

33connect

Magazine du personnel du groupe SNCB mai 2008

B-Cargo offre une desserte dite *last mile* à Anvers
sous le label AP Rail

L'atelier de Schaarbeek mobilisé
pour le Télévie

La Courbe de Gand dans le port d'Anvers
officiellement en service

double
approche
au service d'Anvers





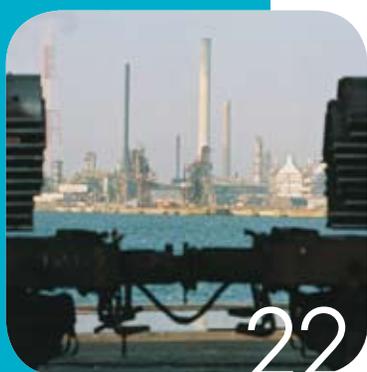
AP Rail

08



Un train très spécial

14



Mieux desservir Anvers

22



20

A GAGNER
2 jours & 1 nuit
pour 2 adultes et
2 enfants à
Futuroscope

connect dans ce numéro

groupe

- 03 Bilan 2007: positif
- 04 Le Holding et la SNCB en 2007
- 06 Infrabel en 2007

stratégie

- 07 Un accord SNCF-SNCB positif pour nos ateliers
- 08 Train + auto = Railease
B-Cargo et le port d'Anvers créent AP Rail
- 09 La SNCB sur Windows Live et Messenger avec ses clients
- 10 Fin de prestation ? Mettez votre PC au dodo.

clients

- 11 Un nouveau point d'arrêt au cœur de l'Eurégio Meuse-Rhin
- 12 Des distributeurs de billets dans 40 grandes gares
1958: la SNCB était aussi au rendez-vous ...
- 13 Trains RER: la SNCB choisit Siemens

événement

- 14 L'atelier de Schaerbeek mobilisé pour le Télévie 2008

qualité

- 15 Des trains plus ponctuels et davantage d'informations !

sécurité

- 16 Security Operations Center: sécurité sur mesure

talent

- 18 Le RDV, c'est parti !
- 20 Des coaches s'échangent des idées

infrastructure

- 21 Double projet pour le noeud ferroviaire de Malines
- 22 Infrabel met en service la courbe de Gand dans le port d'Anvers

nous

- 24 La passion des trains miniatures
- 25 Un prix prestigieux pour un jeune ingénieur d'Infrabel
- 26 Les 15 ans de TUC RAIL: un anniversaire en images

bref

- 27 H-ICT dans le Ring
Des jeunes Belges ont rendez-vous avec le passé

Edité pour le groupe
par SNCB Holding
avec:

Annelies De Keyser
Caroline De Lille
Jean-Paul Dumoulin
Romina Keller
Alain-Pierre Meeus
Philippe Thils
Vanessa Vandenbruwaene
Barbara Verwilligen en
Jean-Pierre Vantighem

PHOTOS

Leo Goossenaarts
Martial Host
Denis Moinil
John Deroo

MISE EN PAGE

Jansen & Janssen,
www.jaja.be

PRODUCTION

B-Print

ADRESSE

Connect,
H-CO.001, s. 26/2, 52-54
52-54 rue de France
1060 Bruxelles

E-MAIL

connect@b-holding.be



Bilan annuel

2007: le résultat opérationnel s'améliore encore

Les Conseils d'administration des trois entreprises du Groupe SNCB ont approuvé leurs résultats pour l'année 2007. Ces derniers montrent que l'amélioration de la santé financière du Groupe se poursuit: le résultat opérationnel consolidé (EBITDA), à 149,7 millions d'euros, progresse de 13,4% par rapport à 2006. La dette nette consolidée est stabilisée un an avant l'objectif. La productivité s'est stabilisée à un niveau supérieur de 32% à celle observée en 2002.

Les résultats de l'année 2007, qui ont été approuvés fin avril par les Conseils d'administration des trois entreprises du Groupe (SNCB-Holding, Infrabel et SNCB), sont influencés positivement par la poursuite d'une croissance soutenue du chiffre d'affaires (+ 8,7% de recettes commerciales), et par la maîtrise structurelle de l'ensemble des dépenses d'exploitation.

Le résultat opérationnel (EBITDA) du Groupe SNCB en 2007 s'établit à 149,7 millions d'euros, en croissance de 13,4% par rapport à 2006 (132 millions d'euros). Le résultat net s'établit quant à lui à 12,9 millions d'euros contre -171,6 millions d'euros un an auparavant.

La dette nette consolidée a été stabilisée

un an avant l'objectif fixé dans les engagements pris par le Groupe SNCB vis-à-vis de l'Etat. La dette consolidée s'établit à 2,585 milliards d'euros au 31 décembre 2007, contre 2,774 milliards d'euros une année auparavant.

Après plusieurs années de progression importante, la productivité s'est stabilisée à un niveau supérieur de 32% à celle observée en 2002.

La dotation nette de l'Etat par voyageur-km, en euros constants, a encore légèrement diminué en 2007 et enregistre une baisse de 20% sur les 5 dernières années.

Les chiffres-clés du Groupe SNCB (*) pour l'année 2007 synthétisent cette évolution favorable:

En millions d'euros	2007	2006	Variation
Chiffre d'affaires consolidé	2.895,0	2.754,4	+5,2%
Charges de personnel	1.908,8	1.872,1	+2,0%
EBITDA (résultat opérationnel)	149,7	132,0	+13,4%
EBT	12,9	-171,6	p.m.
Effectif moyen (ETP)	36.702	36.330	+1,0%
Indice de productivité (trafic/ETP)	492.671	496.780	-0,8%

(*): consolidation limitée à SNCB, Infrabel et SNCB-Holding

groupe



groupe

La SNCB-Holding travaille à la poursuite de la croissance

Société mère du Groupe, la SNCB-Holding confirme l'amélioration de son bénéfice opérationnel (EBITDA). Ce dernier, à 74,4 millions d'euros, progresse en effet de 2,5% par rapport à 2006.

La SNCB-Holding est le garant de l'équilibre financier de chacune des entités. Dans le cadre de sa politique continue de soutien à ses filiales, elle a procédé à une augmentation de capital de la SNCB pour un montant de 95 millions d'euros en mai 2007.

En tant qu'employeur du personnel du Groupe, la Holding continue d'intensifier ses efforts de recrutement. L'année dernière, 1,586 collaborateurs externes ont rejoint les effectifs des chemins de fer belges.

Pour l'année en cours, pas moins de 1.800 personnes supplémentaires seront recrutées. Un rythme similaire d'engagements est d'ores et déjà prévu pour les années suivantes. Cette politique de recrutement anticipe les besoins futurs et également la poursuite de la croissance des activités (le nouveau contrat de gestion en préparation prévoit d'accroître de 25% le trafic voyageur national entre 2006 et 2012). Elle permettra aussi la transmission du savoir-faire ferroviaire dans les meilleures conditions.

Jannie Haek, Administrateur délégué de la SNCB-Holding: "L'amélioration de la situation financière du Groupe SNCB, la stabilisation de la dette historique et la hausse sensible de la productivité ces dernières années ont créé l'espace utile pour nous permettre d'élaborer un accord social équilibré. Malgré des fondements sains, la prudence doit cependant rester de mise dans l'élaboration de cet accord".

La SNCB continue de progresser

La SNCB améliore encore ses résultats en 2007. Pour cet exercice, l'opérateur ferroviaire se rapproche de l'équilibre et on ne constate plus qu'une perte de 17,8 millions d'euros. La SNCB améliore ainsi ses prestations en réduisant ses pertes de près de 75%. Le cashflow opérationnel (EBITDA) progresse de 3,5 millions d'euros en 2006 pour atteindre 7,3 millions d'euros en 2007.



“Pour la première fois, l’activité Voyageurs International affiche un résultat d’exploitation positif alors qu’en 2005, on enregistré encore une perte de 22 millions d’euros pour l’international. Je me réjouis aussi d’avoir accueilli plus de 200 millions de voyageurs en 2007 à bord de nos trains” poursuit l’Administrateur délégué, “et je félicite l’ensemble du personnel de la SNCB sans qui ces performances ne pourraient être réalisées”.

En 2007, les résultats opérationnels de la SNCB continuent à augmenter. Les revenus opérationnels de la SNCB sont de 2.217,5 millions d’euros, et chacune des activités génère un chiffre d’affaires plus important qu’en 2006. Le tableau ci-dessous donne les détails:

La SNCB présente donc pour la troisième année consécutive des résultats financiers et opérationnels particulièrement positifs, même s’il reste encore quelques efforts à réaliser dans un contexte de libéralisation. L’ambition d’atteindre l’équilibre au 31 décembre 2008 est plus que jamais d’actualité.

Par ailleurs, outre ces bons résultats financiers, sur le plan qualitatif, la SNCB poursuit toujours son objectif d’améliorer le confort à bord de ses trains, notamment en augmentant le nombre de places assises offertes et en offrant des temps de parcours plus attractifs avec, en point d’orgue, le souci du respect de l’environnement. En trafic intérieur, la livraison des voitures M6 (à deux niveaux) se poursuit et la commande de rames RER devrait encore accroître le nombre de places assises offertes aux navetteurs dans les prochaines années.

