

CONNECT // 18

magazine du personnel du groupe SNCB // décembre 2006



// Infrastructures

Le RER en bonne voie

// Qualité

Des gares au top!

// Attention patinage

Quand la chute des feuilles compromet l'adhérence...



sommaire

magazine du personnel du groupe SNCB



// Stratégies

- Audits énergétiques: les résultats page 3
- Première vague de recrutements: plus de 12.600 candidats page 4
- LADIES' DAY: Femmes de défis - Réussir avec passion page 6
- Le RER en bonne voie page 7
- Deux rôles à jouer sur le domaine ferroviaire page 10

// Talents

- L'équipe chargée des compensations est opérationnelle page 11
- Des gares au top! page 12
- Relais Energie: mission possible! page 14
- Notre loco vapeur a un avenir page 15



// Client

- Comment le voyageur cheminot perçoit-il le service en cas de problèmes? page 16

// Ici & ailleurs

- Mons, l'année du dragon page 18
- Quand la chute des feuilles compromet l'adhérence... page 19
- Sensibilisation pour plus de sécurité aux passages à niveau page 20
- Des infos diffusées avec votre fiche de paie page 21
- Un séminaire de 2 jours pour les cadres supérieurs de la SNCB page 21
- Ne chauffons pas plus que nécessaire! page 24



// Bloc Notes

- Train et lecture: une combinaison idéale page 22
- Un album à prix promotionnel... pour les cheminots page 22
- Ils iront tous au cinéma! page 23



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. Goossenaarts, 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

// Energie

Audits énergétiques: les résultats

// Des audits ont été menés dans 7 sites du Groupe. But: constater et proposer des mesures visant l'efficacité énergétique. Il en ressort que des économies substantielles pourraient y être réalisées, en consommation d'énergie et sur la facture!



La consommation d'énergie du 1^{er} semestre 2006 est plus élevée que celle du 1^{er} semestre 2005: notons 17 % de consommation de gaz en plus et une augmentation de 57 % de la facture de mazout. La seule météo, moins clémente de « 13% » le 1^{er} semestre de cette année, n'explique malheureusement pas ceci.

Des audits réalisés par des spécialistes externes, il ressort que les systèmes de chauffage sont le plus souvent mis en cause. L'éclairage est lui aussi mis sous la loupe. En outre, la sensibilisation reste indispensable pour ce qui concerne les PC et l'éclairage justement. A l'Atrium et dans le complexe France-Bara, on gagnerait deux fois 23.600 euros/an si tous les PC étaient éteints en dehors des heures de travail. A l'Atrium, une économie de plus de 35.000 euros/an serait réalisée en adoptant le même réflexe pour la lumière. Ceci vaut toutes proportions gardées pour tous les sites du Groupe. A bon entendeur!

Petit tour des installations auditées.

Bâtiments administratifs: Atrium, ■ France-Bara

A l'Atrium, 92 % de la facture énergétique concerne l'électricité. Il y a 8.000 tubes fluorescents et 1 interrupteur pour 1.000 m² ... Les mesures les plus économes concernent donc la séparation des commandes d'éclairage et l'installation de ballasts électroniques et dimmables. Les 1.500 ventilateurs-convecteurs, tous indépendants,



posent quant à eux un problème de régulation évident. A France-Bara, la recherche de l'efficacité énergétique est en marche. En 2007, il sera procédé au remplacement des chaudières au mazout par des chaudières à condensation: à la clé un gain estimé à 100.000 euros/an. Il faudrait aussi affiner le régime de chauffage aux heures creuses. Le relighting est en cours depuis 1996. Cette année, c'est au tour des couloirs.

Gares: Gand-Saint-Pierre, Roulers, ■ Arlon

Les mesures les plus efficaces concernent généralement le placement de vannes thermostatiques, le choix de lampes économiques et de réflecteurs, la mise en place de systèmes de récupération de chaleur, l'installation de chaudières à condensation et une régulation du chauffage plus efficace. Pour ne prendre que Roulers, où le chauffage pose visiblement problème, la réalisation des mesures adéquates pourrait permettre 29 % d'économies et une réduction de 24 % des



stratégies

émissions de CO₂! A Arlon, on insiste aussi sur le facteur isolation (double vitrage, tuyauteries, calfeutrage des plafonds).

Ateliers Centraux: Malines, Bascoup ■

L'AC Malines présente une facture énergétique de plus de 1.500.000 euros par an. A lui seul, l'Atelier consomme 1/3 du gaz consommé par tous les sites du Groupe. Le remplacement du chauffage vapeur par des radiants alimentés directement par le gaz naturel évite de devoir chauffer la masse d'air dans les autres halles de travail. Les économies potentielles seraient de l'ordre de 200.000 euros/an à condition que les réglages optimaux soient maintenus. A Bascoup, outre le remplacement de l'éclairage, il est proposé de remplacer les chaudières actuelles et de placer des rideaux automatiques aux portes, permettant un meilleur confort de travail tout en réduisant la facture. Les auditeurs préconisent aussi le placement d'une petite unité de cogénération (production d'électricité avec récupération de la chaleur résiduaire) qui est en plus subsidiée par la Région Wallonne.



Qu'est-ce qui sera finalement réalisé?

Si de nombreuses mesures ont un coût gérable, d'autres demandent des investissements lourds. Le Groupe privilégie les projets à temps de remboursement inférieur à 5 ans. Les rapports sont remis aux services concernés qui examineront toutes les mesures proposées, les budgétiseront et appliqueront les mesures retenues. Ces audits doivent aussi stimuler la mise en œuvre de mesures similaires dans les autres sites du Groupe. Le défi, tenable, de réduire nos consommations d'énergie de 7,5 % doit rester un objectif prioritaire!

Pour info: les rapports détaillés des audits sont disponibles sur le site "énergie" de H-SE (accessible via un double clic sur le logo de la campagne dans la page d'accueil d'intraweb)

// Recrutement

Première vague: plus de 12.600 candidats

// A la mi-septembre, le Groupe a lancé sa grande campagne de recrutement. Le temps est venu de faire le point de la situation avec Mireille Protin, responsable de la division H-HR 14 (recrutement et sélection).

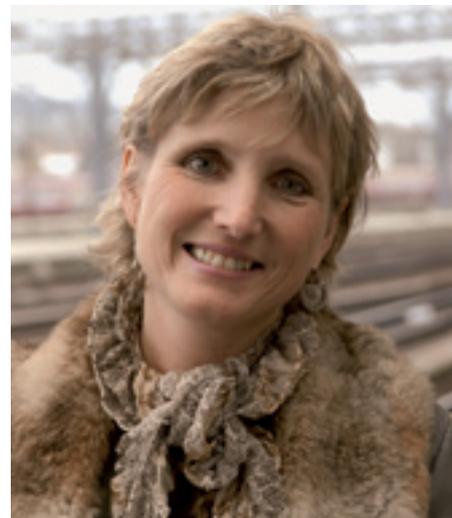
L'originalité des cinq images publicitaires et le nouveau site d'offres d'emploi ont produit l'effet escompté. Début octobre, 9.233 candidats avaient déjà postulé pour un emploi au sein du Groupe SNCB.

La particularité de ces résultats est qu'il y avait davantage de candidats francophones

(5.711) que de néerlandophones (3.522), que le pourcentage de femmes atteignait 19 % et que plus de 65 % des candidats avaient 30 ans et moins.

Continuité

La "success story" se poursuit avec, dans l'intervalle, l'inscription de plus de 12.618



Mireille Protin



Construisez avec nous le train de demain

www.lescheminsdeferengagent.be



// La diversité comme leitmotiv

L'un des principaux objectifs de la grande campagne de recrutement et de promotion de l'image de marque est de favoriser la diversité au sein du Groupe. Les femmes et les nouveaux Belges doivent trouver leur place dans des métiers qui, jusqu'à présent, ne leur étaient pas vraiment "accessibles". C'est pourquoi le Groupe a lancé, en collaboration avec l'Université du Limbourg et avec le soutien de l'Union Européenne, un projet 'Diversité' pour le développement d'outils visant à améliorer la communication sur la diversité. "Il est primordial que les membres de notre personnel - toutes catégories confondues - se sentent bien dans leur travail et dans leur environnement professionnel", selon Mireille Protin. "C'est la meilleure publicité pour une entreprise. Pour atteindre un tel "confort", il faut changer les mentalités, et cela passe souvent par des petites actions quotidiennes. Ce projet doit y contribuer, par exemple, via la publication de brochures, l'organisation de formations et la diffusion de vidéos d'information pour les chefs immédiats qui doivent montrer l'exemple à suivre. Notre but est de parvenir à rédiger une charte pour la diversité et de la faire respecter par tous les responsables du personnel."

personnes. Bien que "l'effet surprise" avec son déferlement de candidatures se soit estompé, un phénomène normal pour une campagne en cours depuis quelques mois, le nombre de candidats ne cesse d'augmenter.

Il n'y a pas eu de revirements notoires dans les tendances qui étaient perceptibles début octobre. La plupart des candidats proviennent toujours de la Belgique francophone, et le nombre de candidates féminines reste stable. De même, la pyramide des âges des candidats demeure inchangée, avec une majorité de candidats entre 18 et 35 ans. Fait étonnant: plusieurs postulants sont âgés de 50 ans et plus.

Sur le plan des nationalités, la diversité est aussi au rendez-vous. Bon nombre de nouveaux Belges ont trouvé le chemin vers le Groupe. Ainsi, l'on retrouve parmi les postulants des personnes originaires de Roumanie, du Cameroun, d'Albanie, du Rwanda ou encore de Tunisie.

