

# 360connect

Magazine du personnel du groupe SNCB Septembre 2008

## regroupement chez Infrabel

Etterbeek va rejoindre  
Schaerbeek

**mon opinion**

je la donne, bien sûr !

mon  
opinion





Infrabel



**Édité pour le groupe par SNCB Holding avec:**

Annelies De Keyser  
Caroline De Lille  
Jehanne Geudens  
Romina Keller  
Alain-Pierre Meeus  
Philippe Thils  
Vanessa Vandenbruwaene  
Barbara Verwilligen et  
Jean-Pierre Vantighem

**PHOTOS**

Leo Goossenaarts  
Denis Moinil

**MISE EN PAGE**

Jansen & Janssen,  
[www.jaja.be](http://www.jaja.be)

**PRODUCTION**

B-Print

**ADRESSE**

Connect,  
H-CO.001, s. 26/2,  
52-54 rue de France  
1060 Bruxelles  
[connect@b-holding.be](mailto:connect@b-holding.be)



03

Objectif  
ponctualité



08

RER: matériel  
approprié



16

Soigner  
les gares



# connect

## dans ce numéro

### nous

- 03 Quelques trucs simples pour plus de ponctualité
- 04 Mon opinion, je la donne demain
- 20 Tout feu tout flamme
- 22 Petit soutien à des scouts écologiques
- 22 Voir à tout prix...
- 23 Sessions d'info sur le plan d'entreprise cet automne
- 23 102 millions de voyageurs au premier semestre 2008

### avenir

- 06 Le RER: la mobilité du futur
- 08 Matériel roulant: quelques précisions

### stratégie

- 09 Coup d'œil sur nos filiales

### coopération

- 11 Infrabel met la Belgique au coeur de l'Europe

### ateliers

- 10 Etterbeek et Schaerbeek: l'union fait la force

### talent

- 12 Buddies: entraide entre collègues
- 14 Le voyageur apprécie le personnel SNCB

### clients

- 15 Treski: le train ski vers l'Autriche part désormais également d'Anvers

### gares

- 16 Embellie sur la gare d'Ath
- 18 Une mise en valeur artistique pour les infrastructures d'Infrabel





Mettre les trains à l'heure

# Quelques trucs simples pour plus de ponctualité

nous

**Mardi 15 juillet, Infrabel a publié les résultats concernant la ponctualité pour le second trimestre de 2008. Pour le gestionnaire d'infrastructure, il est primordial de fournir aux voyageurs une information claire et complète sur la ponctualité des trains vers Bruxelles, sur les 8 grandes relations IC...**

Entre avril et juin 2008, Infrabel a obtenu un chiffre global de ponctualité de 90,4% sur le réseau ferroviaire belge. Cela représente une légère amélioration de 0,3% par rapport au second trimestre de 2007.

Depuis cette année, le calcul de ponctualité d'Infrabel prend également en compte le nombre de voyageurs et la ponctualité sur l'ensemble du trajet. Le site web [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be) permet à toute personne qui le souhaite de consulter les résultats en détails.

## Quelques conseils pour plus de ponctualité

Chacun peut contribuer à améliorer la ponctualité ! Cela ne signifie pas forcément

qu'il faille travailler plus vite, mais plutôt intervenir au bon moment. Souvent, des petites actions quotidiennes peuvent déjà faire la différence. Voici quelques conseils tout simples :

- Soyez attentifs aux petits détails: on ne répétera jamais assez l'importance du contrôle des installations. Signalez toute

anomalie ou matériel usé qui doivent être réparés ou remplacés. Il vaut mieux prévenir que guérir...

- Veillez à toujours communiquer de façon claire et précise et transmettez immédiatement toute l'information à vos collègues.
- Respectez toutes les procédures, car la ponctualité est également importante pour votre sécurité.
- Informez et encadrez les passagers le mieux possible.
- Essayez d'anticiper au mieux les problèmes potentiels ! En préparant bien une intervention, vous contribuez déjà à la ponctualité générale.

	2ème trimestre 2007	2ème trimestre 2008
Avant neutralisation*	90,1%	90,4%
Après neutralisation*	95,6%	95,5%
En tenant compte du nombre de voyageurs	-	89,4%
Mesuré sur l'ensemble du trajet	-	91,3%

\* neutralisation des causes extérieures et travaux d'investissements



# mon opinion

Enquête

nous

## Mon opinion, je la donne

**Pour la première fois, l'ensemble du personnel du Groupe SNCB va pouvoir s'exprimer dans le cadre d'une grande enquête de satisfaction et de bien-être au travail. Une opportunité à ne pas manquer. Les résultats seront communiqués dans Connect dès le début de 2009. Notre opinion compte !**

**U**n article dans le Connect de cet été annonçait déjà le sondage *mon opinion* prévu à l'automne. Voici à présent un peu plus de détails. Que va-t-on nous demander ? Essentiellement ce que nous ressentons en travaillant ici, au sein du Groupe SNCB. Une opinion personnelle, au gré de questions simples, directes autour de thèmes tels que les conditions de travail, les relations avec nos collègues, la communication interne, etc.

A nous de répondre sans tabou. Toute opinion est bonne à donner. Même quand l'avis est négatif. Le but est en effet de dé-

celer ce dont nous sommes satisfaits mais aussi ce qui nous laisse insatisfaits.

### Coup d'envoi fin octobre

L'enquête va démarrer le 20 octobre. L'invitation à participer et le questionnaire nous parviendront sur le lieu de travail. Il faudra compter une petite demi-heure pour y répondre.

Certains recevront l'invitation par e-mail. Seront ainsi concernés tous les membres du personnel qui ont la possibilité d'envoyer des messages à l'extérieur de l'entreprise. Ils répondront au questionnaire via le site web de ZebraZone (l'accès à ce site sera autorisé même si d'habitude l'internet n'est pas accessible à tous).

ZebraZone est une société belge, leader dans le domaine des enquêtes de satisfaction, qui fait partie du Groupe Securex. Le Groupe SNCB a fait appel à son expertise et son professionnalisme pour mener à bien cette première opération d'envergure.

Tous les autres recevront de ZebraZone une invitation et un questionnaire *papier* qui



1. Mon travail est suffisamment diversifié.

<input type="checkbox"/>	Pas du tout d'accord
<input type="checkbox"/>	Pas d'accord
<input type="checkbox"/>	Plutôt pas d'accord
<input type="checkbox"/>	Plutôt d'accord
<input type="checkbox"/>	D'accord
<input type="checkbox"/>	Tout à fait d'accord

# demain

leur parviendront suivant le même processus de distribution que celui du Connect. Une enveloppe préaffranchie sera également distribuée afin que le questionnaire complété soit directement renvoyé à ZebraZone. Deux possibilités s'offriront. Soit déposer l'enveloppe anonyme dans une boîte aux lettres de La Poste, soit la déposer au factage interne, qui la remettra ensuite à La Poste.

