

CONNECT // 26

magazine du personnel du groupe SNCB // octobre 2007



**Vous leur avez fait
aimer le train.
Merci.**

// New Passengers: transferts en préparation

// Cabines de signalisation: on se concentre !

// J'aime le train ! bilan en page 10



sommaire *magazine du personnel du groupe SNCB*

// En chiffres

Le Service central clientèle au rapport *page 3*

// Dossier

Infrastructure continue à concentrer les cabines de signalisation *page 6*

// Infos HR

Les métiers Cargo convertis en grades *page 9*

// New Passengers

La formation pour les nouveaux sous-chefs de gare a démarré *page 14*

// Clients

On compte les voyageurs en octobre *page 16*
Lisa: nouveau système de vente convivial *page 17*

Les gagnants de nos concours *page 17*

// Stratégies

'New Passengers': c'est parti ! *page 4*

// Nous

50 ans au "chemin de fer" *page 8*
Portal: vers la phase suivante *page 8*

// Événement

Vous leur avez fait aimer le train ! *page 10*

// Ici & ailleurs

Les salles de contrôle veillent au grain *page 15*

// Technique

Des trains qui sortent de l'ordinaire *page 18*



Edité pour le groupe par SNCB Holding avec Anne-Catherine, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Marinka D'Hondt, Jean-Paul Dumoulin, Leo Goossenaerts, Martial Host, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, 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'



en chiffres

// Bilan annuel

Le Service central clientèle au rapport

// Le Service central Clientèle en trafic national a présenté son rapport annuel 2006. Le moins que l'on puisse dire, c'est que les chiffres donnent le vertige: 37.000 courriers et 575.000 appels téléphoniques traités par la centaine d'agents de l'équipe...

Beaucoup pensent encore à tort que le Service central Clientèle est le bureau des plaintes. Des plaintes, il en reçoit bien, mais ses activités vont bien au-delà, du traitement des irrégularités au recouvrement, des procédures juridiques aux objets trouvés sans oublier les compensations en cas de retard et le service aux personnes à mobilité réduite.

On découvre, à la lecture de son rapport annuel 2006, que le nombre de dossiers traités pour ces diverses activités a évolué à la hausse par rapport à 2005. Les difficultés liées au nouveau service des trains, les arrêts de travail et l'incendie de la sous-station de Bruxelles-Midi ont entraîné une multiplication de réactions.

Appels et lettres en hausse

Le Service central Clientèle a traité 37.000 réactions écrites sur le service en 2006, soit près de 11% de plus qu'en 2005. Près de 28.000 de ces lettres sont relatives aux services offerts par la SNCB et plus de 9.000 concernent des constats d'irrégularités.

Le call center d'information et d'assistance aux voyageurs, quant à lui, a comptabilisé plus de 575.253 appels l'an dernier.

Cela représente une hausse de presque 50.000 appels par rapport à 2005 !

A cela, il faut encore ajouter les 21.000 appels – et plus – reçus via Ticket On Line.

Plus de 207.000 constats d'irrégularité ! L'année dernière, 207.613 constats d'irrégularité voyageur (les formulaires C170) ont été traités, soit 8.613 de plus qu'en 2005.

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

Il a, par ailleurs, traité 404 demandes de compensation pour retards de longue durée et 454 réactions concernant le système de compensation.

Plus de distraits aussi

Plus de 50.000 objets ont été égarés par les voyageurs et récupérés par le bureau des objets trouvés en 2006, davantage qu'en 2005. Près de 14.500 objets (29 %) ont été récupérés par leurs propriétaires.



stratégies

// 1er novembre

'New Passengers': c'est parti !

// Dans un proche avenir, le trafic intérieur de voyageurs sera ouvert à la concurrence. La SNCB s'y prépare, notamment par le projet New Passengers, implémenté au 1er novembre prochain.

La SNCB doit dès maintenant se préparer à l'important défi que constitue l'arrivée d'autres entreprises ferroviaires en Belgique. Vu la position géographique de notre pays au cœur de l'Europe, nous pouvons nous attendre à une concurrence sévère d'opérateurs issus de nos puissants pays voisins. Nous devons nous y préparer dès aujourd'hui. C'est un des buts du projet New Passengers.

Une réorganisation de plus ?

New Passengers n'est pas une réorganisation de plus. Le monde qui nous entoure change. Il change vite. L'Europe nous impose à terme la libéralisation de notre secteur d'activité. Elle la prépare notamment par ses directives qui prévoient la scission des tâches entre entreprises ferroviaires et gestionnaires de l'infrastructure. La SNCB doit se conformer à ces directives, en reprenant à son compte toutes les missions et tâches qui relèvent de la production et de la vente de transport ferroviaire et qui étaient encore effectuées par Infrabel.

New Passengers est aussi une opportunité pour Infrabel. En tant qu'unique gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge, Infrabel pourra ainsi se concentrer sur son core business - la gestion de l'infrastructure - et offrir à ses clients, les entreprises ferroviaires actuelles et futures, des services performants en matière de sécurité, de ponctualité et d'accueil.

Le profil du futur chef de gare "Voyageurs"

La direction Voyageurs National va reprendre à son compte les tâches qui relèvent de son secteur d'activités, comme la vente des produits nationaux (guichets et automates), l'information sur les produits SNCB au sein des points de vente, les services annexes tels que

- la gestion des dépôts et coffres bagages,
- la location de vélos,
- la recherche des objets perdus,
- la réservation pour les voyages en groupe, etc.,
- la surveillance commerciale sur les quais et l'accompagnement éventuel des voyageurs et des groupes au moment de leur embarquement,
- la gestion des situations perturbées (canalisation des voyageurs, acheminement des clients vers des transports de substitution, etc.),
- l'aide aux personnes à mobilité réduite (PMR),
- la gestion commerciale de certains parkings autos ou abris pour vélos reçus en concession de la SNCB-Holding,
- la préparation et le garage du matériel roulant "Voyageurs" dans les faisceaux,
- le relais local avec le personnel roulant des trains,
- l'expression des besoins des clients auprès des autres Directions de la SNCB.

