

# CONNECT // 22

magazine du personnel du groupe SNCB // mai 2007



## // GEIE

Corridor fret Anvers - Bâle / Lyon

## // Compensations

Les voyageurs indemnisés

## // Management

Nouveaux directeurs généraux



# sommaire *magazine du personnel du groupe SNCB*

## // Stratégies

Les Économies d'Énergie, c'est bien parti! page 3

GEIE autour du corridor fret Anvers à Bâle / Lyon page 5

## // Communication

Le GSM-R va servir la sécurité du trafic ferroviaire page 6

## // Talents

Les "courants forts" très forts dans l'ISO 9001 page 8

## // Témoins

Vincent Samyn, de l'atelier Infra de Schaerbeek page 8

Philippe Gengoux, le chaînon manquant entre deux mondes page 9

## // Clients

Indemnisation des voyageurs: première évaluation de la mesure page 10

Tous à vélo! page 11

## // Ici et ailleurs

Bruxelles-Luxembourg: on modernise page 12

Bientôt un viaduc à Gand-Saint-Pierre page 13

## // Infrastructures

RER ligne 124: un lion veille sur le chantier ! page 14

Week-end de Pâques actif pour Infrabel page 15

## // Les gares

Gare centrale: pleine lumière page 18

Crache pas ton chewing-gum par terre ! page 18

## // Management

Marcel Baele a remis les clés du Réseau à Eddy Clement page 19

SNCB: nouvelle structure pour une meilleure gestion page 20

## // Nous

Stratégie en Action page 7

Un nouveau CLI à Ans page 16

Restaurants: chaud devant ! page 17

Gare aux Arsène Lupin ! page 21

Jean-Luc Trinidad: la passion Tintin page 22

Facilities: l'été 2007 meilleur marché page 23

En même temps que ce numéro de Connect, vous recevez le tout nouveau rapport d'activité 2006 du Groupe SNCB. Une publication qui est destinée aussi à une distribution à grande échelle parmi les clients de notre société. En feuilletant ce rapport, vous découvrirez les visages des femmes et des hommes de terrain qui sont les forces vives de notre Groupe et qui contribuent quotidiennement à la réalisation des objectifs.



Edité pour le groupe par SNCB Holding  
Avec Anne-Catherine, Christiaan Clapuyt,  
Caroline De Lille, Marinka D'Hondt,  
Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Martial Host,  
Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Denis Moïnil,  
Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene,  
Barbara Verwilligen et Jean-Pierre Vantighem

Production: B-Print.

Rédaction: 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

### Les économies, c'est bien parti !

// Les résultats de l'audit "efficacité énergétique de nos bâtiments" sont encourageants à défaut d'être spectaculaires. Dans de nombreux sites, on enregistre quand-même des baisses significatives de consommation.



Bonne nouvelle de dernière minute. La consommation d'énergie pour le chauffage des bâtiments a diminué de 36 % au premier trimestre de 2007 (par rapport au 1er trimestre 2006). Bien sûr, l'hiver a été particulièrement doux mais on observe quand même une réduction de 3 % de plus par rapport à la différence en degrés-jours (- 33 %). Voilà un résultat motivant !

Revenons à l'année 2006. Le second semestre a été exceptionnellement chaud, mais il a fait relativement froid les 6 premiers mois. Sur cette base, la consommation globale en gaz et gasoil pour le chauffage des bâtiments s'est plus ou moins stabilisée par rapport à 2005. La consommation d'électricité a continué à augmenter de 1 %. Mais c'est inférieur à la moyenne nationale qui est de + 3 %.

#### Economie de 15 % de chauffage à l'Atrium

L'audit préconisait plus de 10 mesures pour en augmenter l'efficacité énergétique. La plupart ont été ou sont en cours de réalisation. Dirk Mussche, relais énergie: "En 2006, nous avons mieux géré l'utilisation des groupes de pulsion en baissant graduellement le chauffage de l'air entrant à 17° sans réduire le confort de travail. Nous avons limité les horaires de chauffage auparavant étalés de la même façon de 7 h à 18 h". Pour ce qui concerne l'électricité, l'Atrium a même baissé de 3,5 % ! Grâce notamment à la sensibilisation. Dirk Mussche: "Seulement 5 à 10 % des PC restent allumés après les heures". L'installation des ventilos convecteurs sur une seule buse et la limitation du réglage de la température de 1° en plus ou en moins (base: 21°) offrira encore une réduction de 10%. Pour l'éclairage, avec les ballasts électroniques dimmables, les détecteurs de mouvement et les commandes d'éclairages séparées, ce sera encore 10 % d'économisé.

#### A Salzennes: concilier développement et Kyoto

L'Atelier de Salzennes est certifié ISO 9001 et 14001. Dorothee Bonnet, responsable environnement: "L'environnement est intégré dans notre système de management. Les auditeurs en vérifient régulièrement les performances". Comment être parvenu à moins 7 % pour le chauffage en 2006 ? Marc Bulteel, dirigeant de l'Atelier: "Nous sommes en phase d'application et d'accélération. Notre budget d'investissements comporte plusieurs projets 'énergie'. Nos 8 hectares bâtis sont très énergivores !" Parmi les actions déjà menées: centralisation des commandes de chauffage, doubles vitrages, passage au chauffage par rayonnement, remplacement de chaudières surdimensionnées... En projet: relighting d'un tiers de l'Atelier, révision annuelle des toitures, réno-

# stratégies



vation du Hall 3, appoint solaire, action sur l'air comprimé... Le relais énergie Jean-Claude Vanden Abeele insiste aussi sur l'axe comportemental: "Nous faisons régulièrement des appels à projets et des séances d'infos sur le terrain. Les équipes formulent elles-mêmes des objectifs concrets en matière énergétique. On actualise aussi un recueil d'informations, notamment sur les prix de l'énergie. Pour conclure, je dirai que le bon résultat obtenu révèle le travail de toutes nos équipes !" En 2007, Salzennes compte encore économiser 5 %.

## **TW Merelbeke:** **faire concorder les services**

Connect a rencontré Marc De Groote, relais énergie à l'Atelier Traction de Merelbeke: "Nous avons essayé de suivre l'exemple de l'Atelier Central de Malines et de ne laisser tourner les compresseurs (produisant la pression de l'air) que 14 heures par jour. Ceci n'est toutefois pas facile à appliquer au rythme de l'atelier, car, bien sûr, nous travaillons en équipes. Toutes les composantes

de nos installations sont régulièrement vérifiées pour aller à la chasse aux défauts. Modifier le comportement du personnel n'est évidemment pas facile, surtout s'il s'agit d'harmoniser les différentes tâches. Mais j'ai quand même l'impression que la campagne a déjà porté ses fruits: les gens ici veillent à éteindre les lumières, signalent plus vite les défauts etc." Malgré un problème à l'installation (résolu entre-temps), qui a fait augmenter la consommation de gaz au premier semestre 2006, l'Atelier Traction de Merelbeke a quand même clôturé l'année avec une économie de 10 % pour le chauffage du site.



## // Groupement Européen d'Intérêt Economique

## Autour du corridor fret Anvers – Bâle / Lyon

// Infrabel, Réseau ferré de France et les chemins de fer luxembourgeois se sont unis, le 16 mars, au sein d'un Groupement Européen d'Intérêt Economique (GEIE). Celui-ci vise à promouvoir le développement et la mise en place accélérée du système ERTMS et à coordonner les investissements sur le corridor international de fret Anvers – Bâle / Lyon. Les chemins de fer suisses sont également associés au projet.



Le réseau transeuropéen de fret ferroviaire compte six axes porteurs, aussi appelés "Corridors", identifiés comme prioritaires par la Commission européenne pour le déploiement du système de signalisation unifié européen. Leur développement doit contribuer à accroître le potentiel du transport de marchandises par rail en Europe.

C'est la raison pour laquelle l'union européenne soutient financièrement ce développement et fait leur promotion, en collaboration avec ses Etats membres et les gestionnaires d'infrastructure concernés.

### Le Corridor C Anvers – Bâle / Lyon ■

Parmi ceux-ci, le Corridor C Anvers – Bâle / Lyon, d'une longueur de 1.840 km, traverse la Belgique, le Grand-Duché de Luxembourg, la France et la Suisse. Reliant l'un des plus grands ports européens à des pôles industriels de premier ordre, le Corridor C revêt un caractère stratégique pour le transport de fret.