Les profils prioritaires sont et restent les conducteurs de manoeuvre pour Anvers et tous types de techniciens. HR met tout en oeuvre afin de traiter les dossiers le plus rapidement possible, et pour un certain nombre de profils, tels que sous-chef de gare et accompagnateur de train, la procédure de sélection bat déjà son plein.

Campagnes spécifiques

Au cours des semaines et mois à venir, HR entend mener des campagnes plus spécifiques dans des médias et régions bien déterminés pour certains profils. Cette approche ciblée porte ses fruits: un spot publicitaire pour le recrutement de conducteurs de manoeuvre diffusé à la télévision locale anversoise a multiplié le nombre de candidatures par 8!

Et l'on met encore les bouchées doubles pour le suivi de la campagne de recrutement. "Nous voulons continuer à organiser et renforcer des campagnes d'information dans les écoles", explique Mireille Protin de Human Resources. "Nous voudrions débiter ces nouvelles campagnes en février 2007. L'objectif est de nous rendre dans une école avec une personne qui travaille au sein du Groupe afin qu'elle puisse parler de son travail de manière très concrète." HR travaille également à la mise en place d'un call center spécial "recrutement" auquel les candidats potentiels pourront, d'ici fin 2006, adresser toutes leurs questions. L'objectif est que le call center soit accessible durant les heures de bureau et qu'en dehors des "heures d'ouverture", un message redirige les candidats vers le site d'offres d'emploi www.lescheminsdeferengagent.be.

stratégies

// Deuxième édition du Ladies' Day à la SNCB

Femmes de défis – Réussir avec Passion

// Cette année, la SNCB a réuni les femmes du Groupe SNCB pour une deuxième édition du Ladies' Day. Le succès était au rendez-vous et les participantes étaient nombreuses et ravies.

Le but de cette journée était d'examiner la position de la femme au sein de notre entreprise et d'essayer de trouver des solutions pour les inciter à mieux s'épanouir dans leur travail.

Actuellement, l'effectif du Groupe SNCB est essentiellement constitué d'hommes. En 1989, il y avait 3 % de femmes à la SNCB, elles sont actuellement 8,5 %. C'est une progression mais cela reste encore faible en regard de la proportion femmes - hommes dans la société civile.

Cette journée était rehaussée par la présence de Madame l'Ambassadeur de Chine, venue partager son expérience exceptionnelle avec les femmes du Groupe.

Edmée De Groeve, Présidente du Conseil d'Administration de la SNCB et instigatrice de la journée a plaidé *"vigoureusement pour que la SNCB reflète l'image d'une entreprise dynamique et moderne"*. Elle a aussi fortement insisté sur *"les compétences de chacune des femmes et de la valeur qu'elles peuvent apporter à la SNCB. Lors des campagnes de recrutements et de promotions, une attention particulière doit être apportée pour que les compétences des femmes soient équitablement évaluées et reconnues, au même titre que celles des hommes"*.



Marc Descheemaeker, Administrateur Délégué de la SNCB, pense qu'il est très difficile de comprendre que malgré que les femmes aient obtenu le droit de vote voici 60 ans, il n'y ait toujours pas plus de 10 % de femmes parmi le personnel du Groupe SNCB. Il en est de même pour les allochtones, dont le pourcentage n'atteint pas 1 % de notre personnel alors que le droit de vote leur a été accordé depuis quelques années.

Quelques réactions des participantes:

"Il aurait fallu inviter des hommes pour avoir un feedback masculin".

"Le lieu et l'organisation étaient parfaits..."

"Plus d'interactivité entre les participantes et les orateurs aurait été bienvenue".

"C'est une très bonne initiative car on se sent mis en valeur".

L'année prochaine

Vu le succès remporté par notre Ladies' Day et l'enthousiasme des participants, il y aura très certainement une troisième édition en 2007 où la SNCB espère rassembler de nombreuses femmes et des hommes aussi!

// Infrastructures RER

Le RER en bonne voie

// Alors que les premiers chantiers RER sont apparus à Ottignies, à Hoeilaart et à Meiser, Connect fait le point sur les chantiers d'infrastructure passés, présents et à venir dans ce dossier capital pour la mobilité dans et autour de Bruxelles.

La nécessité de mettre rapidement en œuvre un Réseau Express Régional dans et autour de la capitale est devenue une évidence.

Pour concrétiser le projet, une adaptation des infrastructures ferroviaires concernées est indispensable afin d'en accroître la capacité et d'améliorer la régularité, la vitesse commerciale des trains et la fréquence des dessertes. D'importants travaux de génie civil et d'équipement ferroviaire sur des lignes existantes et en exploitation doivent donc être entrepris par Infrabel et sa filiale TUC RAIL. Le personnel de celle-ci réalise toutes les études en la matière et supervise la bonne exécution des travaux.

Mises à quatre voies

Les principaux axes ferroviaires de pénétration dans la capitale faisant partie du projet RER font ainsi l'objet d'un dédoublement des voies, portant celles-ci de deux à quatre.

Sur les lignes 96 (entre Bruxelles et Hal) et 36 (entre Bruxelles et Louvain), ces travaux

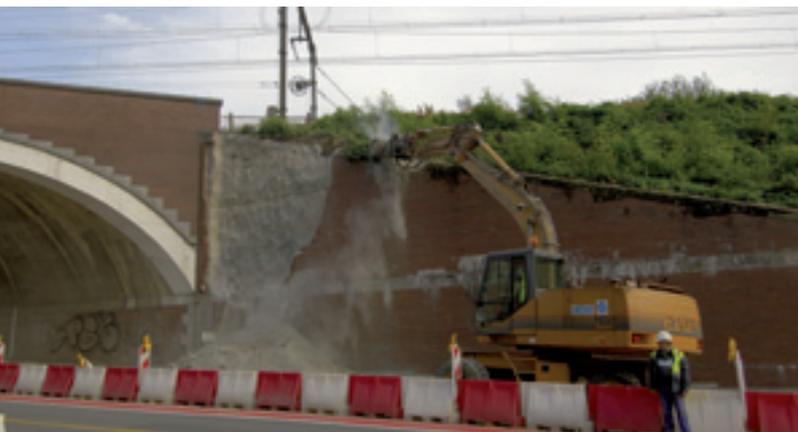
ont été réalisés dans le cadre de la construction des lignes à grande vitesse.

La mise à quatre voies des lignes 124 (plus de 22 km entre Bruxelles et Nivelles), 161 (plus de 22 km entre Bruxelles et Ottignies) et 50A (plus de 14 km entre Bruxelles et Denderleeuw), doit être réalisée pour 2012.

Une entreprise qui se révèle particulièrement complexe compte tenu de la nécessité d'obtenir les permis d'urbanismes requis, de chacune des Régions traversées (deux voire trois dans certains cas), pour chacune des trois lignes restant à adapter.

En Wallonie, les premiers travaux ont débuté sur la ligne 161 au sud d'Ottignies en août dernier, après délivrance du permis d'urbanisme par la Région wallonne le 22 avril 2005. Steeve De Schryver, fonctionnaire dirigeant de TUC RAIL, veille à leur bonne exécution (voir par ailleurs) sous la supervision de Victor Laloux. Sur la ligne 124, après réception du permis d'urbanisme le 10 février 2006, les premiers travaux sont attendus en janvier 2007, au Nord de Braine-l'Alleud et au sud de Waterloo.

En Flandre aussi, les travaux ont débuté sur la ligne 161, à Hoeilaart, depuis l'été dernier, sous le contrôle de Marc Snoeckx,



stratégies

après obtention du permis de la Région flamande le 2 décembre 2004. Sur la ligne 124, en revanche, TUC RAIL est encore en attente de la déclaration de conformité sur l'Etude d'incidence sur l'environnement délivrée par la Région flamande, préalable indispensable pour introduire une demande de permis d'urbanisme. Sur la ligne 50A, le permis d'urbanisme est attendu en janvier prochain. Il devrait permettre de débiter les travaux en août 2007.

En région bruxelloise, des travaux sont en cours sur le tronçon Watermael-Schuman-Josaphat depuis avril 2004 afin de préparer la mise à quatre voies de la ligne 161. Plusieurs ouvrages d'art ont été adaptés ou reconstruits afin de permettre la pose des troisième et quatrième voies et d'autres sont actuellement en chantier. Jo Meersseman, Chef de Projet Exécution chez TUC RAIL, y coordonne les activités des fonctionnaires dirigeants actifs sur le projet: Nest Machtelinckx (génie civil), Marc Snoeckx (Génie civil), Jan Van den Berg (voies), Eric Weemaels (câbles et signalisation) et Martin Nelissen (caténaires).

Le 23 octobre dernier, les premiers travaux liés au RER ont débuté sur la ligne 26 Hal-Vilvorde, à Meiser, pour y aménager des murs antibruit et y rénover les accès au point d'arrêt Meiser. Il s'agit en fait des premiers travaux visant à creuser, dès septembre 2007, un nouveau tunnel ferroviaire de 1250 m reliant la gare de Bruxelles-Schuman, sur la ligne 161, au tunnel ferroviaire du Cinquantenaire, sur la ligne 26, lequel permettra, dès 2012, une meilleure desserte du nord-est de Bruxelles et du quartier européen.

Toujours en Région bruxelloise, les travaux sur la ligne 161, au sud de Watermael, devraient débiter en 2008, après réception du permis qui est attendu en 2007. Enfin, sur les tronçons des lignes 124 et 50A passant sur le territoire de la Région bruxelloise,

Dirk Demuyck à propos du RER: « Faire en sorte que le projet soit acceptable pour tous »

Dirk Demuyck est l'Administrateur délégué de TUC RAIL, la filiale d'Infrabel qui constitue la base du Réseau Express Régional, le RER.