## Beaucoup de réponses = une image précise

Il faudra renvoyer le questionnaire complété avant le 7 novembre, date de clôture de l'enquête. Les réponses au questionnaire électronique seront directement enregistrées dans une base de données chez ZebraZone. Les réponses au questionnaire papier seront scannées par ZebraZone puis injectées automatiquement dans cette même base de données. Les réponses de chacun seront ainsi mélangées à celles de l'ensemble du personnel.

L'anonymat le plus total est garanti. Les questions plus personnelles (âge, ancien-

neté, lieu de travail) posées en fin d'enquête ne permettront pas d'identifier une personne en particulier mais serviront à des analyses plus détaillées.

Il est important de participer en grand nombre, pour que les résultats soient représentatifs. Les analyses permettront de mettre le doigt sur des difficultés dont on n'avait peut-être pas pleine conscience, ou sur certaines situations inconfortables qu'il serait bon d'améliorer. Elles mettront également en lumière les points forts de notre organisation.

## Un coup de main, au besoin

Durant les trois semaines d'enquête, ZebraZone mettra un help desk à votre disposition (les coordonnées seront mentionnées dans l'invitation). On trouvera là tous les éclaircissements, toutes les précisions utiles. N'hésitez pas, vraiment, à appeler ce help desk car il vaut mieux demander une explication et participer à l'enquête que renoncer parce qu'on n'a pas de réponse à une question qu'on se pose.

Et après ? On laissera à ZebraZone le temps de tout dépouiller, de tout calculer, de tirer les premières conclusions d'ici la fin de l'année. Puis on en parlera, dans Connect et par d'autres voies, au début de 2009. Je donne mon opinion demain, on me dit quoi après-demain, c'est raisonnable.

## Une opération unique ?

Sur la base des résultats issus de ce premier sondage, des plans d'action vont être établis afin de remédier aux éventuelles faiblesses détectées grâce à l'enquête. Dans deux ou trois ans, quand les actions auront été mises en œuvre et que leurs effets auront pu être ressentis par chacun, une nouvelle enquête sera organisée, et ainsi de suite.

D'où l'importance d'un taux de participation élevé lors de la toute première enquête: il faut que cette initiative connaisse un bon départ.

Une dernière chose à retenir: votre opinion ne sera prise en compte que si le questionnaire est rempli dans son intégralité !





Travaux d'extension sur la ligne 161 Bruxelles – Ottignies

# obilité du futur

ligne 161 (Bruxelles-Ottignies), de la ligne 124 (Bruxelles-Nivelles) et de la ligne 50A (Bruxelles-Gand).

Le nombre de voies des lignes 36 (Bruxelles-Louvain) et 96 (Bruxelles-Hal) avait déjà été doublé lors des travaux pour le réseau à grande vitesse.

## De l'étude au chantier

Avant qu'Infrabel et sa filiale TUC RAIL puissent procéder à la construction effective des voies ferrées et des points d'arrêt, il faut respecter un certain nombre de procédures qui varient selon les régions.

Jean-Francis Pierrard, ingénieur principal – chef de division chez Accès au Réseau: “Chaque chantier débute par l'introduction de la demande de permis d'urbanisme. Dans ce contexte, nous devons aussi établir une étude d'incidence sur l'Environnement, tenir compte des zones naturelles, des riverains... De plus, tout le monde a également le droit d'introduire un recours. Tout cela fait que les procédures administratives peuvent durer plusieurs années avant que l'on puisse entamer

concrètement les travaux sur le terrain”.

Infrabel a fait appel à TUC RAIL pour le développement et la construction des infrastructures du RER. Ce bureau d'ingénierie réalise les études, appuie Infrabel lors de l'introduction des demandes de permis d'urbanisme, gère l'exécution du projet, organise les contacts avec les entrepreneurs et rédige le dossier pour l'homologation de la ligne. TUC RAIL est donc chargée de livrer à Infrabel une infrastructure ferroviaire prête à être mise en service.

“Pour le moment, il y a plusieurs chantiers RER en cours. A Bruxelles, nous travaillons depuis 2004 à la construction du tunnel Schuman – Josaphat, qui va faire la liaison entre les lignes 161 et 26 (Hal – Vilvoorde). Nous avons entamé depuis août 2006 la mise à 4 voies de la ligne 161 à Hoeilaart et Ottignies. La ligne 124 va également être étendue à 4 voies. Nous y travaillons déjà depuis 2007 à Braine-l'Alleud et Waterloo, et depuis novembre 2007 en gare de Nivelles.

En ce qui concerne les autres lignes vers Bruxelles, nous n'avons pas encore obtenu

des communes les autorisations nécessaires au lancement des chantiers”.

## Investir dans une meilleure mobilité

L'ensemble du projet RER est financé par l'Etat belge, au moyen d'un fonds RER spécial. Actuellement, les coûts de ce projet sont estimés à environ 2,035 milliards d'euros. Avec ces grands travaux d'infrastructure, Infrabel souhaite en fait encourager les navetteurs à laisser leur voiture à la maison et à rejoindre Bruxelles en train.

Jean-Francis Pierrard: “Le projet RER a pour but d'étoffer l'offre de trains de et vers la capitale. La fréquence et la capacité des trains concernés doivent donc être sensiblement augmentées. Pour y parvenir, il nous faut adapter la capacité du réseau ferroviaire à l'offre accrue. C'est pourquoi le RER constitue un grand défi pour nous tous, puisque les chemins de fer ont un rôle social et économique important à jouer dans ce projet. Infrabel et TUC RAIL construisent ensemble de nouvelles perspectives pour l'avenir!”



## RER Matériel roulant: quelques précisions

**Suite à l'article paru dans le Connect n°34 et sur l'Intraweb dans les Questions au Management de la SNCB, nombre d'entre vous ont réagi sur le choix du matériel RER. Voici quelques explications supplémentaires.**

avenir

La SNCB a officiellement décidé l'acquisition de 305 automotrices tritension offrant 280 places assises par voiture. Cela représente au total une capacité totale de 85.400 places. Le matériel choisi est constitué d'automotrices d'une longueur maximale de 80 m offrant au minimum 180 places assises.

La SNCB a établi un cahier des charges fonctionnel qui ne se fondait pas sur un nombre déterminé d'automotrices, mais sur une longueur maximale par automotrice. Le nombre de voitures était, de ce fait, laissé au libre choix des soumissionnaires.

Les spécifications techniques précisaient un certain nombre de caractéristiques techniques: nombre de places, longueur, accessibilité, vitesse et accélération. Le matériel devait être conçu de façon modulaire, afin de réaliser une composition optimale du train en fonction de la clientèle (heures creuses et heures de pointe).