La coexistence actuelle de cinq systèmes de signalisation différents sur son tracé constitue toutefois un frein à son essor économique. La généralisation du système de signalisation commun ETCS encouragé par la Commission européenne a notamment pour vocation de lever cet écueil et de faciliter la croissance du trafic fret, en contribuant à la fluidité et à la régularité des circulations. Le déploiement de l'ERTMS dans ses

composantes ETCS et GSM-R s'échelonnera de 2008 à 2018, par étapes successives et par tronçons.

### Constitution d'un Groupement Européen d'Intérêt économique ■

Afin de faciliter les études et les travaux visant à améliorer l'interopérabilité sur le Corridor C et à le rendre plus performant, un Groupement Européen d'Intérêt Economique dénommé "GEIE Corridor C" a été créé le 16 mars dernier. Il concrétise l'accord du 9 juin 2006 entre les ministres des transports belge, français, luxembourgeois et suisse pour le déploiement de l'ERTMS sur ce corridor.

Concrètement, le GEIE a pour but de promouvoir toute mesure concrète contribuant à améliorer l'interopérabilité et l'attractivité sur le Corridor C et à établir un plan d'action détaillé du déploiement de l'ERTMS sur cet axe.

L'acte constitutif du "GEIE Corridor C" a été signé à Luxembourg par Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel, Luc Vansteenkiste, Directeur général "Accès au Réseau" d'Infrabel, Hubert du Mesnil, Président de RFF, et Jeannot Waringo, Président des CFL, en présence du Coordinateur Général ERTMS auprès de la Commission Européenne, Karel Vinck.

Tandis que la présidence de la nouvelle entité installée au Grand-Duché de Luxembourg a été confiée à François Jaeger, Directeur du Ressort Gestion Réseau des CFL, c'est Luc Vansteenkiste qui veillera au bon déroulement opérationnel et technique des tâches du GEIE.

# communication

## // Nouvelle fréquence

### Le GSM-R va servir la sécurité du trafic ferroviaire

// Le déploiement du GSM-R le long du réseau d'Infrabel contribuera activement au renforcement de la sécurité pour le trafic ferroviaire. Ce système standard de radio numérique offre une fiabilité optimale et des fonctionnalités complémentaires spécifiques répondant aux besoins actuels et futurs des chemins de fer.

Les entreprises du Groupe SNCB ont récemment présenté le GSM-R et l'état d'avancement du déploiement de cet outil stratégique pour la sécurité des clients et du personnel du groupe SNCB.

#### Renforcer la sécurité

Développé pour le rail, le GSM-R est un système de communication numérique international et interopérable conforme aux exigences européennes. Il offre une fiabilité accrue par rapport aux multiples systèmes de communication analogiques actuels ainsi que des fonctionnalités répondant aux besoins particuliers des chemins de fer.

Garant d'une communication vocale fiable et rapide entre les trains et les installations fixes de l'infrastructure ferroviaire (cabines de signalisation, Traffic Control,...), le GSM-R servira également à véhiculer les informations de signalisation à bord des postes de conduite des trains sur les nouvelles lignes à grande vitesse vers l'Allemagne et les Pays-Bas. Associés, le système de contrôle automatique des trains ETCS et le GSM-R sont en effet les éléments constitutifs du système de signalisation européen ERTMS.

Mais le GSM-R bénéficie encore d'autres atouts. Il peut mettre automatiquement en contact le conducteur d'un train avec le dispatcher du Traffic Control attaché à la zone traversée par le train et permet également de lancer simultanément des appels d'urgence à tous les trains circulant dans une zone déterminée, y compris sous forme d'icône affichée directement sur l'écran de contrôle des conducteurs.

#### Le GSM-R sur tout le réseau ferroviaire belge

D'ici fin 2009, Infrabel investira 90 millions d'euros pour déployer le système GSM-R sur plus de 3.000 km de lignes principales de son réseau ainsi qu'au sein du Traffic Control, des nouvelles cabines de signalisation et chez les répartiteurs d'énergie de traction électrique. A ce jour, la moitié des équipements d'infrastructure concernés en sont déjà équipés. Dans la mesure du possible, les pylônes des opérateurs GSM publics situés sur ou à proximité des voies accueilleront les antennes GSM-R.

C'est au département ICT de la SNCB-Holding qu'a été confié le pilotage du développement et de l'exploitation du réseau GSM-R. ICT a pris toutes les mesures nécessaires pour assurer un niveau de disponibilité élevé du réseau (99,65%).

#### Equipement de l'ensemble du matériel roulant

Parallèlement au déploiement du réseau GSM-R, la SNCB poursuit activement l'équipement de son matériel roulant et y investira 40 millions d'euros. Près d'une centaine d'engins de traction sur plus de 1.400 sont déjà pourvus aujourd'hui d'une radio de cabine GSM-R. Ce sera le cas de plus de 90 % du parc fin 2009, date à laquelle s'achèvera le déploiement du réseau. A la mi-2010, c'est l'ensemble du matériel qui en sera équipé. Un équipement qui se fera principalement dans les ateliers de traction de l'opérateur.

5.000 équipements portables GSM-R seront en outre répartis au sein du personnel du Groupe SNCB.



## // Cadres SNCB

## Stratégie en Action

// De mars à juin, la SNCB a organisé 19 séances d'information et de réflexion stratégique à l'intention de ses 1.800 cadres moyens de rang 3 et 4.



Chaque année, la SNCB "bénéficie" d'une importante couverture de la presse : quelque 13.000 articles lui sont consacrés. Les trois quarts portent sur des retards, des agressions, des pannes, des grèves. Parfois, ces articles sont plus positifs, et parlent notamment de nouvelles commandes de matériel.

**1.800 cadres de la SNCB**

Tel était le constat exprimé par Marc Descheemaecker lors des 19 séances de séminaire d'un jour "Stratégie en Action" qui ont réuni les 1.800 cadres moyens de la SNCB entre mars et juin. L'administrateur délégué de la SNCB ajoutait que la SNCB doit être plus transparente et avoir des stratégies plus unifiées : le personnel ne peut correctement fonctionner que s'il sait avec quelle stratégie l'entreprise évolue. Marc Descheemaecker rappelait aussi que si chaque Direction de la SNCB doit développer ses propres stratégies, elles devaient le faire en tenant compte des autres Directions, de leurs initiatives et de leurs contraintes. En somme, le principe du 'Tous pour Un, Un pour Tous'.

**Comprendre, participer, diffuser**

Ces séminaires avaient donc pour but de faire comprendre aux cadres la stratégie de la SNCB, de les inviter à y participer et de la diffuser auprès des collaborateurs. Après la présentation de la stratégie globale de la SNCB donnée par Marc Descheemaecker, les participants ont eu l'occasion de découvrir les stratégies de chaque Direction, décrites par des représentants de celles-ci. L'après-midi était consacré à des ateliers où chacun pouvait proposer des actions concrètes permettant de mieux atteindre les objectifs poursuivis par les stratégies mises en place au sein de la SNCB. Un exercice qui, aux dires des participants, s'est avéré très positif et utile.

# talents

## // Certification

### Les "courants forts" très forts dans l'ISO

**// Les ateliers d'Infrabel sont certifiés ISO 9001. Ont-ils fait des jaloux ? Voilà maintenant un service central d'Infrastructure et Achats qui reçoit son label de qualité. Le service I-I.4 Courants forts. Avec ce nom-là...**

C'est à la fin de 2006 que les cinq ateliers d'Infrabel ont décroché leurs certificats ISO 9001, reconnaissance de la qualité de leurs services et des efforts de leur personnel.

A présent, c'est le service I-I.4, "courants forts", qui se voit certifier. Richard Marcelis, son ingénieur en chef, avec le team qui l'entoure, est l'auteur et le gardien des principes, de la réglementation et des consignes d'entretien des installations fixes de traction électrique (caténaire et sous-stations), d'éclairage, de chauffage et de force motrice (ECFM). Ensemble, ils procèdent aussi à l'approbation des programmes des zones Infra, à la réception technique et au suivi des matériaux achetés, à la mesure et

l'évaluation de l'interaction entre matériel roulant et caténaire.