«Le RER est très important pour nous,» dit Dirk Demuyck, «et il représente un énorme défi car le projet est bien plus qu'un simple défi technique. Le RER doit véritablement être intégré sur et à côté des voies existantes qui traversent en grande partie des régions très urbanisées. De plus, les travaux prévus doivent être réalisés sans perturber le trafic ferroviaire existant, déjà très dense sur les lignes concernées.»

«Mais il y a bien plus à faire que de dresser les plans,» poursuit Dirk Demuyck. «Dès le début, nous avons opté pour une approche humaine. Nous avons toujours tenu à ce que le projet améliore la qualité de vie de chacun. Non seulement pour les navetteurs bien sûr, mais encore plus pour les personnes qui habitent dans les environs des lignes qui doivent être adaptées ou élargies. Rendre le projet acceptable pour tous – autorités, utilisateurs et riverains – constituait notre principe de base. Et ce principe de base doit être ressenti et mesurable, à chaque étape du projet, de façon évidente. C'est la clé pour faire du projet RER un succès.»

les demandes de permis d'urbanisme ne pourront être introduites qu'après délivrance des certificats d'urbanisme.

A l'horizon 2012, lorsque l'ensemble des travaux relatifs au projet auront été réalisés, en ce compris la modernisation de toutes les gares et de tous les points d'arrêt concernés, le RER pourra pleinement contribuer à la résolution des problèmes de mobilité dans et autour de la capitale. Infrabel et les autres composantes du Groupe SNCB sont d'ores et déjà à pied d'œuvre pour relever le défi.



// Infrastructures RER

Steeve De Schryver, fonctionnaire dirigeant des travaux à Ottignies

// En août dernier, les premiers travaux ont débuté sur un tronçon de 2,5 km de la ligne 161, entre la gare d'Ottignies et la bifurcation de Louvain-la-Neuve. Steeve De Schryver, fonctionnaire dirigeant de TUC RAIL sur ce chantier, revient pour Connect sur son parcours, les travaux en cours et ses missions.



Steeve De Schryver, fonctionnaire dirigeant des travaux à Ottignies

Ingénieur civil de formation, diplômé de l'Université de Liège, Steeve De Schryver a intégré le Bureau d'Etudes de TUC Rail en 1998. "J'y faisais de la conception d'ouvrages d'art et y assurais le suivi de projets et ma tâche était entre autres de résoudre les problèmes techniques éventuels" explique Steeve. "Je suis devenu fonctionnaire dirigeant alors que je supervisais le chantier des viaducs de José, Herve, Battice et du Ruyff sur la Ligne à Grande Vitesse entre Liège et la frontière allemande. Une fois ce chantier achevé, j'ai eu l'opportunité de venir à Ottignies pour y superviser les travaux qui viennent de débuter. C'est un projet dans lequel je m'investis beaucoup car non seulement il est très important pour la mobilité mais en plus, il présente un caractère réellement innovant...".

Profiter des travaux pour améliorer la situation existante

Outre la mise à quatre voies de la ligne par l'élargissement de la plate-forme ferroviaire (construction de viaducs à tabliers préfabriqués et/ou construction de remblais appuyés contre les remblais existants), cinq ouvrages d'art sont directement concernés par les travaux réalisés dans le cadre du RER.

"Deux ponts seront élargis et un troisième sera remplacé par un nouveau pont construit juste à côté de l'actuel. On saisira également l'occasion pour améliorer les voies à ces endroits et répondre aux attentes exprimées par les riverains et la commune en la matière. Dans le même esprit, un pas-

sage à niveau sera remplacé par une tranchée couverte au dessus de laquelle passera la voirie. Ici aussi, la mobilité ottignoise s'en trouvera améliorée, tout comme la sécurité des usagers du rail et de la route dont les chemins ne se croiseront plus désormais. Enfin, le « PX », croisement à deux niveaux entre les lignes 161 et 140, sera élargi, lui aussi" détaille Steeve.

"L'élargissement des plateformes des ouvrages d'art à l'aide d'éléments de viaduc préfabriqués constitue une vraie innovation. Le RER est le chantier pour lequel cette technique a été mise en œuvre. Ancrés aux talus existants, ces éléments de viaduc nécessitent une emprise réduite et permettent de diminuer le nombre des expropriations, particulièrement en milieu urbain où c'est la solution la plus adéquate". En outre, la construction de murs antibruit réduisant les nuisances sonores liées au passage des trains permet aux riverains de bénéficier, après les travaux, d'une situation grandement améliorée par rapport à celle qu'ils connaissent aujourd'hui.

Profession: Fonctionnaire dirigeant ■

Le rôle du fonctionnaire dirigeant dans l'exécution des travaux est essentiel.

"Etre fonctionnaire dirigeant, explique Steeve, c'est véritablement diriger les travaux, veiller à ce que ceux-ci soient exécutés conformément au cahier des charges, au budget et dans les délais imposés. C'est aussi être l'interface entre l'entrepreneur, les riverains, la commune et Infrabel afin de trouver les bons accords et de travailler dans la confiance et la bonne entente".

"C'est aussi un travail stressant car on assume d'importantes responsabilités, surtout lorsqu'il s'agit d'un projet comme le RER... et on passe donc parfois quelques nuits blanches!", conclut-il.

stratégies

// Ambassadeur, observateur

Deux rôles à jouer sur le domaine ferroviaire

Les murs ont des oreilles. Le train aussi: plein d'oreilles de clients, qui n'écoutent pas tout, mais captent des tranches de conversations et les retiennent. Hier, dans le silence d'un train pas trop rempli, j'ai entendu un échange entre deux cheminots manifestement énervés: une diatribe forte, à base de "on n'y arrivera jamais", "c'est vraiment des imbéciles", "ils se foutent de nous", "j'en ai assez de travailler là"... Client "ordinaire", j'aurais facilement imaginé un chemin de fer totalement essoufflé, dépourvu d'avenir, qui ne tient encore qu'à coup de mensonges. Cheminot, je peux interpréter et tirer des conclusions moins sombres.

Mais je trouve malheureux de faire ainsi un croche-pied à l'image de sa propre société. Dites à ces collègues de dérouler leurs commentaires en privé, mais pas là où ils donnent l'impression de cracher dans la soupe.

Cet e-mail est tombé sur un pc à la rédaction de Connect. Qui s'est interrogée: on en parle, on garde le silence?

Et le choix a été d'en parler. Afin d'appuyer l'idée de ce collègue qui voit en nous tous des ambassadeurs de nos trois sociétés et qui soupçonne que ce que nous en disons publiquement pourrait peser lourd sur l'opinion que les gens s'en font.

Ambassadeur, c'est un des rôles que nous pouvons jouer dans les trains – et les gares – au profit des sociétés de notre Groupe. Si cette idée nous laisse indifférents, il est quand-même permis de penser que la discrétion est le meilleur comportement dans un tel lieu public. Nous ne serons pas ambassadeurs, mais pas davantage fossoyeurs de l'image de notre entreprise.

Observateur: une démarche bien utile

Et toutes comptes faits, nous pouvons jouer un autre rôle, qui ne manque pas de pertinence dans un monde où un certain niveau de violence ambiante engendre des heurts,

des agressions, de la délinquance. Garder l'œil ouvert, exercer sa vigilance: nous voilà alors, si on peut le dire comme ça, "gardiens de la sérénité". C'est un service que nous pouvons rendre à notre employeur et aux services de sécurité mis en place sur l'ensemble du réseau.

Il existe un numéro de téléphone gratuit, le 0800 30 230, annoncé par des affichettes dans les gares et les trains, au bout duquel un service de garde enregistre toutes les alertes à propos de ce qui se passe sur le domaine ferroviaire. Pas question de jouer au mouchard ou au simili-détective. Mais simplement de participer d'une manière active et volontaire à ce qu'on appelle le contrôle social. Notre territoire, notre outil, notre clientèle, nos collègues, nous pouvons ainsi les surveiller, les protéger. Sans en faire une idée fixe mais en y mettant de l'attention.

Un pickpocket repéré? 0800 30 230: cela permettra peut-être de le faire coincer en flagrant délit. Un fameux service rendu aux clients du train!

Un groupe s'exprime nerveusement? A tenir à l'œil avant qu'un banal incident dégénère, auquel cas l'appel au 0800 30 230 est évidemment de rigueur.

Tous les gsm ont une fonction "appels abrégés". Un numéro enregistré, une pression un peu plus longue sur l'une des touches du clavier, et la communication est immédiate. Pourquoi ne pas enregistrer ce numéro d'alerte parmi les appels abrégés? Ca rend efficace et c'est bon pour maintenir une ambiance calme!



talents

// Nouveau team chez Voyageurs

L'équipe chargée des compensations est opérationnelle

// Le 1^{er} septembre 2006, la Direction Voyageurs a mis sur pied une procédure de compensation des retards de trains pour le trafic voyageurs du service intérieur. Quelques mois plus tard, il est grand temps de rendre une petite visite à l'équipe qui s'en occupe.

La nouvelle procédure de compensation a déjà fait l'objet d'une présentation détaillée dans un précédent numéro de Connect. A l'époque, on a également mentionné le fait qu'une nouvelle équipe de collaborateurs allait être recrutée pour former le bureau B-VG 047, avec pour tâche le traitement des demandes de compensation. Onze des dix-huit collaborateurs prévus sont déjà à pied d'œuvre. Aujourd'hui, nous avons rendez-vous avec le dirigeant de ce bureau, Bernard Rousseau, qui va nous présenter son équipe.

