

CONNECT // 15

magazine du personnel du groupe SNCB // septembre 2006



// Campagne de recrutement

Les cheminots participent

// Energie

Premier thème: l'éclairage

// RER

Premiers coups de pelle à Ottignies



sommaire *magazine du personnel du groupe SNCB*



// Stratégies page 3

Le Groupe SNCB recrute page 3

La campagne, de l'ombre à la lumière page 3

Un casting avant les prises de vues page 4



// Nous page 8

Campagne Energie: éteindre l'éclairage, une idée lumineuse ! page 8

// Talents page 6

La caténaire, un travail "sous haute tension" page 6



// Client page 10

Décembre 2006: une offre toujours plus séduisante page 10

Compensations possibles en cas de retard page 12

Coup d'envoi des travaux RER sur la ligne 161 page 13



// Ici & ailleurs page 14

Du neuf autour de la gare de Waregem page 14

Les formations Portal vont commencer page 14

Trains directs vers l'Allemagne: un nouveau défi
pour les conducteurs d'Anvers Nord page 15

Un prix pour IBIS page 15



Edité pour le groupe par SNCB Holding
Collaborations: Christiaan Clapuyt, Caroline De Lille, Jean-Paul Dumoulin, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene, Barbara Verwilligen, Jean-Pierre Vantighem: rédaction.
L. Goossenaerts, D. Moinil: photographie.
Anne-Catherine, Serdu: illustration.
Production: B-Print
Correspondance: Connect, H-CO.001, s. 26/2, 52-54 rue de France 1060 Bruxelles
e-mail: connect@b-holding.be

Le papier de Connect respecte l'environnement



Membre de l'



stratégies

// Le Groupe SNCB recrute

La campagne, comment faire ?

// Le défi est posé: recruter des centaines de nouveaux collaborateurs. La campagne de recrutement est maintenant lancée. Connect a rencontré Fons Van Dyck (directeur stratégique) et Jan Baert (directeur artistique) de l'agence VVL-BBDO qui l'a conçue avec nous.

jeunes recherchent un bon équilibre entre boulot et loisirs. Mais ils cherchent aussi des responsabilités et des possibilités de carrière à condition de travailler sur des projets porteurs d'avenir. Des atouts que le Groupe peut offrir, tout comme une sécurité et une stabilité d'emploi".

D'ici 10 ans, 40 % d'entre nous seront partis à la pension. Pour garantir l'épanouissement professionnel de ceux qui restent (organisation optimale du travail, congés...) et le transfert d'expérience de ceux qui partent, plusieurs milliers de nouveaux collègues seront engagés à terme. Dans les prochains mois, il faudra recruter plus de 1.500 agents. En priorité: des conducteurs de train, des conducteurs de manœuvre, des accompagnateurs de train, des techniciens mécaniciens, des techniciens mécaniciens principaux, des techniciens électromécaniciens, des techniciens électromécaniciens principaux, etc.

Une étude auprès des jeunes avait révélé que le Groupe SNCB n'est pas suffisamment connu et qu'il conserve une image statique. Et ce n'est pas tout. Fons Van Dyck: "Les

La campagne démarre donc d'abord par un volet corporate, représentatif de l'ensemble des activités du Groupe, pour en améliorer l'image. Fons Van Dyck: "L'idée de Groupe a un pouvoir d'attraction chez les jeunes car il dynamise la structure, offre des perspectives d'avenir intéressantes, dans un esprit d'équipe". La campagne porte – et c'est une première ! – la signature du Groupe SNCB, soutenue par les trois logos. Ensuite, car la priorité est quand même de recruter, suit la campagne de recrutement proprement dite, avec un programme très concret, profil par profil.

Cela tombait donc sous le sens: il fallait d'abord faire connaître le Groupe ! Et qu'aurait-on que personne d'autre n'a ? Le train... Et que serait-il sans les gens qui le font tourner ? Voilà, la boucle est bouclée.



// Les cheminots se mouillent

La campagne, de l'ombre à la lumière

// La campagne, démarrée le 15 septembre, se décline d'abord en 5 visuels. L'agence en évoque les coulisses.

Jan Baert, directeur artistique à l'agence VVL-BBDO: "On a repris l'idée des trains électriques de notre jeunesse, non pas en réduisant les trains mais en agrandissant les personnages pour leur donner une place majeure. Car, même si le train reste central,

les femmes et hommes du Groupe jouent le rôle le plus important. Les visuels s'inscrivent dans la magie du train. Mais la dimension romantique du train, c'est dépassé. Ce que nous voulons mettre en avant, c'est le train de demain, mis en scène par des êtres humains participant à une entreprise tournée vers le futur. Ils représentent les candidats, ce qui permet de transposer l'intérêt

stratégies

qu'ils peuvent avoir pour ce que le baseline de la campagne formule: "Construisez avec nous le train de demain". Notre Groupe espère aussi accueillir plus de femmes et de nouveaux belges.

Les acteurs et la technique

Jan Baert: "On a choisi de réaliser un casting en interne dans le Groupe. Rien ne remplace la magie qui se passe quand on travaille avec des gens du cru". A terme, plus de 20 cheminots illustreront la campagne.

Jan Baert: "Après les repérages, on a fait quatre jours de prises de vues des sites et des acteurs faisant les gestes visibles dans les illustrations. Ensuite, on a incrusté les personnages et retouché l'ensemble".