Pour effectuer ces tâches, la direction Voyageurs National dispose du personnel déjà en place, auquel vont venir s'ajouter, d'une part des collègues de Réseau (Infrabel), tous grades confondus, qui exerçaient les activités commerciales à transférer et d'autre part de nouveaux collaborateurs qui viendront combler les postes vacants. Vont donc rejoindre la direction Voyageurs National des agents de triage, des rédacteurs, des commis dactylo, des commis d'exploitation, des chargeurs, des agents d'accueil, des commis de factage, etc. Ils viennent avec les tâches qu'ils effectuaient déjà.

La fonction de chef de zone, véritable point de contact pour nos clients en gare, va réapparaître également au sein de Voyageurs National.

La future organisation chez Voyageurs

La direction Voyageurs National a revu, complété et simplifié son organisation. La structure sur le plan régional et local sera axée sur la création de 14 régions: Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord, Anvers, Hasselt et Louvain, Bruges, Courtrai, Denderleeuw et Gand, Arlon, Liège et Namur, Charleroi et Mons.

Chaque région, gérée par un Manager de région, comprendra deux ou plusieurs zones dirigées chacune par un chef de zone. Au total, l'ensemble des régions comprendra 60 zones.

Le Manager de région est secondé par des collaborateurs regroupés au sein de trois secteurs: service général, vente, opérations.



stratégies



L'avenir chez Réseau

Les agents qui resteront chez Réseau après le départ de leurs collègues continueront, dans l'immense majorité des cas, à effectuer les tâches qui sont déjà les leurs. Mais le recentrage de la direction Réseau d'Infrabel sur son activité première – la gestion des circulations ferroviaires – fait de ses agents, plus que jamais, des maillons essentiels au cœur des opérations de transport ferroviaire. Surtout à l'heure où Infrabel voit son rôle de Gestionnaire de l'Infrastructure unique et indépendant devenir toujours plus important face à l'arrivée programmée de nouvelles entreprises ferroviaires. Un défi auquel Infrabel entend faire face en dotant sa direction Réseau d'infrastructures de travail modernes et confortables et d'un encadrement spécifique (coaching).

Campagne de communication

L'implémentation de New Passengers débutera au 1^{er} novembre prochain, par le transfert de collaborateurs d'Infrabel vers la SNCB. En vue d'effectuer le transfert à la SNCB de ces 1.500 collaborateurs, une campagne de communication est menée auprès du personnel concerné. Elle se poursuit en octobre.

Et si finalement vous souhaitez opter pour l'autre entreprise ?

Au moment du transfert, si vous avez été désigné pour une des deux directions et que vous souhaitez opter pour l'autre, vous pourrez le cas échéant permuter avec un agent volontaire du même grade et du même siège de travail non désigné pour le transfert.

Par la suite, une fois le transfert effectué, il est toujours possible de passer d'une direction à l'autre. Dans ce cas, il faudra remplir

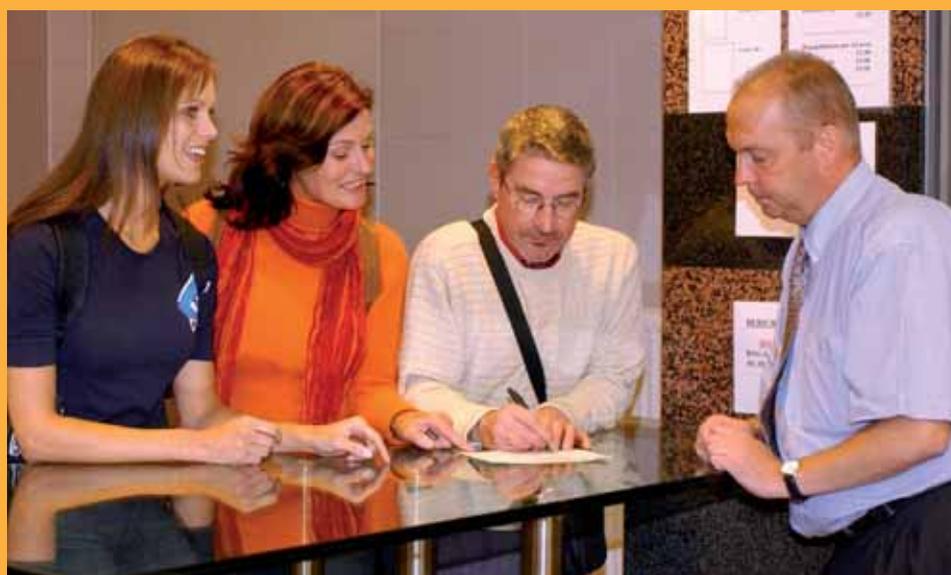
une demande de mutation. Cela signifiera que vous changerez de spécialité. Ce point est traité par l'avis 84 de H-HR.

Des questions ?

Si vous êtes concerné par le projet New Passengers, la SNCB et Infrabel ont publié pour vous un site spécial New Passengers sur l'Intraweb, accessible via leur homepage.

Vous pouvez également poser vos questions éventuelles à la boîte mail spéciale accessible via les adresses np@b-rail.be et np@infrabel.be.

Vous trouverez les réponses aux questions générales ou posées par plusieurs agents sur le site spécial New Passengers.



dossier

// Nouvelles cabines

Infrastructure continue à concentrer les cabines de signalisation

// La sécurité et la régularité du trafic ferroviaire constituent les premières priorités d'Infrabel ! C'est pourquoi les employés de la direction Infrastructure travaillent activement à concentrer les cabines de signalisation et à moderniser la signalisation. Au cours d'un entretien avec Connect, Michel Bayot, Maarten Duhoux et Peter Snijkers, tous trois Ingénieurs au Service Signalisation de la Direction Infrastructure d'Infrabel, nous ont donné un aperçu des dernières réalisations en matière de concentration.



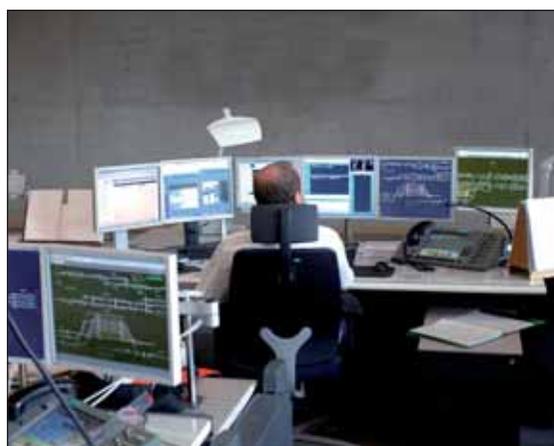
BedieningsPost) » explique Maarten Duhoux, ingénieur civil 'Installations Intérieures'.