I-I.4 a conçu, pour bien gérer toute cette activité, un système de qualité qui a été soumis à l'audit de Lloyd's Register Quality Assurance. Lequel l'a trouvé bon et a décerné au premier jour du printemps 2007 le label de qualité tant espéré.

#### Et encore un coup très fort

Outre ce certificat de qualité, I-I.4 peut se targuer aussi d'une jolie prestation. Au lendemain de l'incendie, en décembre 2006, d'une sous-station de traction électrique à Bruxelles-Midi, le service I-I.4 a tenu à tout remettre en ordre dans les plus courts délais.

L'équipe de Richard Marcelis et les collaborateurs de la zone Infrastructure de Bruxelles, menés par Julien Peeters, ont relevé le défi. En moins de 3 mois, la sous-station était de nouveau opérationnelle et toutes les entraves au trafic consécutives à l'incendie ne sont plus qu'un mauvais souvenir. Ils peuvent en être fiers. Et cela prouve qu'ils ont, chez I-I.4, un sérieux esprit qualité.



Richard Marcelis, Chef du service "Courants forts", reçoit officiellement le certificat ISO 9001 en présence de Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel et de Jean-Marie Raviart, Directeur général Infrastructure.

REPRISE DU TRAFIC NORMAL DANS LA ZONE DE BRUXELLES

### MOBILISEZ POUR VOTRE MOBILITÉ

**NOUS VOUS INFORMONS!**

Nous nous étions engagés à reconstruire notre sous-station d'alimentation électrique détruite par un incendie avant fin mars 2007. Aujourd'hui, après trois mois d'efforts et de travail ininterrompu, une nouvelle sous-station alimente la zone de Bruxelles, permettant de rétablir un trafic ferroviaire normal dès ce lundi 25 mars.

Les nouvelles affiches jaunes

Les affiches info

Les annonces

62/528 28 28

www.infrabel.be

Via les guichets et le personnel

# témoins

## // Témoignage

### Les rails longs de l'atelier Infra de Schaerbeek

**//** Vincent Samyn est l'un des trois ingénieurs industriels spécialisés en "voie" qui secondent le patron de l'atelier dit "de Schaerbeek" (mais en réalité sur le territoire de Haren) où Infrabel prépare (et régénère) les rails de l'ensemble du réseau belge.

Demandez-lui s'il est heureux et fier de travailler dans le meilleur atelier du genre en Europe. Il vous répondra ceci: *"C'est vrai que nous sommes bons. Nous avons une certification ISO 9000 depuis l'année dernière. Mais je dirais, avec un peu de nuance, que c'est l'atelier du genre le mieux situé en Europe occidentale. Nous soudons des ensembles de rails de 300 mètres de long, qui offrent un grand confort aux voyageurs. C'est une des plus grandes longueurs dans un rayon de plusieurs centaines de kilomètres. Nous en sommes fiers, bien sûr. Et nous pouvons aussi en être heureux. En nous servant d'une technologie avancée, nous préparons des produits de très grande qualité,*

*qui jouent un rôle primordial dans le degré de sécurité des infrastructures ferroviaires".* Le réseau belge n'est pas le seul client de l'atelier Infrabel, qui fournit aussi au tunnel sous la Manche, au réseau ferroviaire luxembourgeois et aussi à la STIB.

*"Notre atelier occupe un peu plus de 200 personnes auxquelles nous avons donné une formation spécifique. Des techniciens qui travaillent dans le domaine de la signalisation, par exemple, possèdent en sortant de l'école des compétences à compléter. Comme pour le rail, une industrie lourde, dans un domaine spécifique au transport ferroviaire, qui mérite un apprentissage sur*



*place et une mise à niveau permanente".* L'atelier fabrique des équipements de signalisation. Il entretient des engins spéciaux qui servent aux travaux de voie et il se sert de ces engins pour des entretiens, des renouvellements, voire des placements de voie. *"Chose que nous ne faisons pas pour l'infrastructure: le montage des appareils de voie, autrement dit les aiguillages. Cela, c'est le rôle – et l'unique activité – de l'atelier de Bascoup".*

## // Témoignage

### Le chaînon manquant entre deux mondes

**//** Après 20 ans au sein des équipes 'informatique' de la SNCB, Philippe Gengoux a rejoint B-Cargo où il chapeaute la nouvelle division ICT 'fret'. Le moment de faire un bilan tout en gardant un œil sur l'avenir.

*«Après avoir obtenu un graduat en informatique j'ai fait un petit détour par le secteur privé» explique Philippe Gengoux. «Je suis entré à la SNCB en 1980. A mes débuts je travaillais comme programmeur pour le département 'informatique'. Mon évolution professionnelle a suivi la filière classique: programmeur – analyste – chef de projet». Après 15 ans l'informaticien a saisi l'opportunité d'élargir son champ d'action à la gestion complète des relations entre l'informatique et les acteurs du fret. «J'ai toujours travaillé dans ce secteur par vrai choix. C'était un bon moyen de connaître les vrais besoins informatiques d'une organisation et d'apporter des solutions efficaces».*

#### Evolution naturelle

*«Pendant les 24 années passées à 'Informatique', l'idée de changer de travail ne m'a jamais traversé l'esprit» assure*

Philippe. *«Mon passage chez B-Cargo s'est fait de façon naturelle, c'était dans l'ordre des choses. Au moment de la restructuration du département fret, dictée par la libéralisation du transport de marchandises, la question s'est posée de l'importance de connaître les besoins réels en informatique dans un paysage commercial en mutation. Bref, de trouver plus vite les bonnes solutions». Depuis début 2004 Philippe est chef de division ICT chez B-Cargo. «La raison principale qui m'a poussé à quitter ICT après toutes ces années était cette impression d'avoir fait le tour du développement et de la programmation. J'avais envie de passer de l'autre côté, d'être client. Avec mon équipe B-Cargo, nous avons trois grandes missions: définir une vraie stratégie d'informatisation, établir une définition fonctionnelle des vrais besoins informatiques et assurer l'aide aux utilisateurs».*

#### Enrichissement

ICT chez B-Cargo ne développe pas de programmes ou d'applications. H-ICT reste le fournisseur et Philippe se voit comme un lien entre ces deux mondes. Une position dans laquelle son expérience est précieuse. Philippe Gengoux sait comment fonctionne H-ICT, connaît les points faibles et les difficultés qui peuvent surgir dans une relation étroite client-fournisseur. *«Je ne regrette rien sur le plan professionnel» conclut Philippe. «Sur base de ma formation, j'ai pu trouver la voie qui me convenait dans une organisation qui m'a permis d'évoluer à ma guise. C'est un enrichissement au niveau personnel et quand on se sent bien quelque part, on a envie d'aller toujours plus loin et d'en apprendre de plus en plus».*



# client

## // Retards

### Indemnisation des voyageurs: première évaluation de la mesure

// La SNCB propose de diminuer le seuil des 120 minutes à 60 minutes en cas de retards exceptionnels

Depuis le mois de septembre 2006, le client dont le train est en retard peut prétendre à un dédommagement. Selon les dispositions du contrat de gestion qui lie la société ferroviaire à l'Etat, la SNCB a instauré une mesure qui accorde une compensation forfaitaire et en nature aux voyageurs victimes de retards fréquents d'au moins 15 minutes sur une même ligne sur une période de 6 mois ou d'un seul retard extraordinaire. Ils reçoivent ainsi 10% de la valeur du trajet en train en cas de retards fréquents et 50% de la valeur du billet ou de la valeur équivalente au prix du trajet en cas de retards conséquents d'au moins 120 minutes, avec, pour chaque cas, un minimum de 2,50 €.

Pour pouvoir être indemnisé, il fallait introduire une demande auprès du Service Central Clientèle de la SNCB avant le 1er avril 2007 en ce qui concerne les retards encourus entre le 1er septembre 2006 et le 31 mars 2007.

#### Objectif ponctualité

La ponctualité est une des priorités permanentes de la SNCB. L'attention que le Groupe SNCB porte à la régularité du trafic et au respect des horaires place les chemins de fer belges parmi les leaders européens en matière de ponctualité. Mais malgré les efforts, des retards se produisent et ces six derniers mois, suite à différents événements, la ponctualité des trains a régressé.