Une campagne réussie ?

Ces visuels sont diffusés sur des affiches dans les gares et sur des bâches à Bruxelles-Central et Anvers-Central. Il y a aussi des annonces dans la presse et plusieurs spots radio. D'ici décembre, plus de deux annonces (avec de nouveaux visuels) seront prévues par mois pour représenter tous les profils recherchés.

Fons Van Dyck: "Si nous sommes sûrs que la campagne va réussir, on peut cependant craindre d'avoir trop de réponses ! Un groupe de travail s'est penché sur la

manière d'optimiser le processus de recrutement chez HR. Les jeunes sont exigeants ! Ils veulent une première invitation dans les 5 jours. Un site recrutement était vraiment devenu indispensable". Communiquez-le autour de vous:

www.lescheminsdeferengagent.be.

// Vous aussi, aidez-nous à recruter vos futurs collègues !

Parlez-en autour de vous, diffusez les fiches que vous recevrez dans la newsletter La Quinzaine. Envoyez à un candidat possible la carte postale que vous avez reçue avec ce Connect. Les profils recherchés, les descriptions de fonction et les conditions d'accès sont expliqués sur le site internet, sur intranet, etc. Votre fierté de travailler dans notre Groupe peut sans aucun doute motiver les jeunes !



// La campagne par les cheminots

Un casting avant les prises de vues

// L'appel à candidats pour figurer sur les photos de la campagne de recrutement a été un vrai succès. Connect a rencontré quelques uns des candidats, dans une très bonne ambiance.

Il n'a pas fallu deux heures après la mise en ligne de l'appel à candidatures pour que les premiers messages arrivent. Au total, 71

cheminots se sont portés volontaires pour figurer en photo sur les annonces de la campagne de recrutement.

Une première sélection par l'agence VVL-BBDO a réduit le nombre à 27 modèles potentiels. Et puis, ce fut le casting, en deux demi-journées début août. C'est-à-dire la présence physique devant l'objectif et l'oeil critique du photographe de l'agence.



Poser sur fond blanc en suivant les indications du photographe, ce n'est facile que pour les pros et quelques déjà habitués. Mais la plupart n'y ont pas perdu leur sourire. Des talents naturels, peut-être... Mais pour la rédaction de Connect, l'occasion était belle de rencontrer des cheminots venus faire un autre métier pour les besoins de leur entreprise.



Francine Renard

(renseignements téléphoniques aux voyageurs)

"C'est une première pour moi. J'ai été séduite par l'idée de devenir, avec d'autres collègues, un visage du Groupe SNCB. Je fais au chemin de fer, depuis 25 ans, un métier dont je suis fière. Et je le fais dans une superbe ambiance, ce qui n'est pas rien. J'ai le sentiment d'appartenir, comme le disait un collègue il n'y a pas longtemps, à la grande famille du Groupe SNCB".



Sarah Goblet

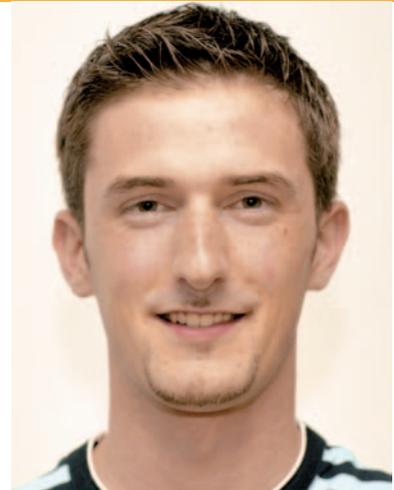
(accueil, speakerine)

"Un casting, c'est quelque chose d'autre, c'est l'occasion de sortir de mon petit coin au sens littéral et figuré (éclat de rire). Depuis 7 ans je suis speakerine à Charleroi, où je règle aussi les correspondances de bus. Je m'investis corps et âme dans cette carrière et je voudrais y attirer bien d'autres. J'avais décidé une copine de se présenter comme accompagnatrice de train. Hélas... elle avait un déficit en langues. Mais mon conseil ne change pas: venez travailler chez nous, vous y serez bien".

Alberino Cotellessa

(assistant informatique – helpdesk)

"Etre le visage de mon entreprise, ça me plaît bien. J'ai fait pas mal de théâtre amateur et cette session de photos est pour moi une bonne étape en plus. Comme ma collègue, que j'ai entendue tantôt, je suis aussi fier de mon entreprise. J'y suis entré sur le



conseil d'un ami et si je parviens à attirer de nouveaux collègues, j'aurai rendu la monnaie et j'en serai très heureux".

Tom Thijs

(chef de projet informatique B-Cargo)

"D'expérience, je sais qu'il est difficile de recruter. Si en étant les yeux et le sourire de l'entreprise je peux convaincre de jeunes travailleurs de se porter candidats à un poste chez nous, j'aurai sans doute rendu service. J'espère qu'ils seront motivés et qu'ils prendront plaisir à travailler chez nous. Parce que pour moi, travailler à la SNCB c'est d'abord s'engager à fond pour sa société et s'en trouver épanoui. Voilà quatre ans que j'y suis. Ce qui a commencé par un stage est devenu un vrai job chargé de responsabilités. J'apprécie beaucoup de travailler dans une entreprise dynamique qui offre des perspectives de carrière. Je suis un vrai et fier cheminot".