L’opérateur autonome SNCB clôture l’année 2007 avec une évolution satisfaisante: le résultat global de l’entreprise atteint - 17,8 millions d’euros, une amélioration bien au-delà des espérances. En d’autres termes, la SNCB fait encore une fois beaucoup mieux qu’espéré. Sur les trois dernières années, elle a amélioré son résultat de 168,7 millions d’euros.

L’EBITDA (cashflow opérationnel), le paramètre économique le plus significatif, progresse par rapport à l’année précédente où il était de 3,5 millions d’euros. Le cashflow opérationnel a plus que doublé pour atteindre 7,3 millions d’euros en 2007. La SNCB couvre donc ses coûts opérationnels.

“Une fois encore, la SNCB améliore ses résultats et l’objectif d’atteindre le break-even est maintenant à portée de main” commente l’administrateur délégué Marc Descheemaeker, très satisfait.

		2007	2006	différence %	
Voyageurs National (subsidés domicile-travail inclus)	Chiffre d'affaires	551,9	522,6	5,6 %	(millions d'euros)
	transportés	196,6	187,5	4,9 %	(millions de voyageurs)
	production	8.851,0	8.521,0	3,9 %	(millions v-km)
Subsidés (domicile-travail non inclus)		844,0	826,1	2,2 %	(millions d'euros)
Voyageurs International	Chiffre d'affaires	213,9	200,9	6,4 %	(millions d'euros)
	transportés	9,9	10,0	1,0 %	(millions de voyageurs)
	production	1.081,7	1.085,6	-0,4 %	(millions v-km)
B-Cargo	Chiffre d'affaires	398,1	385,4	3,3 %	(millions d'euros)
	transportés	57,7	59,4	-2,9 %	(millions de tonnes)
	production	8.148,5	8.442,2	-3,5 %	(millions t-km)
Revenus opérationnels		2217,5	2132,9	4 %	(millions d'euros)

Le tableau ci-après donne un aperçu de l’évolution positive du résultat net par secteur:

	2007	2006	2007	2006	2007	2006
EBITDA	-0,3	19,9	26,4	5	-18,8	-21,4
Résultat	3,3	0,6	8,2	-12,6	-29,2	-55,8



Infrabel investit

dans un réseau sécurisé et de qualité au service de tous les opérateurs

groupe

Infrabel a enregistré pour 2007 un résultat opérationnel (EBITDA) de 68,8 millions d'euros contre 57,8 millions d'euros pour 2006 et un résultat global (EBT) de 65,9 millions d'euros contre 40,1 millions d'euros pour 2006. Ces résultats reflètent une situation financière saine et sous contrôle pour Infrabel.

Au cours de l'année 2007, Infrabel a investi un total de 727 millions d'euros. Plus concrètement, 197 millions d'euros ont été investis pour le maintien de la capacité et 71 millions d'euros pour augmenter la capacité du réseau. Les projets RER et LGV ont respectivement mobilisé un investissement de 75 millions d'euros et 160 millions d'euros. 2007 a donc été à la fois une année d'investissements pour de grands projets d'avenir comme pour l'amélioration du quotidien des utilisateurs du rail.

Plus particulièrement, Infrabel a investi 73 millions d'euros dans le cadre de la concentration des cabines de signalisation. Par ailleurs, 20 millions d'euros ont été consacrés à la poursuite de l'équipe-

ment du réseau en GSM-R. Enfin, signalons également les 15 millions d'euros consacrés à la suppression des passages à niveaux ou à leur modernisation. Ces trois projets participent à une sécurisation accrue du réseau ferroviaire et par conséquent à davantage de fluidité et de ponctualité.

2007 a également été l'année de la concrétisation du Partenariat Public-Privé (PPP) pour le projet Diabolo (liaison ferroviaire pour désenclaver l'aéroport de Bruxelles-National) et des premiers travaux dans ce cadre. Ce fut aussi l'année de l'achèvement de la construction du réseau de grande vitesse et le lancement des travaux du RER, notamment sur les axes Bruxelles-Ottignies (L161) et Bruxelles-Nivelles (L124). Signalons aussi l'ouverture de six nouveaux points d'arrêt (Evergem, Halanzy, Aubange, Messancy, Vivier d'Oie et Hergenrath). Par ailleurs, quatre nouvelles voies ont été mises à disposition au niveau -1 de la gare d'Anvers Central, clôturant ainsi l'aménagement de la jonction Nord-Sud d'Anvers.

LucALLEMAND,
Administrateur délégué d'Infrabel:

“2008 est déjà synonyme pour Infrabel de nombreux développements au service de tous les opérateurs ferroviaires, voyageurs ou marchandises. Quelques grands rendez-vous: la mise à disposition des opérateurs des Lignes à Grande Vitesse LGV 4 et LGV 3, la poursuite de la modernisation de la liaison entre Bruxelles et Luxembourg, la continuation des travaux RER, le lancement des travaux pour le Diabolo (L25N)... Mais des investissements auront également lieu aujourd'hui avec des effets immédiats: la ponctualité restant une des principales priorités d'Infrabel, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour améliorer la fluidité du trafic ferroviaire, notamment en poursuivant notre programme de concentration des cabines de signalisation”.



Entretien wagons

Un accord SNCF-SNCB positif pour nos ateliers

La SNCB et la SNCF ont conclu un accord de réciprocité par lequel les ateliers d'entretien de wagons de chacune des deux entreprises peuvent désormais assurer la maintenance des wagons respectant les règles de maintenance du partenaire.

stratégie

A l'heure actuelle, chaque détenteur de wagons est responsable de son plan de maintenance. Ce schéma, par ses exigences, diffère dès lors d'un détenteur à l'autre, mais doit respecter certaines règles minimales communes, inscrites à l'annexe 10 du CUU (Contrat Uniforme d'Utilisation du wagon), contrat qui remplace le RIV (règlement pour l'emploi réciproque des wagons en trafic international) édicté jadis sous l'égide de l'UIC.

De nombreux détenteurs privés de wagons ont, pour éviter la charge que représente la mise au point d'un plan de maintenance de tous leurs wagons, choisi d'organiser l'entretien de leurs wagons suivant le plan de maintenance des entreprises ferroviaires traditionnelles.

Reconnaissance réciproque

La SNCB et la SNCF ont conclu un accord de réciprocité par lequel les partenaires reconnaissent l'aptitude des ateliers wagons du partenaire à effectuer la main-

tenance des wagons selon leur propre plan de maintenance. Pour la SNCB, cela signifie que nos ateliers sont reconnus capables d'effectuer des travaux de maintenance des wagons de la SNCF, mais aussi de tout détenteur privé qui a souscrit au plan de maintenance de la SNCF.

Pour préparer l'accord, des représentants des deux entreprises ferroviaires ont effectué une visite d'évaluation dans deux ateliers d'entretien de wagons du partenaire. Les Français ont ainsi visité Gentbrugge et Monceau, tandis que nos représentants se sont rendus à Tergnier et Somain. A noter que tous les ateliers sont certifiés ISO 9001.

Exigences similaires

Nos collègues français demandent pour agréer un atelier que ses plans de maintenance puissent être respectés. La SNCB demande, elle, que l'atelier démontre qu'il possède les moyens et le savoir-faire nécessaires pour appliquer son plan

de maintenance. L'accord porte sur ces moyens et compétences, assez similaires entre les ateliers visités.

L'accord conclu précise les ateliers concernés et les types d'entretien préventifs et curatifs autorisés.

Côté belge, sont concernés les ateliers centraux de Gentbrugge et Cuesmes, les ateliers de ligne d'Anvers, Kinkempois, Merelbeke et Monceau, ainsi que les centres de réparation rapide et les équipes mobiles.

Un plus pour nos ateliers

La SNCB est prête à conclure des accords similaires avec d'autres entreprises ferroviaires qui se montreraient intéressées.

Cet agrément permettra aux ateliers WMS, au sein de la direction Technique et Production de la SNCB, de répondre aux demandes de maintenance de détenteurs de wagons qui ont choisi de respecter le plan de maintenance de la SNCF, ce qui représente potentiellement un important volume de travail.



Marchandises
B-Cargo et
le port d'Anvers
créent

AP Rail

stratégie

Les clients, les opérateurs de terminaux, les entreprises ferroviaires et le port d'Anvers cherchaient un partenaire prêt à jouer le rôle d'opérateur final, et à offrir une desserte dite *last mile*, c'est-à-dire entre les quais, terminaux et raccordements dans le port.

B-Cargo a décidé de jouer le jeu et propose ses services sous le label AP Rail à des conditions tarifaires transparentes, conformes au marché et couvrant les coûts.

Liaison par train entre terminaux

AP Rail est un accord de collaboration entre le plus grand opérateur ferroviaire dans le port, B-Cargo, et GHA (Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen).

Concrètement, à la demande d'un opérateur ferroviaire, d'un gestionnaire de terminal, d'un client ou d'un chargeur, B-Cargo assurera les liaisons par train entre divers terminaux des rives gauche et droite gérés par DPWorld, PSA et IFB, ainsi que les raccordements de la firme Van Moer.

Pour AP Rail, B-Cargo proposera ses locomotives de manœuvres et son personnel, et s'occupera du marketing, des commandes et de la facturation.

Nouvelle formule

Train + auto = Railease

La SNCB, Accenture et Athlon Car Lease Belgium s'attaquent au problème de mobilité et montrent que quand on combine les avantages du train et de la voiture, on obtient Railease.

La voiture et le train sont souvent perçus comme deux moyens de transport concurrents. La SNCB, Accenture et Athlon Car Lease Belgium démontrent que ce n'est pas toujours le cas.

