont traitées avec des produits de protection) et les ateliers d'entretien des trains.

Dans la convention, l'OVAM et le Groupe SNCB concluent des accords sur les procédures et délais en matière

d'assainissement. Un terrain potentiellement pollué est abordé en trois phases. Tout d'abord, la SNCB-Holding effectue une étude orientée du sol sur le terrain. Sur la base des résultats de cette étude, l'OVAM décide si une étude descriptive plus approfondie est nécessaire. On examine ensuite si le terrain doit être assaini. La Holding rédige alors un projet d'assainissement du sol.

Nouvelle fonction

Entre-temps, les chemins de fer ont déjà vendu bon nombre de terrains. Ces terrains ont été réaffectés en zone résidentielle, parc ou zone industrielle - la principale raison de les assainir. La Holding a déjà commencé l'assainissement, indépendamment de l'actuelle convention. Ainsi, en 2005, les terrains de l'ancienne gare ferroviaire d'Anvers-Sud et des anciens ateliers de Louvain ont notamment été assainis. Le stand d'approvisionnement diesel de Hasselt et le chantier de créosotage de Wondelgem sont des exemples de projets d'assainissement pour 2006. Une dépense totale de 4,2 millions d'euros est escomptée pour cette année.

I Réaménagement

Infrabel restitue la Damplein à ses habitants

Le 15 avril 2006, Infrabel et la Ville d'Anvers ont inauguré la Damplein rénovée. Les trains qui passeront bientôt sous la gare d'Anvers-Central feront surface sur la Damplein.

Le tunnel de la jonction Nord-Sud d'Anvers débouche sur la Damplein. Pour ne pas diviser celle-ci en deux, la pente d'accès a été couverte. Une dizaine de nouveaux arbres, des bancs, une terrasse en bois, un terrain de basket et une aire de jeux pour les petits concourent à une ambiance agréable et créent un sentiment d'appartenance.

Dès le début, Ivan Thielemans et Luc Audenaert, qui ont suivi le projet pour Infrabel, ont impliqué le voisinage dans le projet. Cette participation était importante pour le chef de projet, Marc Christiaens de TUC RAIL. Elle a contribué à préserver la qualité de vie de l'environnement pendant les travaux qui ont duré plus de trois ans.



Infrabel a célébré l'événement avec les riverains

La grande fête d'inauguration a été l'occasion, pour Infrabel, de resserrer encore les liens avec les habitants. Au cours de son discours d'accueil, le directeur de district, Walter Valaert, a rappelé une nouvelle fois que le superbe résultat obtenu est le fruit des échanges fructueux avec le voisinage. Stan Wagemans, membre du service de communication d'Infrabel, a emmené de petits groupes de visiteurs à la découverte du tunnel. Quelque 500 riverains ont saisi - sans doute pour la dernière fois - cette chance unique de se promener sous la place. Ils ont pu constater que le tunnel est un exemple d'infrastructure moderne et bien équipée, alliant une sécurité maximale à une mobilité plus grande et plus rapide pour la ville.



Objectif qualité

Les ateliers Infrabel de Schaerbeek et Etterbeek fêtent leur certificat ISO 9001

Le vendredi 19 mai 2006 fut une journée importante pour les ateliers Infrabel de Schaerbeek et Etterbeek. Ils ont reçu ce jour-là un label de qualité garanti par la norme ISO 9001. Cette certification reconnue internationalement atteste de la qualité du travail réalisé et du savoir-faire du personnel. La délivrance de ce certificat méritait bien une petite touche festive.

Le certificat de qualité ISO 9001 n'est pas délivré comme ça. Son obtention a nécessité une longue préparation de trois années et d'importants efforts de la part du personnel et de la direction des ateliers. L'atelier, les méthodes de travail et les moyens de production ont dû être vérifiés et parfois adaptés pour atteindre les normes de qualité exigées et les garantir pour l'avenir.

Quatre ateliers, quatre spécialités

En fait, il faut parler de plusieurs certificats ISO puisqu'un certificat a été délivré à chacun des ateliers séparément. L'atelier de Schaerbeek gère également les ateliers de Roulers et Wondelgem. Les quatre ateliers Infrabel ont chacun leurs produits spécifiques et des processus de fabrication totalement différents.

L'atelier de Schaerbeek est surtout connu pour la production de longs rails soudés mais il traite aussi les rails déjà utilisés en vue d'un réemploi. De plus, toute une série de petits accessoires et matériaux pour l'entretien des voies figurent dans son catalogue. Autres activités de l'atelier : l'appui aux zones pour les travaux de renouvellement des voies sur l'ensemble du réseau ainsi que la maintenance d'un parc étendu d'engins ferroviaires spécifiques à l'entretien des voies et de la caténaire.