Connect: Je constate que vous disposez d'une équipe jeune et motivée!

Bernard Rousseau: "En effet. L'âge moyen ne dépasse pas de beaucoup les 25 ans, bien que je contrebalance à moi seul cette moyenne. Mais c'est un réel plaisir de travailler avec ces jeunes gens motivés. Elles et ils génèrent une ambiance collégiale et dynamique."

Aurélie Jonnart: "Je ne puis que confirmer ce point! Il règne dans ce bureau une chouette entente."

Connect: En quoi consiste au juste votre travail?

Bernard Rousseau: "Actuellement, nous ne devons traiter que les retards excédant 120 minutes; aussi disposons-nous encore de temps pour aider le Service Clientèle de Voyageurs à répondre à des plaintes. Mes nouveaux collègues ont de ce fait également la possibilité d'étendre leurs connaissances tout en acquérant de l'expérience. A compter de mars 2007, nous recevrons toutefois les demandes de compensation concernant les retards fréquents (au moins 25 fois en 6 mois) d'au moins 15 minutes. Ces dossiers vont selon toute logique accaparer l'essentiel de notre attention. D'ici fin

janvier, notre équipe se renforcera de 7 agents pour y faire face."

Karen Vermeiren: "J'aimerais ajouter à cela qu'il est agréable de pouvoir de temps à autre traiter des plaintes, pour changer. Cela permet de varier le travail. J'espère que ce sera encore possible à l'avenir."

Bernard Rousseau: "En tout cas, c'est un point de vue que je partage avec mon chef de division et que nous allons défendre. Si nous pouvons offrir à ceux que la chose intéresse l'opportunité d'être polyvalents, nous pourrions créer une motivation professionnelle plus élevée. C'est d'ailleurs concevable pour l'ensemble du Service Clientèle B-VG 04. Ainsi par exemple, ces personnes s'occuperaient des compensations, mais selon leur disponibilité, pourraient épauler (à charge de revanche) le Call Center ou les bureaux de traitement des plaintes et, le cas échéant, pallier à des besoins impératifs et urgents."

Connect: Les tâches que comporte votre job vous plaisent-elles? Répondent-elles à vos attentes?

Nicolas Behets: "Je suis en fait fort satisfait de mon travail, mais c'est surtout le changement que je trouve intéressant. Espérons que cela sera possible à l'avenir. La seule chose qui me pèse encore, ce sont les longs trajets entre mon domicile et Bruxelles. Mais cela finira bien par s'arranger, je suppose."

Thomas Seynnaeve: "En soi, le travail est intéressant, mais je souhaiterais un peu plus de variété. En fin de compte, nous avons tous fait des études pendant un certain nombre d'années."

Geoffray Hastir: "Ce qui me plaît jusqu'ici dans ce travail, est le fait qu'on ne peut pas dire avec certitude aujourd'hui ce que l'on va faire demain. Tout dépend un peu de la situation sur notre réseau ferroviaire."

Connect: Votre bureau n'existe que depuis quelques mois à peine. Y a-t-il certaines choses qui ne sont pas encore tout à fait au point – je pense notamment aux applications informatiques?

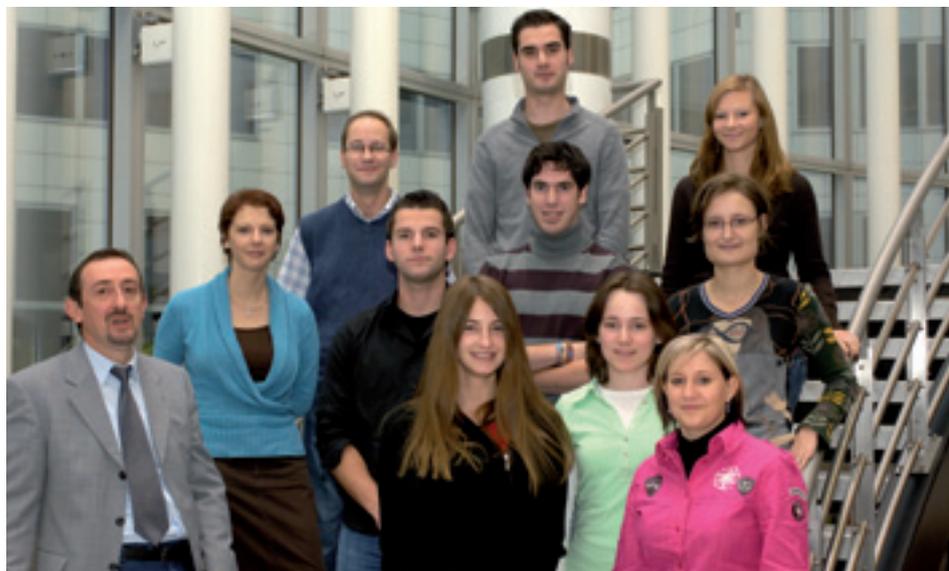
talents

Bernard Rousseau: *"Comme lors du démarrage de tout nouveau projet, nos applications informatiques doivent guérir de leurs maladies de jeunesse. Tout n'est pas encore parfait. Cela n'a pas été chose facile pour les collègues d'ICT de démarrer tous les programmes requis en l'espace de quelques mois. Aujourd'hui, nous espérons surtout que, d'ici le 1^{er} mars, le niveau d'informatisation permettra de réduire bien davantage le temps de traitement des dossiers de retards fréquents."*

Kristof Goeminne: *"J'aimerais ajouter quelque chose à cela. Ce serait beaucoup plus facile pour nous si les clients pouvaient introduire eux-mêmes, au fur et à mesure, leurs retards d'au moins 15 minutes directement dans notre système. Ainsi nous pourrions éviter les pics en étalant le travail de vérification sur tout le semestre."*

Connect: Est-il également prévu une formation?

Bernard Rousseau: *"Jusqu'à présent, mes nouveaux collègues ont appris avec nous, les trois 'anciens', surtout sur le tas. Mais il est bien prévu une formation générale d'ici la fin de cette année. Cette formation sera complétée par une approche pragmatique du service des trains de voyageurs, des cau-*



1^{ère} ligne, de gauche à droite: Bernard Rousseau, Emmanuelle Vrancken, Sophie Ninane, Aurélie Jonnart
2^{ème} ligne, de gauche à droite: Sandra Vranckx, Nicolas Behets, Kristof Goeminne, Aude Delval
3^{ème} ligne, de gauche à droite: Geoffray Hastir, Thomas Seynnaeve, Karen Vermeiren

ses des retards, de l'organisation de la chaîne d'information...

En conclusion, si nos attentes sont rencontrées, le Bureau B-VG 047 sera à l'heure au rendez-vous. Je voudrais terminer, à titre personnel, par un vœu: que les principes et la procédure qui résultent de l'article 47 de Contrat de gestion puissent évoluer vers plus de simplicité."

// Qualité

Des gares au top!

// Le nouveau plan stratégique de H-PA inclut la désignation d'Area Managers, City Stations Managers et City Stations Assistants. Ils seront les garants d'un haut service de qualité pour les 37 gares les plus importantes du pays.

L'objectif de Patrimoine est d'investir dans la rénovation des gares, de gérer activement les 37 gares les plus importantes et de garantir une qualité comparable dans les autres gares, dont l'exploitation sera concédée à la SNCB sur base de Service Level Agreements (sorte de charte qualité). Les

autres missions concernent la valorisation du patrimoine immobilier du Groupe, la gestion des bâtiments administratifs et la mission de bureau d'études. Avec à la clé: la satisfaction du client, des processus de gestion performants, du personnel compétent et une bonne santé financière.

Connect a rencontré Evelyne Michel et Philippe Rosseels, Area Managers. Avec trois questions.

C: Qu'est-ce qui vous a le plus motivé pour postuler à cette fonction?

EM: "La diversité des activités à accomplir pour faire de nos gares des espaces agréables et conviviaux. Mais aussi l'envie de changer d'horizon et de travailler dans une région que j'aime."

PR: "La fonction d'Area Manager me paraît particulièrement variée par les missions d'ordre multiple qui nous sont confiées et par les responsabilités à assumer."

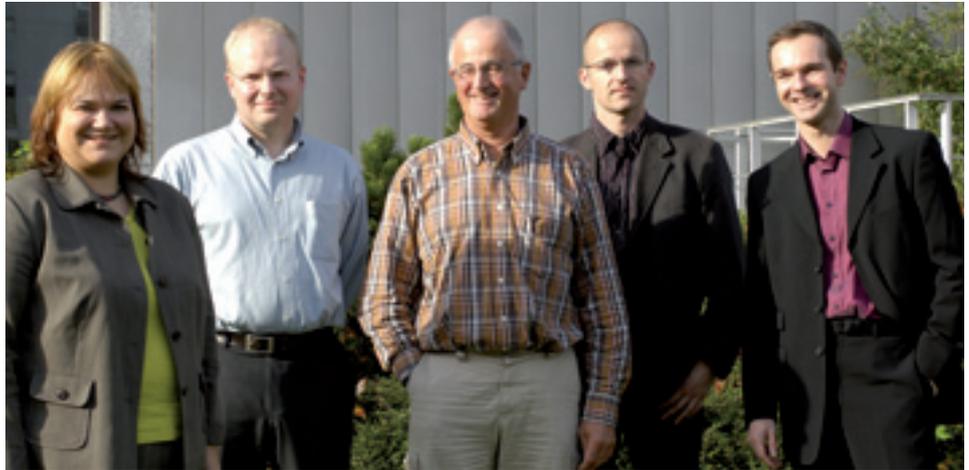
C: Quels aspects de votre expérience passée pourrez-vous apporter à ce nouveau job?