Les trois partenaires lancent un nouveau concept où train et voiture incarnent la complémentarité parfaite: Railease. Railease est une combinaison flexible du train et de la voiture de leasing. Cette formule apporte aux employeurs et employés soucieux d'accroître leurs besoins de mobilité et de flexibilité une réponse à la fois écologique, économique et sociale. Grâce à cette formule, l'employé décide en fonction de ses besoins du moment le moyen de transport le plus adéquat.

Les avantages se déclinent à tous les niveaux : pour les entreprises, les conducteurs, l'environnement et la mobilité. On prévoit une baisse des frais de contrats de leasing grâce à une diminution du kilométrage, sans parler de la réduction des émissions de CO₂ qui est un des principaux avantages de Railease. Le conducteur bénéficie de plus de flexibilité: il choisit son moyen de transport et organise sa journée de travail de manière plus efficace. Cela représente concrètement un gain de temps et une réduction visible du stress.

Qui a pris l'initiative de créer ce nouveau produit ? C'est Accenture, firme spécialisée dans la consultance et qui compte 1.400 collaborateurs en Belgique et au Luxembourg. La SNCB n'a pas hésité à se lancer dans un projet qui devrait faire des adeptes et lui apporter des voyageurs supplémentaires.

Marc Descheemaeker
et Steve Ballmer.



Service La SNCB sur Windows Live et Messenger avec ses clients

**La SNCB va désormais communiquer avec
ses voyageurs via la plateforme Windows Live,
via Hotmail et Messenger!**

stratégie

La SNCB a conclu un partenariat avec Microsoft afin d'offrir à ses clients la possibilité de communiquer directement et de manière interactive via la plateforme Windows Live.

Dans le futur, les utilisateurs du train pourront également demander une adresse e-mail leur permettant de communiquer directement avec l'opérateur SNCB.

C'est ce qu'ont ensemble déclaré, lors d'une conférence de presse, l'Administrateur de la SNCB, Marc Descheemaeker, et le grand patron de Microsoft, Steve Ballmer, de passage en Belgique.

"La communication optimale et transparente est une des priorités pour la SNCB", a tenu à déclarer Marc Descheemaeker lors de la conférence de presse organisée pour annoncer le partenariat. "Nous voulons communiquer plus facilement et plus souvent avec nos clients", a dit Marc Descheemaeker. "Et pour cela, nous voulons par exemple être en mesure à terme

de leur communiquer en temps réel une information concrète concernant leur voyage. Les services de Microsoft permettent de réaliser cela aisément."

Windows Live, Hotmail et autres services

La SNCB a opté pour la plateforme mondialement célèbre Windows Live de Microsoft, un moyen de communication électronique interactif.

Les possibilités pour les voyageurs sont nombreuses: ils pourront demander une adresse e-mail spécifique par laquelle ils pourront recevoir de l'information ciblée (perturbations, renouvellement de la carte train, etc.).

Avec *Windows Live Hotmail* (la plateforme e-mail de Microsoft), et *Windows Live Messenger* (le programme de chat de Microsoft), une information spécifique peut être facilement envoyée. Les clients pourront donc réagir rapidement et de ma-

nière interactive.

Windows Live Alerts permettra d'informer en temps réel les voyageurs d'incidents ou de retards imprévus via Messenger.

Guichetier virtuel

Enfin, un *Live Agent* peut encore être activé: il s'agit d'un correspondant virtuel automatique de chat, à qui on pourra demander des informations. Grâce à ce guichetier virtuel, les voyageurs pourront s'informer des heures de départ, des tarifs, des B-Excursions.

Le public cible de ce nouveau canal d'informations: les 200.000 détenteurs de cartes train de la SNCB et les 350 000 voyageurs quotidiens. Marc Descheemaeker a conclu lors de la conférence de presse: "Nous avons opté pour la plateforme Windows Live, avec Hotmail et Messenger, car ces outils sont très connus et très utilisés par le grand public. Ils constituent aussi un canal de communication sûr et fiable."

Economies d'énergie



Fin de prestation ?

Mettez votre PC au dodo.

La bureautique est le troisième volet de la campagne de sensibilisation aux économies d'énergie sur nos lieux de travail.

Le Groupe SNCB s'est engagé d'ici 2020 à réduire de 20 % ses consommations énergétiques hors traction (par rapport à 2005). En 2007, la consommation d'électricité est restée la même qu'en 2005. Une hausse attendue de la consommation dans les nouvelles gares d'Anvers et de Liège a quand même été compensée par une diminution dans de nombreux autres sites. C'est une bonne nouvelle. Pour le bâtiment Atrium à Bruxelles, le résultat est plus qu'encourageant : une réduction de la consommation d'électricité de près de 10 % en 2007 par rapport à 2005.

Les ordinateurs, écrans, imprimantes, photocopieuses, fax, chargeurs de batterie... sont grands consommateurs d'énergie. Environ 1 % de la consommation totale d'électricité du Groupe (hors traction) serait potentiellement économisée si les 16.000 PC de notre parc informatique étaient éteints en fin de prestation. A l'Atrium, en

début de campagne, environ 45 % des PC n'étaient pas éteints durant la nuit ou les week-ends, induisant consommations et coûts inutiles. Actuellement, ce pourcentage est passé à 10 %.

Petit rappel des éco-réflexes

- en fin de prestation, éteignez votre ordinateur ainsi que votre écran;
- ceci vaut aussi pour les photocopieuses, imprimantes, fax etc.;
- si vous n'utilisez pas activement votre chargeur de batterie, débranchez-le !

Vous venez de recevoir avec votre magazine un autocollant repositionnable. Placez-le à proximité de votre ordinateur. Comme l'un des post-it de l'affiche que vous découvrez ici...



stratégie



Mieux desservir
l'est du pays

Un nouveau point d'arrêt au cœur de l'Eurégio Meuse-Rhin

Le 18 avril dernier, 124 ans après l'inauguration de la première gare à Hergenrath, Infrabel y a officiellement inauguré un nouveau point d'arrêt. Grâce à cette nouvelle halte, les habitants de la région ne mettent plus que 10 minutes pour rejoindre Aix-la-Chapelle en train.

Après l'ouverture d'un premier quai en décembre 2007, Infrabel vient d'inaugurer deux nouveaux quais modernes au point d'arrêt d'Hergenrath, sur la ligne 37 Liège - Aix-la-Chapelle, à moins d'un kilomètre de la frontière allemande. Cette halte est très importante pour les nombreux voyageurs qui, quotidiennement, prennent le train vers l'Allemagne afin d'y travailler ou étudier. Précédemment, ceux-ci devaient d'abord se rendre à Welkenraedt pour y prendre ensuite un train vers Aix-la-Chapelle.

Des quais modernes et accessibles à tous

Infrabel a construit avec sa filiale TUC RAIL deux quais de 130 mètres de long. Chaque quai a été équipé d'abris, de bancs, d'un

éclairage et d'un système de sonorisation. Des dalles à plots pour les malvoyants et une rampe d'accès garantissent à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite, une accessibilité aisée aux différents quais.

La construction du point d'arrêt d'Hergenrath représente un investissement total de 474.000 euros. Infrabel y a investi 275.000 euros, la SNCB-Holding 78.000 euros et INTERREG, un fonds européen en faveur des projets transfrontaliers, est intervenu à concurrence de 121.000 euros.

Infrabel investit en région germanophone

Après les quais de Pepinster et de Fraipont en 2005, Infrabel rénove à présent complètement les quais et les voies à Welkenraedt. D'ici fin 2008, les rails, le ballast et les traverses auront été renouvelés. Les quais seront rehaussés et équipés d'ascenseurs, d'une installation de sonorisation, etc.

Afin d'accroître la sécurité sur son réseau, Infrabel supprime progressivement différents passages à niveau sur la ligne 37 Liège - frontière allemande. Six passages ont déjà été supprimés sur cette ligne. Le dernier, à Baelen, le sera l'an prochain.

La concentration des cabines de signalisation bat également son plein dans la région. La cabine hypermoderne de Verviers dessert déjà les lignes 37 (Chênée-Frontière

allemande) et 44 (Pepinster-Spa). D'ici fin 2009, cette cabine de nouvelle génération permettra une gestion du trafic ferroviaire optimisée et contribuera ainsi à une régularité et une sécurité accrue sur le réseau.

Bien d'autres projets de modernisation sont en cours dans la région, comme la modernisation complète de la ligne 37 entre Welkenraedt et la frontière allemande (traverses en béton, longs rails soudés...), l'électrification du chaînon manquant de 8 km sur la ligne 24 entre Montzen et Aix-la-Chapelle Ouest ou la sécurisation de la paroi rocheuse de Dolhain.

L'offre aux voyageurs

11 trains dans chaque sens s'arrêtent quotidiennement à Hergenrath. Il s'agit de trains de la relation IR Liège-Guillemins - Aix et de trains de pointe. Le week-end, l'offre demeure similaire, à l'exception bien sûr des trains de pointe.