Catherine Goffin

(secrétaire administrative)

"Aujourd'hui, pour moi, c'est un vrai défi. Je n'ai aucune expérience en photo. Je compense par mon enthousiasme pour l'entreprise. Parce que travailler ici, c'est vraiment bien. Et je trouve primordial d'informer le plus largement possible les demandeurs d'emploi sur les possibilités qui leur sont offertes. Il faut que les jeunes connaissent le vrai visage du Groupe SNCB. Nous allons essayer de le montrer".



talents

// Spécialistes de la caténaire

Un travail "sous haute tension"

// Début juin, la caténaire entre Bruxelles et Denderleeuw a été sévèrement endommagée deux jours de suite. Plusieurs jours durant, diverses équipes caténaires se sont affairées à réparer le plus rapidement possible les dégâts à l'aide de leurs autorails spéciaux. Sous un soleil de plomb suivi par de sévères intempéries, les travaux étaient tout sauf une partie de plaisir.

Bart de Waele, le chef du "Centre d'Entretien Caténaires" de Gand a eu vent de notre intérêt et nous a proposé de passer une journée en compagnie de l'une de ses équipes. Nous n'allions naturellement pas laisser passer pareille occasion.

"Aujourd'hui nous devons remplacer quelques isolateurs sur l'un des faisceaux de voies avec l'autorail et y déplacer légèrement une biellette des fils de contact" lance Bart.

La sécurité avant tout

Pleins d'enthousiasme, nous voulons monter immédiatement à bord de l'ES513 – l'autorail spécial d'Infrabel. Nous sommes tout de suite rappelés à l'ordre par Kenny Dewilde. Kenny, le plus jeune de l'équipe, est aujourd'hui responsable des procédures de sécurité. Il dispose d'un plan du lieu d'intervention sur lequel sont clairement mentionnés en couleurs les voies sur lesquelles auront lieu les travaux et les dangers qu'on y rencontre, comme les voies les plus proches sur lesquelles les trains continuent à circuler et au-dessus desquelles la caténaire reste sous tension. Personne, pas même nous en tant que visiteurs, n'embarque avant d'avoir lu et signé le plan. Vestes de sécurité et casques sont obligatoires. Ignace Eggermont prend alors contact avec la cabine de signalisation et demande l'autorisation de circuler en direction des faisceaux. Dans l'intervalle, Kenny accomplit avec le répartiteur ES qui gère la tension sur les caténaires, toutes les procédures pour la mise hors tension de la caténaire. Au signal

de Kenny, Luc Braeckman et Peter Delafontaine, deux hommes d'expérience, placent le premier dispositif de mise au rail. Ignace conduit ensuite l'autorail à l'autre extrémité de la voie pour y placer un second dispositif de mise au rail. Le travail proprement dit peut maintenant commencer.

Partir à cinq, c'est revenir à cinq ! ■

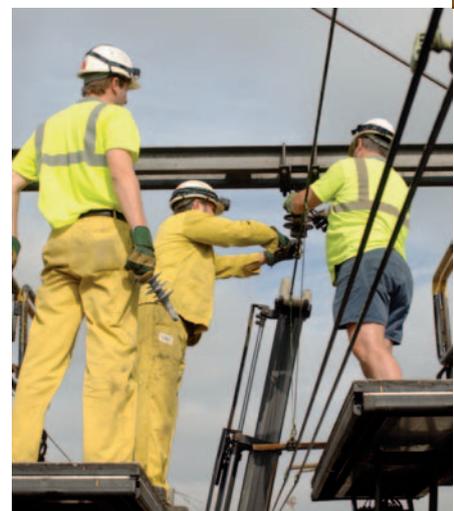
"Aujourd'hui, c'est Kenny qui est le responsable des travaux" explique Luc, le chef d'équipe. *"En tant que chef d'équipe, je suis aujourd'hui le subordonné de Kenny"* plaisante-t-il. *"Sur ce plan, nous ne pensons pas en terme de grades et c'est bien ainsi. Les jeunes peuvent dès lors acquérir l'expérience nécessaire. Mon leitmotiv dans l'équipe est toujours: nous partons à cinq et nous revenons à cinq"* ajoute-t-il avec le plus grand sérieux.

Ignace dirige maintenant l'autorail depuis une plateforme à l'aide d'une commande à distance. Précautionneusement, il manoeuvre l'autorail sous l'isolateur défectueux. Soudain, les plateformes de travail se mettent à bouger dans toutes les directions pour permettre à Kenny, Luc et Peter de travailler aussi confortablement que possible. Ignace descend de l'autorail et emporte la télécommande avec lui. Du sol, il a une meilleure vue sur la flèche hydraulique qui doit être parfaitement positionnée pour soutenir le câble porteur principal. Ce petit travail rapidement effectué, les hommes se ruent sur la biellette qui doit être ajustée. La flèche de l'autorail entre à nouveau en



3 hommes pour régler la biellette du fil de contact

Changer un isolateur, c'est de la routine pour les membres de l'équipe caténaire





Tout le monde boulonne, martèle et tire, sans distinction. Un boulot bien huilé !

Priorité à l'esprit d'équipe

Infrabel d'autoriser une reprise assez rapide du trafic ferroviaire. Même si pour cela nous devons passer plusieurs nuits de suite pour procéder à la réparation définitive".