### Ailleurs en Europe

Le choix effectué pour un matériel à un seul niveau n'est pas étrange. Si certains ré-

seaux RER ou S-Bahn européens ont opté pour du matériel à double étage, comme à Zurich, Berne ou Paris, du matériel à simple niveau est aussi mis en circulation pour du trafic régional ou urbain. Citons par exemple le concept CORADIA d'ALSTOM pour Stockholm, AGC pour les Régions de France, Talent en Allemagne, etc. De même, le S Bahn à Munich, dont la taille est comparable à Bruxelles, utilise du matériel à un seul niveau.

### Les avantages du niveau unique

Le matériel à un seul niveau présente un certain nombre d'avantages pris en considération dans l'appel d'offre lancé par la SNCB.

La capacité de places assises d'un module à un seul niveau convient davantage au trafic durant les heures creuses. Aux heures de pointe, 4 rames peuvent être accouplées, offrant un nombre acceptable de places assises par train.

L'automotrice à deux niveaux d'une longueur similaire (75 à 80 m) offre peu de places assises supplémentaires: un espace important est réservé au poste de conduite,

aux escaliers, aux portes d'accès et à l'équipement de traction, notamment.

D'un point de vue économique (prix par place assise), une voiture à un seul niveau est plus avantageuse, en termes de modularité du train, qu'une voiture à deux niveaux. Les voitures à deux niveaux s'avèrent intéressantes si une composition plus longue est acceptable (rame remorquée ou rame réversible de plus de 5 voitures).

### Accès facilité

Le matériel à un seul niveau peut offrir une hauteur de plancher identique à la hauteur de quai (760 mm), ce qui est pratiquement impossible dans du matériel à deux niveaux, sans perte de places assises.

Le matériel à un seul niveau permet également des voitures moins longues. De même, le nombre de bogies moteurs et de bogies porteurs peut être mieux adapté aux accélérations demandées.

Dans le matériel à deux niveaux, les convertisseurs de traction, les batteries, les compresseurs et l'équipement technique sont installés à l'intérieur de l'espace voyageurs, ce qui augmente le coût de la construction (pour le bruit et la protection incendie).

La première des automotrices sera livrée par Siemens dans les premiers mois de 2011, et la dernière à l'automne 2016.



Zoom sur H-SF

# Coup d'œil sur nos filiales

**Les projets d'Euro-Liège et d'Eurostation ont déjà fréquemment été abordés dans Connect. Mais le Groupe SNCB a aussi d'autres filiales. Saviez-vous par exemple que Rail Facilities en est une ? Marleen Verdonck et Yves Knaepen, de H-SF Suivi des Filiales, en ont parlé avec Connect.**

## Quelques projets et missions sous la loupe

- *Eurostation*: rénovation de la gare d'Anvers-Central, modernisation des abords de la gare de Gand-Saint-Pierre.
- *Euro Immo Star*: coordination de projets immobiliers à Louvain, Hasselt et Blankenberge, gestion des zones commerciales de la gare du Midi et de la galerie midi à Bruxelles.
- *Euro Liège TGV*: réalisation de la nouvelle gare de Liège-Guillemins, modernisation de la gare de Mons.

**S**NCB Holding possède des participations dans une dizaine de sociétés qui apportent une valeur ajoutée à la réalisation de nos objectifs dans le domaine de la mobilité, une importante contribution financière ou un plus pour le personnel des sociétés du Groupe.

### Qui, quoi, comment ?

La rénovation des gares et de leurs abords directs est réalisée par Eurostation et Euro Immo Star pour la Flandre et Bruxelles. En Wallonie, c'est Euro Liège TGV qui s'en charge.

Syntigo est le spécialiste de la mobilité digitale: elle met le surplus de capacité du réseau de fibres optiques à la disposition de tiers et livre divers services ICT au Groupe. Cette société développe également une *smartcard*, un titre de transport intégré utilisable sur différents services de transports en commun. Cette carte va, à terme, procurer une plus grande flexibilité entre les différents modes de transport. Notre politique de développement des gares en tant que points nodaux de mobilité y gagnera.

L'espace publicitaire sur le domaine des chemins de fer (affiches, dépliants) est géré par Publifer. On y consacre une attention spécifique aux initiatives qui valorisent l'image des transports publics, et celle du train en particulier.

Pour rester un acteur de choix dans le secteur de la mobilité, le personnel du

Groupe – notre atout majeur – doit pouvoir valoriser son expérience et son expertise. Transurb Technirail est le vecteur du know-how en matière de transport public, surtout via des projets à l'étranger. La société a, par exemple, élaboré des études pour la signalisation de 36 gares du réseau algérien et a construit un terminal de transport urbain en Jamaïque.

Eurofima est un organisme public international qui met des fonds à la disposition des différentes compagnies de chemins de fer pour le financement de diverses transactions, relatives surtout au matériel roulant. La première priorité d'Eurofima est la coordination et la gestion des risques financiers et plus particulièrement du risque de crédit.

RailFacilities (à l'origine Crédit Immobilier aux Cheminots) a été créée au profit du personnel du Groupe. Rail Facilities offre toujours ses services dans le secteur du prêt et des assurances, mais propose également des tarifs avantageux pour des cinémas, des parcs de loisirs, etc.

### Des résultats financiers positifs

On attend bien entendu des filiales que leurs activités aient une plus-value financière ou qualitative pour les activités du Groupe SNCB. En 2007, l'apport financier net de ces filiales du Holding a été proche de 23 millions d'euros. L'objectif est de consolider cette santé financière et de créer de nouvelles opportunités.

stratégie



André Dewitte (à gauche) et Ruddy Saerens, définitivement réunis dans peu de temps



Les terrains de Schaerbeek en pleine expansion



## Etterbeek déménage !

# Etterbeek et Schaerbeek: l'union fait la force

**Le jour-J approche pour les collaborateurs d'Infrabel de l'atelier d'Etterbeek. D'ici un peu plus d'un an, les derniers d'entre eux déménageront en effet à Schaerbeek. Un grand déménagement, dont la première phase avait déjà commencé il y a quelques années, et qui est entré dans sa deuxième phase le mois dernier.**

ateliers

**A**u mois d'octobre 2009, l'atelier de Schaerbeek comptera plus de 500 collaborateurs. Après la fusion avec l'atelier d'Etterbeek, ce sera de loin l'atelier le plus important d'Infrabel en Belgique. André Dewitte et Ruddy Saerens, responsables respectivement des ateliers de Schaerbeek et d'Etterbeek, nous ont donné un peu plus d'explications sur cette opération d'envergure.