Du côté wallon, les équipes d'Infrastructure ne sont pas restées inactives non plus. Au cours des six premiers mois de cette année, les commandes du poste électrique de Luttre, qui datait de 1949, et du vieux poste à relais de Courcelles-Motte ont été entièrement reprises par le poste de signalisation moderne de Nivelles.

« En outre, nous avons aussi transféré la commande de Welkenraedt au poste EBP de Verviers » déclare Michel Bayot, Ingénieur principal adjoint. « Sur la ligne 130, les postes de Floreffe et Franière ont été modernisés et à Libramont, nous avons mis en service la nouvelle installation EBP qui contrôlera à terme tout le sud de la province du Luxembourg. »

Et les étapes suivantes ?

Dans les mois à venir, de nombreux travaux de modernisation sont prévus. En Flandre, la concentration à Bruges prendra fin en novembre. Depuis l'année passée déjà, les opérateurs installés dans le tout nouveau poste de signalisation de Bruges gèrent l'entièreté de la région côtière, de La Panne jusqu'à Knokke. Blankenberge et Zeebrugge sont les seules à encore disposer de leur propre poste de signalisation.

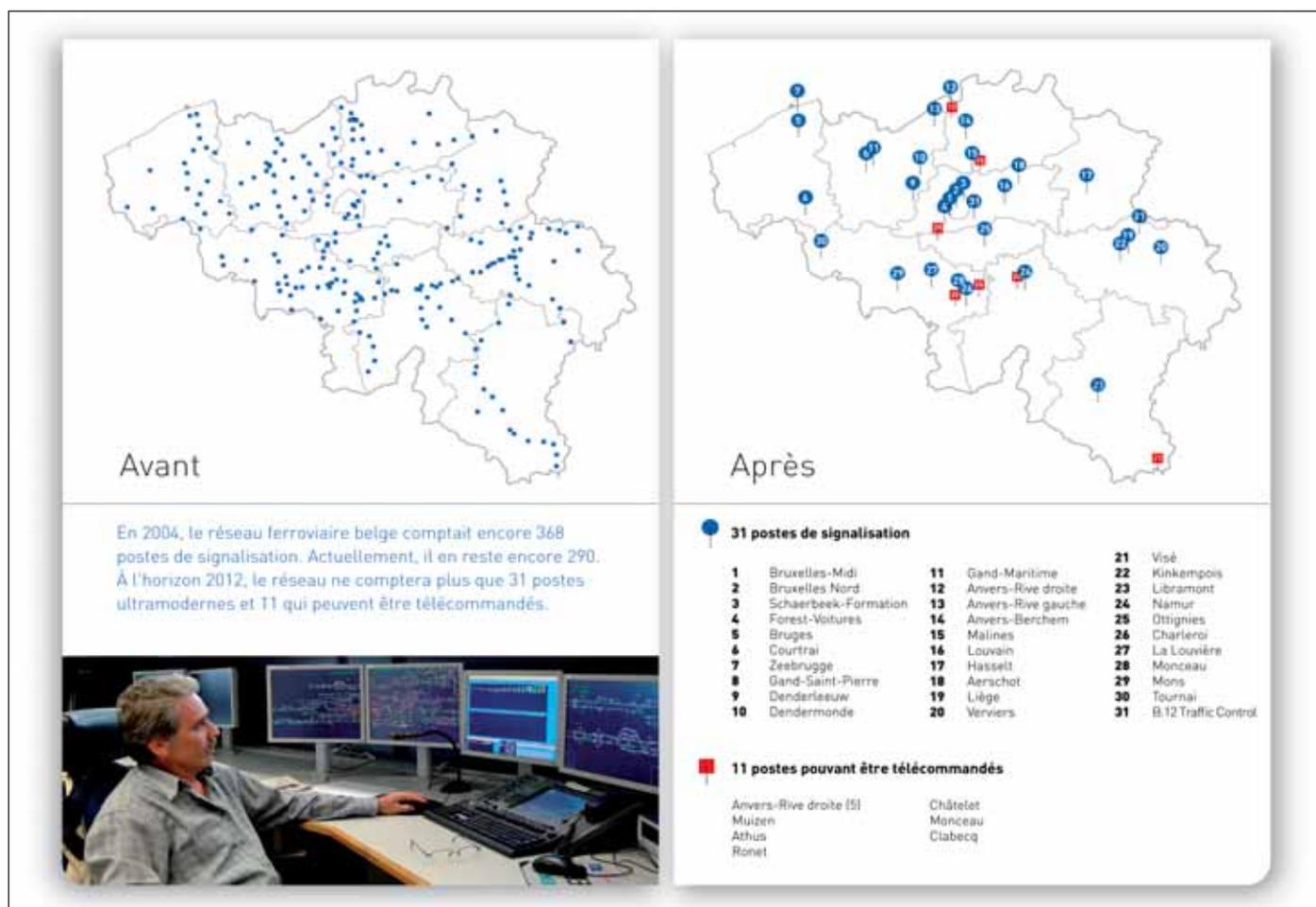


Dans le Connect n°24, vous avez déjà pu découvrir les nombreuses améliorations attendues de la concentration des postes de signalisation. Pour rappel, d'ici 2012, le réseau ferroviaire belge ne comptera plus que 31 postes ultramodernes. Petit passage en revue des dernières réalisations...

Un premier état de la situation...

« En Flandre, nous avons récemment intégré le poste de signalisation de Leopoldsborg à la cabine de Mol. Depuis lors, les opérateurs à Mol commandent les aiguillages et la signalisation de Leopoldsborg au moyen de la technologie EBP (Elektronische

dossier



« En novembre, nous y ajouterons également la commande de la ligne 50A, côté Gand. L'opération se terminera avec l'installation d'un TCO (Tableau de Contrôle Optique) hypermoderne. Le régulateur pourra ainsi avoir un aperçu du trafic ferroviaire dans l'ensemble de la région », explique Peter

Snijkers, Ingénieur au sein de la cellule de paramétrage EBP-PLP.