L'objectif est maintenant de faire remonter l'indice "ponctualité", même s'il est utopique de vouloir atteindre les 100 % de trains à l'heure dans un pays industrialisé comme la Belgique. Néanmoins, la SNCB se doit d'offrir un service performant à ses clients,

en matière tant de confort que de régularité. C'est pourquoi, elle analyse chaque semaine les causes des retards encourus et s'emploie au quotidien à diminuer autant que faire se peut les sources de retards grâce à la mise en application de différentes mesures.

#### Premier bilan

Une première évaluation de la mesure vient d'être réalisée: sur base semestrielle, 1.500 demandes ont été introduites et parmi celles-ci, près de 1.000 ont été acceptées pour un montant global compensateur de presque 10.000 euros.

La SNCB ne veut pas en rester là et va proposer au prochain Ministre de tutelle, dans le cadre des négociations pour le prochain contrat de gestion d'application au 1er janvier 2008, d'étendre la mesure en ramenant le seuil des 120 minutes à 60 minutes pour les retards conséquents. L'impact budgétaire serait sans conteste beaucoup plus important pour l'opérateur ferroviaire mais le respect du client n'a pas de prix. Selon les estimations et différentes hypothèses, cela porterait le remboursement à environ 200.000 €.



## // Service aux clients

## Tous à vélo

// Le premier point vélo de Belgique s'est ouvert le mardi 17 avril à Bruxelles Nord.  
Le ministre Bruxellois de la mobilité a eu la primeur du service.



Situé à l'entrée de la gare du nord côté rue du Progrès, le premier point vélo du pays offre trois services: location de vélos, réparation des vélos et parking vélo surveillé.

La SNCB-Holding est partenaire principal de ce projet. Elle fournit les locaux aux exploitants et surtout finance le projet à hauteur de 400.000 euros pour la prestation de service. Huit gares sont concernées par le projet, sept en région flamande (Anvers-central, Anvers-Berchem, Gand-Saint-Pierre, Louvain, Bruges, Courtrai et Malines) et une en région bruxelloise. Par la suite, en plus de Bruxelles Nord, un point s'ouvrira gare du Midi. Et on prévoit plus tard l'ouverture de deux autres point vélo bruxellois: à Bruxelles-Central et probablement dans le quartier européen.

Avec ces points vélos et de nombreux autres services, la gare devient un centre multiservice qui entend répondre de mieux en mieux aux besoins des usagers.

**Quatre partenaires**

Les employés des points vélos seront recrutés dans le cadre de la convention 'premier emploi' mise sur pied par le secrétaire d'état à l'économie sociale et au développement durable du Gouvernement fédéral, qui déblocquera 125.000 euros pour les rémunérer.

La SNCB-Holding, de même que les instances fédérales et régionales, croient beaucoup en ce projet. On pense par exemple que par beau temps, les navetteurs, au lieu de se ruer vers le métro ou les bus, pourraient louer un vélo pour se rendre au travail et ainsi découvrir Bruxelles autrement. Le vélo est naturellement le complément idéal du train, lui aussi non polluant; il permet d'atteindre des lieux éloignés des gares en un temps très court, souvent plus vite qu'en bus ou en voiture. C'est pour cette raison que la SNCB-Holding veut en outre fournir aux utilisateurs des parkings vélos sécurisés et faciles d'accès. Les points vélos s'inscrivent parfaitement dans cette optique.

Le financement sera partagé entre la SNCB-Holding, le gouvernement fédéral, la région de Bruxelles-Capitale et la région flamande. La région Bruxelloise investit 100.000 euros pour le point vélo de Bruxelles Nord et fera de même pour les trois autres prévus. De son côté, la région flamande déblocque 200.000 euros pour les points vélos flamands.

Le sud du pays n'est pour l'instant pas encore concerné par le projet. Mais le fédéral vient de demander une étude de faisabilité pour l'implantation de points vélos en Wallonie.

Au moment où ce magazine sort de presse, la location et la réparation sont déjà en cours à Bruxelles. La gamme de services s'étendra progressivement d'ici la fin de l'année.

# ici & ailleurs

## // Infrastructure

### Bruxelles-Luxembourg: on modernise

**//** Infrabel travaille activement à la modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg. L'objectif poursuivi est double: augmenter la vitesse des trains et améliorer ainsi les temps de parcours entre Bruxelles et Luxembourg.

Le 2 mars dernier, en gare de Jemelle, Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel, posait le geste symbolique donnant le coup d'envoi officiel au vaste programme de modernisation des infrastructures ferroviaires sur l'axe Bruxelles-Luxembourg, entre la bifurcation de Louvain-la-Neuve, limite sud des travaux RER, et le point frontière de Sterpenich, à 175 km de là.

#### **Objectif: accroître la vitesse**

Afin de relever la vitesse à 160 km/h sur une grande partie du trajet, et ramener ainsi les temps de parcours entre les capitales belge et luxembourgeoise à 2h10 contre 2h30 actuellement, Infrabel réalisera des travaux de maintien et aussi d'extension de capacité.

En matière de maintien de capacité, Infrabel procédera au renouvellement de matériaux de voie (rail, traverses, ballast et appareils de voie), à la modernisation d'ouvrages d'art et à l'installation de dispositifs de signalisation sur l'ensemble de l'axe.

L'accroissement de la vitesse nécessitera par endroit un élargissement de l'entrevoie et l'adaptation de ponts au gabarit devenu insuffisant. En outre, la ligne bénéficiera d'une ré-électrification complète.

Les travaux d'extension de capacité conduiront Infrabel à rectifier, à partir de 2008, le rayon de courbure de neuf courbes sur la ligne (à Assesse, Florée, Hamois, Ciney, Haversin, Poix-Saint-Hubert, Hatrival, Neufchâteau et Bernimont). En plus, le gestionnaire de l'infrastructure réorganisera et modernisera des faisceaux de voies dans les gares de Jemelle, Gembloux et Ciney.

#### **Premiers travaux en gare de Jemelle**

En gare de Jemelle, les travaux vont déjà bon train côté Arlon. Ils visent à reconfigurer et à moderniser les infrastructures ferroviaires pour permettre un accroissement de la vitesse dans la traversée de la gare.

Quelque 2.835 mètres de voie doivent y être remplacés et douze nouveaux aiguillages posés. La modernisation des infrastructures caténaïres nécessitera l'installation de 150 nouveaux poteaux et la suspension de 9 km de fil caténaire. En matière de signalisation, 26 signaux seront renouvelés et équipés de la fonction STOP tandis que la technologie PLP équipera à terme le faisceau de voies.

Une seconde phase de travaux à Jemelle débutera à la mi-2008 côté Namur.

#### **Un investissement prioritaire**

D'ici 2013, Infrabel investira 458,7 millions d'euros dans la modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg. La SNCB-Holding apporte son concours financier à l'opération en contractant un emprunt de 289,2 millions d'euros dans le cadre des accords de préfinancement conclus de 5 décembre 2006. La Région wallonne intervient à hauteur de 47,1 millions d'euros pour couvrir les charges financières de l'opération. En outre, l'Union européenne a octroyé au projet un subside de 3,5 millions d'euros.



# ici & ailleurs

## // Une enjambée de 800 mètres

### Bientôt un viaduc à Gand-Saint-Pierre

// Infrabel vient de terminer la seconde phase des travaux relatifs à la bifurcation du Snekkaai. Les travaux de construction d'un viaduc sont en passe de démarrer. Connect a demandé au chef de projet, Jochen Bultinck, de faire le point.

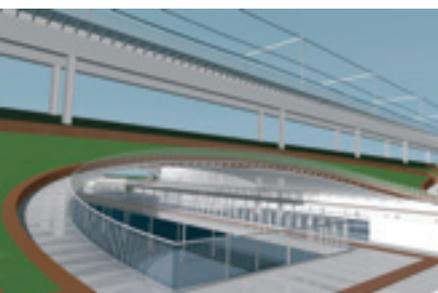
«Laissons les plans pour ce qu'ils sont et allons plutôt jeter un oeil sur le chantier», dit Jochen Bultinck, l'ingénieur qui dirige les travaux sous la houlette du chef de zone, Luc Martens.