### Déménagement en deux temps

La fusion des deux ateliers a commencé dès 2003, avec le déménagement de l'atelier de soutien vers Schaerbeek. Avec le déplacement du parc de câbles au mois d'août, nous sommes à présent entrés dans la deuxième phase de ce grand déménagement. Entre-temps, le dépôt d'Etterbeek a également été transféré peu à peu vers Schaerbeek. "Le nouveau dépôt sera entièrement opérationnel à partir du 1er janvier 2009" confirme André Dewitte, "de même que l'atelier courant fort, dont les opérations de déménagement sont actuellement en cours".

Ruddy Saerens, responsable de l'atelier d'Etterbeek, fait aujourd'hui encore la

navette entre les deux sites. "Ce n'est que fin octobre 2009, lorsque la totalité des effectifs de l'atelier d'Etterbeek sera à pied d'œuvre à Schaerbeek, que je pourrai moi-même m'installer définitivement dans les bâtiments de Schaerbeek" précise Saerens. "D'ici là, l'atelier courant faible, dont la construction doit encore commencer, sera également prêt à être mis en service".

### L'union fait la force

La fusion des deux ateliers s'explique de plusieurs manières. La raison principale est la valorisation des terrains d'Etterbeek. Grâce à leur excellente situation, ces terrains ont trouvé acquéreur en la Région de Bruxelles-Capitale. Leur affectation ultérieure reste encore inconnue à l'heure actuelle.

"La fusion des deux ateliers nous apporte également une série d'autres avantages" explique André Dewitte. "S'étendant sur une zone de plus de 33 hectares, les terrains de Schaerbeek permettent une extension de l'atelier. De plus, nous sommes convaincus que ce déménagement favorisera la synergie entre les deux ateliers". Enfin, la situation de l'atelier, à proximité

du ring, est aussi très avantageuse. "Situé dans un triangle très étroit, l'atelier d'Etterbeek est difficilement accessible. L'accès à l'atelier de Schaerbeek est beaucoup plus facile, tant pour les camions que pour les trains" précise Dewitte.

### De meilleures conditions de travail

Bien que toutes les activités de l'atelier d'Etterbeek (voir l'encadré) se dérouleront à partir d'octobre 2009 à Schaerbeek, chacun conservera les mêmes tâches.

L'adaptation à un nouveau lieu de travail et à de nouveaux collègues va nécessiter un peu de temps, mais Ruddy Saerens voit l'avenir de façon positive: "Lors de leur dé-

**C'est en octobre 2009 que la fusion des ateliers de Schaerbeek et Etterbeek sera effective. Voici un aperçu des différentes activités des deux ateliers:**

#### Etterbeek

- *Entrepôt*: Produits pour les dispositifs de signalisation, caténaires, téléphonie, éclairage et force motrice
- *Atelier courant fort*: Montage de compteurs d'essieux, commutateurs pour caténaires, loges pour le maniement des caténaires, installations 1KV...
- *Atelier courant faible*: fabrication de produits pour les dispositifs de signalisation, téléphonie, caténaires, éclairage et force motrice, installations radio...



Le futur atelier:  
installation flambant neuve,  
meilleures conditions de travail



Information internationale

## Infrabel met la Belgique au coeur de l'Europe

coopé-  
ration

**Depuis le 23 juin,  
7 gestionnaires d'infrastructure  
européens peuvent suivre,  
en temps réel, le trafic  
ferroviaire en Belgique grâce  
à l'application informatique  
Europtirails. Cette application  
est née de la collaboration  
des différents gestionnaires  
d'infrastructure et a été  
développée sous la houlette  
de Rail Net Europe.**

**D**epuis peu, sept gestionnaires d'infrastructure européens peuvent suivre le trafic ferroviaire en Belgique grâce à l'application Europtirails. DB-Netz (Allemagne) SNCF-Infrastructure (France), Prorail (Pays-Bas), CFF-Infra (Suisse), ÖBB (Autriche) et RFI

(Italie) ont accès à ces informations.

L'objectif d'Europtirails est de permettre aux différents gestionnaires d'infrastructure d'échanger toutes les informations utiles en rapport avec la gestion du trafic ferroviaire, de façon à ce qu'ils puissent disposer en temps réel d'une vue globale sur le trafic ferroviaire européen, par train et par point de repérage. Le système est comparable à Artweb, mais à l'échelle européenne. Concrètement, Infrabel partage deux types de données importantes: les horaires et les données de repérage du train.

Rail Net Europe conçoit Europtirails non seulement comme une plateforme d'échange d'informations, mais également comme le premier pas vers un traitement statistique des données relatives au trafic ferroviaire européen.

En prenant part à Europtirails, Infrabel réaffirme qu'elle est un maillon important pour le trafic ferroviaire européen. Sa participation à Europtirails doit aussi lui permettre d'améliorer la qualité du trafic ferroviaire transfrontalier.

ménagement, en 2003, les collaborateurs de l'atelier de soutien ont également eu quelques incertitudes. Mais les installations flambant neuves de Schaerbeek ont convaincu tout le monde. Comme on le sait, lorsqu'on a de meilleures conditions de travail, l'ambiance s'en voit grandement améliorée" selon Saerens.

L'arrivée de 200 nouveaux collègues est également positive pour Schaerbeek: "Il y a quelque temps, nous avons ouvert une cantine toute neuve" raconte André Dewitte. "Par manque de personnes intéressées, nous avons été obligés de la fermer. Après la fusion, l'atelier de Schaerbeek comptera environ 500 personnes... de quoi donner un nouveau souffle à notre cantine!"

### Schaerbeek

- *Entrepôt:* Pièces de rechange pour les voies, telles que pièces de soudure, rails...
- Fabrication de pièces de rechange pour utilisation interne, et notamment pour les dispositifs de signalisation et les caténaires
- Fabrication de rails de max. 300m, qui sont livrés dans toute la Belgique
- Entretien d'outils spécifiques à Infrabel, notamment pour l'entretien des voies et caténaires
- Centre de renouvellement des voies: 5 trains de travaux, disponibles pour les grands chantiers dans toute la Belgique
- Les ateliers de Wondelgem (spécialisé dans les pièces de bois) et Roulers (spécialisé dans les pièces de béton) dépendent également de Schaerbeek.

Logo: tous les buddies arborent un pin portant ce logo durant leurs heures de service. Ils sont donc directement reconnaissables par les accompagnateurs de train.