Côté wallon, bon nombre de travaux sont également programmés. En 2008, le poste EBP de Namur absorbera les postes de Moustier et de Jemeppe-sur-Sambre. À Braine-le-Comte, les équipes de l'Infrastructure modernisent toutes les installations de signalisation. Après quoi, il leur restera encore à relever un défi à Ottignies !

« En effet, l'année prochaine nous y remplacerons le vieux poste électrique par un poste de signalisation flambant neuf. Pour mener à bien ce projet, nous devons notamment remplacer les moteurs de 90 appareils de voies, afin de les rendre compatibles avec la nouvelle technologie PLP (Poste à Logique Programmée) », déclare Michel Bayot.

Le bilan

Le démarrage de ce projet a été relativement lent à cause de nombreux travaux d'extension de capacité. En effet, nous devons encore construire ou moderniser en profondeur les postes de signalisation les plus importants. Ces postes clés sont maintenant installés et la concentration a maintenant atteint sa vitesse de croisière !

Les nouveaux postes de signalisation concentrés, équipés des technologies les plus modernes, offrent au personnel de Réseau plus de souplesse et d'efficacité dans la gestion du trafic ferroviaire intense.

De plus, les opérateurs, sous-chefs de gare, régulateurs et speakers y bénéficient de bien meilleures conditions de travail qu'autrefois.



nous

// Belle carrière !

50 ans au "chemin de fer"

// Le 15 juillet 1957, à 7h30 du matin, Fernand Hurtecant, alors âgé de 14 ans, se présentait en gare de Zedelgem. Ce jour-là, il débutait sa carrière au "chemin de fer" en tant que porteur. 50 ans plus tard, Fernand passe en revue une carrière bien remplie et variée, d'abord au sein de l'ancienne SNCB puis, ces dernières années, chez Infrabel.

Comme beaucoup de jeunes de sa génération, Fernand, à l'âge de 14 ans, a saisi la chance de débiter sa carrière à la SNCB de l'époque, comme porteur. Depuis, il a gravi les échelons de la hiérarchie en passant tour à tour par les grades de commis, rédacteur et sous-chef de gare pour devenir chef de gare adjoint. Au cours de ces 50 années, son itinéraire l'a mené à la gare de Bruges, en passant par Bruxelles, Gand, Anvers et Zeebrugues.

"Pendant ma carrière, j'ai effectivement découvert différents coins de notre pays. Même si j'ai travaillé partout avec plaisir, je conserve des souvenirs particulièrement bons de Zeebrugues et de Bruges. Beaucoup de gens se rappellent aussi de ma période à Gits: je n'y ai travaillé qu'un seul mois, mais dès mon premier jour là-bas, plus aucun train ne s'y est arrêté..." plaisante Fernand.

En 2001, à l'âge où certains partent à la retraite, Fernand a encore pris part avec succès à l'examen de Chef de Gare adjoint. Fernand travaille à présent au sein de la cellule "Consignes et Instructions locales" à la gare de Bruges, où il s'occupe de la réglementation pour les gares et postes de signalisation de la Région de Bruges.

"Après ces 50 années passées au chemin de fer, il ne me reste que 140 jours de service. Souvent déjà, je repense aux nombreux bons moments que j'ai vécus au "chemin de fer". Et l'adieu n'en sera que plus difficile parce qu'ici, à Bruges, je travaille dans une équipe fantastique et je sais que cette équipe solide va me manquer !"



Portal: vers la phase suivante

Les importantes maladies de jeunesse qui ont handicapé le lancement du nouvel IntraWeb ont été guéries. Ces problèmes résultaient notamment d'une mauvaise compatibilité entre les produits Microsoft et Oracle, ainsi que de la configuration de l'infrastructure informatique gérant la sécurité.

Que va-t-il se passer maintenant?

Cet automne, l'ancien IntraWeb sera progressivement arrêté. Cela signifie que les gestionnaires de contenu des différentes Directions des trois entreprises seront infor-

més personnellement que les accès pour la publication de contenu leur seront retirés. Ils ne pourront donc plus publier de pages ou de documents sur l'ancien IntraWeb. Par ailleurs, d'ici quelques mois, les cheminots pensionnés auront aussi accès à l'IntraWeb de leur domicile.

Token perdu: que faire?

Vous rencontrez des problèmes techniques? En cas de perte du token, contactez le Call Center de H-ICT au 02 / 528 21 11 (911/821 11), entre 7h et 21h, y compris les week-ends et jours fériés.



infos HR

// Marchandises

Les métiers Cargo convertis en grades

// Un accord a été obtenu en Commission Paritaire Nationale pour convertir les métiers Cargo en grades. Cela signifie que de nouveaux grades sont créés spécifiquement pour B-Marchandises. Le changement de grade aura lieu sur une base volontaire, au plus tard en novembre 2007.

Alors que l'Europe décidait la libéralisation totale du transport ferroviaire de fret qui désormais ne relève donc plus des missions de service public, B-Cargo perdait beaucoup d'argent. La SNCB avait choisi de conserver et sauver son activité fret. La Direction Marchandises a connu une profonde restructuration, dont la création de métiers Cargo plus polyvalents.

Lors de l'instauration de ces métiers Cargo, une évaluation de ceux-ci, ainsi que de la polyvalence qui y est liée, a été prévue. Entretemps, cette évaluation a eu lieu. Grâce à l'accord obtenu lors de la réunion de la Commission Paritaire Nationale du 17 juillet dernier, les métiers Cargo peuvent désormais être convertis en grades.

Nouveaux grades Cargo

De nouveaux grades sont donc créés spécifiquement pour B-Marchandises, comme ceux d'opérateur Cargo, de responsable d'équipe Cargo ou d'opérateur conduite Cargo. De même, la spécialité "Cargo" est introduite pour le personnel du mouvement. La conversion des métiers en grades respectera les trois règles d'or: 'un poste pour chacun, sur base volontaire, sans perte de traitement'.

Chaque collaborateur a été consulté individuellement. L'objectif est que tous ceux qui occupent à ce jour un poste de métier reçoivent leur nouvelle désignation au plus tard en novembre 2007. Cette désignation aura lieu en principe pour le même siège de travail, le grade pouvant être nouveau.