EM: "Une solide expérience en communication et relations publiques, le sens du contact et l'envie de mieux répondre aux désirs de nos clients."
PR: "L'expérience m'a permis d'avoir une vision globale de l'activité Voyageurs (directives, politique commerciale et contraintes liées au contrat de gestion) et des problèmes auxquels notre personnel et les voyageurs se trouvent quotidiennement confrontés (sécurité, agressions...)"

C: Parmi vos nouvelles missions, qu'est-ce qui vous tient le plus à cœur de réussir?

EM: "Sécuriser les gares, les animer, les rendre attractives et leur rendre une place centrale dans des villes où la mobilité devient un enjeu majeur de développement."

PR: "L'arrivée des voyageurs dans une des grandes gares de la Région de Bruxelles-Capitale doit être rendue agréable, l'accessibilité aisée et l'environnement propre et accueillant. Ils doivent pouvoir flâner avec plaisir dans nos espaces et dans les commerces en attendant leur train."



Les 5 Area Managers, de gauche à droite: Evelyne Michel, Michel Vanderlinden, Vincent Van Houtryve, Toon Commerman et Philippe Rosseels.

37 gares: les acteurs

Les Area Managers seront les chefs de file de l'objectif « qualité » pour les 37 gares les plus importantes et leurs environs. Ils seront aidés chacun par deux City Stations Managers. Encore à désigner: des City Stations Assistants.

Zone Centre

AM: Philippe Rosseels (Bruxelles).

CSM: Marc De Grove, Herman Boterberg (ad interim).

Zone NO

AM: Vincent Van Houtryve (Gand).

CSM: Jan Ottoy (Gand), Frank Debaene (Bruges).

Zone NE

AM: Toon Commerman (Anvers).

CSM: Guy Van Stevens (Anvers), Mathieu Meylaers (Louvain).

Zone SE

AM: Michel Vanderlinden (Liège).

CSM: Frédéric Fickers (Liège), J.-C. Gillet (Namur).

Zone SO

AM: Evelyne Michel (Charleroi).

CSM: Denis Chintinne (Charleroi), Béatrice Descamps (Mons).

Leur tableau de bord

Leurs missions consistent, pour leurs gares, à améliorer l'accueil à la clientèle, à s'assurer de la propreté et du bon entretien, à optimiser les fonctions commerciales, à gérer les espaces (y compris les parkings et les concessions), à définir les besoins en sécurité, à améliorer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR), à penser intermodalité et à veiller à l'utilisation rationnelle de l'énergie. Il s'agit aussi de gérer la bonne exécution des SLA passés avec la SNCB, Infrabel et les concessionnaires.

Leurs priorités

D'une enquête Ipsos réalisée en juin dans les « 37 gares », il ressort que l'ambiance, la propreté, la sécurité, la mobilité et les services aux PMR sont les besoins principaux de la clientèle. Un programme d'actions a démarré dans la foulée. Pour les Area Managers et leurs collaborateurs, les priorités sont donc très concrètes. Dans leur agenda figurent notamment les points suivants: l'évaluation de la situation dans leurs gares, la définition des moyens nécessaires pour atteindre les objectifs en terme de qualité et de service au client, l'élaboration du dossier prévention incendie, la mise en place de la nouvelle gestion des parkings dont la responsabilité incombera en grande partie à H-PA dès le 01/01/07, la collaboration active pour dynamiser les concessions, grand pourvoyeur de revenus.

// Action

Relais Energie: mission possible!

// Sylvain Gosée est 1^{er} chef de secteur technique à l'AT Schaerbeek et il y est Relais Energie. Nous l'avons rencontré pour Connect.

Que vous inspirent les chiffres de la consommation énergétique du Groupe et les résultats des audits énergétiques?

"On veut réduire les consommations d'énergie, mais en même temps, on vit dans une société énergivore basée sur le confort et le bien-être. Notre mission est donc de faire une vraie chasse au gaspi!"

Qu'avez-vous fait pour être connu à l'Atelier?

"Mon chef immédiat en a informé tous ses collaborateurs. Dès que les gens constatent quelque chose, ils me contactent. Récemment, un chef de bureau m'a signalé qu'un chauffage était inutilement bloqué sur 5. On a réglé tout de suite ce problème de vanne thermostatique."

Etre Relais Energie, c'est facile?

"A Schaerbeek, le terrain est favorable car les agents sont pour la plupart des techniciens qui sont déjà très au fait de ces questions. Je constate aussi que dans les gares, la tâche du Relais Energie est plus difficile car il doit demander de l'aide à d'autres services; les espaces à chauffer sont souvent plus vétustes et immenses."

La sensibilisation, c'est difficile?

"Les gens font de réels efforts et les menta-

lités évoluent! Même s'ils sont parfois défaitistes, je leur explique que ce sont les petites économies qui, mises bout à bout, donnent les grands résultats."

Que faites-vous pour soutenir la campagne?

"On ne l'a pas attendue pour agir: je fais des notes, des briefings et je parle 'énergie' aux conférences de sécurité. J'explique aussi l'aspect écologique qui est primordial. En 2050, il faudra chaque fois 2 ans à la Terre pour renouveler ce qu'on consomme en un an. Il faut donc voir plus loin!"

Quels sont les projets techniques déjà réalisés?

"On a regroupé des activités et rassemblé les gens dans des locaux suffisamment grands pour être confortables: on y gagne en chauffage et en éclairage. Je projette aussi de prévoir pour les installations sanitaires des panneaux solaires. Idéalement, il faudrait passer du chauffage au mazout vers le gaz naturel, moins cher et plus respectueux de l'environnement. Mais ce sont là des projets qui demandent des budgets. Je prône aussi des projets moins onéreux qui peuvent faire la différence: mieux répartir les circuits d'éclairage, prévoir des détecteurs de luminosité, des modules électroniques d'extinction automatique de l'éclairage."

Le défi peut donc être relevé?

"Oui! En plus des améliorations techniques à réaliser, le travail de sensibilisation y sera pour beaucoup: il faut sans cesse répéter les messages et corriger les mauvaises habitudes. Mais le plus dur, à mon avis, même si ça ne concerne pas notre mission, c'est la traction, très énergivore surtout si l'offre de trains, la vitesse et le confort ne font qu'augmenter."



Sylvain Gosée.



Economiser l'énergie, un réflexe naturel !

// Patrimoine historique

Notre loco vapeur a un avenir

// Depuis trois ans, la SNCB-Holding a retrouvé son fleuron historique: la locomotive à vapeur 29.013. La conduite de cet engin de traction étant un art en soi, la SNCB constitue, en concertation avec la SNCB-Holding, une nouvelle équipe de conducteurs de train à vapeur.



Petit rappel historique

La locomotive 29.013 faisait partie d'une série de machines à vapeur qui avaient été commandées durant la période qui a suivi la Seconde Guerre Mondiale. A l'époque, la SNCB avait un besoin urgent d'un nouveau parc de locomotives à vapeur pour remplacer le matériel endommagé pendant la guerre. L'industrie nationale n'étant pas en mesure de satisfaire à la demande, la commande a été passée auprès de quelques sociétés nord-américaines et canadiennes. La locomotive à vapeur 29.013 est la seule de sa catégorie qui est encore maintenue en circulation en Belgique.

En 2001, l'ancienne SNCB a décidé de confier la restauration en profondeur de la locomotive à l'atelier DB de Meiningen en Allemagne. La restauration a pris deux ans, mais en novembre 2003, l'objectif était enfin atteint: la 29.013 est rentrée en Belgique lors d'un parcours spécial entre Montzen et Schaerbeek.

Aujourd'hui: former des "machinistes"

Le 20 décembre 1966, la locomotive 29.013 assurait le dernier train de voyageurs en traction vapeur entre Ath et Denderleeuw. Elle a ensuite rejoint le patrimoine historique et elle ne remorque plus aujourd'hui que des trains spéciaux, souvent composés de voitures historiques.

Pour pouvoir continuer à assurer ces trains, la SNCB a constitué, en étroite collaboration avec le service H-P&E.022, responsable du matériel historique, une nouvelle équipe de conducteurs de train à vapeur, qui est actuellement en formation. La sélection s'est effectuée sur la base de critères stricts puisqu'il s'agit d'un patrimoine historique de grande valeur qui présente en outre un coût de fonctionnement élevé.

Début juillet, les premiers parcours de formation ont déjà eu lieu entre Vilvorde et Louvain. Ils ont été suivis par des parcours entre Bruxelles et La Louvière les 23, 24 & 25 novembre.



talents

// Ligne 50: 150 ans d'existence

Parcours en train à vapeur entre Denderleeuw et Schellebelle

// La ligne 50 entre Bruxelles-Nord et Schellebelle existe depuis 150 ans. Pour célébrer l'événement, diverses festivités ont été organisées le 10 septembre à Denderleeuw.

La gare de Denderleeuw entretient des rapports privilégiés avec les trains à vapeur. C'est dans cette gare que, le 20 décembre 1966, la locomotive à vapeur 29.013 a terminé son dernier parcours voyageurs en service normal. Quarante ans plus tard, la locomotive reprenait du service, pour un parcours entre Denderleeuw et Schellebelle. L'événement a connu un énorme succès: pas moins de 1.290 billets ont été vendus. Au Kasteeltje, à Denderleeuw, était en outre ouverte une exposition des plus intéressantes sur l'histoire de la ligne 50. Même les plus petits n'ont pas été oubliés: ils avaient à leur disposition un château gonflable et un stand de maquillage.