L'atelier de Roulers est également unique en son genre. Il est chargé de la fabrication des éléments en béton. Petite sélection de ce qui figure dans son catalogue de production: bordures de quai, caniveaux spéciaux, éléments lourds pour les passages à niveau, ...

L'atelier de Wondelgem s'est spécialisé dans les traverses en bois et autres pièces en bois comme les longues traverses utilisées dans les zones d'aiguillage.

A Etterbeek, enfin, on travaille principalement aux éléments électriques et autres accessoires utilisés dans la signalisation, pour les caténaires et dans les télécommunications.

Un organisme de contrôle indépendant

La diversité des quatre ateliers exige donc un suivi et un contrôle strict des procédures et adaptations nécessaires pour faire mieux que ce que prescrivent les normes de qualité de l'ISO 9001.

Pour vérifier et contrôler le système de gestion de la qualité, les procédures établies ainsi que les adaptations nécessaires, le personnel et les directions des ateliers d'Infrabel ont bénéficié de l'assistance du Lloyd's Register, organisme de contrôle indépendant et internationalement reconnu.



Talents |

Un atout sur un marché libéralisé

Dans un contexte libéralisé comme aujourd'hui, un certificat ISO 9001 renforce la visibilité de nos ateliers. C'est un atout supplémentaire pour les ateliers dans leur recherche de nouveaux clients. Grâce à cette reconnaissance, les clients potentiels savent que l'atelier, en tant que fournisseur, veille à la qualité. Le label signifie d'ailleurs que le fournisseur œuvre selon un **système de gestion qualitatif** par lequel sa production répond continuellement et de manière constante aux attentes du client. De plus, cela signifie également que l'atelier-fournisseur s'engage à améliorer de façon continue ses prestations et ses processus de production.

Cette amélioration continue est aussi logique si l'on sait qu'un certificat ISO 9001 n'est valable que 3 ans. Une fois le certificat délivré, il faut travailler à son maintien, ce qui exige une attention de tous les instants.

Touche festive pour la délivrance des certificats

L'obtention de l'ISO 9001 est donc très importante pour Infrabel. Après la certification de l'atelier de Bascoup en avril 2004, tous les ateliers d'Infrabel peuvent désormais présenter leur label de qualité.

André Dewitte et Ruddy Saerens, respectivement dirigeant de l'atelier de Schaerbeek (ainsi que de ceux de Roulers et

Wondelgem) et dirigeant de l'atelier d'Etterbeek, estiment que l'obtention des certificats ISO n'est pas l'œuvre d'un homme seul mais de l'équipe toute entière et que cela doit se savoir.

La délivrance de ces certificats devait dès lors bénéficier d'une petite touche festive et l'ensemble des collaborateurs devait pouvoir participer à la fête.

Dans la matinée, l'Administrateur délégué, Luc Lallemand et le Directeur général Jean-Marie Raviart, ont visité l'atelier de Schaerbeek en compagnie du Secrétaire d'Etat Bruno Tuybens et des médias. Le Secrétaire d'Etat a accordé une attention toute particulière aux spectaculaires installations de soudure de rails.

Après la visite, tout le monde s'est rassemblé dans le grand hall de l'atelier pour la délivrance officielle des certificats. Leo Leenaerts, Business Development and sales Manager de Lloyd's Register était particulièrement heureux de pouvoir remettre un à un, sous les regards approbateurs des hautes autorités, les certificats aux dirigeants des ateliers.

André Dewitte et Ruddy Saerens ont insisté une fois encore sur le fait que l'obtention de la norme de qualité est le fruit du travail de l'ensemble de leurs collaborateurs, qu'ils ont remerciés de manière très solennelle avant de les inviter à trinquer à leur succès.



I Matériel roulant I

Certificats ISO pour Ostende et Merelbeke

La Direction Matériel récolte le fruit de ses efforts sur le plan de la qualité de service: deux ateliers supplémentaires viennent de recevoir le certificat ISO 9001: Ostende et Merelbeke.

Les ateliers de Merelbeke et Ostende ont, à leur tour, reçu leur certificat ISO 9001.

L'obtention de cette certification est en tout premier lieu le résultat des efforts conjugués de tous les membres du personnel des ateliers. Car l'application de la norme n'a été certainement pas toujours facile: tout le monde a dû collaborer, des premières sessions d'information jusqu'à la phase des audits internes et externes.