## Accompagnement de train

Nous distinguons quatre types d'agression:

- coups et blessures
- violence légère
- menaces
- insultes

Lorsque des accompagnateurs de train sont victimes de l'une de ces formes d'agression, ils peuvent faire appel à un buddy. Cette aide est sollicitée dans les cas suivants:

- coups et blessures: 60 % des cas
- violence légère: 25 % des cas
- menaces: 20 % des cas
- insultes: 15 % des cas

# Buddies : entraide entre

talent

**La direction Voyageurs National met tout en oeuvre pour assister au mieux son personnel d'accompagnement des trains dans l'exécution de sa tâche. Les buddies ont ainsi été créés en 2002.**

Diverses études démontrent qu'une prise en charge correcte des agents victimes d'un *critical incident* – c'est-à-dire un événement choquant – relève d'une importance cruciale. A défaut, 20 % de ces personnes souffriront par la suite de graves troubles psychologiques. La raison ? Lorsqu'elles bénéficient d'un accompagnement digne de ce nom, elles sont reconnues comme victimes, reçoivent les informations nécessaires et peuvent au fil du temps prendre du recul par rapport à l'incident.

Pour toutes ces raisons, un réseau de *buddies* a été mis en place par la direction Voyageurs National.

### Des collègues

Ce réseau compte actuellement 130 buddies, répartis sur l'ensemble du territoire. Chaque Cellule Accompagnement (CA) dispose en moyenne d'une dizaine de buddies prêts à intervenir très rapidement en cas de besoin. "Chaque buddy est lui-même également ac-

compagnateur de train ou fait partie du personnel d'encadrement ou des brigades de contrôle spéciales. Il est donc très proche de la victime" explique Geert Vanderdeelen de la Cellule Post-Agression de la direction Voyageurs National. Il est également important de souligner que tous les buddies exercent cette tâche en plus de leurs missions quotidiennes et ce, sur base volontaire !

### Procédure

Lorsqu'un accompagnateur de train est victime d'agression, il ou elle prend contact avec sa permanence d'accompagnement. Celle-ci se charge, entre autres, de relayer au plus vite l'information à un buddy qui téléphone à la victime et lui vient en aide si elle en émet le souhait. L'assistance à la victime peut se concrétiser de diverses manières: souvent, elle consiste à prêter une oreille attentive, mais parfois, il peut également s'avérer nécessaire d'avertir certaines personnes ou de prendre en charge le déroulement administratif de l'incident.

Quelques jours après l'incident, le buddy et le chef immédiat prennent de nouveau contact avec la victime et vérifient de quelle manière ils peuvent encore l'aider. Comment la victime se sent-elle ? Est-il indiqué qu'il ou elle assure le service d'un autre train pendant une certaine période ? Ou un accompagnement temporaire par un coach est-il plus judicieux ? Tous les partenaires du Groupe SNCB s'unissent afin de prendre au mieux la victime en charge.

### Formation et information

Les buddies suivent une formation de deux jours, organisée par CPS et la direction Voyageurs National. Pour l'instant, on compte environ 130 buddies, mais une nouvelle formation est prévue pour cet automne.

La cellule Post-Agression élabore en ce moment des fiches anti-agression destinées au service accompagnement des trains. Ces fiches doivent apporter des informations sur la problématique de l'agression dans son ensemble. Le personnel peut ainsi notamment retrouver ce qu'il convient de faire lorsqu'il est confronté à un cas d'agression. Ces fiches expliquent les documents à compléter, les personnes à contacter et ce que l'on peut attendre de



Guido Put, buddy à Bruxelles-Midi.



Jean-Paul Laubach et Miguel D'Hont, buddies à la CA Namur

# collègues

la part de ces dernières. Ces documents seront consultables via intraweb et via les terminaux Ibis. C'est prévu pour la fin 2008.

## Véridique...

Lors d'un contrôle des titres de transport, un voyageur brandit un couteau pour menacer les deux accompagnateurs de train présents. Ils prennent alors la fuite chacun de son côté et l'un d'eux est poursuivi par l'agresseur. L'accompagnateur tente en vain de se protéger en bloquant une porte d'accès d'une voiture. A cet instant, il peut heureusement compter sur l'aide d'un agent de la SNCB, Grégory Delroeux, qui se trouvait également par hasard à bord du train et qui a ainsi pu éviter un nouveau cas d'agression à l'encontre d'un accompagnateur de train !

Voilà un bel exemple concret qui illustre la façon dont nous, agents du Groupe SNCB, pouvons aider nos collègues en évitant qu'une situation dégénère.

### Guido Put

*Guido Put est buddy à Bruxelles-Midi. Connect l'a rencontré.*

“Je me suis déjà porté volontaire comme buddy au démarrage en 2002 Je trouvais que c'était une initiative fantastique de pouvoir soutenir, comme accompagnateurs de train (et dans mon cas également comme coach) nos collègues victimes d'un *critical incident*” dit Guido Put.

“Notre action, c'est principalement écouter, écouter... et éventuellement aussi rendre service si nécessaire, par exemple en nous chargeant des procédures administratives. Mais cela ne s'arrête pas là: nous effectuons un suivi. Le jour de l'incident, nous nous entretenons avec la victime. Revivre les événements et laisser sortir les émotions sont une phase importante de leur processus de traitement” ajoute-t-il.

“Je veille aussi à reprendre contact avec la victime un mois après l'incident. Pour contrôler que tout aille bien. Et c'est énormément apprécié par la personne en question”.

### Jean-Paul Laubach et Miguel D'Hont

*Jean-Paul Laubach et son collègue Miguel D'Hont sont buddies à la CA Namur. Ils témoignent ensemble de leur expérience.*

“Je suis buddy depuis 2 ans et demi, Miguel depuis 3 ans” commente Jean-Paul. “Nous travaillons tous deux en brigade de contrôle: c'est intéressant pour un buddy car nous ne dépendons pas d'un train, nous sommes plus disponibles” ajoute Miguel. Jean-Paul renchérit: “C'est idéal aussi car nous n'avons pas de relation d'autorité vis-à-vis de nos collègues qui font appel à nous”. “Il faut être un peu *Robin des Bois* dans sa tête pour faire ce job” poursuit Miguel. “Qui peut mieux comprendre un accompagnateur qu'un autre accompagnateur ?” Jean-Paul conclut: “Les buddies ont fait leurs preuves en quelques années d'existence. Bien sûr, certaines choses pourraient être améliorées. Les procédures notamment. Pourquoi, par exemple, ne pas systématiser un rappel toutes les demi-heures des accompagnateurs agressés? Il arrive souvent que la première réponse lorsqu'on les contacte soit négative, avant qu'ils ne se ravisent, sans toujours oser appeler eux-mêmes”.



# Baromètre qualité

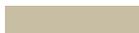
## Le voyageur apprécie le personnel SNCB

talent

Comme chaque année, le bureau d'enquêtes indépendant IPSOS a mené en 2007 des enquêtes de satisfaction auprès des clients de la SNCB. Les résultats en bref.