Selon une estimation prudente, 169 voyageurs devraient chaque jour prendre le train à Hergenrath, dont une majeure partie pour effectuer un trajet domicile-travail. A ceux-ci s'ajoutent naturellement les étudiants et les utilisateurs occasionnels.

client



Services dans les gares

Des distributeurs de billets dans 40 grandes gares

La SNCB-Holding a conclu un nouvel accord avec le groupe Fortis portant sur l'installation de distributeurs automatiques de billets dans 40 des gares les plus fréquentées du pays.

client

Au début 2006, Fortis mettait en service son premier distributeur automatique de billets à la gare de Bruxelles-Midi. Cet automate arrive en tête des distributeurs les plus utilisés en Belgique. D'ailleurs, dans le réseau externe des automates de Fortis (ceux qui ne sont pas dans une agence de banque), le Top 5 compte 4 distributeurs installés dans des gares.

Actuellement, 8 gares sont déjà équipées

de distributeurs automatiques de billets: Bruxelles-Midi, Anvers-Central (autre opérateur bancaire), Anvers-Berchem, Gand-Saint-Pierre, Bruges, Louvain, Namur et Ottignies. D'autres suivront progressivement, à commencer par Malines et Bruxelles-Central, qui accueilleront très prochainement leur distributeur Fortis. Viendront ensuite Ostende, Hasselt et Mons, par exemple.

Les gares sont devenues bien plus que de simples lieux de passage. On y trouve

déjà une large gamme de services pour les clients: commerces «food» et *non food*, établissements horeca, points d'accès à l'Internet sans fil (hot spots), bureaux de change, informations touristiques, points vélos, etc...

Les distributeurs, accessibles aux principales cartes de crédit et aux cartes étrangères, permettent le retrait d'argent liquide mais aussi de recharger la carte Proton et de consulter le solde des comptes.

Expo '58

La SNCB était aussi au rendez-vous ...

En 2008, cela fait précisément 50 ans que l'Exposition universelle se tenait à Bruxelles. La SNCB était à l'époque aussi présente sur le plateau du Heysel, et exposait un certain nombre de ses pièces maîtresses.





Trains RER

La SNCB choisit Siemens

client

Le Conseil d'Administration de la SNCB a choisi Siemens pour la commande des trains RER.

Siemens va produire pour la SNCB 305 voitures électriques, dont 95 seront spécialement dédiées au futur RER.

Cette commande, pour un montant cumulé de 1,425 milliard d'euros est le plus gros investissement en matériel roulant jamais réalisé par la SNCB.

Le choix s'est porté sur l'offre de Siemens avec le modèle *Desiro ML*. Ce train mesure 79,9 mètres de long et offre 280 places assises par rame. Au total, la commande de 305 voitures offrira 84.500 places assises aux voyageurs.

Pourquoi ce choix ?

Les voitures commandées répondent aux attentes de la clientèle, pour un certain nombre de critères précis: la capacité importante en nombre de voyageurs (le nombre de sièges au m² est similaire à celui d'une voiture double étage actuelle), la grande largeur des portes et les facilités spécialement adaptées pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que la rapidité d'exécution de la commande. Le modèle

de train recherché devait avoir déjà fait ses preuves sur le plan opérationnel et être très polyvalent.

Particularités

Les rames commandées présentent les caractéristiques suivantes:

- 180 places assises au minimum
- 80m de long maximum
- espace multifonctionnel (strapontins et toilettes pour les personnes à mobilité réduite)
- compatible avec des hauteurs de quai de 28 – 55 – 78 cm
- grande visibilité dans le train, sentiment d'espace ouvert
- air conditionné
- annonces via la sonorisation et des displays
- aptes à circuler à 160 km/h

Entre fin 2011 et fin 2016

Les trains seront livrés entre début 2011 et fin 2016 à un rythme de 5 à 8 voitures par mois.



SNCB

L'atelier de Schaerbeek mobilisé pour le Télévie 2008

Pendant une semaine, une vingtaine d'agents de l'AT Schaerbeek se sont succédé pour préparer le train Télévie qui a sillonné le pays le 19 avril dernier.

événement

Le train Télévie, désormais un must parmi l'ensemble des activités et spectacles proposés au fil des semaines, est organisé par SNCB, avec la participation enthousiaste d'Infrabel et de la SNCB-Holding, chacune menant ses tâches respectives pour mener à bien ce projet.

Longue préparation

La préparation du train spécial Télévie a nécessité plusieurs mois de travail au sein de la SNCB. Il a fallu définir les gares d'arrêt, les emplacements des podiums et offrir un maximum de visibilité au public. Les premiers repérages ont débuté fin 2007.

Une semaine avant l'événement, les différentes voitures qui composaient le train ont été acheminées à l'atelier de Schaerbeek.

Les 7 voitures qui composent le train ont subi une transformation totale: enlèvement des tablettes et des sièges, aménagement d'une voiture pour le FNRS, d'une autre pour le salon de maquillage des artistes et animateurs. A l'extérieur, le train a été décoré d'autocollants aux couleurs du Télévie et du FNRS.



Environ 150 personnes du Groupe SNCB ont travaillé à l'opération, notamment de l'AT Schaerbeek.

5 jours pour tout changer

Marc Boudart, chef électromécanicien raconte : « Une vingtaine d'agents de l'atelier se sont succédé à bord, des nettoyeurs, des menuisiers, des électriciens, des visiteurs de matériel, etc. La préparation nous aura pris une semaine, le démontage après le week-end à peine 2 à 3 jours. Le plus compliqué aura été de faire passer les câbles électriques nécessaires au studio, au salon de maquillage, à la sono des concerts et au laboratoire du FNRS sous la caisse des voitures, au-dessus des bogies. Durant tout le samedi, j'étais à bord avec mon chef, Gery Vanloock, sous-chef de secteur technique engins et installations et un collègue, pour parer à tout éventuel problème. C'est une journée particulière pour nous, plutôt très agréable car on rencontre des gens. »

La nuit avant le départ du train, des gardiens ont surveillé le train et ce qu'il renferme... et évité que les voitures ne soient taguées.

photos Martial Host
(de gauche à droite) :

A Bressoux, la princesse Astrid et le prince Lorenz sont montés à bord du train et l'ont visité le temps du trajet à Verviers.

Un salon de maquillage comme dans les studios de télévision

Le bar, avec frigo plein. De quoi restaurer vedettes du petit écran et de la chanson.



Service en progrès

Des trains plus ponctuels et davantage d'informations !

Infrabel a communiqué le 15 avril dernier les scores de ponctualité pour le premier trimestre 2008. Pour la première fois, le gestionnaire de l'infrastructure a utilisé les nouveaux indicateurs présentés dans le Connect n°30. Il y a du progrès.

Les chiffres communiqués par Infrabel pour le premier trimestre de 2008 comportent cinq nouveaux indicateurs choisis en concertation avec les principales organisations représentatives des voyageurs. Grâce à ces indicateurs, les chiffres donnent un meilleur reflet de la réalité vécue sur le terrain.

Une information globale

“Afin de pouvoir bien suivre l'évolution des chiffres de ponctualité sur le réseau année après année, nous conservons la méthode habituelle de calcul de la ponctualité” explique Etienne De Ganck, General Manager de la Gestion du Trafic. “Ce chiffre, basé sur le retard enregistré au terminus du train et à Bruxelles, demeure notre chiffre de référence. Au cours du premier trimestre 2008, la ponctualité a atteint 91,3 % (1), soit une amélioration de 2,4 % par rapport au premier trimestre 2007 !”

Etienne De Ganck: “En outre, nous avons développé une méthode pour lier le taux de ponctualité au nombre de voyageurs à bord du train. Les trains sont alors évalués sur la base de leur heure d'arrivée et de leur itinéraire et subdivisés en quatre groupes. Il s'agit des trains en heures de pointe à

Bruxelles, en heures de pointe à Charleroi-Sud, Liège-Guillemins, Anvers-Central ou Gand-St-Pierre, en heures de pointe dans le reste du pays et en heures creuses ainsi que le week-end dans tous le pays.” Ce qui se traduit par un résultat de 89,9 % (2).

De plus, Infrabel tient à présent aussi compte des retards résorbés ou amplifiés enregistrés sur le trajet du train. En effet, ceux-ci touchent également les voyageurs descendant avant le terminus. Elle mesure donc désormais la ponctualité en cours de route, en 93 points du réseau (3).

Ponctualité moyenne	1e semestre 2007	1e semestre 2008
Globale	88,9 %	91,3 % (1)
Pondérée d'après le nombre de voyageurs	-	89,9 % (2)
Mesurée sur tout le parcours	-	91,6 % (3)

Correspondance assurée?

Etant donné que de nombreux voyageurs doivent combiner plusieurs trajets pour se rendre à destination, Infrabel a décidé de mesurer aussi le taux de réussite des cor-

respondances. Elle relève ainsi le nombre de correspondances prévues effectivement réalisées dans les 10 principales gares de correspondance du pays: Anvers-Central, Bruges, Charleroi, Gand-St-Pierre, Liège, Louvain, Malines, Mons, Namur, Zottegem.

Les chiffres détaillés disponibles pour tous

“Afin de faire en sorte que chacun puisse consulter les chiffres qui le concernent, Infrabel publie les nouvelles informations détaillées sur son site internet (www.infrabel.be)”, précise Etienne De Ganck. “Les visiteurs y retrouveront l'indice de ponctualité de 8 relations majeures. Ils pourront aussi obtenir de l'information sur la ponctualité des trains qui arrivent dans les principales gares du réseau. Ces informations viennent compléter les renseignements déjà disponibles par type de train, par période de la journée et par ligne passant par Bruxelles.”