Une tranche d'histoire

Les travaux d'aménagement de la ligne 50 ont démarré en novembre 1853. Il fallut attendre 1856 avant de disposer d'une liaison directe entre Bruxelles-Nord et Schellebelle.

Grâce à cette nouvelle liaison directe, la gare de Denderleeuw devint l'un des noeuds ferroviaires les plus importants. En 1910 débuta l'aménagement de la ligne 50A (liaison directe Bruxelles – Ostende), avec un embranchement à Denderleeuw. La nouvelle ligne est entrée en service en 1930.

client

// Enquête IRT

Comment le voyageur cheminot perçoit-il le service en cas de problèmes?

// Chaque année, en octobre (et c'est le cas aussi en 2006), des cheminots volontaires se prêtent à une enquête consacrée à l'information des voyageurs. L'information en cas de perturbation du trafic fait l'objet d'une tranche de l'enquête sur laquelle se penchent particulièrement les coordinateurs du projet IRT.

Les lecteurs de Connect connaissent bien le baromètre qualité, dont on leur présente régulièrement les résultats. Il s'agit d'un sondage trimestriel auprès des clients voyageurs qui montre comment évolue dans le

temps la satisfaction de ces derniers quant à certains aspects du service.

Il existe une autre enquête, nettement moins connue: l'enquête IRT (Information in

client

Real Time) menée chaque année en octobre. Là, ce sont des cheminots volontaires qui observent le fonctionnement du service jour après jour, voyage après voyage, portant leur attention sur l'information globale et sur celle donnée en cas de perturbation du trafic. Pendant un mois, les cheminots se prennent pour de vrais clients. Les 239 volontaires d'octobre 2005 ont ramené au service chargé de l'enquête 4.889 questionnaires, un sacré paquet à dépouiller en plus du travail habituel. Et le paquet sera plus épais encore pour 2006.

Un regard attentif, voire sévère

L'objectif de l'enquête IRT est de voir comment le service s'adapte aux perturbations et de quelle manière le personnel accompagne et informe la clientèle au moment où cela ne tourne pas trop rond. Après analyse, des mesures peuvent être décidées pour améliorer la situation au quotidien et le personnel en contact avec les clients peut évaluer la manière dont il a réagi et prendre des résolutions pour réagir mieux sur le terrain.

Le fait d'être cheminots et volontaires met les enquêteurs dans des dispositions particulières. Ils sont probablement plus attentifs à des aspects dont ils entendent parler régulièrement et peut-être un rien plus sévères que les clients ordinaires.

Aboutir à des résultats plus fins

Le nombre de volontaires double presque chaque année depuis le lancement de cette enquête. Cela débouche sur une plus grande diversité des lignes parcourues, des gares fréquentées et des services examinés. Cela donne par conséquent des résultats plus fins, à une échelle plus large.

Grosso modo, en 2005, les résultats n'ont pas radicalement différé de ceux de 2004, sauf sur certains points à caractère technique. Exemple: l'information donnée sur

écran dans les gares. Statistiquement, la situation semble s'être dégradée. Mais à bien y regarder, ce n'est sans doute pas le cas. Les gares dotées d'écrans se trouvent surtout sur les grandes lignes. Celles-ci comptaient pour 60 % des observations en 2004 mais ne comptent plus que pour 31 % en 2005, ce qui change singulièrement l'échelle de référence et mène à nuancer les conclusions tirées de l'enquête.

Améliorer le service en permanence

Le questionnaire va vraiment dans les grands détails. Pour prendre un exemple, à propos des retards enregistrés lors d'un déplacement, il demande:

- s'il y avait du retard au départ;
- où le retard s'est produit (avant l'arrivée du train en gare ou dans la gare même);
- si le retard est survenu en cours de route;
- pour quelle raison;
- si la correspondance a pu être prise;
- si de l'information à propos du retard a été donnée en gare de départ, dans le train, en gare de correspondance;
- et de quelle manière elle a été donnée;
- etc.

Tout cela n'est-il pas un peu vain? Pas du tout. Des observations enregistrées se dégagent nombre de données intéressantes sur la rapidité de réaction du personnel chargé d'informer les clients, sur la qualité des installations sonores dans les trains comme dans les gares (annonces claires, bien audibles ou non... et pour quelles raisons), sur la correction des informations données (que le voyageur peut vérifier a posteriori) et leur quantité, sur la présence active (et visible) de l'accompagnateur dans le train, etc. Le tout permet de travailler pro activement et de manière constante à l'amélioration des techniques et de la pratique professionnelle, dans l'intérêt de la qualité du service et, en fin de compte, de la satisfaction des clients.

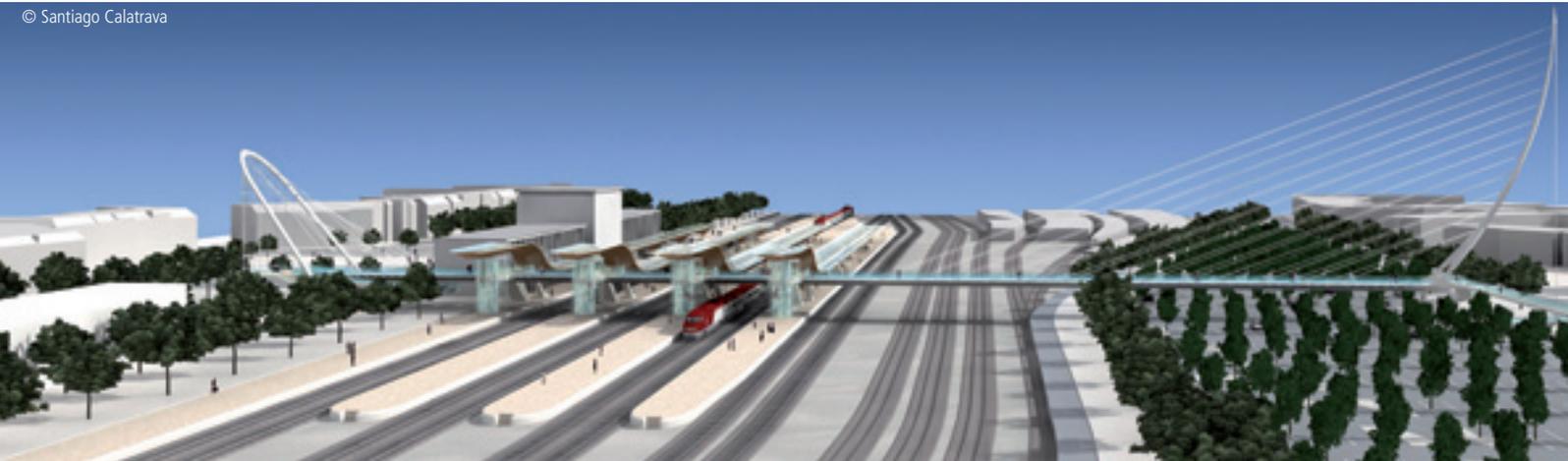
ici & ailleurs

// Gares

Mons, l'année du dragon

// En 2010, la gare de Mons et ses abords auront un nouveau visage: passerelle reliant le centre-ville aux Grands Prés, couverture vitrée des quais et parking de 800 places. Le tout signé par l'architecte des Guillemins.

© Santiago Calatrava



Mons voit passer chaque jour 20.000 voyageurs. Depuis 1950, date de son édification, la gare n'a jamais bénéficié d'une rénovation en profondeur. Dans la foulée de la modernisation de gares comme Namur, Liège, Charleroi, Anvers ou Louvain, Mons reçoit maintenant sa part du gâteau: un budget de 35 millions d'euros lui sera consacré pour réaliser une première phase de travaux.

Le Groupe SNCB et Euroliège-TGV ont confié les clés du projet à l'architecte Calatrava, vainqueur du concours devant 14 autres candidats. Le concours portait sur l'acte 1 de la rénovation de la gare: la passerelle, la couverture des quais et le parking paysager.

Une passerelle très Calatrava

Quoi de neuf donc? Le plus spectaculaire sera assurément la passerelle. En surplombant les voies, ce ruban aérien tendu de filins métalliques jettera un pont de 150 mètres entre la gare et les Grands Prés. Il sera accessible aux piétons, cyclistes et personnes à mobilité réduite. On y accèdera via un escalier et une rampe situés de part et d'autre de ses bases.

Indépendante du bâtiment voyageurs lui-même, la passerelle offrira un accès direct

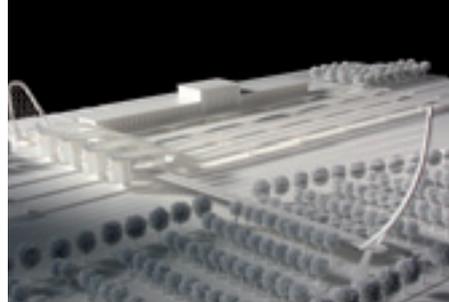
aux quais via ascenseurs et escalators. Dans le style architectural de la passerelle, les quais recevront une couverture vitrée, abritant ainsi les voyageurs des intempéries. La passerelle reliera les quais à un tout nouveau parking paysager de 800 places érigé entre la gare et les Grands Prés. Sa proximité avec le réseau routier offrira un accès encore facilité à la gare et à la ville.

Chirurgical

Le projet a pour objectif de rendre la gare accessible des deux côtés de la ville. Non seulement, il améliorera sensiblement l'accueil à la clientèle, mais il retendra le tissu urbain, recousant les cicatrices dues au passage du rail dans une ville littéralement coupée en deux. Dans la foulée, le projet prévoit aussi de supprimer des voies qui ne sont plus utilisées, lissant ainsi le paysage ferroviaire.