ASPECTS	Satisfaction générale (pourcentage de voyageurs qui ont donné un score d'au moins 7/10)		
	2006 (n=11.181)	2007 (n=11.422)	Score moyen 2002-2007
Satisfaction générale	81,4	- 79,3 -	79,6
Accueil et service dans les gares	74,8	+ 76,4 +	74,7
Propreté des gares	57,4	+ 59,9 +	58,6
Confort des trains	72,2	+ 73,1 +	72,5
Propreté des trains	61,8	+ 63,0 +	57,8
Fréquence des trains	61,9	- 59,7 -	62,9
Ponctualité des trains	59,6	- 51,4 -	61,3
Information dans les trains	67,0	- 65,5 -	66,4
Personnel SNCB dans les trains	85,3	+ 85,8 +	85,0
Personnel SNCB dans les gares	77,0	+ 78,1 +	76,5
Information dans les gares	75,9	- 75,3 -	76,3
Le prix	61,8	+ 64,4 +	60,8

Au moins 70 % de voyageurs satisfaits



Entre 60 % et 70 % de voyageurs satisfaits



Moins de 60 % de voyageurs satisfaits



Il ressort que le personnel à bord des trains et dans les gares est toujours fort apprécié. La ponctualité, la fréquence des trains, la propreté et l'information sont moins bien cotés.

### Mauvais score pour la ponctualité

En comparaison avec l'année précédente, les indices *accueil et service dans les gares*, *propreté des gares et des trains* ainsi que le *prix* progressent tandis que la satisfaction générale et l'indice ponctualité des trains régressent.

L'indice qui pèse le plus pour le voyageur, c'est sans surprise la ponctualité qui avait été médiocre en 2007. Il a le moins bon résultat : 51,4 %.

### Palme pour le personnel

Le personnel, l'accueil en gare et le confort des trains ont eu de très bons scores, en amélioration même par rapport à 2006.

Offre d'hiver



# Treski: le train ski

vers l'Autriche part désormais également d'Anvers

**La vente des billets treski vers les pentes vertigineuses autrichiennes a débuté en septembre. Quatre trains offrant différents types de confort circuleront vers l'Autriche. Cette année ils partiront aussi d'Anvers.**

**L**es fans de glisse qui souhaitent partir pendant les vacances de Noël ou de Carnaval pourront voyager à bord des trains Treski les 19 et 26 décembre 2008 ainsi que le 20 février 2009. Trois trains circuleront de Bruxelles-Midi vers Zell am See. Ils s'arrêteront à Bruxelles-Nord, Louvain, Liège-Guillemins, Verviers-Central, Aachen Hbf., Rosenheim, Kufstein, Wörgl, Kirchberg in Tirol, Kitzbühel, St. Johann in Tirol, Fieberbrunn, Saalfelden et Zell am See.

Le 20 février, un train supplémentaire partira d'Essen et continuera vers Anvers-Central, Anvers-Berchem et Malines vers Bruxelles-Midi. Ensuite il suivra le même trajet que les 3 autres trains à destination

de Zell am See. Les retours sont prévus le 27 décembre 2008, le 3 janvier 2009 et le 28 février 2009. Le train qui part de Essen retournera également le 28 février 2009.

## Chambre avec petit déjeuner

Les voyageurs peuvent opter soit pour une place assise située dans un compartiment ou non, soit pour une place couchette dans un compartiment. Les groupes de 4, 5 ou 6 personnes peuvent même réserver un compartiment entier doté de couchettes.

Les voyageurs ont également la possibilité de réserver un petit déjeuner comprenant des boissons chaudes pour 9,90 euros par personne et par trajet.

clients

Intraweb  
à domicile

Token perdu ? Problèmes techniques ?  
**Appelez ici...**

**S**i vous ne vous rappelez plus votre mot de passe, si vous avez perdu votre token ou si vous rencontrez des problèmes techniques liés à votre accès à l'Intraweb de chez vous, ap-

pelez le Call Center mis à votre disposition. Ses collaborateurs vous attendent via le 02/528 21 11 (en interne 911/821 11), entre 7h et 21h, y compris les week-ends et jours fériés.

L'équipe du CTPA de Tournai, qui a travaillé en gare d'Ath, avec son responsable et la gestionnaire H-PA de la gare. Cette équipe oeuvre tous les jours pour des gares propres.



## Rénovations

gares

# Embellie sur la gare d'

**L'intérieur de la gare d'Ath a fait peau neuve, grâce aux talents des hommes de métier de H-PA. Une jeune architecte étudie la rénovation de l'extérieur. C'est son travail de stage. Découvrons l'embellie.**

### **Intérieur cosy**

Sablage et protection des colonnes en pierre bleue, décapage et vernis pour les boiserie, restauration et mise en peinture du plafond et des murs... les hommes du CTPA ont réalisé un véritable travail d'artisan. Avec son nouvel éclairage, son panneau de téléaffichage, ses décors touristiques ornant le fronton des guichets, ses nouveaux bancs, la salle des pas perdus a retrouvé éclat et propreté. Et ces travaux s'inscrivent dans un projet plus vaste.

### **Rénovation et performance énergétique**

Delphine Di Maria, fraîchement engagée comme architecte, réalise un travail de stage passionnant. Elle doit établir une méthodologie applicable pour la rénovation de tous nos bâtiments, avec un mot d'or-

L'accueil dans les 37 gares du Holding est un point d'attention permanent. Les travaux en gare d'Ath, par exemple, valent une mise en lumière. En 2007, l'équipe du Centre Technique Patrimoine de Tournai a retroussé ses manches pour redonner son cachet à la salle des guichets et au buffet.

Delphine, qui vient d'être engagée au sein du Groupe.





# Ath

dre: performance énergétique.

Pour la rénovation prévue à Ath, Delphine s'est en effet basée sur les chiffres de consommation de la gare. Il faut impérativement revoir *l'enveloppe* de la gare pour éviter les déperditions de chaleur. Au menu donc: renforcement de l'isolation pour les toitures (en ardoises artificielles), façades et menuiseries extérieures (en acier). Elle travaille actuellement à la demande de permis d'urbanisme.

En projet aussi: meilleure accessibilité pour les PMR (rampe, guichet), réaménagement du Press Shop, réouverture de la 2ème entrée de la gare, déplacement des sanitaires, guichet Fortis, réaménagement des bureaux du personnel (la scission en 3 sociétés requiert plus d'espace...).

Des travaux qui commencent à l'automne 2009.



## Le saviez-vous ?

Tous les mois, les 37 gares du Holding passent au *flash control*: le service du Cleaning Management de H-PA vient mesurer l'efficacité du nettoyage et évalue la propreté de la gare, en complétant un formulaire. La gare doit afficher un score minimum de 85 % pour être OK (Ath atteint le score de 94 % !). Dès la rentrée, le score devra être affiché en gare et la clientèle pourra faire part de ses griefs par mail.



gares

Steven Standaert: Certains dessins semblent être de vraies peintures !