Etienne De Ganck

qualité



Fusion

Security Operations Center

Depuis le 1er mars, la fusion de la Centrale d'Appel (CA) et de la National Control Room (NCR) est une réalité. Le nouveau centre nerveux de nos services de sécurité a pour nom Security Operations Center (SOC). Connect a rencontré le Chief Operator Chris De Vos.

sécurité

Le SOC en chiffres

- Equipe SOC par shift de 6 à 22h: 2 opérateurs CA, 2 opérateurs NCR, 1 Chief Operator et 1 Assistant Chief Operator / de 22 heures à 6 heures: 1 opérateur CA, 1 opérateur NCR + 1 Chief Operator.
- 6 Chief Operators se relaient.
- Ce que l'on appelait précédemment la CA reçoit chaque année 43.000 appels. 21.000 de ces appels se rapportent à des faits dits *graves* (violence physique, agression verbale, voyageurs en situation d'irrégularité, vandalisme, suicide, vol, nuisances, etc. – chiffres de 2007).
- 70% des demandes d'images faites au SOC par les services de police ou les parquets ont une suite positive.

Peu après la mise en service de la NCR, en juin 2007, on a rapidement constaté qu'un fonctionnement séparé de la CA et de la salle de contrôle hypermoderne n'était pas optimal. On décida dans la foulée de fusionner ces deux *instruments* sécuritaires en un seul, le SOC. Cette fusion doit accroître la sécurité des collaborateurs du Groupe, des voyageurs et des tiers. Le leitmotiv du SOC? Le sur-mesure: les fiches de travail journalières prévues tant pour les surveillances par caméras que pour les patrouilles, peuvent être adaptées en temps réel.

Au sein du SOC, le Chief Operator joue un rôle pivot: c'est lui qui coordonne les deux aspects sécurité. "Comme Chief Operator, il faut veiller à une bonne synergie entre la vidéosurveillance et les appels téléphoniques" nous dit d'emblée Chris De Vos. "Comme nous sommes physiquement dans le même local, les incidents tout comme les interventions peuvent être suivis en temps réel".

Team Z

La nouvelle structure fait aussi la part belle à l'Assistant Chief Operator et au logiciel Team Z développé par H-ICT. Désormais, toutes les patrouilles sont suivies pas à pas de façon centralisée par le SOC, de sorte que les *fiches de service* planifiées peuvent être très rapidement adaptées, une manière d'accroître

l'efficacité et la mobilité des patrouilles.

"Une des missions du SOC est d'être le chaînon entre SECURAIL (qui est sur le terrain) et Traffic Control, de contribuer au rétablissement du trafic ferroviaire et de donner toutes les informations nécessaires en cas d'incident. De cette façon on peut notamment prévoir combien de temps un train de voyageurs restera immobilisé suite à un incident. Avec les infos du terrain, Traffic Control peut rapidement trouver des solutions alternatives efficaces".

Suivi & coordination

Un autre aspect important du job est le coaching et le suivi des opérateurs pendant le management des incidents: ils doivent notamment demander du feedback à la police et aux services d'urgence. Le Chief Operator suit les rapports en temps réel et remplit les fiches d'incident. Des incidents majeurs tels que violences physiques ou suicides se retrouvent dans le Chief Operator-report sur le serveur du SOC.

"Au début de chaque service, je commence par lire le Chief Operator-report" dit Chris. "Ainsi, j'ai directement un aperçu des événements des dernières 24 h et des affaires en cours". "Vient ensuite un court briefing de chaque opérateur, puis je démarre tous les programmes spécifiques à ma fonction de chief et j'adapte les pa-

tions Center: sécurité sur mesure

trouilles de terrain en fonction des besoins. A côté de ça, je suis bien entendu les interventions en cas d'incident, sur la base des fiches établies". Au cours de l'interview, Chris donne d'ailleurs à plusieurs reprises des instructions par téléphone à ses équipes de terrain.

L'expérience terrain: une nécessité

Chris De Vos a débuté sa carrière au sein de la police des chemins de fer. Après l'intégration de celle-ci en 1999 dans la police fédérale actuelle, il a participé à la mise sur pied de la CA. Il est ensuite retourné quelque temps sur le terrain (SECURAIL à Bruxelles-Midi), mais depuis 2004, il est opérateur CA. Le passage au grade de Chief Operator du SOC paraissait logique. "Mon job ? Aider les gens, les collègues, des tiers en cas de besoin. Je veux prendre mes responsabilités et motiver mes gens pour pouvoir donner le meilleur de soi-même." Selon Chris, il y a une grande différence par rapport au travail de terrain, mais il veut que tous ses opérateurs aient cette expérience pratique. "Cette connaissance du terrain est nécessaire pour savoir de quelle façon il faut évaluer un appel au secours, quels endroits et quels comportements dans une gare il faut tenir à l'œil", conclut-il.

Hendrik Vanderkimpfen, chef du Corporate Security Service: Objectif opérationnel et stratégique

Outre la création d'une véritable synergie entre la vidéosurveillance et l'annonce téléphonique de problèmes, la fusion doit également contribuer à optimiser les futurs plans de sécurité.

"Lors de la mise en service de la NCR, nous avons remarqué la nécessité d'une synergie poussée avec la CA" explique Hendrik Vanderkimpfen. "Il n'y avait aucune véritable coordination, et il y a eu des redondances au niveau du traitement d'un même appel. La solution était donc une centralisation, pour des motifs purement fonctionnels".

Un sentiment de responsabilité plus grand
Un autre objectif était d'accroître le sentiment de responsabilité de l'encadrement SOC. Par shift, il y a aujourd'hui un Chief Operator en charge des décisions. Ce chef est également en contact avec ses collègues des control rooms en France, aux Pays-Bas et en Allemagne. Il est aidé par un assistant qui veille au suivi des 18 équipes d'au moins deux agents de sécurité spécialisés sur le terrain.



Hendrik Vanderkimpfen, chef de CSS.

Un meilleur reporting

"Cette centralisation est bien meilleure pour une mise en place optimale de nos gens sur le terrain, mais aussi pour une meilleure évaluation des interventions. Un nombre limité de Chief Operators centralisent aujourd'hui toutes les données; ils touchent à toutes sortes d'interventions. Ainsi, ces personnes peuvent développer un véritable know how quant à l'organisation des interventions avec un maximum d'efficacité. Le reporting est également plus professionnel et de plus grande qualité. Des checklists permettent d'uniformiser et de mieux structurer le reporting".

Des statistiques en vue de meilleurs résultats

Grâce à cette organisation centralisée et à la technologie de pointe utilisée, des statistiques détaillées seront vite disponibles. "Ceci est crucial si l'on veut avoir une vision d'ensemble des phénomènes" déclare le chef du Corporate Security Service. "Etre en mesure de bien placer les problèmes signifie qu'on peut établir un plan de sécurité plus efficace. Nous pouvons proposer des solutions sur mesure. Il est crucial de pouvoir proposer une action rapide et ciblée. Nos collaborateurs sont notre capital. Plus de prévention et une attitude proactive augmentent les chances d'éviter des problèmes et/ou de les résoudre rapidement".



De gauche à droite:
Patrick Van Nieuwenhove,
Jean-Louis Bébrone et
Claude Musette.



Dispatching Voyageurs

talent

Le RDV, c'

Dès ce mois de juin, le Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) entame ses activités. Des activités qui sont centrales pour la SNCB.

Conséquence de la scission entre opérateurs ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure voulue par la libéralisation du secteur ferroviaire, la SNCB doit assumer elle-même tout ce qui relève de la production de transport. Autrement dit, elle est maîtresse de l'ensemble des tâches nécessaires à assurer la circulation des trains selon l'horaire prévu. La SNCB doit aussi se charger elle-même de l'information à ses clients.

Les missions du RDV

Voici, résumé, les principales missions du RDV :

- la gestion en temps réel des moyens de production (matériel, personnel d'accompagnement et de conduite) en collaboration avec les équipes de Technique et Production,
- la prise en charge des clients, notamment en cas de perturbations,
- l'information aux chefs de bord et aux clients dans les trains,
- le suivi des premiers départs, afin de contribuer à l'amélioration de la régularité,
- le suivi de la régularité et la production de statistiques,
- l'analyse des incidents, l'établissement des diagnostics de ceux-ci et la proposition de solutions,
- la remontée des informations provenant du terrain, notamment via les rapports de service,
- la justification et l'imputation des retards.

Ouvert 24h/24, 7j/7

Or actuellement, Infrabel assurait encore des tâches normalement dévolues à la SNCB, comme l'info en temps réel des voyageurs. Cela est fini : la Direction Voyageurs National assure désormais la gestion en temps réel de ses moyens de production et de l'information de ses clients.

A partir de ce mois de juin, le RDV (*Reizigers Dispatching Voyageurs*) occupera une place centrale dans le dispositif de gestion de la production et de l'information au sein de la Direction. Le RDV sera ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



PassengerWeb

Le RDV utilisera la nouvelle application PassengerWeb, propre à la SNCB. “En effet, Artweb ne sera plus accessible qu’au seul personnel d’Infrabel”, précise Jean-Louis Bébrone, qui dirige le bureau Support logistique et administratif.

PassengerWeb est destinée à la gestion des trains SNCB en temps réel, sur base des repérages des trains fournis par Infrabel en temps réel.

“La version 1.0 est opérationnelle depuis le 1er décembre 2007, et plusieurs versions améliorées avec de nouvelles fonctionnalités sont prévues” poursuit Jean-Louis Bébrone.