En chemin, Jochen situe le contexte. «La bifurcation du Snekkaai est l'amorce des troisième et quatrième voies entre Gand et Bruges. Tant qu'elle ne sera pas terminée, les travaux de réaménagement de Gand-Saint-Pierre ne pourront pas débuter».

On a beaucoup travaillé ces dernières années. Notre guide parle de deux grandes phases. Tout d'abord, un grand faisceau de voies a été réaménagé. Un nouveau faisceau a été réalisé à hauteur du Ringvaart, l'assise de la ligne 50A a été élargie, deux pertuis ont été prolongés et la voirie a été adaptée. L'assise élargie a été utile: elle a servi de plateforme de travail pour réaliser les ponts sur le Ringvaart.



Jochen Bultinck (au centre) regarde d'un air approbateur un cycliste emprunter le nouveau pont sur la Lys



#### Un véritable exploit

Quand il repense à janvier 2004, Jochen affiche un large sourire: «En l'espace d'un week-end, nous devons monter les deux ponts sur les culées, en travers du R4 et du Ringvaart. Un véritable exploit technique. Un planning très strict avait été établi, mais les travaux progressaient si bien que, lorsque la presse est arrivée, le premier pont était déjà en place !».

La seconde phase a débuté en 2005 avec la démolition de deux ponts métalliques sur la Lys. Les deux nouveaux ponts sur la Lys et le pont élargi enjambant le Snekkaai forment à présent un ensemble esthétique avec l'environnement rénové.

#### L'avenir

Nous poursuivons notre chemin et constatons que les travaux vont bon train. Jochen Bultinck: «La seconde et la troisième phase s'enchaînent sans problème. En février, les collègues 'voies', 'signalisation' et 'caténaire' ont beaucoup travaillé pour aménager les voies de détournement. Trois week-ends durant, le trafic a d'ailleurs dû être interrompu entre Gand et Bruges. Mais je tire aussi mon chapeau aux collègues de Réseau qui ont parfaitement orchestré la sécurité et le trafic», ajoute-t-il encore.

À présent, les anciennes voies principales de la ligne 50A peuvent être démontées et céder la place à un viaduc de 800 m. Grâce à lui, les trains en provenance de Gand-Zeehaven ou de Merelbeke pourront se diriger vers la côte sans gêner les trains de voyageurs à destination de Bruxelles. Fin 2009, Infrabel pourra ainsi augmenter de 30% la capacité sur la ligne entre Gand et Bruges.

#### Et les 3e et 4e voies ?

Entre-temps nous avons déjà parcouru près de quatre kilomètres et ne voyons que peu d'activité au-delà des ponts du Ringvaart. Pas de 3e et de 4e voie ?

«Si, si», réagit vivement notre interlocuteur: «Nous y travaillons activement. Il y a quelques semaines, Infrabel a invité tous les riverains de Drogenen concernés par les plans d'expropriation. Nous leur avons expliqué qu'ils pouvaient s'attendre à la venue imminente d'un collaborateur du comité d'Acquisition du Ministère des Finances pour négocier le prix. Lorsque cela sera terminé, nous débuterons les travaux en 2008. Mais nous veillerons à ce que les riverains soient dérangés le moins possible».

# infrastructures

## // RER ligne 124

### Coup d'envoi fin avril

// C'est le 23 avril qu'Infrabel et sa filiale TUC RAIL ont donné le coup d'envoi du premier chantier RER sur la ligne 124 Bruxelles-Nivelles, entre Braine-l'Alleud et Waterloo.

Après l'inauguration, en août 2006, des premiers chantiers RER sur la ligne 161, à Ottignies et à Hoeilaart, c'est à présent la ligne 124 Bruxelles-Nivelles qui accueille un premier chantier RER, un peu plus d'un mois seulement après le rejet des derniers recours en suspension devant le Conseil d'Etat. Un coup d'envoi donné par l'Administrateur délégué d'Infrabel, Luc Lallemand, en présence de quatre ministres et des nombreux invités venus assister à l'événement.

#### Un premier tronçon entre Braine-l'Alleud et Waterloo

Les premiers travaux ont débuté sur un tronçon de 3,3 km, sous l'œil d'un lion bien connu, entre les gares de Waterloo et Braine-l'Alleud et porteront sur:

- la réalisation partielle du génie civil de la nouvelle plate-forme ferroviaire pour permettre le passage de deux à quatre voies;
- le remplacement ou l'aménagement de six ponts sur le tronçon, parmi lesquels le "Pont courbe" situé au centre de Braine-l'Alleud, appelé à être remplacé par une tranchée couverte de 99 mètres;
- la réalisation d'un parking couvert sur trois niveaux en gare de Braine-l'Alleud.

Ces travaux, qui prendront fin en 2009, représentent un investissement de 34,6 millions d'euros sur un total de 525 millions d'euros consacrés à l'ensemble des travaux RER à réaliser sur la ligne 124.

#### Phasage des travaux RER sur la ligne 124

En 2016, à l'issue de tous les travaux sur la ligne, celle-ci disposera de quatre voies entre Uccle et Nivelles, soit sur un tronçon de 23 km traversant les trois régions du pays, permettant le passage simultané des trains RER et des trains directs. Ses gares et points d'arrêt auront bénéficié d'importants travaux de modernisation et la vitesse y aura également été rehaussée de 120 à 160 km/h.

Deux nouveaux points d'arrêt verront également le jour à Moensberg et à Braine-Alliance. Alors que Moensberg aura pour vocation de servir d'échangeur entre la ligne 124 et la ligne 26 Hal-Vilvorde, le nouveau point d'arrêt de Braine-Alliance sera appelé, quant à lui, à faire office de terminus pour certains trains RER.

Après ce premier tronçon entre Braine-l'Alleud et Waterloo, de nouveaux chantiers RER s'ouvriront très bientôt sur les 15,8 km de la ligne 124 situés en Région wallonne, notamment à Nivelles et au sud de la gare de Braine-l'Alleud dans un premier temps.

En Région Flamande, la demande de permis d'urbanisme sera introduite en mai prochain, suite à la réception de la déclaration de conformité de l'Etude d'Incidence sur l'Environnement en février dernier. A Bruxelles, enfin, Infrabel est en attente de la délivrance du certificat d'urbanisme pour entamer les travaux sur ce dernier tronçon de 1,4 km.

Dans son ensemble, le projet RER, qui offrira à l'horizon 2015-2016 pas moins de 8 nouvelles relations dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles, représente un investissement global de 1,85 milliard d'euros, gare et parkings compris.



# infrastructures

## // Chantiers RER

### Week-end de Pâques actif pour Infrabel

**//** Lors du week-end pascal, Infrabel a procédé à d'importants travaux entre Bruxelles-Schuman et Watermael dans le cadre du RER.

Infrabel et sa filiale TUC RAIL ont mis à profit le week-end pascal pour réaliser des travaux de grande ampleur nécessaires à l'élargissement des ponts du Triangle d'Etterbeek, de la rue du Gerموir et de la rue du Sceptre dans le cadre de la mise à quatre voies de la ligne 161 pour le futur RER.

La destruction des anciens ponts et la pose de nouveaux tabliers de pont ont requis l'interruption de tout trafic ferroviaire entre les gares de Bruxelles-Nord et Watermael, une interruption qui a également permis d'effectuer divers travaux d'entretien sur la ligne.

#### Renouvellement du pont du Triangle d'Etterbeek

A hauteur du Triangle d'Etterbeek, le dédoublement des voies de la ligne 161 impose un accroissement de la capacité ferroviaire du pont où se croisent les lignes Bruxelles-Namur et Hal-Vilvorde. Le pont a donc été détruit et reconstruit en deux phases. La première phase a vu la démolition d'une partie du pont et la mise en place du premier tablier les 31 mars et 1er avril derniers.

Infrabel a procédé à la seconde phase au cours du week-end de Pâques. Dans la nuit du 6 avril, les voies ont été démontées, le ballast évacué et les caténaires protégées. Le samedi 7 avril, la seconde partie de l'ancien pont a été démolie tandis que ses piles et sa culée ont été préparées pour accueillir le tablier du nouveau pont dès le dimanche matin. Enfin, la journée du lundi de Pâques a été consacrée à la remise en place des voies pour permettre la reprise du trafic dès le lendemain.