Les meilleurs, tout simplement

En cas d'interventions importantes, c'est l'une des responsabilités de Bart de veiller à ce que des équipes supplémentaires soient appelées pour relayer les équipes sur place: *"mes hommes ne regardent pas à quelques heures mais je ne peux pas les laisser travailler pendant 24 heures. Lorsque je rappelle des gens rentrés à la maison, ils ne sont pas obligés de venir mais ils sont tous tellement passionnés par leur travail que personne n'a jamais encore refusé un appel".*

"Sais-tu ce qui nous stimule ?" intervient Peter. *"Nous souhaitons véritablement prouver que nous sommes les meilleurs ! On y croit toujours"* ajoute Luc, *"même lorsqu'on arrive quelque part et qu'on se dit entre nous que ça va demander des jours de travail. Le froid extrême ou la chaleur ne nous font pas peur en cas d'interventions urgentes. Il est toutefois plus pénible de travailler par grand froid car le cuivre colle et les doigts et les mains ne sont pas toujours aussi obéissants. Il n'y a qu'une seule chose qui nous arrête: les orages. L'ensemble de la structure de la caténaire constitue en fait un gigantesque paratonnerre. La direction d'Infrabel est d'ailleurs la première à nous rappeler qu'on ne peut pas se mettre en danger".*

Nous regagnons le centre d'entretien et tandis que nous descendons, Kenny, le benjamin de l'équipe, nous confie encore: *"à l'époque des problèmes de la Sabena, j'ai lu que la SNCB recherchait des techniciens. J'ai postulé et avec succès. Je travaille dans une chouette équipe et je trouve l'atmosphère très bonne chez Infrabel. Le travail est très varié, très instructif et passionnant. Je n'ai encore jamais regretté ma réorientation.*

action. Peu de mots sont échangés. Tout le monde boulonne, martèle et tire sans interruption. L'équipe est parfaitement huilée.

Aujourd'hui, nous ne rentrons pas à la maison

Tandis que nous attendons de Réseau l'autorisation de libérer la voie, la conversation débouche tout naturellement sur les sérieux problèmes de caténaires rencontrés entre Bruxelles et Denderleeuw au début du mois de juin. *"C'est d'un autre ordre que le petit travail de routine que nous avons eu à faire aujourd'hui"* dit Bart. *"Le dimanche, les dégâts n'étaient pas trop importants, mais lundi, c'était une autre paire de manches".* *"Ca, tu peux le dire"* ajoutent en cœur Peter, Kenny et Luc. *"Lorsque nous sommes arrivés sur place, notre première réaction fut: nom d'une pipe ! On ne rentrera pas à la maison aujourd'hui. Nous devons immédiatement appeler Bart".*

"Lorsque tu vois les dégâts," dit Peter, "tu veux te dépêcher afin de permettre aux trains de circuler à nouveau le plus rapidement possible. Mais dans le même temps, quelque chose nous rappelle que nous devons d'abord examiner la situation très calmement. Une approche rationnelle et des réparations provisoires permettent souvent à

nous

// Campagne Energie: premier thème

Eteindre l'éclairage: une idée lumineuse !

// Notre campagne de sensibilisation interne sur «l'Energie» est lancée et a pour premier thème de l'éclairage. L'éclairage est synonyme de coûts élevés pour le Groupe SNCB et constitue donc un des points principaux sur lesquels il faut réaliser des économies.

Dans les bâtiments de direction du Groupe, l'éclairage représente quelque 30 % de la consommation totale d'énergie. Plus encore: la capacité totale d'éclairage installée équivalait pratiquement à la consommation d'énergie des pc. Raison de plus pour y accorder une attention particulière et ne pas éclairer plus que nécessaire !

Relighting

Les systèmes d'éclairage installés dans le complexe rue de France-rue Bara ont déjà été remplacés complètement en 1996. A présent, on s'attaque également à l'éclairage de couloir: l'objectif est d'éteindre 1 lampe sur deux de façon à ce qu'il reste toujours suffisamment de lumière. Toutes les nouvelles lampes placées dans les bâtiments sont munies de réflecteurs, ce qui empêche désormais la lumière de se refléter sur les écrans. Dans le cas d'un type de lampe classique, il était nécessaire de produire une forte impulsion de courant pour allumer celle-ci. Par contre, les nouveaux modèles de lampe sont équipés d'un "ballast électronique" qui permet un allumage à chaud de la lampe. Cela signifie également que la durée de vie d'une telle lampe est également doublée. La durée de vie d'une lampe est en fait influencée par la fréquence à laquelle celle-ci est allumée et éteinte.

Plusieurs réactions émanant de divers horizons nous font comprendre que le thème de l'énergie constitue une préoccupation sérieuse.

François Heymans du service B-M.4 de la Direction Matériel a pu nous raconter ce qui suit: *"L'Atrium dispose de bureaux aménagés en espace ouvert, ce qu'on appelle un "bureau paysagé". Cela signifie que par étage, il y a un éclairage général, qui est commandé à partir d'un nombre limité d'interrupteurs centraux. Lorsque vous rentrez à la maison le soir, vous ne savez jamais si vous êtes le dernier à quitter le bureau. La lumière reste donc allumée pour des raisons de sécurité. Je suppose que le service de sécurité éteint l'éclairage la nuit. Il ne s'avère donc pas aussi simple de pouvoir réaliser des économies au niveau de l'éclairage dans ce bâtiment"*. La bonne nouvelle est qu'ici, des solutions sont recherchées. On envisage, entre autres, d'installer des détecteurs de mouvement qui commanderont l'éclairage.