De son côté, Technique et Production disposera de l’application *Retard SNCB* destinée à l’enregistrement, à l’analyse et au traitement des retards dus aux incidents dont la responsabilité est imputée à la SNCB, dans le cadre du SLA (accord portant sur le niveau de service attendu de chaque partenaire) conclu avec Infrabel.

est parti !

Pièce centrale dans la chaîne de l’info

Le RDV gèrera les moyens de production tant de VN que de VI en temps réel. Cela signifie par exemple qu’il mettra en place le plan de transport alternatif en cas d’obstruction inopinée de ligne. Il assurera aussi le suivi en temps réel des mesures pour les premiers départs (préparation et composition des rames, présence du personnel de conduite et d’accompagnement). Il sera l’interface avec la permanence 3x8 et les répartiteurs de traction de la Direction Technique et Production, la permanence centrale de Voyageurs National, les chefs de bord Voyageurs National et les autres organes de gestion en temps réel, à savoir le COC de B-Cargo et le Traffic Control d’Infrabel.

Vis-à-vis des clients

Le client est au centre des préoccupations du RDV : cela signifie concrètement que le RDV apporte sa contribution au Traffic Control pour organiser l’évacuation des rames en détresse en pleine voie et de

déterminer l’acheminement alternatif en cas d’incident ou de détresse. C’est lui qui décide de faire appel à des transporteurs tiers si nécessaire (bus, taxis...) Le RDV informe le personnel d’accompagnement et le Cintev.

Dans la zone sécurisée

Claude Musette, qui dirige la division Planning Court Terme et Real Time, décrit le fonctionnement concret : “Tous les services opérationnels sensibles sont hébergés et fonctionnent 24h/24 dans la zone sécurisée à accès limité, la zone *on line*, au rez-de-chaussée du complexe France-Bara, aux côtés du Traffic Control d’Infrabel, du COC de B-Cargo et des répartiteurs de traction de la Direction Technique et Production. Les services non sensibles (encadrement, supports administratifs, etc.), eux, sont logés dans les zones *off line*, actuellement à l’Atrium.”

Dans les prochains numéros de Connect, nous reviendrons sur le RDV, et expliquerons plus en détail ses tâches et les moyens présents et futurs dont il dispose.

70 collaborateurs

Pour effectuer toutes ses missions, le RDV dispose d’un cadre de 70 personnes, dont 50 sous-chefs de gare et 10 chefs de gare adjoints. Nombre d’entre eux sont de jeunes recrutés, car il n’y a pas pu y avoir de transfert d’Infrabel. “Ce sont pour la plupart des jeunes qui sortent des études et qui sont très motivés. Ils manquent encore d’expérience mais ils ont suivi la formation et s’investissent beaucoup”, explique Patrick Van Nieuwenhove, qui dirige le bureau Real Time (RDV). “L’expérience viendra avec le temps et nous nous efforçons de leur assurer le meilleur encadrement possible. Pour se familiariser avec leur future tâche, ils sont aussi allés sur le terrain et ont visité le Traffic Control d’Infrabel.” En juin, les 5 tables VN et la table VI doivent démarrer simultanément.



Rita Moosen, chef de service VN1, a mis l'accent sur l'importance des coaches sur le terrain.

talent

Accompagnement des trains

Des coaches s'échangent des idées



Lors des workshops, chacun a pu émettre des suggestions pour améliorer encore le coaching.

La Direction Voyageurs de la SNCB – service Accompagnement des trains – a invité ses coaches à Bruxelles. Motif: examiner ensemble ce qui peut encore être amélioré.

En 2003, au sein de la Direction Voyageurs National un groupe de premiers accompagnateurs de train débutait sa formation de coach. Le but de cette initiative : offrir un soutien aux accompagnateurs et renforcer leurs compétences. “Le coaching fonctionne parfaitement aujourd’hui”, dit Ronny Van Acker, responsable de la formation et de la réglementation pour les accompagnateurs. “Et une nouvelle arrivée de coaches est même prévue. Ils doivent encore être formés.”

Workshops

Le 22 avril dernier, les 60 coaches et leurs responsables ont été invités à Bruxelles pour découvrir la structure et les nouveaux objectifs du service B-VN 1 *Accompagnement des trains*. Après ces éclaircissements, ils

ont ensemble examiné comment améliorer encore le coaching. Pour cela, une dizaine de workshops a été proposée. Au sein de ces ateliers, encadrés de collaborateurs de Train@Rail, les coaches ont pu notamment échanger leurs vues sur les thèmes *Coacher après une agression, Comment optimiser le coaching au sein des CA, Visibilité et disponibilité dans les trains, Formation des coaches, Description des tâches du coach*, etc.

Examen approfondi des suggestions

Après les workshops, les principales conclusions ont été proposées à l'ensemble du groupe. “Mais je voudrais insister ici sur le fait que toutes les suggestions exprimées dans les workshops vont être prises en compte et examinées minutieusement”, précise Rita Moosen, dienstleider van B-RN 1.



La berme centrale de l'E19: tracé futur de la ligne à grande vitesse Bruxelles – Anvers – Pays-Bas

Infrastructure

Double projet pour le noeud ferroviaire de Malines

Deux grands projets d'infrastructure débuteront à Malines en 2010. Ces travaux porteront sur l'aménagement d'un bypass et la réalisation d'améliorations structurelles dans la gare. Les préparatifs sont en cours et les projets prennent forme peu à peu.



La gare de Malines actuelle

Malines est un important nœud ferroviaire à la croisée de plusieurs grands projets: la ligne à grande vitesse Bruxelles–Anvers–frontière néerlandaise, le Diabolo et le RER.

Aujourd'hui Malines demeure encore un goulot d'étranglement pour la liaison à grande vitesse. En 1996, un traité conclu avec les Pays-Bas stipulait déjà que des travaux visant à augmenter la capacité et à réduire les temps de parcours devaient être exécutés en gare de Malines. L'aménagement de deux nouvelles voies (le bypass) et de deux quais supplémentaires permettra à Infrabel de respecter cet accord. La fin des travaux est prévue en 2015.

Une liaison rapide avec l'aéroport

Grâce au bypass, la gare de Malines sera aussi raccordée à la nouvelle ligne ferroviaire Schaerbeek–Malines. Elle sera ainsi reliée directement à la gare de Bruxelles-National-Aéroport dans le cadre du projet Diabolo. De Malines, les voyageurs pourront alors rejoindre l'aéroport en 8 minutes à peine contre 38 actuellement.

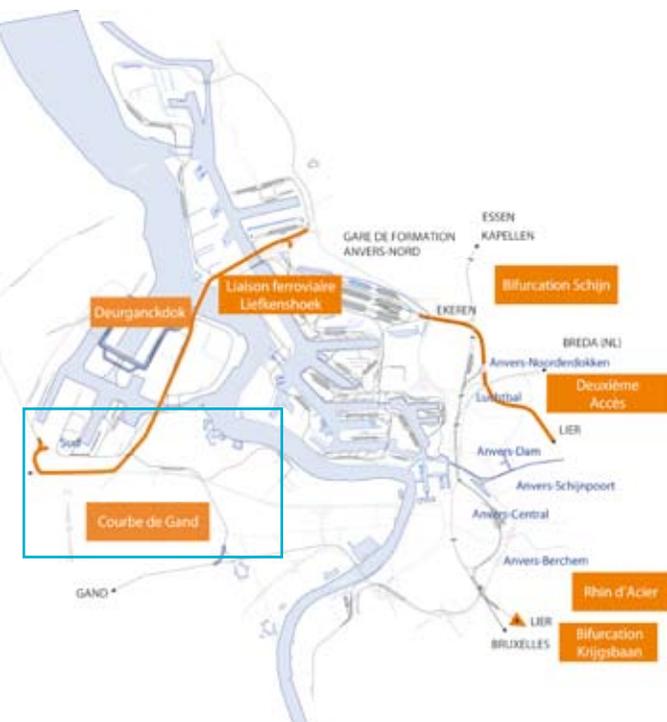
183 millions € seront investis dans ces travaux: 120 millions pour réaliser le bypass et 63 millions pour les infrastructures d'accueil. Un investissement considérable qui générera des gains de temps certains sur deux lignes importantes !

infra

Infrabel met en service la courbe de Gand dans le port d'Anvers

infra

Le 30 avril dernier, Infrabel a mis officiellement en service la Courbe de Gand dans le port d'Anvers. Située à Melsele, celle-ci relie la ligne 10, entre la Rive Gauche d'Anvers et le Tunnel Kennedy, à la ligne 59 Anvers-Gand. Grâce à elle, les trains peuvent circuler en direct depuis la Rive Gauche du port d'Anvers vers Gand, Zeebrugge et le Nord de la France.



Avec la courbe de Gand, les trains de marchandises ne doivent plus désormais faire un détour par le tunnel Kennedy et nombre de nœuds ferroviaires sur la Rive Droite du port d'Anvers. La nouvelle liaison ferroviaire directe entre la Rive Gauche anversoise et les ports de Gand, Zeebrugge ainsi que le Nord de la France offre davantage de capacité sur la ligne 59 entre Anvers-Berchem et Zwijndrecht-Fort. La courbe de Gand permet en outre un gain de temps de parcours de 30 minutes à 1 h 30 grâce à la suppression des changements de front respectivement à Zwijndrecht et Anvers-Schijnpoort.