Les changements de grade prennent effet officiellement au 1er avril 2007.

Pourquoi créer des grades ?

Les agents installés dans les nouveaux métiers se trouvaient dans une situation inconfortable, du fait qu'ils ne pouvaient bénéficier d'aucune mobilité, ni de promotion. Désormais, une fois la conversion achevée, il sera de nouveau permis de procéder aux recrutements, aux formations, aux mutations ou aux promotions.

Opérateur de conduite

A noter que la conversion en grade du métier d'opérateur conduite Cargo, qui a été introduit plus tard, interviendra plus tard, car son évaluation n'a pas encore eu lieu.

Campagne d'information

Du 24 juillet au 10 août derniers, la Direction Marchandises a organisé, en collaboration avec H-HR, des séances d'information pour le personnel d'encadrement des RCC (managers, responsables de secteur et de plateforme, les bureaux administratifs, etc.). Etaient également invités les directeurs de district (qui sont également présidents des Commissions Paritaires Régionales), les responsables HR des districts et les représentants des organisations reconnues. Le personnel d'encadrement a ensuite veillé à son tour à informer rapidement les quelque 1.600 agents concernés.

"Cette réforme, qui est le fruit de négociations paritaires, nous étions soucieux de bien l'expliquer, pour que chaque agent reçoive l'explication nécessaire concernant



ces questions très complexes et puisse opérer son choix", explique José Syr, directeur adjoint responsable des RCC. Petra Wijnants, responsable du service HR de B-Cargo, ajoute: "Après les roadshow, nous avons mis à la disposition des agents une adresse mail à laquelle ils pouvaient adresser leurs questions. Nous avons eu beaucoup de questions, auxquelles nous avons répondu avec l'aide de H-HR."

Les candidatures aux nouveaux postes étaient clôturées au 31 août.

événement

// 15-16 septembre

Vous leur avez fait aimer le train !

// S'ouvrir tout en grand à un large public, pour lui montrer, après quelques années de grand silence, comment nous travaillons, fonctionnons, progressons... C'était un beau – et grand – défi que le Groupe se lançait à la mi-septembre.



Ah ! Vous avez un gsm spécial?



Y'en a du monde aux nouveaux Guillemins!

L'info est bien passée, même si on a bien cru le samedi que ça ne tournerait pas comme espéré. Le samedi est bien sûr jour d'achats ménagers ou autres, et le dimanche journée de loisir par excellence. C'est en tout cas ce qu'on a pu croire dans les centres de province, Bruxelles ayant connu, dès la première heure, un rush massif, notamment pour l'achat du timbre spécial Tintin.

Le bilan est clair, une centaine de milliers de visiteurs ont parcouru nos installations, trois mille ont entendu siffler le train vapeur de la voiture où ils avaient embarqué, et les baptêmes grande vitesse ont connu le succès imparable des technologies nouvelles.

Tandis que des visiteurs faisaient la file pour s'installer dans un poste de conduite ou lécher les vitres des trains royaux.

A Liège, sous le soleil du dimanche, des milliers de principautaires ont découvert leur future nouvelle gare. Une déambulation joyeuse et des regards tout ronds de plaisir.

Les dessous du Gestionnaire et du Transporteur

Chez Infrabel, le bilan de l'opération est plus que positif.

Il est à l'image de la mobilisation de tous ceux qui, chez Infrastructure comme chez Réseau, ont contri-



Feu d'artifice à l'atelier de Schaerbeek



Grosse file pour un petit timbre

événement



Tout le monde dans la loco vapeur!



A Bascoup, on sait aiguiller les visiteurs

bué à la réussite de l'événement: tout simplement exceptionnel !

Le temps d'un week-end, le talent et le savoir-faire des collaborateurs d'Infrabel, solidement motivés, ont réjoui petits et grands. Ceux qui ont profité de "J'aime le train" pour visiter les coulisses du rail ont ainsi pu découvrir les dessous du Gestionnaire belge de l'Infrastructure ferroviaire au travers du large éventail de ses métiers.

Partout en Belgique, sur la dizaine de sites qu'on ne pouvait généralement rejoindre qu'en empruntant une navette spéciale, les membres du personnel d'Infrabel ont réservé un accueil particulièrement chaleureux aux quelque 22.000 personnes qui ont répondu à l'invitation.

Venus en famille ou avec leurs amis, les visiteurs des sites d'Infrabel connaissent désormais mieux encore les coulisses du trafic ferroviaire et ce que, ensemble, les femmes et les hommes d'Infrabel réalisent quotidiennement pour améliorer leur mobilité.

Il en va de même dans les ateliers de la SNCB où le regard pouvait s'envoler sous la caisse des voitures ou des locos. Là aussi, les explications données par les cheminots au travail ont fasciné le public et apaisé certaines curiosités dévorantes.

Curiosité aussi dans les postes de conduite des nouvelles locos exposées à Bruxelles-Midi. "Ah tiens... Ca ne ressemble pas au tableau de bord de la bagnole !" Ben non, monsieur. Ici, les



Poinçonner à 300 à l'heure



Visite en famille à la cabine d'Anvers-Nord pour Bart Jaspers, l'un de nos témoins dans le Connect spécial "J'aime le train".



Visite au cœur du trafic ferroviaire

événement

// 15-16 septembre



Profession: aiguilleur du rail



La régaleuse régale son auditoire



La passion du métier

roues ne pivotent pas à volonté, elles suivent les rails auxquels elles sont liées, par principe (c'est ça, le 'chemin de fer'). Mais toutes les commandes de sécurité sont là.

Et après...

Ca n'a duré 'que' deux jours, mais certains s'en sont retrouvés sur les genoux. Pour avoir donné pendant ces journées le maximum de leur énergie. C'est à eux que le Groupe doit le succès de l'opéra-

tion et les suites, qu'on découvrira au fil du temps.

Une sympathie accrue pour les cheminots qui ont montré leur gentillesse, leur talent, leur ouverture. Un intérêt un peu plus grand pour ce moyen de transport, parce que du coup, on le connaît un petit peu mieux.

Et peut-être aussi l'envie (pourvu qu'elle dure) de penser à une mobilité plus fluide, plus douce pour



Les enfants aux commandes



Des explications en béton à Roulers



La toute grande foule en cabine de Bruxelles-Midi

événement



La bonne humeur au rendez-vous



Nos agents ont répondu de bon coeur aux questions, parfois naïves, mais toujours très intéressées de nos clients qui découvrent pour la première fois un poste de conduite de train.