// Quelques conseils pour utiliser l'éclairage de manière plus économique:

- n'allumez la lumière que si c'est vraiment nécessaire;
- privilégiez autant que possible la lumière naturelle du jour (lumière du soleil);
- éteignez systématiquement la lumière en quittant un local (également dans les toilettes ou après une réunion, etc.)
- contrôlez régulièrement si la lumière est bien éteinte dans les locaux vides;
- signalez tout dérangement ou toute panne à votre service technique ou relais énergie.

Qui a oublié d'éteindre en partant ?

N'éclairez pas plus que nécessaire.
Autres conseils "éclairage" et infos générales sur
intranet / H-SE Environnement ou par votre relais énergie.

Economiser l'énergie, un réflexe naturel !

B HOLDING **Infrabel** **B**

// Bon à savoir:

- 98 % des lampes installées dans l'ensemble des bâtiments du Groupe SNCB sont des lampes TL. Le complexe rue de France-rue Bara compte quelque 7.000 à 8.000 lampes de ce type, le bâtiment Atrium entre 8.000 et 9.000.
- Le rendement des lampes à incandescence (p. ex. une lampe halogène) est plus faible que celui des lampes à décharge (p. ex. une lampe TL).
- Il vaut mieux étudier chaque type d'éclairage en fonction de l'application à laquelle celui-ci est destiné. Ainsi, il est possible d'utiliser des spots à la maison afin de créer une certaine ambiance; par contre, il ne convient pas d'utiliser ce type de lampe sur le lieu de travail, car ceux-ci diffusent des "taches de lumière".
- "Moins de lampes" signifie "baisse de chaleur". En réalisant des économies sur l'éclairage, vous pouvez également faire en sorte qu'il soit moins nécessaire de recourir à la climatisation. Et comme refroidir coûte plus cher que chauffer...

Voici l'affiche relative au premier thème de notre campagne de sensibilisation, "L'éclairage". Les affiches seront distribuées fin septembre dans tous les bâtiments du Groupe.

Vous pouvez coller l'autocollant joint à ce numéro au dessus des interrupteurs présents sur votre lieu de travail. Il vous rappellera, à vos collègues et à vous-même, les bons réflexes à adopter afin de réaliser des économies d'énergie.



client

// Changements d'horaires

Décembre 2006: une offre toujours plus séduisante

// Suivant une tradition bien ancrée, la SNCB apportera des modifications aux horaires de ses trains en décembre. Il s'agira d'un nouveau bond en avant pour le service à la clientèle. Les améliorations offertes cette année résulteront essentiellement de l'achèvement d'un certain nombre de grands travaux d'infrastructure.

Comme tous les ans, la SNCB introduira des modifications aux horaires en décembre, une série de changements destinés à augmenter la qualité et la quantité de l'offre. Ils sont intimement liés à trois importants projets d'infrastructure porteurs d'un accroissement de la capacité et qui prendront fin d'ici décembre.

Premier grand projet, la ligne entre Bruxelles et Louvain qui comptera désormais 4 voies opérationnelles en permanence. Il sera ainsi possible de réaliser un gain de temps de 3 à 6 minutes. Les voies extérieures seront réservées au trafic local et aux rames RER, tandis que les voies centrales serviront au trafic rapide atteignant les 160 km/h (trains IC et trafic TGV).

En décembre, un nouveau viaduc d'entrée sera inauguré à Bruxelles-Midi. Ce viaduc est notamment destiné aux trains à grande vitesse en provenance de France qui ne seront plus obligés de croiser toutes les voies, ce qui leur fera gagner 3 minutes de temps de parcours.

C'est également à la fin de cette année que la courbe de Louvain entrera en service. Ce tronçon permettra de relier directement Hasselt à Bruxelles sans devoir passer par la gare de Louvain. Les voyageurs du Limbourg bénéficieront ainsi d'un gain de temps de 9 minutes.

Les changements les plus importants

Des travaux sur la ligne 36 avaient conduit depuis 1999 au détournement des trains IC E (Tongres-Hasselt-Aarschot-Knokke/Blankenberge) via Haacht et Vilvorde. Ce sera bientôt de l'histoire ancienne: l'IC E va retrouver la ligne 36, avec un gain de 9 minutes à la clé.

Le train direct Bruxelles - Liège deviendra en décembre une relation IC régulière; il parcourra la distance en 51 minutes.





Nouveaux trains P rapides

Deux nouveaux trains P rapides circuleront entre Bruxelles et Hasselt en empruntant la courbe de Louvain, comme 2 autres trains P déjà en service. Il en résultera une diminution significative du temps de parcours entre le Limbourg et Bruxelles. Le train le plus rapide reliera Hasselt à Bruxelles en 49 minutes (70 actuellement).

Un nouveau train P direct desservira les relations Zottegem – Bruxelles et Mons – Bruxelles.