Amélioration continue du service

Cette certification valable pour 3 ans renouvelables démontre que ces deux ateliers ont à cœur d'améliorer en continu la qualité de l'organisation du travail afin de satisfaire les attentes de leurs clients. Le système de gestion de la qualité ISO vise à améliorer la qualité de l'organisation.

Ostende

A Ostende, ce n'est pas seulement l'atelier Traction électrique lui-même qui s'est vu décerner le précieux document: les postes d'entretien d'Ostende (PET) et Bruges (PE) qui en dépendent ont aussi été certifiés. Toutes les activités

d'entretien et de nettoyage du matériel roulant sont donc concernées.

Et ce n'est pas tout: l'atelier entend également à terme répondre pleinement aux normes OHSAS, ISO 18001 qui concernent la sécurité et le bien-être du personnel.

Merelbeke

A Merelbeke, seul l'atelier de traction est à l'heure actuelle certifié. Mais le PET de Courtrai suivra dès la fin de cette année. Cette certification peut être obtenue dans un plus court délai.

Toute la Direction en 2007

La Direction Matériel a une ambition: être totalement certifiée ISO l'an prochain. Le défi n'est pas impossible à réaliser, la liste des services, ateliers et postes déjà certifiés est longue. Jugez-en: sont certifiés B-M01 Entretien wagons (y compris les ateliers wagons de Merelbeke, Anvers-Nord, Kinkempois et Monceau), l'atelier TGV de Forest, les AT Anvers-Nord, de Merelbeke, d'Ostende (y compris les PE et PET qui en dépendent), de Kinkempois, de Charleroi, ainsi que les ateliers centraux de Malines, Salzinnes, Gentbrugge et Cuesmes...





Forum

I Réactions de voyageurs I

«De beaux souvenirs de tous ces voyages en train»

Chaque jour, ce sont 750.000 personnes qui prennent le train. Et chaque voyageur a son histoire à lui ou à elle. Nous sommes ainsi tombés sur une dame de 65 ans d'Alost, à qui nous avons demandé de participer à une enquête sur le parking gratuit aux abords des gares. Elle a réagi par une lettre très chaleureuse, dont voici quelques extraits.

«Le train a joué un rôle important dans ma vie sociale: même si le train arrivait parfois en retard, et que les voitures étaient bondées, m'obligeant à rester debout, le train fut et reste l'endroit idéal pour nouer des liens avec des compagnons de voyage qui deviendront ensuite des amis et des connaissances pour la vie; en effet, la plupart des navetteurs occupent chaque jour un coin bien à eux dans le train, où ils se rencontrent, s'échangent les derniers potins et se donnent mutuellement du courage pour entamer une nouvelle journée de travail. Ces relations humaines, qui s'épanouissent dans le train, font oublier les quelques désagréments causés par l'un ou l'autre petit retard ou l'inconfort d'une voiture bondée ou encore le tir croisé des appels GSM fusant de toutes parts.

...

J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier l'ensemble du personnel de la SNCB pour le dévouement et la sympathie dont il a fait preuve pendant toutes ces années, car tant les accompagnateurs de train que les préposés aux guichets ont brillé par leur amabilité, leur tact, leur savoir-vivre, leur prévenance et leur serviabilité.

...

Je garderai de beaux souvenirs de toutes ces heures passées dans les trains: ma petite place de prédilection, les accompagnateurs de train qui venaient nous saluer le matin, tous ces compagnons de voyage ... et leurs histoires.

Encore un grand merci et vive le train !»

... remercier et féliciter...

Madame, Monsieur,

Permettez-nous de vous féliciter non seulement pour votre site internet particulièrement bien conçu et superbement documenté, mais également pour votre service des trains. Nous avons séjourné à Audenarde durant le week-end du 12 au 15 mai. Le samedi 13, nous avons pris le train pour Bastogne au départ d'Audenarde. L'horaire du train et la qualité du matériel roulant étaient excellents. Dommage que les chemins de fer anglais ne fonctionnent pas aussi bien que la SNCB.

Pourriez-vous remercier et féliciter chaleureusement de notre part, l'ensemble du personnel de la SNCB et plus particulièrement le personnel du guichet de la gare d'Audenarde pour sa gentillesse et son aide précieuse ?

Merci à vous tous,

IAN AND ANGELA MILLINGTON, UK

| Clients |

De félicitations en plaintes ...

Ce matin, j'ai attendu avec d'autres habitués, le train de 6h31 de F... à destination de B... qui n'est jamais passé ! Pourquoi ?

Pas d'annonce, 45 minutes à attendre dans le froid et sous la pluie: pas très agréable pour un lundi matin.