Nos agents de l'atelier SNCB de Forest, qui entretiennent le matériel roulant à grande vitesse, ont passionné les nombreux badauds venus admirer nos Thalys et autres TGV, par leurs explications claires et enthousiastes.

l'environnement, plus vivable dans notre pays densément peuplé. Des preuves ? Deux petites phrases, entendues dans la foule par les reporters de Connect. "Sont bien sympas ces cheminots". Et aussi "Quand on voit cette technologie de qualité, on peut être fiers d'être belges".

Merci à tous d'avoir contribué à ce progrès en vivant intensément les deux journées de "J'aime le train".



L'atelier SNCB d'Anvers-Nord est spécialisé dans l'entretien des locomotives type 77 modernes. On a fait la file pour venir admirer ces géants d'acier de l'intérieur.



Grâce aux explications très claires des membres du personnel d'Anvers-Nord, nombre de visiteurs savent désormais tout du système de freins des locomotives.



S'agirait-il là de futurs collaborateurs de la SNCB?

formation

// New Passengers

La formation pour les nouveaux sous-chefs de gare a démarré

// Le lundi 20 août, les portes du nouveau centre de formation "Opérations" ont été ouvertes. La direction Voyageurs National a à cette occasion démarré la formation de base des nouveaux sous-chefs de gare. Les élèves, 16 néerlandophones et 20 francophones, ont été accueillis dans les nouveaux locaux à Bruxelles-Central.

Le projet New Passengers commence à prendre lentement forme et sera définitivement lancé le 1er novembre 2007. La direction Voyageurs ambitionne avec cette réforme un service de qualité et un accueil optimal du client, entre autres par une information suffisante et par une aide quand elle est nécessaire. Une attention supplémentaire est accordée à l'aide aux voyageurs à mobilité réduite.

Nouveaux collaborateurs... en formation

De nouveaux postes de sous-chefs de gare sont créés pour cela au sein de la direction. Outre le transfert d'un certain nombre d'agents des directions I-Réseau et B-Cargo, du personnel externe a également été recruté. Cette nouvelle formation de base est organisée pour eux.

La formation est divisée en trois modules: un module de base (18 jours), un module "Trafic des trains" (23 jours) et un module "Produits et exploitation" (20 jours). Après cette formation, le candidat sous-chef de gare disposera de la connaissance exigée afin de pouvoir effectuer ses tâches de manière correcte et orientée client.



Sabin S'heeren, directeur général de Voyageurs National, accueille les futurs sous-chefs de gare



Les nouveaux collaborateurs à Bruxelles-Central

ici & ailleurs

// Sécurité

Les salles de contrôle veillent au grain

// Cet été, les services de sécurité du Groupe SNCB ne sont pas restés les bras croisés. Le groupe ferroviaire dispose dorénavant de deux salles de contrôle de pointe à Bruxelles et à Anvers.

Ces deux salles de contrôle s'inscrivent dans le projet MALAGA qui prévoit l'installation, à l'horizon 2010, de 1.500 caméras supplémentaires à l'intérieur (et à proximité) d'une cinquantaine de gares belges. A l'heure actuelle, seize gares sont équipées de 709 caméras. En juillet, le *National Control Room*, situé près de Bruxelles-Midi, est devenu pleinement opérationnel. Les images font l'objet d'un suivi sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, par trois opérateurs installés dans le *National Control Room*. Le matériel enregistré est conservé pendant sept jours. C'est ainsi que les images peuvent être visionnées par la police dans le cadre d'une enquête judiciaire. Les opérateurs sont également responsables de la gestion des alarmes de anti-cambriolage des gares et certains bâtiments du Groupe SNCB.

A Anvers-Central, le *Control Room* veille sur toute la jonction nord-sud. C'est également du centre névralgique de l'ingénierie *Building Management System* (BMS) qui gère tous les systèmes de sécurité (y compris l'évacuation des fumées, l'éclairage dans la jonction nord-sud, ou encore le fonctionnement des escaliers roulants) de l'imposant bâtiment. Chaque fois qu'une alerte est donnée, le système génère des scénarios. Ces 'solutions' doivent être approuvées par les opérateurs dans la salle de contrôle. Pour ce faire, ils disposent d'un plan de la gare avec toutes les sortes de détecteurs de systèmes de sécurité et, en un clic de souris, la nature du problème se révèle à eux dans tous ses aspects. En outre, la gare de Berchem

est équipée d'une salle de contrôle *backup* qui se substitue à l'*Antwerp Control Room* en cas d'évacuation.

Précision extrême

Les deux salles de contrôle disposent de *videowalls* impressionnants permettant aux opérateurs d'observer les images. En plus de ce véritable 'mur d'images', les postes de travail des agents de sécurité spécialisés sont équipés de plusieurs écrans PC pour pouvoir scruter les images avec la plus grande précision.

Ce qui frappe, c'est la netteté extrême des images enregistrées qui facilite grandement l'identification de personnes. Il est par exemple également possible de zoomer sur des paquets suspects ou de suivre discrètement les activités de certains individus ou groupes dans les gares.

Les opérateurs des salles de contrôle communiquent avec le Central d'Appels vers lequel convergent tous les appels à l'aide ou les annonces de danger (par exemple au numéro d'urgence gratuit 0800/30230) et où sont coordonnés les interventions sur le terrain. Dans la salle de contrôle, il est possible de suivre de près la situation incriminée, voire de signaler des situations nécessitant une intervention. En bref, le plus grand réseau de caméras de Belgique veille sur les voyageurs et les collaborateurs du Groupe.



clients

// Statistiques

On compte les voyageurs en octobre

// Du 13 au 21 octobre prochains, aura lieu la traditionnelle campagne de comptage des voyageurs. Une activité essentielle pour le Groupe SNCB.

Durant 9 jours, les accompagnateurs de trains et le personnel de quai des grandes gares rempliront les feuilles de comptage des montées et descentes de voyageurs dans toutes les gares et tous les points d'arrêt. Cette tâche peut paraître secondaire, mais il n'en est rien: elle est essentielle pour les trois entreprises du Groupe SNCB. Car la connaissance des flux de voyageurs dans les gares et les trains est un renseignement indispensable pour de nombreux services qui ont besoin de connaître l'importance relative des gares et les heures d'affluence en gare, le taux d'occupation des trains, etc.