Après une année et demie d'études, les travaux pourront commencer au second semestre de 2008, pour se terminer en 2010. La rénovation du bâtiment principal - extérieur et intérieur - interviendra dans un second temps. En attendant, la Ville de Mons prévoit de moderniser la place de la gare et ses alentours.

© Alain Janssens



La passerelle ferait-elle référence au dragon du Doudou, avec sa gueule béante d'un côté et sa queue fièrement dressée de l'autre? C'est Calatrava lui-même qui fait ce clin d'œil!

// Attention patinage!

Quand la chute des feuilles compromet l'adhérence...

// Le retour de l'automne marque aussi le retour des problèmes d'adhérence. Connect a rencontré l'une des équipes d'Infrabel qui utilisent l'engin spécial de nettoyage des rails à l'aide de jets d'eau sous très haute pression.

En automne, les fibres des feuilles écrasées entre les rails et les roues des trains au passage de ces derniers produisent sur le rail une empreinte caractéristique présentant la forme de taches noires. Lorsqu'un train passe sur celles-ci alors qu'elles viennent d'être humidifiées par la rosée du matin ou une petite pluie fine, les fibres résiduelles des feuilles écrasées qui composent ces tâches sont emportées par la roue du train et se redéposent partiellement un peu plus loin à chaque tour de roue. La reproduction de ce phénomène sur une zone déterminée, en fonction du nombre de feuilles qui y ont été écrasées, provoque le problème d'adhérence que rencontre parfois le matériel roulant.

A la découverte du "nettoyeur"

Chez Infrabel, un véhicule spécial, acquis en 2000, parcourt la ligne 15 Hasselt-Mol pour y nettoyer les rails et lutter contre le manque d'adhérence et les petits tracas que les feuilles mortes peuvent causer aux circuits de voie. Une machine qui, du reste, intervient également en d'autres endroits du réseau.

"Sur la ligne 15", explique Joseph Willems de la division I-I.911 qui nous conduit jusqu'à

l'engin stationné à Hasselt, "le problème d'adhérence est principalement dû au faible nombre de trains qui y circulent, à l'absence de trafic marchandises lourd et à la nature spécifique du matériel roulant moderne utilisé sur la ligne pour le trafic voyageurs. De mi-octobre à mi-décembre, trois nuits par semaine, notre équipe procède au nettoyage d'un tronçon de la ligne."

Alors que nous découvrons l'engin, Benny Menten, l'un des membres de l'équipe qui utilise le « nettoyeur » et qui veille à son entretien, nous fait faire le tour du propriétaire. "C'est de la cabine de commande, en tête du convoi, que l'on contrôle toutes les opérations de nettoyage," explique-t-il. "Notre compresseur projette l'eau claire contenue dans la citerne de 70.000 litres à une pression de 1.000 bars grâce à un moteur de 300 kw."

Nous montons à bord et faisons la connaissance de Geert Schepkens et Johnny Hensen. Machinistes pour Infrabel, ils vont nous emmener tester le « nettoyeur » dans le faisceau de voies non loin de là. Tandis que Geert rejoint la locomotive, Johnny s'empare d'une radio. C'est lui qui, depuis la cabine de commande, va guider Geert dont la locomotive, située en queue de convoi, pousse la machine pendant sa progression.

"Une fois l'eau sous pression projetée sur les rails, le convoi ne progresse plus qu'à 5 ou 10 km/h pour un nettoyage efficace", précise Tony Pollaris de I-I.NE.04, "et personne ne peut se trouver le long de la voie qui est d'ailleurs mise hors service. La pression est telle qu'un petit cratère apparaîtrait dans le rail si l'engin restait stationnaire..."

La démonstration terminée, il est déjà temps pour nous de regagner le faisceau de garage et de nous séparer des hommes de l'équipe de Gui Klykens, Ingénieur responsable de la logistique pour la Zone Infrastructure Nord Est.



Le nettoyeur au travail

T. Pollaris, J. Hensen, B. Menten et G. Schepkens



ici & ailleurs

// Sécurité

Campagne de sensibilisation pour plus de sécurité aux passages à niveau

// Le 29 septembre dernier, l'Administrateur délégué d'Infrabel Luc Lallemand et le Ministre Renaat Landuyt ont donné le coup d'envoi de la campagne de sensibilisation pour plus de sécurité aux passages à niveau.

En déclarant "Un peu de patience, vous n'en mourrez pas", le Ministre de la Mobilité Renaat Landuyt a rendu public le slogan de la campagne. "L'impact d'un accident à un passage à niveau peut être très grave. Souvent, l'accident est la conséquence de l'imprudence de l'utilisateur de la route lui-même. Des passages à niveau plus sûrs, c'est une chose mais nous devons aussi convaincre les usagers de respecter à tout moment la signalisation. Ne pas s'arrêter devant les feux rouges clignotants et les barrières fermées peut avoir de très graves conséquences" a encore ajouté Renaat Landuyt.

Toujours moins de passages à niveau

"Nous intensifions nos efforts pour améliorer la sécurité aux passages à niveau" a ajouté l'Administrateur délégué. "Depuis le 1er juin de l'année dernière, nous avons supprimé 18 passages à niveau et 27 de plus disparaîtront prochainement. Une demande a été introduite auprès du Ministre pour 9 autres passages à niveau. Mais cela ne s'arrête pas là. Sur base du plan stratégique pour l'amélioration de la sécurité aux passages à niveau, Infrabel étudie la suppression de 70 passages à niveau en plus. Pour la période 2005-2007, nous avons prévu plus de 43 millions d'euros pour la suppression de passages à niveau ou l'amélioration de la sécurité aux passages à niveau qui ne peuvent pas être supprimés".

Une campagne de prévention

Jean-Luc Ghisbain, General Manager I-R.1, et ses collaborateurs Herman Vermeylen et Valérie Carra de la division I-R.13 ont travaillé en étroite collaboration avec l'IBSR (Institut



Belge de la Sécurité Routière) au développement d'une campagne de prévention. Une campagne média est menée via les chaînes de télévision et des sites internet tandis que des cartes Boomerang appelant l'utilisateur de la route à plus de prudence sont distribuées dans les établissements Horeca. Les élèves de l'enseignement secondaire, qui sous-estiment souvent le danger aux passages à niveau, constituent un groupe cible spécifique. De plus, une campagne d'affichage de grande ampleur a été réalisée à proximité de 69 passages à niveau. Ces affiches appellent à respecter de façon stricte le code de la route (article 20: Circulation sur les voies ferrées et passages à niveau). Ces passages à niveau sont répartis sur l'ensemble du territoire de notre pays et ont été choisis délibérément sur base de critères objectifs tels que le nombre d'accidents enregistrés dans le passé ou la densité des trafics ferroviaire et automobile, entre autres.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la campagne, surfez sur www.ibsr.be ou www.jesuispour.be.

// Recyclage original



Deux anciens autorails font du cinéma

Promis à la mitraille, ces deux vieux autorails 44 garés à l'atelier de Stockem connaîtront une nouvelle vie.

Rachetés par une maison de production luxembourgeoise, Iris Productions, les engins ont été repeints l'été dernier à l'ate-

lier de traction par la firme de production cinématographique elle-même.

Après quoi, ils sont partis pour Sanem, au Grand Duché de Luxembourg, où ces bons vieux autorails ont joué, paraît-il, dans un film autrichien. La revue du PFT devrait prochainement consacrer un article au tournage.

// IntraWeb

Des infos diffusées avec votre fiche de paie

// Début janvier 2007, l'IntraWeb sera accessible au personnel actif depuis son domicile via Internet. Vous allez recevoir les renseignements permettant cet accès avec vos fiches de paie.

L'IntraWeb sera accessible de chez soi, dès janvier 2007, à partir de n'importe quel browser (MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari, Netscape, Opera, etc.).

Fin novembre et fin décembre, chaque agent travaillant au sein des trois entreprises du Groupe SNCB aura reçu, avec sa fiche de paie, les informations et codes nécessaires

pour accéder à l'IntraWeb via le site Internet du Groupe: d'abord le login puis un 'token'.

Ces informations ont été communiquées dans deux courriers séparés par mesure de sécurité: si votre courrier se perd et tombe dans les mains d'une autre personne, celle-ci ne pourra se connecter sous votre nom. Pour le même motif, il vous est demandé de

conserver le token reçu en décembre avec autant de prudence que pour votre carte d'identité.

Un Call Center sera opérationnel dès le 1^{er} janvier 2007. Vous pourrez le joindre de 7h à 21h à un numéro de téléphone qui vous sera communiqué dans une de ces deux lettres.

A noter encore qu'au 1^{er} janvier, l'IntraWeb changera également de look, de technologie et de structure, et sera doté d'un moteur de recherche performant.

// X-CHANGE

Retour sur un séminaire de 2 jours pour les cadres supérieurs de la SNCB

// Les 12 et 13 octobre, la SNCB a organisé un séminaire pour ses cadres supérieurs, qui leur permettait essentiellement d'échanger leur expérience et d'apprendre les uns des autres.

Travailler de manière interactive, informer, échanger des informations et des expériences, collaborer, penser out of the box. Ces termes sont sans doute à la mode, mais ils constituent surtout les bases solides pour développer une entreprise moderne au 21^{ème} siècle.