Un autre coup d'oeil

# Une mise en valeur artistique pour les infrastructures d'Infrabel

**Pour répondre aux nombreuses plaintes d'habitants de Ledeborg, Infrabel a choisi une solution originale pour offrir aux tunnels du complexe Moscou un réel embellissement artistique.**

**D**evoir emprunter un passage souterrain un peu lugubre reste une expérience assez désagréable. De nombreux usagers se sont plaints de l'état de certains tunnels à Ledeborg. Début 2007, les deux passages souterrains situés au Driehoek Ledeborg présentaient un

aspect assez morne et triste. A l'initiative de Steven Standaert, ingénieur chez Infrabel, une équipe de graffeurs enthousiastes s'est attachée à redécorer grâce à des *masterpieces* (graffitis artistiques reconnus pour leur agrément), les murs du passage couverts de tags et de mots grossiers.



Les graffeurs ont puisé leur inspiration en observant les passants et les cheminots.  
Ci-dessous: La réussite gantoise a déjà des suites à Willebroek.

Les mornes passages sous voies de Ledeborg ont pris aujourd'hui un air plus gai.



# que

## La répression: une mauvaise solution

“Dans ce cas précis, une politique répressive en matière de graffitis était difficilement réalisable pour Infrabel” explique Steven. “Vu que nous ne disposons pas de notre propre équipe pour effacer systématiquement les graffitis illégaux, nous sommes obligés de sous-traiter cette mission, ce qui est très coûteux en temps et en argent. En effet, les auteurs des faits restant le plus souvent inconnus, c’est Infrabel qui doit finalement prendre en charge tous les frais”. Cependant, vu la recrudescence des plaintes des riverains, l’ingénieur a proposé de faire parer les passages souterrains

de Ledeborg de fresques de graffitis, dans l’espoir d’empêcher les tags illégaux. C’est Waf, un artiste d’Alost formé en graffiti, qui a été chargé d’effectuer une refonte en profondeur du site, en s’inspirant entièrement de la thématique du rail.

## Un résultat qui dépasse toutes les espérances

“Le résultat dépasse toutes nos espérances” nous assure fièrement l’ingénieur. “Avec une équipe de dix graffeurs, Waf a réussi à faire de ces images une véritable oeuvre d’art”. Depuis la réalisation de ce projet, aucune image n’a été souillée ou couverte de tags illégaux. Une belle performance !

Les réactions enthousiastes des riverains, des collègues et d’autres communes témoignent également du succès du projet.

## L’oeuvre d’art ferroviaire fait des émules

Le projet de Ledeborg et ses graffitis d’inspiration ferroviaire a ainsi fait son chemin jusqu’à Willebroek. En effet, après sa rénovation, le pont ferroviaire de la A. Van Landeghemstraat était très dépouillé, voire monotone. Pour éviter les tags illégaux, les pans de béton nus du pont ont été pourvus de grands panneaux d’aluminium, sur lesquels la même équipe de graffeurs a pu donner libre cours à sa créativité. “Un passant se croirait même dans une véritable galerie d’art”, sourit Steven Standaert.

**Pour plus d’informations sur Waf,**  
surfez vers [www.waf-alosta.be](http://www.waf-alosta.be)



Talent

nous

# Tout feu tout flamme

**Daniel Uytersprot et Francis Boutet ont répondu à notre appel aux talents. D'abord cheminots, ils sont aussi pompiers volontaires. Connect les a rencontrés à la caserne de Bertrix.**

**S**ans se concerter, ils ont renvoyé le formulaire *talent*, en spécifiant leur passion pour leur activité de pompier volontaire. Le hasard fait qu'ils habitent la même région et qu'en plus ils se connaissent. Le moins qu'on puisse dire c'est qu'ils ont la flamme pour leurs deux métiers ! Explications.

## **Daniel et Francis, grade de caporal-pompier**

Depuis plus de 30 ans, ils sont également pompier-ambulancier volontaire, l'un à Bertrix, l'autre à Etalle. Ils le disent en cœur: "Etre pompier, c'est d'abord le plaisir de rendre service à la population, ce sont les contacts humains". Des valeurs identiques à celles du métier de cheminot...

Etre pompier volontaire, c'est:

- des gardes avec bip, le jour, la nuit, le WE
- une moyenne de 250 sorties en ambulance et une centaine de sorties feu par an
- assurer les 14 mêmes missions que les pompiers professionnels (incendie, désincarcération, balisage...)
- des formations régulières, une rémunération et une assurance

## **Pour concilier les deux métiers: la passion**

Daniel et Francis ont respectivement 55 et 56 ans. Ils ont l'enthousiasme et la santé. Daniel: "J'ai la chance de très vite récupérer. Je peux avoir fait 3 sorties d'ambulance la

## Daniel et Francis, cheminots



### Daniel Uyttersprot

- 41 années de service
- sous-chef de gare à Bertrix, en 3 x 8
- gère 170 km de lignes, de Dinant à Athus (ligne Athus-Meuse / cabine EBP)



### Francis Boutet

- 34 ans de service dont 6 comme accompagnateur de train
- visiteur de matériel voyageurs au poste d'entretien d'Arlon, en 3 x 8
- fait le contrôle technique du matériel

Pompiers *volontaires*, pompiers *professionnels*, unis pour rendre service à la population. Daniel Uyttersprot (à gauche) et Francis Boutet (à droite) vivent à fond leurs deux jobs: au sein du Groupe SNCB et à la caserne.

nuit et être bon pied bon œil à 6h à mon poste en gare”. Francis ajoute: “Il peut y avoir plusieurs mois sans avoir un seul dimanche. Nous offrons la même motivation et la même implication pour nos deux jobs. On ne peut les faire qu’avec passion”. Daniel ajoute: “Ils me prennent tout mon temps, je ne fais rien d’autre, ni pêche, ni foot ...”. Francis: “En dehors de mes gardes, je vais parfois en forêt faire mon bois de chauffage, mais toujours avec le bip, on ne sait jamais... Et au boulot, on m’appelle le pompier”.

### Complémentarité à toutes épreuves

Daniel précise que quand il est de garde pompier, il doit parfois se faire remplacer au boulot pour une heure ou deux: “Ca se passe bien entre collègues, on est prêts à se rendre service mutuellement”. D’ailleurs, les collègues sont souvent rassurés de pouvoir solliciter en cas de pépin: “En cas de suicide sur la ligne, on m’appelle même en congé car j’ai l’expérience du pompier-

ambulancier. Avec mon expérience de cheminot, s’il y a une suspicion de fuite dans un train cargo, je peux réagir plus vite en tant que pompier: non seulement je connais les produits dangereux mais je peux aussi vite mettre la main sur le listing du convoi”. Autre exemple: sur la ligne Athus-Meuse (25.000 volts), seuls les pompiers sont

autorisés à placer les perches de mise hors tension en cas d’incident.