Pendant les travaux d'aménagement des 4 voies entre Bruxelles et Louvain, les voyageurs en provenance de Haacht avaient pu profiter d'une offre exceptionnelle. Maintenant que ce chantier a pris fin, 2 trains P continueront cependant à assurer la pointe du matin et 2 autres la pointe du soir entre Haacht et Bruxelles.

Deuxième phase du RER

Depuis décembre 2003, la SNCB a lancé le projet CityRail sur 6 relations dans et autour de Bruxelles. A partir de décembre 2006, c'est la deuxième phase de ce projet qui va démarrer.

Sur la relation Louvain – Braine-le-Comte, la fréquence des trains sera doublée: 2 trains CR/heure partiront pour Louvain et 1 train L/heure raliéra Braine-le-Comte.

La relation Grammont – Bruxelles sera scindée en un train CR Grammont-Bruxelles-Termonde et un train IR Grammont-Ath-Bruxelles. La suppression de l'accouplement à Enghien permettra de réaliser un gain de temps de 10 minutes.

Desserte de l'aéroport

Il existe déjà des relations directes avec l'aéroport au départ de La Panne, de Gand via Alost, de Mons, de Louvain et de Landen. En décembre, une autre relation directe viendra s'y ajouter à partir de Nivelles. En outre, l'aéroport sera relié à Bruxelles 4 fois

par heure, et ce tant aux heures de pointe qu'aux heures creuses.

Réouverture de certaines lignes transfrontalières

Sous réserve du financement du déficit d'exploitation par l'autorité fédérale, la SNCB envisage de rouvrir les lignes Virton-Rodange et Arlon-Athus-Rodange. Il en résulte un certain nombre de modifications importantes au niveau de l'offre ferroviaire.

Les trains Libramont-Virton seront prolongés toutes les 2 heures vers Arlon via Rodange et Athus.

Journellement, 6 trains de pointe luxembourgeois circuleront entre Luxembourg et Virton.

On prévoit également 8 trains de pointe belges pour des trajets entre Virton, Rodange, Athus et Arlon.

Autres changements contribuant à l'amélioration de l'offre

Les trains de la relation actuelle Turnhout-Manage (IR g) seront limités à Bruxelles-Midi et seront formés d'un matériel de plus grande capacité (voitures à deux niveaux aux heures de pointe). Ce changement sera tout bénéfique pour la régularité des trains sur cette relation. La desserte de Manage restera maintenue au départ de Braine-le-Comte.

De même, les trains de la relation IR b (Anvers-Bruxelles-Midi-Nivelles) seront limités à Bruxelles-Midi.

Modifications de l'offre le week-end

Sur la ligne 38 (Bruxelles – Louvain), la fréquence des trains L sera portée à 1 train par heure (au lieu de 1 toutes les 2 heures). Actuellement, le point d'arrêt d'Alken n'est pas desservi le week-end. A partir de décembre, un train s'y arrêtera toutes les heures.

client

// Un geste à l'égard des clients

Compensations possibles en cas de retard

// La ponctualité figure parmi les priorités permanentes de la SNCB. Malgré tous les efforts consentis, des retards se produisent quand même. Parfois importants, voire récurrents, ils provoquent généralement un agacement bien compréhensible. Dans le contexte de l'art. 47 du Contrat de Gestion et en concertation étroite avec l'Etat fédéral, la Direction Voyageurs présente depuis le 1^{er} septembre un système de compensation pour les retards de trains en trafic intérieur.

Cette mesure repose sur deux principes essentiels: compenser d'une part, les retards répétés d'au moins 15 minutes encourus sur une même ligne, à raison de 25 retards minimum sur une période de référence de 6 mois (la première fois entre le 01.09.2006 et le 28.02.2007), et d'autre part, les retards ponctuels de 120 minutes ou plus.

Les montants compensés équivalent respectivement à 10 % du prix des trajets sur lesquels les retards répétés ont été encourus et à 50 % du prix du voyage en cas de retard de 2 heures et plus, avec un montant minimum de 2,50 euros.

Les compensations seront accordées sous la forme de bons de valeur, hormis pour les titulaires d'une carte train dont le portefeuille électronique personnel sera crédité du montant correspondant.

Notre clientèle a été informée par des communiqués de presse, des articles dans Métro, un mailing aux détenteurs de cartes train. Des dépliants et formulaires de demande de compensation (C282 et C283) sont présents dans les gares et disponibles sur le site www.sncb.be.

En interne, l'Avis 9 B-VG est paru et tous les documents et informations sont visibles sur Intranet (SNCB – Voyageurs – VN – Service Clientèle).

Tout a été mis en place pour informer le



mieux possible les clients et le personnel: n'hésitez pas à user des moyens à votre disposition !

Il est extrêmement difficile de prédire quel sera le volume de demandes de compensation à traiter. En effet, si INFRABEL peut identifier les trains en retard, nous ne connaissons pas le nombre de voyageurs dans ces trains, ni ceux qui auront encouru effectivement les retards minimaux à destination.

Un nouveau bureau, VG.047, a été créé au sein du Service Central Clientèle, pour s'acquitter des tâches de compensation. Une équipe de nouveaux collègues, dont le coût est pris en charge par l'Etat, a pu être recrutée. Encadrée par quelques agents chevronnés, elle continue actuellement à se former. Nous vous la présenterons dans une prochaine édition.