La SNCB est consciente de la nécessité, en tant qu'entreprise, d'évoluer dans ce sens et veut se profiler dans les prochaines

années comme une entreprise concurrentielle. C'est pourquoi elle a organisé le 12 et 13 octobre une teambuilding pour ses cadres supérieurs. Elle espère ainsi développer un esprit d'entreprise qui ne perçoit pas le changement comme une menace mais comme un défi positif.

Programme

Le jeudi 12 octobre, la direction s'est foca-

lisée sur les résultats semestriels. Le 13 octobre, les participants ont été repartis en 6 groupes de travail qui ont chacun abordé un thème: l'image de la SNCB, une meilleure collaboration entre les différentes directions, une meilleure maîtrise des coûts, etc. L'accent était mis sur l'interactivité et l'échange des expériences. Les principales conclusions de ces workshops ont été envoyées aux 200 participants. Les premières réactions à cette nouvelle approche étaient très enthousiastes. Une initiative qui manifestement devrait avoir des suites.

bloc notes

// Collaboration

Train et lecture: une combinaison idéale

// Lire, c'est voyager
// Voyager, c'est lire

Tandis que le train vous amène à destination, les récits vous transportent vers d'autres univers.

Du 14 octobre au 15 novembre 2006, le navetteur a été chouchouté sur le plan littéraire. Stichting Lezen et la SNCB ont uni leurs forces en vue de promouvoir la lecture à bord des trains.

Le train est l'endroit idéal pour s'adonner à la lecture. Il y fait calme et le voyageur a le temps de lire jusqu'au moment d'arriver à destination. Lecture et voyage en train forment donc une combinaison idéale. C'est pourquoi Stichting Lezen et la SNCB ont conjugué leurs efforts afin de combler le voyageur lecteur de magnifiques récits dédiés au monde ferroviaire. Iedereen Leest, Iedereen Onderweg!

Une semaine durant, cinq auteurs flamands ont élu domicile à la SNCB. Anne Provoost, Peter Verhelst, Joke Van Leeuwen, Chika Unigwe et Stijn Vranken ont parcouru la Belgique afin d'y rédiger une nouvelle, une

chronique ou un poème. Leurs écrits ont été présentés en avant-première le 1^{er} novembre, à la Foire du Livre d'Anvers.

De plus, leurs textes sont accompagnés d'une carte géographique littéraire. Outre leurs superbes récits, vous pouvez dès lors suivre aussi leur parcours et leurs aventures. La brochure peut être obtenue gratuitement dans toutes les librairies et bibliothèques, sur simple présentation d'un billet ou d'un abonnement de train.

Fin octobre, des collaborateurs de Stichting Lezen et des étudiants de Xios Hogeschool avaient sillonné le réseau ferroviaire flamand afin d'y distribuer des recueils contenant des extraits, citations et poèmes liés aux chemins de fer.

Pour plus d'informations, surfez sur: www.iedereenleest.be



Trois des cinq auteurs qui ont élu domicile à la SNCB. De gauche à droite: Stijn Vranken, Anne Provoost et Joke Van Leeuwen. Copyright: Koen Broos

// Les affiches du rail

Un album à prix promotionnel... pour les cheminots

// Un ouvrage consacré aux affiches ferroviaires en Belgique (1833-1985) est en vente à partir du 21 décembre. Le personnel des chemins de fer bénéficie d'une réduction de 30 % s'il l'achète au service Archives de SNCB-Holding.

Le livre traite des affiches ferroviaires en Belgique depuis les origines des chemins de fer en 1833 jusqu'à la commémoration de leur 150^{ème} anniversaire en 1985. Il

s'adresse aux passionnés du rail, aux admirateurs des arts graphiques, mais également aux lecteurs qui souhaitent simplement s'évader dans le passé ou dans des contrées

peut-être inconnues à la vue de ces illustrations riches en couleurs.

L'affiche ferroviaire est le coeur du livre. L'auteur fait voyager le lecteur, sous des angles originaux, à travers le monde des affiches, qui évolue rapidement, et la société qui l'entoure. Une brève biographie des artistes est en outre reprise dans cet ouvrage.

Le service Archives de la SNCB-Holding a collaboré activement à cette publication. Il a mis à disposition sa collection et ses connaissances afin de permettre l'élaboration de ce premier aperçu des affiches ferroviaires belges.

Promotion

Le personnel des chemins de fer, actif ou pensionné, peut acheter ce livre au prix de 25,00 €, au lieu de 35,95 € dans le commerce.

En vente à partir du 21 décembre:
Tous les jours de la semaine de 9h30 à

16h00, au Service Archives de la SNCB-Holding (H-P&E.023, section 80-1, rue de France 85 à 1060 Bruxelles, à deux pas de la gare de Bruxelles-Midi);

Uniquement pour le personnel des chemins de fer, actif ou pensionné, sur présentation de la carte de légitimation.

Vous pouvez également commander ce livre en virant 28,64 € (3,64 € de frais d'envoi inclus) par exemplaire souhaité au numéro de compte 000-0020448-78. Ne pas oublier la communication "livre" et votre numéro d'identification. La commande vous sera expédiée après réception de votre paiement.

Le texte est l'oeuvre de Pieter Neirinckx, licencié en histoire de l'art et archéologie
Maison d'édition: Racine

C'est un ouvrage de 270 x 230 mm, 160 pages, plus de 200 illustrations en couleurs, couverture cartonnée, broché et relié.



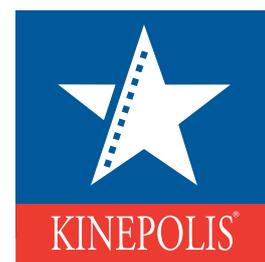
// Concours

Ils iront tous au cinéma!

// Vous avez été très nombreux à répondre correctement aux deux questions de notre concours cinéma. Grace Kelly et Runaway Train ont ouvert la toile à 100 chanceux qui remportent chacun deux tickets Kinopolis!

Alain Alexandre, Rik Allegaert, André Beunckens, Roger Boden, Isabelle Bothuyne, René Bottier, Jean-Luc Bronckart, Peter Broothaerts, Miguel Bussche, Bart Cauberghs, Lucien Charlier, Marc Claerbout, An Claessens, Eric Collard, Jacques Collin, Eric Collin, Rudy Coppens, Guido Coppens, Dominique Coquiart, Thierry Corda, Johan Cottenier, Jean-Pierre De Putter, Jean De Vadder, Bruno Degroote, Freddy Degryse, Luc Derck, Theo Devacht, Pierre Dewolf, Jan Driessens, Kristof Driessens, Jean Eggerickx, Pascale Fraeyman, José Gauthier, Luk Gibens, André Gijssens, Eric Gilson, Freddy Goris, Philippe Gosselin, Jacqueline Gouffaux, Jean-Paul

Grandmoulin, Marc Haesevoets, Marc Helderweirt, Bernadette Henry, Tim Hoebeke, John Hoelen, Remi Impens, Francis Jeanfils, Luc Keyaerts, Johnny Lejeune, Didier Leyder, Philippe Mallien, William Manguette, Jean-Marie Michiels, Johan Moerman, Françoise Nachtegale, Nadine Nober, Michel Nottebaert, Bart Nyssen, Marie-Louise Onsia, Daniel Orban, Peter Pauwels, Jan Peeters, Niek Persyn, Marnik Pierloot, Mark Quintens, Frédéric Rassart, Catherine Roger, Mathieu Rosillon, Johnny Schepers, Edmond Simon, Tanja Slechten, André Somers, Toon Speleers, Rose-Marie Stree, Tom Van Campe, Luc Van De Vijver, Gerrit Van der Vreken, Tom Van Hee, Stefaan Van



Hoorde, Marnix Van Laere, Michel Van Neste, Laurent Van Ossel, Antoine Van Overmeire, Marc Van Schaverbeke, Jean-Loup Van Twembeke, Yves Vande Wiele, François Vandewynckel, Ingrid Vanescote, Walter Vangheluwe, Frédéric Vanhaeren, Benny Vanrompay, Miguel Vercruysse, Luc Vercruysse, Jan Vereecken, Dirk Verfaillie, Daniel Verhaeghe, Jorge Verheyen, Marie-Paul Vlaemynck, Marc Warroquiers.

ici & ailleurs

// Campagne Energie: deuxième thème

Ne chauffons pas plus que nécessaire!

// Au cœur de l'hiver, quoi de plus normal de parler chauffage, un secteur extrêmement énergivore.

Chaque année, au sein du Groupe, on y dépense 13 millions d'euros, soit 10 % du coût total de l'énergie consommée, traction comprise. Avec pour conséquence des émissions de CO₂ de l'ordre de 75.000 tonnes.

En cette saison, on estime que la température de confort dans les bureaux doit être de 20°C. Dans certains cas, il vous est possible de régler vous-même le thermostat. Sachez que 1°C de plus occasionne une consommation supplémentaire de 6 %. Et même si pour certains d'entre vous les systèmes de chauffage sont préréglés, il y a moyen de faire la chasse au gaspi!

Pour tous, les conseils pour utiliser le chauffage de manière plus rationnelle:

- quand les locaux sont chauffés, veillez à fermer portes et fenêtres;
- ne couvrez pas les radiateurs, cela réduirait leur performance;
- respectez une distance normale entre les radiateurs et vos meubles de bureau;
- ne mixez pas chauffage et refroidissement dans un même local;
- signalez tout dysfonctionnement à votre service technique local ou à votre relais énergie.

C'est l'affiche qui illustre le deuxième thème de notre campagne interne de sensibilisation: le chauffage. Elle a été diffusée dans tous nos bâtiments.



Vous pouvez coller l'autocollant ci-joint dans vos espaces de travail. Il vous rappellera, à vos collègues et à vous-même, les bons réflexes à adopter.