C'est la technique des "kamags" qui a rendu cet exploit possible et permis de limiter au maximum l'impact des travaux sur le trafic ferroviaire. Deux kamags, remorques spéciales téléguidées et dotées de nombreuses roues, supportant le tablier du nouveau pont préalablement construit, ont permis la mise en place finale de celui-ci.

#### Nouveau pont rue du Gerموir et destruction du pont de la rue du Sceptre

A la rue du Gerموir aussi, la mise à quatre voies de la ligne 161 nécessite le renouvellement d'un pont. Depuis la destruction du tablier de l'ancien pont et la pose d'un pont provisoire réservé à la circulation des trams de la Stib, de nouvelles fondations en béton ont été coulées et un nouveau tablier de pont a été construit à côté du pont actuel.

Ici aussi, le week-end de Pâques a été mis à profit pour détruire le tablier provisoire et les fondations de l'ancien pont. Le nouveau tablier a alors pu être poussé jusqu'à son emplacement définitif à l'aide de vérins. Le nouveau pont du Gerموir sera totalement achevé d'ici septembre, après quelques travaux complémentaires.

Rue du Sceptre, les travaux de démolition du pont entamés le 2 avril se sont poursuivis pour permettre la construction prochaine d'un pont plus large enjambant les quatre voies prévues à terme. Dans ce cas, le nouveau tablier sera construit directement à son emplacement définitif, d'ici le mois de décembre.

#### 300 millions d'investissement

Au total, Infrabel investira quelque 300 millions d'euros dans la liaison ferroviaire Watermael-Schuman-Josaphat dans le cadre des travaux du RER. 20 millions d'euros complémentaires proviendront de Beliris, l'accord de coopération liant l'Etat fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale.

Démolition de l'ancien pont du triangle d'Etterbeek



La technique des Kamags

# nous

// L'infrastructure performante

## Un nouveau CLI à Ans

// Le 20 avril, Infrabel a inauguré à Ans son nouveau Centre Logistique Infrastructure (CLI) pour la région liégeoise. Un outil ultramoderne qui va permettre un meilleur entretien du réseau dans la région et une amélioration très nette des conditions de travail pour les 193 agents qui y travaillent.

Construit par la Direction Patrimoine de la SNCB-Holding pour la Direction Infrastructure & Achats d'Infrabel, le CLI de Ans regroupe, comme ses homologues, l'ensemble des moyens techniques et humains nécessaires à l'entretien du réseau.

Ses 2.603 m<sup>2</sup> permettent de rassembler les 193 agents que comptent les services de l'arrondissement de Liège et la brigade chargée de l'entretien de la LGV Est qui bénéficient désormais de meilleures conditions de travail.

### Une priorité stratégique

Le développement des CLI est une priorité stratégique pour Infrabel qui y voit un moyen efficace pour améliorer à la fois l'entretien de son réseau et les conditions de travail du personnel qui en est chargé. En effet, en plus d'offrir un maximum de fonctionnalité et de confort aux agents qui y travaillent, les CLI regroupent en un même endroit les services et stocks répartis jusqu'alors dans plusieurs ateliers moins fonctionnels. Ce regroupement autorise une gestion des équipements optimisée, une mise en commun des machines et outils et une réduction des espaces de stockage tout en conservant quelques ateliers hautement spécialisés.

Le développement des CLI et de leurs antennes va se poursuivre jusqu'en 2012. A Ans, Infrabel a investi quelque 3.650.000 € dans la construction de son nouveau CLI ultramoderne.



# nous

## // Restaurants

### Chaud devant !

// Ce 19 avril, les collègues anversoïis ont pu savourer leur premier déjeuner dans leur tout nouveau restaurant d'entreprise. Une inauguration officielle en présence de l'Administrateur délégué, du Directeur des Ressources Humaines et du Directeur de District.

En cuisine, on s'affaire pour mettre les petits plats dans les grands.



La salle ne désemplit pas et l'équipe en cuisine a de quoi être fière ! Pas moins de 280 menus ont été servis en ce jour d'inauguration.



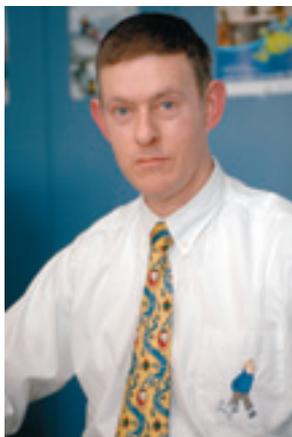
Messieurs Haek, Van den Berghen et Valaert ont mis la main à la pâte pour servir les premiers de la file.

# nous

## // Passion

### Jean-Luc Trinidad: la passion Tintin

// Connect 19 vous présentait un article sur le « Thalys Tintin ». Quelques collaborateurs du Groupe ont eu la chance de pouvoir monter à bord pour rejoindre Paris. Objectif de ce voyage: visiter la grande exposition Hergé organisée à l'occasion du centenaire de la naissance du père de Tintin.



Jean-Luc Trinidad de H-Finances était une des figures marquantes de ce voyage. Impossible de passer à côté de ce vrai Tintinophile car il avait revêtu sa panoplie aux couleurs du célèbre reporter. L'occasion rêvée pour Connect de vous le présenter.

*«Je suis fan de Tintin depuis que je suis enfant. Toute la famille passait les vacances d'été à la côte belge et on y achetait le tout nouvel album de mon héros préféré. J'ai tous les albums ainsi que quelques posters 'limited edition'. Les gadgets ne sont pas trop mon truc, mais cette chemise et mon*

*gsm (voir photo) étaient irrésistibles ! (enthousiaste) Etre un des gagnants de ce concours est une vraie aubaine! Toutefois j'aurais préféré que notre groupe de cheminots reste ensemble pendant la visite de l'expo. Je crois que ça aurait été mieux pour poser des questions».*



# management

## // Nouveau Directeur général

### Marcel Baele a remis les clés du Réseau à Eddy Clement

// Premier Directeur général de Réseau à Infrabel, Marcel Baele a fait coïncider retraite et printemps 2007. Le 1er mai, il a remis les clés de sa Direction Réseau à Eddy Clement.

C'est une belle, longue et riche carrière que Marcel Baele a clôturée le 1er mai dernier, au moment de fêter ses 65 ans. Au service de l'ancienne SNCB jusque fin 2004, il connaissait bien la Direction Exploitation, devenue ensuite le Département Transport, où il avait déjà exercé des responsabilités. Voilà sans doute pourquoi on lui a confié les rênes de la Direction Réseau pendant 28 mois. Il y a poursuivi sans relâche un but: rendre sa Direction et le personnel qui y travaille

toujours meilleurs, plus forts et plus performants sans perdre un instant de vue le respect des femmes et des hommes qu'il dirigeait.

#### Une sorte d'architecte avisé

Marcel Baele a piloté Réseau au travers des différentes restructurations. Il a fait naître de nombreux projets d'informatisation et a donné forme à la structure en régions. Directeur général, on peut le voir comme une sorte d'architecte avisé de la

centralisation des gestions du trafic, de la concentration des cabines de signalisation et de la réforme des services de Réseau en correspondance avec le projet "New Passengers".

#### La relève assurée

Le 2 mai dernier, c'est Eddy Clement, 58 ans, qui s'est installé dans le fauteuil de Directeur général au 110 rue Bara. Le Traffic Control a atteint sa vitesse de croisière, la concentration des cabines bat son

# management

plein et la réorganisation des services de Réseau est faite. Mais d'autres grands défis attendent Eddy Clement. En particulier, le difficile exercice de transfert de collaborateurs de Réseau vers la Direction Voyageurs de la SNCB dans le cadre de New Passengers.

Mais ce n'est pas tout. Eddy Clement s'en explique: "*Le bon fonctionnement quotidien exige bien sûr que nous portions notre attention sur la ponctualité et la sécurité du trafic des trains ainsi que sur une information de qualité à la clientèle. Ce sont de grandes priorités. Mais il y a aussi des défis techniques: la concentration des cabines, à poursuivre au meilleur rythme, et l'intégration des systèmes de communication GSM-R et de signalisation ETCS*".