SYLVIE DELOR

Par la présente, je souhaiterais exprimer ma satisfaction quant à l'amélioration de la ponctualité du train qui part de Kontich à 7 h 09. Idem pour l'IC de 16 h 39 Bruxelles-Anvers. Merci pour vos efforts, même si l'exploitation des chemins de fer n'est pas de tout repos! Cordialement,

MICHEL BARBÉ

Ce matin, nous sommes arrivés à T... et devons ensuite prendre le bus pour H... . Notre petite fille de 5 ans a dû se rendre d'urgence aux toilettes. Nous nous sommes hâtés vers le quai où se trouvent les toilettes, mais elles n'étaient pas ouvertes. La petite a fait dans son pantalon, et nous avons alors dû attendre dans le froid. Selon moi, une telle situation n'est pas acceptable; à quoi servent les toilettes alors ?

RICHARD, DE H...

Je vous adresse ce petit courrier afin de vous faire part de notre expérience lors d'un récent voyage en train. Samedi, j'ai pris le train de 8h10 à Turnhout en direction de Blankenberge avec mes parents, mon père se déplaçant en chaise roulante. Pour effectuer ce trajet, nous devons changer de train à Anvers-Central et à Gand-Saint-Pierre. Il m'est difficile de décrire à quel point le personnel de la SNCB a fait preuve de serviabilité et d'amabilité. Je ne comprends pas que l'on retrouve dans la presse autant d'avis négatifs à l'égard de la SNCB. C'est pourquoi j'ai jugé utile de faire partager notre expérience positive. Notre voyage retour le samedi suivant s'est également parfaitement déroulé, et nous adressons une fois encore nos félicitations au personnel, tant dans les gares qu'à bord du train. Un grand bravo à tous les collaborateurs, continuez sur cette voie!! Salutations cordiales,

MADAME ELST



Client

Voyageurs

Le Service clientèle au rapport

Le Service Clientèle en trafic national a bouclé son rapport d'activité 2005. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les chiffres donnent le tournis: 34.500 lettres et 525.500 appels téléphoniques ont été traités par la centaine d'agents du Service central Clientèle.

Le Service central Clientèle a recensé quelque 34.500 réactions écrites de clients en 2005, soit 13 % de plus qu'en 2004. De ces lettres, 23.000 sont relatives aux services offerts par la SNCB et 11.500 concernent des constats d'irrégularités. Parmi les courriers sur le service, on trouve tout aussi bien des plaintes ou remarques sur l'offre de trains ou les produits, que des demandes d'information ou des demandes de remboursement pour raisons personnelles, en trafic tant intérieur qu'international classique.

Un demi million d'appels

Le call center d'information et d'assistance aux voyageurs (B-VG.045) a, quant à lui, comptabilisé plus de 525.500 appels en 2005. Cela représente une hausse de 3.000 appels par rapport à 2004. A ce chiffre, pourtant déjà très spectaculaire, il faut encore ajouter les appels reçus via Ticket On Line, appels qui passent par un autre numéro de téléphone que le 02/528.28.28.

Le volume de travail a augmenté et la gamme d'activités s'est élargie: en octobre 2005, le Service a constitué une équipe chargée, de manière encore limitée, de la centralisation des appels téléphoniques de clients à mobilité réduite. Ces appels transitent également via le numéro central 02/528.28.28.

Traitement des irrégularités

199.000 constats d'irrégularité voyageur (les formulaires C170) ont été traités en 2005, soit 5.000 de plus qu'en 2004.

Le nombre de réactions des voyageurs qui n'étaient pas en règle et qui ont exprimé par écrit leur mécontentement envers la réglementation, a légèrement augmenté (+2 %) en 2005.

Depuis 2004, ces réactions sont traitées par deux équipes différentes selon le type de contrevenant: soit par le bureau de traitement des 'plaintes irrégularités voyageurs' (B-VG.041), soit par le bureau de recouvrement (B-VG.043). Le nombre de plaintes traitées par B-VG.041 - 10.200 cas - a diminué de 6 % en 2005 par rapport à l'année précédente. A cela s'ajoutent les quelque 5.300 dossiers C170 traités après contact téléphonique avec le client.

Le Service Clientèle participe de diverses manières à la lutte contre les récidives à la fraude et aux agressions.

La cellule spéciale 'Recouvrements' (B-VG.043) a suivi l'an dernier 1.300 dossiers de mauvais payeurs et de récidivistes, contre 417 durant la seconde moitié de 2004, année de sa création. Cette cellule propose aux voyageurs (ou leurs médiateurs de dettes) un plan de remboursement réaliste.