// Grands travaux d'infrastructure

Coup d'envoi des travaux RER sur la ligne 161 entre Ottignies et Bruxelles

// Le 23 août dernier, Infrabel a donné le coup d'envoi des premiers chantiers du RER sur la ligne 161 (Bruxelles-Namur) en Région wallonne et en Région flamande. Ces travaux se dérouleront à Ottignies et à Hoeilaert jusqu'en 2009.



C'est sous le soleil que Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel, Elio Di Rupo, Ministre-Président de la Région wallonne, André Antoine, Ministre régional wallon des Transports, Pascal Smet, Ministre régional bruxellois des Transports et Henri Detandt, Chef de Projet RER auprès de TUC Rail, filiale d'Infrabel, ont donné à Ottignies le coup d'envoi des travaux qui viseront à mettre la ligne 161 à quatre voies entre Ottignies et Bruxelles.

Les allocutions prononcées lors du lancement de ces travaux furent l'occasion pour les autorités politiques présentes de saluer les efforts inlassables d'Infrabel et de sa filiale TUC Rail pour faire du réseau RER une réalité.

Le démarrage de ces travaux importants pour la mobilité dans et autour de Bruxelles fut également matérialisé par un geste symbolique particulièrement spectaculaire: le début de la démolition du pont ottintois de l'avenue des Combattants par Luc Lallemand et deux Ministres régionaux aux commandes d'un engin de chantier.

Une première étape au sud d'Ottignies et à Hoeilaert

C'est en fait sur un tronçon d'un peu plus de 2 km, entre la gare d'Ottignies et la bifurcation de Louvain-la-Neuve ainsi que sur une zone de 1,5 km de long à Hoeilaert que les travaux ont véritablement débuté en août dernier. Ils viseront à poser deux voies de part et d'autre des voies existantes, nécessitant notamment l'élargissement de tous les ponts sur la ligne.



A Ottignies, les travaux programmés jusqu'en 2009 se caractérisent notamment par le renouvellement et la construction de ponts ainsi que par le remplacement d'un passage à niveau par une tranchée couverte. A Hoeilaert, les travaux, prévus jusqu'en juin 2008, concerneront aussi le renouvellement des ponts existants ainsi que l'adaptation de passerelles pour piétons et cyclistes.

La bonne exécution des travaux sera assurée par TUC Rail, filiale d'Infrabel. Un ensemble de mesures spécifiques seront prises afin de limiter les nuisances liées aux travaux proprement dits mais aussi pour réduire l'impact des infrastructures ferroviaires sur le quotidien des riverains, améliorant même leur situation actuelle.

A l'horizon 2012, les 22,5 km de la ligne 161 entre Bruxelles et Ottignies, traversant les trois régions du pays, seront équipés de quatre voies.

Le projet RER dans son ensemble représente un investissement total de 1,4 milliard d'euros pour Infrabel. 466 millions seront directement consacrés à la ligne 161, parmi lesquels 35 sur le tronçon sud de la ligne et 12 pour les travaux d'Hoeilaert Nord.



Pour H. Detandt ces travaux sont avant tout caractérisés par la notion de respect. "Respect des riverains, respect de l'environnement, respect du client SNCB et respect des accords conclus avec les Régions et les Communes".

ici & ailleurs

// Tout look, tout vert

Du neuf autour de la gare de Waregem

C'est le 23 juin qu'ils ont fêté ça, à Waregem. Le Holding SNCB et la commune ont investi 1,1 million d'euros dans des travaux commencés en novembre 2005 et à présent terminés.

Christiane Van Rijckeghem, qui dirige notre district nord-ouest, et Yolande Dhondt, Bourgmestre de Waregem, on joué solennellement des ciseaux pour ouvrir la nouvelle approche de la gare.

Le confort du voyageur

C'est aussi beau que pratique. Le voyageur qui rejoint la gare y trouve un nouveau confort: l'entrée sud est à présent rendue bien visible par la pyramide qui la domine et la placette contiguë.



Yolande Dhondt et Christiane Van Rijckeghem coupent solennellement le ruban.

Les cyclistes rejoignent le nouveau garage couvert par une piste réservée, tracée derrière la gare. Il y a place – gratuite – pour 160 vélos et 12 bicyclettes à moteur dans ce garage, qui sera sécurisé fin de l'année. A terme, un autre espace pourra abriter 252 vélos et 8 motos de plus. En façade, les vieux équipements sont remplacés par 312 nouvelles places.

Et les clients sur quatre roues n'ont pas été oubliés: 205 places de parking en plus, ce qui porte la capacité totale à 385 voitures.

// Nouveau Portal IntraWeb

Les formations Portal vont commencer

// Le projet Portal entre dans la dernière ligne droite: les quelque 300 personnes chargées de publier et gérer le contenu vont découvrir les outils et se former à leur utilisation.

Début janvier 2007, l'IntraWeb changera totalement de look, de technologie et de structure. Il sera disponible au personnel actif de son domicile via Internet, moyennant l'introduction d'un nom d'identification et d'un mot de passe.

Derniers test et formations

Aujourd'hui, les développements sont achevés. Un travail complexe car l'outil doit offrir une large gamme d'avancées techniques par rapport à l'IntraWeb actuel. Le portail

fait appel aux technologies Oracle, choisies par H-ICT.