Dans quel but?

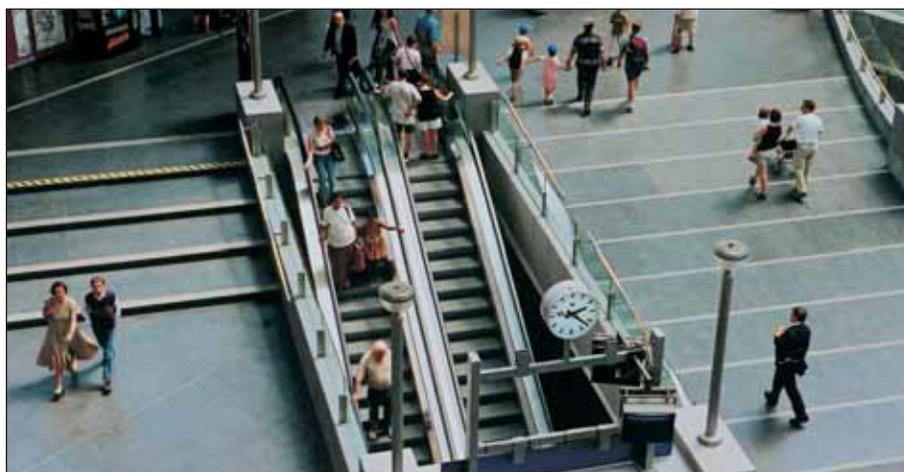
Ces comptages visuels seront effectués chaque année en octobre par le personnel des gares (Infrabel, direction Réseau) et par le personnel d'accompagnement (SNCB, direction Voyageurs National) durant 9 jours: 5 jours ouvrables encadrés par 2 week-ends. La méthode consiste à relever le nombre de voyageurs montés et descendus pour cha-

que train du service intérieur dans toutes les gares et tous points d'arrêt.

Les résultats des comptages servent à déterminer l'offre du service des trains, établir les statistiques de sur-occupation ou de sous-occupation éventuelle des trains, répartir le matériel roulant entre les diverses lignes et relations en fonction du nombre de voyageurs, évaluer le nombre de places de parking nécessaires dans les gares, détermi-

ner le nombre de bus de remplacement lors de travaux nécessitant l'interruption du trafic ferroviaire, le nombre d'abris nécessaires sur les quais...

Les résultats des comptages d'octobre seront consultables sur le site intraweb de la direction Voyageurs SNCB.



clients

// Clients

5 GSM ET 3 JOURS À LONDRES POUR NOS LECTEURS ASSIDUS!

Le concours Rail Facilities – Proximus lancé dans le numéro 23 de Connect a amené beaucoup de courrier: 1.242 réponses !

Pour gagner, il fallait d'abord donner les bonnes réponses:

- la nouvelle formule tarifaire proposée par Proximus dans le cadre du contrat EPP est le Smile 35;
- 8 parcs d'attractions sont partenaires de Rail Facilities.

Etape suivante: il fallait être tiré au sort parmi tous ceux qui avaient bien répondu. C'est ce qui est arrivé à cinq d'entre nous:

Johan Tanghe
Nicolas Uyttersprot
Kristel Loomans
Veerle De Rook
et Pierre-Yves Legaz.

Dans le numéro 24, il était question de Londres et de la liaison Eurostar au départ de Bruxelles.

La aussi, il y avait deux bonnes réponses à donner:

- 30 agences Carlson Wagonlit Travel en Belgique; et nous avons admis les réponses de ceux qui donnaient un chiffre différent, considérant que le Grand-Duché de Luxembourg n'a pas encore été annexé à la Belgique;
- 2 h 50 de durée moyenne entre Bruxelles et Londres; et nous avons admis les réponses parlant de 2 h 25, car c'est le temps moyen que met réellement le train pour atteindre London Waterloo; mais vous l'aurez remarqué sur le site internet snbc.be, on arrondit à 2 h 50 pour prendre en compte le temps d'enregistrement.

Le 31 août, date ultime pour répondre, nous avons compté 1.623 réponses, dont beaucoup étaient exactes. Et le tirage au sort a fait le bonheur de Noël Tanghe.

LISA: nouveau système de vente convivial

// Avec le projet LISA, la SNCB investit dans un système de vente centralisé et convivial pour l'impression des billets de train nationaux. Les 700 ordinateurs de vente SABIN seront remplacés par de nouveaux PC plus modernes, écrans et claviers.

LISA est l'abréviation de 'on Line Sales Application'. Le système actuel de vente, SABIN TT, est remplacé par une application web. Les avantages principaux de cette nouvelle application sont notamment la gestion centralisée des données, l'entretien centralisé et les liens avec d'autres applications (web) (comptabilité AWI et ACCOUNT, bases de données clients PIM et CLIO, vente internationale DIRECT MODE, etc.).

Ergonomie

Le projet LISA accorde beaucoup d'attention à l'ergonomie, c'est-à-dire au confort de travail des agents des guichets: la configuration des appareils est beaucoup plus compacte et la conception des écrans est plus conviviale. Avec les autres projets menés simultanément, comme Malaga, Imago et AWI, LISA rendra l'environnement de travail des agents plus agréable. De plus, chaque

poste de travail sera connecté au web. Autres nouveautés aux guichets encore: le lecteur de code-barres et le traitement électronique des cartes d'identité. Les lecteurs de code-barres permettent par exemple de scanner les données des bons ou des billets internationaux.

Roll-out

Le projet LISA débutera par l'installation de guichets pilotes dans quatre gares différentes. Dans la mesure où ces guichets pilotes tourneront en situation réelle, simultanément aux systèmes de vente actuels, il sera possible de découvrir et de régler toutes les maladies de jeunesse du nouveau système. Dès que LISA aura passé ce baptême du feu, il est prévu de l'installer dans d'autres gares. Cela se fera bien sûr après formation préalable du personnel. Cette approche devrait faciliter la mise en place de LISA en 2008.



technique

// Quelques outils d'Infrabel

Des trains qui sortent de l'ordinaire!