En 2012, après la réalisation de la

liaison ferroviaire du Liefkenshoek, les trains venant de la Rive Droite d'Anvers à destination de Gand et de Zeebrugge pourront également emprunter la Courbe de Gand, sans surcharger le contournement est d'Anvers et le tunnel du Kennedy. Depuis sa création, Infrabel investit massivement en faveur d'une infrastructure ferroviaire compétitive et adaptée dans le port d'Anvers. Ce port est d'une importance stratégique pour le développement de l'économie belge. Une extension de la capacité ferroviaire dans et autour du port d'Anvers est donc également nécessaire pour soutenir la croissance du transport de marchandises.



A gauche, la courbe, à droite, la ligne 59 Anvers-Gand

3

questions à...
Ivan Thielemans
Chef du service
Pilotage des
projets d'investis-
sment au sein
de la Direction
Accès au Réseau

1. Depuis combien de temps Infrabel travaille-t-elle à la construction de la Courbe de Gand ?

Les travaux pour la construction de la Courbe de Gand ont débuté en août 2006. Nous avons tout d'abord aménagé l'assiette de la voie et construit la courbe ferroviaire d'1,3 km de long. Au début de cette année, les équipes techniques étaient à pied d'œuvre pour installer la signalisation et la caténaire. Après divers tests et l'homologation de la ligne, nous avons pu mettre cette nouvelle liaison ferroviaire à disposition des opérateurs le 30 avril dernier.

2. Combien Infrabel a-t-elle investi dans ce projet ?

Infrabel a investi environ 5 millions d'euros dans la Courbe de Gand. C'est un investissement relativement limité mais particulièrement important pour le trafic de marchandises de et vers le port d'Anvers.

3. Ce projet fait-il partie d'une stratégie plus vaste ?

La Courbe de Gand s'inscrit dans la stratégie d'Infrabel visant à la fois une extension par étape de la capacité du réseau ferré et un soutien progressif de la croissance du port d'Anvers. De plus, la Courbe de Gand cadre parfaitement avec la vision d'Infrabel en faveur d'une intermodalité optimale entre le rail et les ports d'Anvers, Gand et Zeebrugge.



Infrabel investit dans le port d'Anvers

• Le Deurganckdok

Afin de faciliter l'accès au Deurganckdok, Infrabel a construit, au cours des dernières années, plusieurs nouvelles voies et nouveaux faisceaux. Elle poursuit activement ses efforts en faveur d'une nouvelle infrastructure ferroviaire. Le montant total investi dans l'extension et la modernisation de l'infrastructure ferroviaire sur la Rive Gauche anversoise s'élève à environ 100 millions d'euros. Ces investissements apportent davantage de capacité et 153 km de voies supplémentaires.

• La liaison ferroviaire du Liefkenshoek

L'étape suivante est caractérisée par le développement d'une nouvelle liaison ferroviaire directe entre la Rive Gauche (Waaslandhaven) et la Rive Droite (gare de triage d'Anvers-Nord) afin de rendre le trafic ferroviaire plus rapide et plus efficace. Ce projet sera financé au moyen d'un Partenariat Public-Privé (PPP) en ce qui concerne les travaux de génie civil. La construction de l'infrastructure ferroviaire, quant à elle, sera financée par Infrabel pour un montant de 60 millions d'euros.

• Les bifurcations Schijn et Krijgsbaan

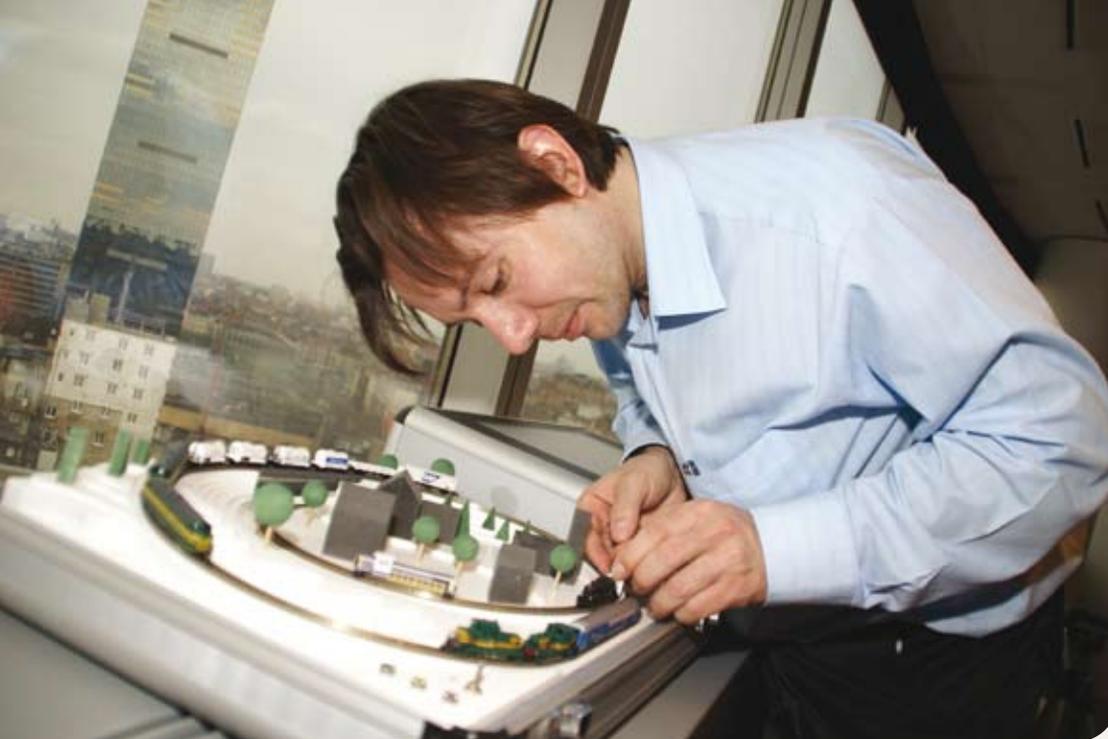
Les bifurcations Schijn (à la sortie d'Anvers-Nord) et Krijgsbaan (Mortsel) sur la Rive Droite du port d'Anvers permettront d'augmenter la capacité de l'axe ferroviaire Anvers-Allemagne de 30 % d'ici 2012. Ces investissements d'un montant total d'environ 160 millions d'euros constituent par ailleurs la première phase d'un deuxième accès ferroviaire au port d'Anvers.

• Le deuxième accès

Le projet de cette ligne à double voie de 28 km de long pour le transport de marchandises entre Anvers-Nord et la ligne Lier-Aarschot est actuellement étudié par Infrabel.

• Le Rhin d'Acier

La réouverture du Rhin d'Acier fait actuellement l'objet de négociations entre les pays concernés: la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne. Le Rhin d'Acier permet des transports de marchandises plus lourds et plus rapides entre le port d'Anvers et la région allemande de la Ruhr via les Pays-Bas. Le tracé du Rhin d'Acier (162 km), plus court et plus rapide que le tracé via Montzen (211 km), permettra un accroissement de la flexibilité et de la capacité sur cet axe stratégique important.



Joery possède quelque 2.000 locomotives, wagons ou voitures miniatures

D'un matériel à l'autre ...

La passion des miniatures

nous

Le jour, Joery Peeters travaille au sein de la direction Technique et Production de la SNCB. Le soir et les week-ends, il se passionne pour d'autres matériels roulants. Miniatures, ceux-là.

Le jour où nous rencontrons Joery Peeters pour l'interviewer, nous le voyons arriver avec une drôle de valise grise. Nous nous attendons à y trouver un grand nombre de locomotives, voitures et wagons miniatures, tous sortis de sa collection de modèles réduits ferroviaires. Surprise: une fois ouverte, la valise renferme ... un circuit électrique. De taille réduite, bien sûr, mais qui peut être alimenté par la cellule photo-électrique installée dans le couvercle de la valise.

Plus de 2.000 engins

Joery Peeters est un collectionneur dans l'âme. Il possède quelque 2.000 locomotives, wagons ou voitures au format Miniclub Z et 33 locomotives type 77 au format plus connu HO. "J'ai aussi bien du matériel fret que voyageurs, mais côté locomotives, j'ai surtout des exemplaires des engins que j'ai entretenus à l'atelier

d'Anvers-Nord", explique Joery, tout en installant ses modèles réduits amenés de chez lui pour l'interview.

Joery travaille depuis 2007 à Bruxelles, au sein de l'équipe B-TP.82 *Formation*. Précédemment, il a travaillé sept ans à l'atelier d'Anvers-Nord, d'abord comme technicien-mécanicien, puis comme premier technicien-électromécanicien. "En fait, j'ai suivi les études d'ingénieur industriel en cours du soir pendant sept ans. Je suis aujourd'hui ingénieur industriel."

25 ans de collection à 33 ans

Joery a commencé sa collection il y a déjà 25 ans. Comme il n'a que 33 ans, vous devinez l'âge auquel le virus l'a pris.

Il possède quelques beaux spécimens dans sa collection. Notamment des séries spécialement commandées à 100 exemplaires: "Je fournis au fabricant, Marklin, les logos que je souhaite voir reproduits sur

le wagon que je choisis, et il m'envoie une certaine d'exemplaires que je peux échanger, vendre ou garder. Je conserve une vingtaine de copies de ces commandes spéciales", explique encore Joery.