De même, on a recensé 479 cas d'agression liés à des dossiers C170. Plus de 300 dossiers de récidivistes ou de voyageurs agressifs - personnes qui ont ensemble totalisé plus de 12.000 C170 - ont été transmis au service Affaires Juridiques de la SNCB. Plus de 6.500 procès verbaux ont été transmis à la justice.

Enfin, le Service Clientèle s'atèle avec le service Affaires Juridiques de la SNCB à suivre de manière encore plus systématique les mauvais payeurs et les récidivistes.



Objets perdus

Quelque 41.500 objets ont été égarés par les voyageurs et récupérés par le bureau des objets trouvés. C'est légèrement moins qu'en 2004, année où 43.600 objets ont été récupérés. Il y aurait donc moins de voyageurs distraits...

Près de 26.000 objets ont été envoyés par les gares au Dépôt Central des Objets Trouvés, lorsque les propriétaires n'ont pu être identifiés.

Plus de 15.500 objets (37 %) ont, quant à eux, été récupérés par leurs propriétaires, en gare ou au Dépôt Central. En 2004, seuls 34 % des objets avaient pu être rendus.

Pour l'anecdote, nos clients ont perdu quelque 9.000 vêtements, 6.800 sacs ou valises, 3.100 parapluies, plus de 2.300 gants, 1.500 clés, 155 appareils photos (un chiffre en augmentation) et 45 ordinateurs portables (nombre aussi en hausse)...



Et le service clientèle International ?

L'an dernier, le service clientèle en trafic international de voyageurs a traité 4.587 dossiers dont environ deux tiers en français.

Parmi ceux-ci, 2.861 dossiers (62,4 %) concernaient l'offre TGV Bruxelles - France, avec 2.083 demandes de compensation pour cause de retard. Le nombre de voyageurs transportés par TGV de/vers Bruxelles a atteint en 2005 quelque 620.000 personnes. Les autres dossiers concernaient principalement le trafic international classique de jour et de nuit (10 %), les TGV du réseau intérieur français (7,3 %), les ICE (4,6 %) et les relations TGV Bruxelles - Lille (4,5 %).

Pour les voyageurs internationaux qui utilisent le Thalys ou l'Eurostar, il existe des services clientèle propres à ces deux transporteurs, qui sont chargés de traiter les dossiers relatifs à leur offre respective. Toutefois, lorsqu'il s'agit de dossiers liés à la vente par la SNCB ou transmis à la SNCB par le Service de Médiation (172 dossiers en 2005), c'est le service clientèle pour le trafic voyageurs international de la SNCB qui gère ces dossiers. 277 dossiers Thalys et 123 dossiers Eurostar ont ainsi été traités en 2005.



Bloc-notes

Escapade

C'est l'été ! Profitez des promotions Eurostar !

Rien de tel que de (re)découvrir Londres aux beaux jours ! Soufflez-en un mot à vos amis ou faites-vous plaisir ! Un jeu d'enfant avec les nouvelles promotions Eurostar FIP & Friends et la diminution du prix FIP avantageux.

Vous êtes bénéficiaire de facilités de circulation ? Alors, si vous voyagez en Eurostar entre le 1^{er} juillet et le 1^{er} septembre 2006, vous profiterez **d'une diminution du tarif FIP avantageux** sur le trajet Bruxelles/Lille - Ashford/Londres et retour. Un trajet simple vous reviendra à 15 euros en classe Standard et à 37,50 euros en classe Leisure Select.

Les proches et amis de bénéficiaires de facilités de circulation pourront, quant à eux, profiter de **la promotion FIP & Friends**. Chaque bénéficiaire peut acheter, exclusivement au guichet d'une gare, des billets à tarif réduit pour 4 proches au maximum (obligatoirement pour un trajet aller-retour). Cette promotion vaut pour le trajet au départ de Bruxelles ou Lille vers Ashford ou Londres et retour, effectué entre le 1^{er} juillet et le 1^{er} septembre 2006. L'aller-retour coûte 51 euros en classe Standard et 126 euros en classe Leisure Select. Combiner l'aller en 'Standard' et le retour en 'Leisure Select' (ou inversement) est également faisable.

A noter

- ! Les billets pour ces deux promotions sont en vente à partir du 1^{er} juillet 2006.
- ! Les billets en question ne sont ni échangeables ni remboursables.
- ! Le parcours de toute gare belge à Bruxelles-Midi et retour est compris dans le billet.
- ! Ces promotions ne sont pas disponibles pour un départ le vendredi entre 17 h 30 et 19 h.