Les éléments développés ont été testés au sein d'H-ICT et du Team IntraWeb. H-ICT a préparé le matériel destiné à la formation des quelque 300 à 350 personnes qui, dispersées dans tout le Groupe, sont habilitées à publier du contenu. Les inscriptions ont eu lieu en septembre, et les formations seront données de début octobre à la mi-novembre. La formation dure 2 jours pour les webcoordinateurs (responsables web de chaque Direction) et 1 jour pour les webauteurs (personnes autorisées à publier du contenu).

Dès qu'ils auront suivi la formation, les webcoordinateurs et webauteurs recevront les droits d'accès au Portal et s'appliqueront à transférer les informations publiées d'un système à l'autre.

// Trains directs vers l'Allemagne

Un nouveau défi pour les conducteurs d'Anvers Nord

// Depuis fin mai, 26 conducteurs de train du dépôt d'Anvers-Nord assurent régulièrement des convois de marchandises entre le port d'Anvers et Duisburg-Ruhrortshafen ou Neuß.

Depuis le 30 mai, un nouveau train de marchandises circule entre le port d'Anvers et Duisburg-Ruhrortshafen ou Neuß. Ces trains sont remorqués de bout en bout par 2 locomotives belges type 77 (les locomotives de manœuvre diesel les plus récentes) avec aux commandes un conducteur belge. Au cours des premières semaines, les conducteurs de train belges se faisaient encore accompagner par des collègues allemands, mais depuis la fin juin, ils circulent de manière tout à fait autonome sur le réseau allemand. Le train relie l'Allemagne trois fois par semaine via Roosendaal – Breda – Tilburg. Comme le changement de locomotive à la frontière n'est pas nécessaire, on gagne énormément de temps. C'est pourquoi ces trains de marchandises peuvent être proposés aux clients à un prix compétitif.

Nouveau défi

Pour les conducteurs du dépôt d'Anvers-Nord, ces nouveaux convois directs repré-

sentent un défi de taille.

Tout d'abord, il a fallu suivre une solide formation d'environ 5 mois en Allemagne. L'accent y a été notamment mis sur les matières suivantes: la langue allemande, la réglementation sur le réseau de la DB, des exercices sur le simulateur de train, l'inspection en toute sécurité des wagons chargés. Pour finir, ils devaient encore réussir un examen.

En outre, la desserte de ces trains nécessite un décrocher. Les conducteurs arrivent avec leur train en Allemagne après minuit, ils sont donc obligés de passer la nuit non loin de leur destination finale avant de retourner en Belgique avec un autre train de marchandises le lendemain.

Relation Anvers et Zeebrugge - Strasbourg

Le 30 mai, une autre relation directe a elle aussi été inaugurée entre Strasbourg et les ports d'Anvers et Zeebrugge. Pour le moment, la desserte est assurée par deux trains par semaine, mais ce nombre passera probablement à trois dès septembre. La traction de bout en bout est confiée à un partenaire – Sibelit – sans changement de locomotive.



Concours

// Jouez et gagnez des places de cinéma !

// 100 gagnants remporteront chacun deux places de cinéma pour voir le film de leur choix dans l'un des complexes faisant partie du Kinopolis Group: Metropolis Antwerpen, Kinopolis Bruxelles, Kinopolis Gent, Kinopolis Imagibrairie (Braine-l'Alleud), Kinopolis Hasselt, Kinopolis Kortrijk,

Kinopolis Leuven, Kinopolis Liège, Palace Liège.

Renvoyez ce formulaire dûment complété (attention: un seul formulaire par personne !) pour le 31 octobre au plus tard à: Rédaction Connect – Concours « cinéma » – H-CO.001 section 26/2 Pour avoir une chance de gagner, votre réponse doit être correcte pour l'une des deux questions au moins !

Une célèbre actrice (et princesse !) figure au casting du classique du cinéma « le train sifflera trois fois » (titre original: High Noon). Qui est-elle ?

Jon Voight et Eric Roberts sont les deux héros d'un autre film célèbre sorti en 1986, où le train joue le premier rôle ! De quel film s'agit-il ?

Vos coordonnées : (en majuscules)

Nom et prénom :

Numéro d'identification :

Adresse de service complète :

ici & ailleurs

// Informatique

Un prix pour IBIS

En juin dernier, le magazine informatique Data News désignait comme chaque année, les 'ICT managers de l'année'. Le Groupe SNCB a été récompensé pour le projet IBIS (Ivette Bis). Le jury, composé de spécialistes des nouvelles technologies, a estimé avoir rarement vu un projet belge aussi bien pensé qu'IBIS.

C'est en 2003 que les premières réflexions sur le projet IBIS ont démarré. Le nouveau terminal portable devait remplacer IVETTE (d'où le nom IBIS - IVETTE BIS) dont la technologie était dépassée. Les défis à relever étaient d'évoluer vers un appareil dont la maîtrise serait moins

lourde, d'offrir plus de possibilités technologiques et d'intégrer un back-office.

Ont pris part à l'aventure la Direction Voyageurs de la SNCB (un groupe de travail comprenant 13 accompagnateurs de train actifs), le service ICT de la SNCB-Holding, les firmes DZine et Microsoft, fournisseurs des appareils et des logiciels. IBIS offre de nombreux avantages: meilleurs billets livrés aux clients, facilité d'impression des billets, rapidité pour le contrôle des titres de transport, meilleure transmission d'informations à plusieurs endroits et les applications présentes comme ARI, etc.