## Un cheminot d'expérience

Eddy Clement sait que pour réussir ce programme, il peut s'appuyer sur la grande expérience de ses nouveaux collaborateurs. Il est lui-même un cheminot d'expérience, bien armé pour maîtriser les problèmes. Ingénieur civil également titulaire d'un diplôme en management de la Vlerick School de Gand ainsi que d'un postgraduat en gestion d'entreprise de la KUL, il a entamé sa carrière en 1975 au contrôle qualité de la direction Achats de l'époque. En 2005, au moment de la création du Groupe, c'est au titre de general manager qu'il a pris la direction du service Achats et Logistique de la nouvelle SNCB.



Eddy Clement, à la tête de Réseau.



Un demi-siècle au chemin de fer. Et maintenant: en famille.

## // SNCB

# Nouvelle structure pour une meilleure gestion

// Conséquence des nominations de Sabin s'Heeren et Michel Jadot au Comité de Direction de la SNCB, la structure de l'entreprise est adaptée de manière à répondre plus rapidement et de manière plus efficace aux fluctuations du marché.



### Direction Production et Technique

Désormais, les directions Matériel et Trains sont fusionnées en un seul département opérationnel, appelé "Production et

Technique". C'est Richard Gayetot, l'actuel Directeur général de la direction Train qui en prend la direction générale.

### Direction Voyageurs National

La Direction Voyageurs a été scindée en deux parties - une Direction Voyageurs National et une direction Voyageurs International, de manière à rendre beaucoup plus souple la gestion de ces deux différents secteurs.

La Direction Voyageurs National sera placée sous la responsabilité de Sabin S'Heeren, jusqu'ici Directeur Limbourg chez de De Lijn.

### Direction Voyageurs International

Pour la nouvelle Direction Voyageurs International, c'est Michel Jadot, jusqu'ici General Manager de Voyageurs National, qui en assurera la gestion.

Michel Jadot connaît bien le secteur du transport international de voyageurs puisque durant son parcours professionnel, il a été notamment Directeur général adjoint de Thalys International durant plusieurs années. Cela ne devrait pas avoir de grandes conséquences pour le personnel sur le terrain.



### Petit CV des nouveaux Directeurs généraux de la SNCB

#### Sabin s'Heeren Directeur général Voyageurs National

Sabin s'Heeren est originaire de Saint-Trond. Il est ingénieur civil

de formation et a travaillé de 1981 à 1988 à la SNCV (Société Nationale des Transports Vicinaux). De 1989 à 1991, il a été conseiller de Johan Sauwens, alors Ministre de la Mobilité, des Travaux publics et du Transport urbain. Depuis la constitution de la société De Lijn en 1991, Sabin s'Heeren a été nommé Directeur de De Lijn Limbourg.



#### Michel Jadot Directeur général Voyageurs International

Michel Jadot est originaire d'Ougrée. Il a déjà une longue carrière derrière lui à la SNCB. De 1995 à 2003, il a été Directeur général adjoint chez Thalys International. Depuis 2003, il était General Manager de la Direction Voyageurs National.

# les gares

// Bruxelles-Central

## Pleine lumière...



Un nouveau couloir, situé à l'entresol de la gare de Bruxelles-Central, est opérationnel depuis le 23 avril 2007.

Dans ce couloir équipé d'une nouvelle sonorisation, une majestueuse coupole en verre laisse entrer la lumière du jour. Cette verrière, d'un diamètre de 9 mètres, a été aménagée à hauteur du boulevard de l'Impératrice et de la rue de l'Infante Isabelle.

Coup d'œil pendant les travaux.

// La propreté des gares

## Crache pas ton chewing-gum par terre !

// Fin mars a eu lieu à la gare de Sint-Niklaas une opération propreté au cours de laquelle on a voulu, entre autres, gommer du lieu tous les restes de chewing-gum qu'on pouvait y trouver. Une firme spécialisée a travaillé une semaine à ce nettoyage.

Rendre les gares propres est un souci permanent du Holding. Profitant d'un nettoyage de fond de la gare de Sint-Niklaas (qui sera reconduit dans d'autres gares), on a voulu attirer l'attention de celles et ceux qui fréquentent le lieu sur le fait qu'un chewing-gum dont on a tiré tout le plaisir ne doit pas être craché n'importe où mais plutôt dans les poubelles. On a, pour ce faire, posé des affiches et distribué un petit tract.

### Le coût de la chique

Une chique qui a séché – et collé – sur le sol ne disparaît pas d'un coup de balai. Le nettoyage demande plus de travail, ce qui entraîne un surcoût qu'on aimerait éviter. Seule la collaboration compréhensive du public peut le permettre. Dans un langage simple, on aurait dit "si tu craches ton chewing-gum, envoie-le dans une poubelle, pas par terre".

Le même message a été ou sera lancé lors des grands nettoyages de bien d'autres gares.

### Sint-Niklaas aux petits soins

Le Groupe SNCB a beaucoup investi dans et autour de la gare de Sint-Niklaas. L'esplanade de la gare a été renouvelée, l'intérieur de la gare a été modernisé et un abri couvert pour vélos a été aménagé.

Avec les chewing-gums, on a fait disparaître aussi tout ce qui salissait gravement les quais 1, 2 et 3 ainsi que l'entrée arrière de la gare.



## // Des vols sur les lieux de travail

## Gare aux Arsène Lupin !

// Les vols sur les lieux de travail sont une réalité au sein de notre Groupe, un phénomène délicat, qu'il faut combattre. Connect en a parlé avec Marc Claeys, chef de sécurité à Corporate Security Service.



Les vols sur les lieux de travail, ce n'est pas un phénomène inconnu dans le Groupe SNCB, mais il n'existe guère de statistiques dans le domaine. "Souvent, les vols de laptops, par exemple, ne nous sont pas communiqués" précise d'emblée Marc Claeys. "Pour d'autres vols, de biens et d'argent personnels, nous sommes encore moins informés". Il semble que les victimes des vols hésitent à faire des déclarations, de peur de voir injustement soupçonner des collègues. Les services de sécurité du Groupe distinguent deux types de vols. D'une part, ce qu'on appelle le "vol domestique": un travailleur vole du matériel de son entreprise. De l'autre, c'est le "vol ordinaire", commis par une personne extérieure.

**Prévention et normes**

S'il est capital d'enregistrer des résultats sur le long terme, à première vue, les contrôles, ponctuels, sont LA solution. Des contrôles sont exercés périodiquement à l'entrée des bâtiments. Ils sont opérés dans un cadre légal très précis. Un récent contrôle aux portes du bâtiment de direction Flot de Senne, portant sur 200 vérifications, a fait apparaître que 40 personnes tentaient d'y entrer sans badge d'accès; 40 voleurs ? Quand-même pas, mais peut-être un vrai voleur parmi ces personnes. "La prévention et la référence à une norme précise sont à mon avis des remèdes efficaces. Il faut avant tout éviter que des objets puissent être volés. Mettre le laptop sous clé quand on quitte le bureau, c'est simple et sûr". Mais les immeubles de bureaux ne sont pas la seule cible. Le phénomène existe aussi dans les ateliers. Des CLI (Centres Logistiques Infrastructure) comme ceux d'Ans et de Gembloux ont été équipés de caméras de surveillance dans le cadre du plan MALAGA. Au total, 250 sites du Groupe sont pourvus d'un système d'alarme directement relié au Centre de Contrôle national.

**Des pistes à suivre**

Les voleurs sont particulièrement hardis. Mais pas tous "gentlemen" comme Arsène Lupin. De jour, ils s'arrangent pour passer inaperçus à l'entrée du bâtiment ou ils donnent une fausse identité à l'accueil. Une fois entrés, ils peuvent tranquillement faire le tour des bureaux. L'heure de table, lorsque beaucoup d'agents partent manger sans ranger ou sécuriser leurs ordinateurs portables, est un moment de choix pour ces visiteurs mal intentionnés.