Finalement, comme dit Francis: “En tant que pompier, notre première spécialité, c’est le rail”. En 1998, via la boîte à idées, Francis a rédigé un livret de sécurité *chemins de fer*, diffusé à tous les corps de pompiers de Belgique...

## Environ 150 cheminots sont aussi pompiers

Après la catastrophe de Ghislenghien, la tendance est à l’engagement de pompiers professionnels supplémentaires, pour assurer des départs de caserne encore plus rapides. Sur les 17.000 pompiers belges, 12.000 sont volontaires. D’où leur importance. Daniel: “Les cheminots qui veulent s’inscrire dans un corps de pompier doivent en demander l’autorisation aux Chemins de fer et signent un accord attestant que leurs activités de cheminot ne pâtiront pas de leurs missions de pompier”. Autorisation qui, en principe, ne peut être refusée car il s’agit d’un service à la population.



## Petit soutien à des scouts écologiques

**La SNCB, soucieuse de l'environnement, a apporté son aide à une troupe scout qui a mis l'environnement au centre de ses préoccupations. La troupe a voyagé gratuitement de Bruxelles à Gouvy.**

NOUS

**D**u 15 au 30 juillet, une cinquantaine de scouts de 12 à 17 ans ont démontré qu'il est possible d'utiliser au maximum l'énergie verte durant un camp.

L'objectif de ce camp était de sensibiliser les jeunes au développement durable.

### Train gratuit

La SNCB, soucieuse de sensibiliser les jeunes à un moyen de transport respectant l'environnement, a apporté son support en offrant à l'ensemble de la troupe le voyage en train de Bruxelles à Gouvy.

Après le chauffage des bâtiments, le transport est la deuxième source la plus importante de CO<sub>2</sub>, ce qui représente 18% de la totalité des émissions. Le train a une longueur d'avance: en effet, par kilomètre parcouru, une personne qui voyage en train émet en moyenne 38 g de CO<sub>2</sub>. Une personne qui se déplace en voiture en émet en moyenne 125 g. Pour le trajet Bruxelles – Gouvy, l'économie en CO<sub>2</sub> s'élève donc à quelque 761 kg.

Nous avons rencontré sur place le responsable du camp, Romain De Reusme qui termine ses études en Ecologie sociale

à Bruxelles. Ce dernier nous a livré les secrets d'un camp écologique.

### Panneaux solaires

L'énergie du camp, par exemple, est fournie par trois panneaux solaires: un panneau de 60 Watt alimente une radio et le système d'éclairage (lampes LED) pour la nuit et deux autres panneaux alimentent une grosse batterie qui permet à l'ensemble de la patrouille d'écouter de la musique, de charger les gsm ainsi que les ordinateurs. Autres exemples: le recours aux lampes de poche et chargeurs à manivelle, au savon écologique, au tri des déchets, aux déplacements essentiellement à pieds ou en train, au chauffage de l'eau par le soleil.

Par ce projet, Romain espère sensibiliser l'ensemble des scouts à une meilleure utilisation de l'énergie afin que tous puissent vivre dans un environnement plus sain.

## Voir à tout prix, mais pas à n'importe quel prix!



Commandez vos lentilles chez [www.lentillesOnline.be](http://www.lentillesOnline.be) et profitez des prix internet moins chers.

Introduisez le code *Railens* et recevez une réduction de 5% et un étui de lentilles!

**Pour toute info**, appelez gratuitement (d'une ligne fixe) le numéro 0800/91800 (du lundi au vendredi entre 10h et 17h).



B Rail 2012

## Sessions d'info sur le plan d'entreprise cet automne

**Le Comité de Direction de la SNCB lance en octobre une campagne de communication interne sur le plan d'entreprise. Son nom: B Rail 2012. Au total 18 séances d'information auront lieu. L'objectif: expliquer aux rangs 3 et 4 les enjeux et les objectifs à l'horizon 2012.**

La SNCB a lancé son plan d'entreprise 2008-2012. Ce plan présente ses objectifs et sa stratégie pour affronter des défis majeurs: d'ici 2012, le nombre de voyageurs augmentera au minimum de 25%, le transport international de voyageurs sera libéralisé, le secteur du fret sera profondément transformé et de plus en plus concurrentiel.

Dans ce contexte, il est important d'informer chaque collaborateur de l'entreprise, car c'est ensemble que nous devons

nous préparer à ces défis, décliner nos objectifs en efforts quotidiens et atteindre les résultats visés en 2012.

C'est pourquoi démarre en octobre une campagne d'information appelée B Rail 2012. Le but est d'informer le personnel des enjeux auxquels la SNCB est confrontée dans les prochaines années et des objectifs à atteindre.

### Sessions d'info

Pour esquisser les grandes lignes du plan d'entreprise et du contrat de gestion négocié avec l'Etat, la SNCB organise des sessions d'information à l'intention de ses collaborateurs.

Concrètement, les quelque 3.200 rangs 4, 3 et plus sont personnellement invités à participer à l'une des 18 sessions d'information organisées cet automne à travers le pays. Ces sessions auront lieu à Bruxelles, Anvers, Liège, Gand, Charleroi, Ostende, Mons, Hasselt et Namur.

Parallèlement, un site spécial sera ouvert sur l'Intraweb de la SNCB. Connect reviendra également sur le sujet dans ses prochaines éditions.

Record battu

# 102 millions de voyageurs au premier semestre 2008

**La SNCB n'avait encore jamais transporté autant de voyageurs: durant les six premiers mois de cette année, elle a surpassé la tendance de ces dernières années.**

De plus en plus de personnes optent pour le train pour leurs déplacements. De janvier à juin 2008, la SNCB a transporté 102 millions de voyageurs contre 97,8 millions pour la même période en 2007. En d'autres termes, cela représente une augmentation du nombre de voyageurs de 4,3%. L'objectif de 3,8% fixé dans le contrat de gestion est ainsi dépassé.

Selon les dispositions du contrat de gestion conclu entre la SNCB et l'Etat, l'entreprise ferroviaire doit transporter chaque année 3,8% de clients supplémentaires en trafic intérieur. Un objectif qui vient largement d'être atteint pour les six premiers mois.

Si la tendance se poursuit, la SNCB devrait transporter, selon les estimations, 205 millions de voyageurs en trafic intérieur pour l'ensemble de l'année 2008. Cela ferait de cette année un record en termes de voyageurs transportés puisque jamais la SNCB n'aura transporté autant de personnes à bord de ses trains.



nous



# mon opinion ? je la donne, bien sûr !



Je participe à l'enquête de satisfaction et de bien-être  
du 20 octobre au 7 novembre 2008.