// Afin de garantir la sécurité de l'important trafic national et international sur son réseau, Infrabel entretient quotidiennement l'infrastructure ferroviaire. Le matériel roulant spécialisé joue ici un rôle crucial! Petite sélection tirée de la vaste collection de trains de travaux d'Infrabel...



Après 15 à 20 ans de présence dans les voies, le ballast doit être renouvelé. En effet, les pierres finissent par se briser en plus petits morceaux à cause du trafic intense et des conditions climatiques. La cribreuse ramasse alors l'ancien ballast et trie les pierres selon leur taille : les plus grosses sont réutilisées dans les voies où elles rejoignent de nouvelles pierres déversées par la machine et les plus petites sont évacuées comme déchets.



Le trafic intense a tendance à déformer les voies. L'EMV 98 B doit donc de temps en temps les niveler. Concrètement, l'engin soulève la voie et la redépose au bon endroit. Dans le même temps, si nécessaire, l'EMV insère du ballast sous les traverses. Mais cette machine offre encore d'autres fonctionnalités. Outre le bourrage, elle peut aussi être utilisée comme régaleuse et peut même tracter un wagon.



Récemment, Infrabel a acquis quatre nouvelles régaleuses du type SSP 203-2K. Au moyen de leurs panneaux mobiles, ces machines récupèrent le ballast déversé trop loin de la voie et poussent les pierres au bon emplacement. En outre, les brosses dont elles sont équipées permettent aux régaleuses de nettoyer les voies pour parachever le travail.



La bourreuse 108-475 S est unique en Belgique. Avec cette machine, Infrabel bourre de grands modèles d'appareils de voie. Cette bourreuse peut également être utilisée sur les lignes à grande vitesse puisqu'elle est équipée du système TVM430. Une fois le ballast renouvelé, la voie n'y est pas encore ancrée suffisamment fort. Voilà pourquoi le stabilisateur DGS62N doit faire vibrer la voie et

technique

exercer sur celle-ci une très grande pression. Fort de ses 69 tonnes, le stabilisateur simule en fait le trafic normal afin d'enfoncer plus fortement la voie dans le ballast.



Infrabel possède également quelques machines très spécialisées, comme l'élévateur à nacelles Comet. Cette machine est employée pour le contrôle de la structure des ponts difficilement accessibles depuis le sol, comme le viaduc de Moresnet, par exemple.



A côté des voies et des ouvrages d'art, Infrabel entretient également la caténaire. Pour cet entretien et les réparations, les équipes techniques peuvent utiliser les autorails du type ES 500. Ces machines sont équipées d'une grue et d'une plateforme hydraulique réglable en hauteur qui peut tourner à 90° à gauche et à droite.



Pour terminer, voici sans doute le fleuron du matériel roulant spécialisé. Deux fois par an, au printemps et en automne, l'ensemble du réseau ferroviaire belge est contrôlé au moyen de l'autorail de mesure EM130. Équipé de toutes sortes d'appareillages spécialisés (lasers, caméras, gyroscopes), l'EM130 mesure divers paramètres des voies et des caténaires. Les résultats des mesures sont suivis sur écran en temps réel et imprimés sur papier. Ils serviront de base à l'élaboration du planning d'entretien des services locaux.



3 questions à Daniel Fontaine, Ingénieur Principal Engins spéciaux Infrastructure

En quoi le matériel roulant d'Infrabel est-il si spécial ?

Nos machines n'appartiennent pas au matériel 'classique' que tout le monde connaît; je pense aux locomotives et voitures destinées au trafic des voyageurs. Nos engins sont équipés d'appareillages high-tech et d'ordinateurs pour exécuter des tâches particulières comme par exemple l'entretien des voies, des caténaires ou des ouvrages d'art.

Est-ce qu'Infrabel possède des machines uniques en leur genre?

Tout à fait! Pour le contrôle et l'entretien des ouvrages d'art très élevés, nous disposons par exemple de l'élévateur à nacelles Comet. Cette machine est équipée de bras hydrauliques de sorte que nous puissions contrôler les coins et recoins les plus difficilement accessibles! Même notre autorail de mesure EM 130 est à mon avis unique, car il a intégré simultanément le contrôle de la voie et celui de la caténaire.

Quelle est l'importance de ces engins pour le trafic ferroviaire en Belgique?

Ils sont très importants, indispensables même ! Tous les éléments du réseau ferroviaire, comme les voies, les caténaires et les ouvrages d'art, doivent être en parfait état pour garantir la sécurité du trafic ferroviaire. Nos machines jouent un rôle crucial dans l'entretien et le renouvellement de l'infrastructure!

concoures

Gagnez un week-end Bien-Être à Limelette



Le château de Limelette propose un week-end gastronomie et Bien-Être comprenant les services suivants pour deux personnes:

1. une nuitée en chambre Club double, petit-déjeuner buffet inclus (arrivée le vendredi ou le samedi)
2. un repas gastronomique pour deux personnes le soir du jour d'arrivée
3. une journée Bien-Être pour deux personnes comprenant l'accès à toute l'infrastructure du centre dès 9h00 (sauna, hammam, jacuzzi, piscine avec jets sous-marins, cocon de relaxation, salles de repos avec terrasse et salle de fitness), un bain hydromassant aux huiles essentielles, une douche au jet, une aquagym et un massage manuel 20'

Pour participer, rien de plus simple, il vous suffit de répondre aux 2 questions et de nous renvoyer le bon avant le **31 octobre 2007** à notre adresse:

Connect
Concoures Bien-Être
H-CO.001
Section 26/2

Grand concours Rail Facilities - « Château de Limelette »

Nom: Prénom:
 Adresse: N°: Bte:
 Code postal: Localité:
 E-mail:
 Téléphone: n° id.:

Question 1: Combien y a-t-il de cabines de soins pour Thalgo Limelette

(plus d'infos sur le site www.chateau-de-limelette.be)

0 18 cabines 0 25 cabines 0 33 cabines 0 51 cabines

Question 2: Combien de % de réduction bénéficiez-vous grâce à Rail Facilities sur les tarifs officiels du centre Thalgo Limelette du samedi au dimanche? (plus d'infos sur notre site)

0 5% 0 10% 0 15% 0 20%