Cette 'technique' d'intrusion met en lumière l'importance d'un contrôle d'accès très sérieux. Les services de sécurité réfléchissent actuellement à des règles à mettre au point avec les syndicats de la direction Patrimoine. Astreindre tous les collaborateurs à porter leur badge en permanence pourrait en être

# nous

une. Mais à l'heure actuelle, tous n'ont pas besoin d'un badge d'accès, de même que les employés de sociétés qui occupent certains de nos bureaux. L'uniformisation du contrôle d'accès s'en trouve compliquée. L'accueil des visiteurs pourrait suivre une procédure plus stricte. Comme dans beaucoup d'autres grandes entreprises, on pourrait les autoriser à circuler dans les bâtiments munis d'un badge spécial, remis, par exemple, en échange de leur carte d'identité

## Notifier tous les faits: une nécessité

Marc Claeys poursuit: " Dans les mois qui viennent, nous allons communiquer beaucoup à propos du numéro d'appel

0800/30230. C'est un numéro gratuit auquel n'importe qui peut s'adresser pour faire mention de quelque chose de suspect ou d'un sentiment d'insécurité. Nous l'avons testé avec succès sur un axe à problème tel qu'Anvers-Charleroi ainsi que dans des points d'arrêt non gardés. A présent, nous allons le rendre public dans toutes les gares et, pour le personnel du Groupe, via la fiche de rémunération".

Corporate Security Service met tout en œuvre pour appliquer une politique de sécurité efficace. L'instauration de mesures efficaces suppose que tout fait de vol soit notifié. On pourra ainsi, par exemple, mener des actions consécutives à l'introduction d'un certain nombre de plaintes.



### Quelques tuyaux pour ne pas se laisser avoir par un voleur

- mettez toujours votre ordinateur portable sous clef lorsque vous quittez le bureau (à moins de l'emporter à la maison).
- Utilisez les câbles spéciaux Security Lock pour protéger votre laptop. Le BSM de votre service peut en commander pour vous à ICT.
- Ne laissez jamais les clefs sur une serrure que vous avez fermée.
- Fermez les fenêtres lorsque vous quittez un bureau installé au rez-de-chaussée.
- Donnez toujours l'adresse exacte à laquelle un paquet doit vous être livré; vous éviterez ainsi qu'il disparaisse avant de vous parvenir.
- Restez vigilant. Communiquez toujours au 0800/30230 les situations ou les personnes suspectes.

## // L'été 2007 meilleur marché avec Rail Facilities

**1 Parcs d'attractions et de loisirs**

Pour toute personne, membre ou non du personnel du Groupe SNCB.

Attention, pour ceux qui doivent payer leur train, prière de consulter au préalable la B-excursion éventuelle se trouvant en gare. Billets d'entrée à prix réduit pour la saison 2007 dans les principaux parcs d'attraction les plus proches.

Quels avantages ?

	Prix officiel	Prix Rail Facilities	Votre gain
<b>WALIBI</b>	31,00 €	23,00 €	8,00 €
<b>BELLEWAERDE</b>	26,00 €	20,00 €	6,00 €
<b>PARADISIO</b>			
Adulte	18,50 €	16,00 €	2,50 €
Enfant	13,50 €	12,00 €	1,50 €
			(+ bon valeur de 1,00 € par billet sur la restauration)
<b>PLOPSALAND</b>			
De Panne	24,00 €	20,00 €	4,00 €
Coo	20,00 €	16,00 €	4,00 €
Hasselt	15,00 €	13,00 €	2,00 €
<b>GROTTES DE HAN</b> (prix super combiné)			
Adulte	17,25 €	14,00 €	3,25 €
Enfant	10,00 €	9,00 €	1,00 €
<b>PARC ASTERIX</b> (France)			
Adulte	35,00 €	25,00 €	10,00 €
Enfant	25,00 €	19,00 €	6,00 €

**2 Voyages et vacances**

Pour tout membre du personnel du groupe SNCB, de ses filiales ou sous-filiales, y compris les membres de la famille jusqu'au second degré (parents, enfants, frères et sœurs).

Réduction sur les voyages et séjours réservés par l'intermédiaire de Carlson Wagonlit Travel, sur la plupart des offres des grands tours opérateurs du pays, en ce compris sur les promotions et les "last minute".

Quels avantages ?

- 5 % Thomas Cook Air – Thomas Cook Car/city – Pegase – Best Tours – Costa – Club Med – Luxair Tours – Holiday Autos – Generaltour – Uniclarm – Transeurope – Odysseus – Escape
- 6 % Jetair Air – Jetair Car/City – Vip – Splash travel
- 5 % Location voitures
- Un pourcentage est accordé sur la réservation des billets d'avion (online) en fonction du type de séjour (voir avec l'opérateur)
- 7 % Best Tours – Transeurope – location de voitures si réservation online
- Attention: les réductions ne s'appliquent pas sur les produits Disneyland Paris, Futuroscope – Flight only tickets – excursions – forfait remontées mécaniques – matériel et cours de ski.
- Les réductions ne sont octroyées que sur les dossiers de plus de 375 € et sont calculées sur le montant hors TVA et hors taxes d'aéroport. Pour profiter de ces réductions, le paiement par carte de crédit est exclu.

**3 Carburant**

Pour tout membre du personnel du groupe SNCB, de ses filiales ou sous-filiales, y compris les membres de la famille jusqu'au second degré (parents, enfants, frères et sœurs). Réduction sur le prix du carburant acheté aux pompes DATS (Colruyt) ou Q8.

Quels avantages ?

**POMPES DATS**

Réduction de 1,30 cents/litre sur le prix affiché à la pompe avec une réduction minimale de 10 cents/litre par rapport aux prix officiels. Exemples :

Prix pompes par rapport aux prix officiels	Avantages Rail Facilities	GAIN
0,03 ct/litre	0,10 ct/litre	0,07 ct/litre
0,7 ct/litre	0,10 ct/litre	0,03 ct/litre
0,11 ct/litre	0,123 ct/litre	0,013 ct/litre

**POMPES Q8**

Réduction supplémentaire de 0,025 /l sur le prix affiché à la pompe.

**Tout savoir sur les offres**

Site web [www.b-rail.be/ck](http://www.b-rail.be/ck)  
 Téléphones 02/525 48 98 - 02/525 48 99  
 Mail: [info@railfacilities.be](mailto:info@railfacilities.be)



# Concours

// 25 chanceux gagneront chacun une carte !



## « Brussels Card 24 heures »

La carte « **Brussels Card 24 heures** », éditée par le Conseil bruxellois des Musées, offre pendant 24 heures l'accès gratuit à 25 musées bruxellois, au réseau STIB et des réductions pour d'autres attractions touristiques, des restaurants, des commerces ... De quoi redécouvrir la capitale en l'espace de deux tours d'horloge !

Cette carte s'active à partir de votre première visite dans un musée ou de votre première utilisation du réseau STIB. Elle reste valable pendant 24 heures. Par exemple, vous activez votre carte le samedi à midi. Vous pouvez en profiter jusqu'au dimanche midi. Voici quelques exemples de musées accessibles avec la Brussels Card : Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique, Centre belge de la Bande dessinée, Musée des Instruments de Musique, Muséum des Sciences naturelles, Palais des Beaux-Arts ...

Découvrez tous les avantages sur le site : [www.brusselscard.be](http://www.brusselscard.be)

### Bon à savoir !

Il existe une B-Excursion « Brussels Card 24 heures » : train + Brussels Card 24 heures: à partir de 22,20 euros (tarif adulte – code billet 375).

Pour ceux que le tirage au sort n'aurait pas retenus ... Utilisez votre libre-parcours ou vos billets de service et procurez-vous la Brussels Card 24 heures au prix de 20 euros à l'Office du Tourisme de Bruxelles (Hôtel de Ville, Grand-Place), dans certains musées ou dans les 6 agences commerciales de la STIB.



Pour avoir une chance de gagner une Brussels Card 24 heures, répondez à la question suivante (cochez la bonne réponse) et renvoyez ce formulaire dûment complété (attention : un seul formulaire par personne !) **pour le 29 juin** au plus tard à : Rédaction Connect - Concours « Brussels Card 24 heures » - H.CO.001 section 26/2.

*Lequel de ces musées se trouve au Cinquantenaire à Bruxelles ?*

- Musée royal de l'Afrique centrale
- Musée BELvue
- Autoworld Brussels

Vos coordonnées :

Nom et prénom : .....

Numéro d'identification : .....

Adresse de service complète: .....

.....