Joery ne se contente pas d'acheter des miniatures ferroviaires. Il les fabrique aussi. "Le bas est en polyester" ajoute Joery, "tandis que les parois et le toit sont en papier, un papier spécial, résistant à la chaleur, commandé par Internet en Allemagne." Il a ainsi construit une loco série 77 et une voiture-bar SNCB.

Voyage éclair

Joery participe ou visite une dizaine de salons par an, de Genk à Sinsheim, Geseke ou Dortmund en Allemagne. Mais son voyage le plus lointain, c'est à Hong-Kong qu'il l'a fait. "C'était pour aller chercher un wagon acheté via Internet à une personne installée là-bas, dont le père avait travaillé jadis chez Marklin. Il avait hérité d'un exemplaire rarissime car comportant une erreur typographique," raconte Joery. Et de conclure: "Je ne vous dirai pas le prix que j'ai payé pour cette pièce ..."



Talent

Un prix prestigieux pour un jeune ingénieur d'Infrabel

Comme elle le fait chaque année, la Société Royale belge des Électriciens (SRBE) a décerné, le 20 mars dernier, un prix pour le meilleur travail de fin d'études réalisé dans une université belge dans le domaine de l'électrotechnique. Cette année, ce prestigieux prix a été remis à Bram Schoonjans, ingénieur civil chez Infrabel.

Bram Schoonjans a débuté sa carrière chez Infrabel l'été dernier, tout de suite après ses études. Il travaille au sein du service Courants forts de la zone Infrastructure de Bruxelles. L'obtention de ce prix décerné par la SRBE est un grand honneur, pour lui et pour Infrabel.

“Pour pouvoir obtenir ce prix, le travail de fin d'études doit d'abord être sélectionné et proposé par l'université” nous explique Bram. “Outre l'argent gagné, j'ai pu publier un article sur mon travail dans le magazine national de la SRBE appelé *Revue E*. C'est un grand honneur pour moi !”

Bram a décroché ce prix grâce à son travail intitulé *AC (courant alternatif). Interférence de la haute tension ou de la traction sur les pipelines*. Concrètement, ce travail porte sur l'interaction entre le matériel conducteur (comme les pipelines et les rails) et les lignes à haute tension.

“En fait, précise-t-il, dans mon travail, j'ai développé un nouveau modèle sur cette interférence qui est également applicable à l'univers du chemin de fer. Car les chemins de fer, c'est une science en soi ! J'apprends chaque jour tellement de choses ici, en théorie comme sur le terrain. De plus, en tant qu'ingénieur débutant, je suis déjà investi de grandes responsabilités. Aussi, ai-je délibérément choisi de commencer à travailler chez Infrabel après mes études”.

“Obtenir le prix SRBE n'est pas seulement important pour moi mais aussi pour Infrabel. Cela démontre une fois encore que des ingénieurs très compétents travaillent pour les chemins de fer. Au sein de mon service, je travaille dans une équipe très dynamique, où tout le monde s'engage à mettre en œuvre ses connaissances techniques pour construire un réseau ferroviaire de qualité !”



Concours

Star Wars: les gagnants

nous

Vous avez été 1.130 à tenter votre chance. Les 25 collègues tirés au sort avaient donné la bonne réponse et ils auront découvert l'expo Star Wars à Tour et Taxis, emportant chacun deux tickets.

Henri Akkermans, Stéphane Baudoux, Philippe Bleret, Cédric Botquin, Anthony Cauwelier, Christophe De Neve, Katrien De Roo, Dominiek De Wit, Christian Declercq, Vinciane Dumont, Dominique Gobert, Etienne Hoet, Christina Lauwaert, Philippe Notté, Françoise Opdebeeck, Bart Pauwels, Katrien Pauwels, Eddy Schoonjans, Martial Simens, Benoît Stichelbout, Kristof Stulens, Danny Van Den Bergh, Nicole Van Loon, Luc Verheulpen, Nico Vrijders.



Un album de photos à l'occasion des 15 ans de TUC RAIL (photo © Communication TUC RAIL)

Filiales

nous

Les 15 ans de TUC RAIL: un anniversaire en images

TUC RAIL, notre bureau d'ingénierie et de project management, a fêté ses 15 ans en 2007 en publiant un livre de photos exclusives réservé à son personnel. Cet ouvrage a deux objectifs: donner un aperçu des plus grandes réalisations de TUC RAIL et mettre en lumière les projets toujours en cours.

2007 fut une année charnière pour TUC RAIL: le développement du réseau à grande vitesse belge touche à sa fin. Ces travaux étaient d'ailleurs à la base de la création de TUC RAIL en juillet 1992. Ce 15e anniversaire constituait dès lors le moment idéal pour revenir sur tous les grands projets et donner un aperçu des grandes réalisations en images.

Les projets de TUC RAIL ne se limitent pas au réseau à grande vitesse. A côté de ce projet pharaonique, TUC RAIL s'occupe également du Réseau Express Régional, du désenclavement de l'aéroport de Bruxelles-National et des ports, de la concentration des cabines de signalisation, etc. A l'étranger aussi, on fait appel à l'expertise de TUC RAIL, comme pour la construction de la ligne à grande vitesse entre Perpignan et Figueras, par exemple.

“TUC RAIL a la chance de développer des

projets passionnants, dotés d'une grande valeur sociétale, qui inspirent et animent nos collaborateurs au quotidien”, déclare Dirk Demuyneck, l'Administrateur délégué de TUC RAIL. “Avec ce livre, nous souhaitons faire partager le véritable esprit qui anime TUC RAIL, revenir sur les bons moments qui ont émaillé le passé et faire rêver quant à ce que sera l'avenir.”



Dirk Demuyneck, administrateur délégué de TUC RAIL (photo © Dimitri Lowette)



Déménagements

H-ICT dans le Ring

Le personnel de H-ICT déménage progressivement vers un nouveau site, le Ring Station Campus. Une installation novatrice.

A terme, les 1.200 collaborateurs de H-ICT seront installés au Ring Station Campus, un parc d'affaires en cours de rénovation côté Rue des Deux Gares à Anderlecht. Pourquoi ce déménagement ? En pleine croissance, notamment avec le projet ERP (Mind³), le département se devait de repenser ses installations de l'Atrium. Tout en restant proche de la gare du Midi et de ses principaux clients au sein du Groupe. Et à l'Atrium, les espaces ainsi libérés permettront notamment à la Direction SNCB *Technique et Production* de se regrouper.

Depuis fin 2007, 280 collaborateurs travaillent déjà côté Ring Station. Le 1er juillet prochain, ce sera le tour de 620 autres membres du personnel. Fin 2008, 200 collaborateurs supplémentaires rejoindront leurs collègues. Plus tard, une centaine de personnes arriveront encore sur le site, clôturant un vaste déménagement dans plus de 16.000 m² de bureaux. H-ICT prend ainsi ses quartiers dans un site convivial et moderne, alliant espace et luminosité.

Open space

Suite à une analyse des besoins, le person-

nel, réparti sur plusieurs étages de deux bâtiments voisins, est installé selon le principe de bureau partagé en paysager. Concept que le Groupe tend à développer davantage: pour utiliser optimalement les espaces mis à disposition, la majorité des collaborateurs se partagent les bureaux disponibles en fonction de l'organisation du service.

Le Groupe SNCB loue ces espaces au promoteur immobilier ViRiX. Cette occupation illustre la volonté du Groupe de privilégier des lieux issus de la réhabilitation d'anciens bâtiments industriels. Mais aussi de participer au renouveau d'un quartier.

bref

Train spécial vers Weimar et Büchenwald



Des jeunes Belges ont rendez-vous avec le passé

Le 5 avril, la SNCB a mis en circulation un train spécial *Le train de la Liberté de Schaerbeek à Büchenwald*.

A bord de ce train, 350 jeunes belges et quelques anciens combattants sont partis de Schaerbeek vers Büchenwald. Dans le cadre du 60ème anniversaire de la *Déclaration universelle des Droits de l'Homme*, ils ont été rejoints par un millier de jeunes venus de toute l'Europe. Ensemble, ils ont séjourné une semaine à Weimar et ont visité le camp de concentration de Büchenwald le jour anniversaire de la libération du camp.

Grand
concours
Futuroscope
Poitiers



Un séjour de 2 jours et 1 nuit pour 2 adultes et 2 enfants dans un hôtel situé sur le site du Futuroscope

Petit déjeuner, entrée au parc et nuitée sont inclus (transport à votre charge)

A voir particulièrement: les Animaux du Futur, la nouvelle attraction du Futuroscope qui associe un scénario basé sur l'évolution des espèces et la technologie avant-gardiste de la réalité augmentée.

Pour remporter ce magnifique cadeau, il vous suffit de répondre aux 2 questions ci-dessous et de renvoyer le bon avant le 30 juin 2008 à :

Concours Futuroscope Poitiers

Rail Facilities - Connect

Section 26/2

(les gagnants seront départagés par tirage au sort)



Grand concours Futuroscope Poitiers

Nom : _____ Prénom : _____

N° Identification : _____

Infrabel

SNCB

Holding

Question 1 :

En 2007, le futuroscope a fêté son anniversaire. Lequel ?

15 ans

20 ans

25 ans

Question 2 :

En 2008, le futuroscope lance une nouvelle attraction en première mondiale

les animaux du passé

les animaux du futur

les animaux réhistoriques

