

38connect

Magazine du personnel du groupe SNCB novembre 2008



des magistrats se penchent
sur nos problèmes de violence

Infrabel et ses projets
exposés à Berlin

Liège-Palais
en pleine mue

la jonction bruxelloise cherche espace





EDITÉ POUR LE GROUPE PAR SNCB HOLDING AVEC:

Annelies De Keyser
Caroline De Lille
Aline Foucart
Romina Keller
Alain-Pierre Meeus
Vanessa Vandenbruwaene
Barbara Verwilligen et
Jean-Pierre Vantighem

PHOTOS

Leo Goossenaarts
Denis Moinil

MISE EN PAGE

Jansen & Janssen,
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

De Bruxelles-Midi à
Bruxelles-Nord, tous les trains,
intérieurs et internationaux,
passent sous les immeubles.



10
les Belges
exposés à Berlin



17
les couleurs
de Liège-Palais



23
roadshow pour
1.600 cadres

24

GAGNEZ
3 colis de
12 bouteilles
de vin

connect

dans ce numéro

stratégie

- 03 Carex: Infrabel monte dans le TGV-fret...
- 04 La jonction Nord-Midi à Bruxelles a besoin d'espace
- 06 Le Groupe SNCB sensibilise les procureurs

sécurité

- 08 Team building CSS
- 09 Votre sécurité est en de bonnes mains

ici & ailleurs

- 10 Innotrans: Infrabel sur la voie de l'innovation

matériel

- 12 La modernisation des M5 avance bon train

client

- 13 La SNCB s'équipe de nouveaux stands

qualité

- 14 Une Journée entre pros
- 15 Une nouvelle fonction *accompagnement*
- 16 La SNCB améliore son service PMR

gares

- 17 Liège-Palais retrouve des couleurs

organisation

- 18 Mind³, le management de l'avenir

évènement

- 20 Ados, entre livres et trains
- 21 La Nuit des Transports en Commun

nous

- 22 Oufi: conducteur et marionnettiste !

bref

- 23 Séances d'information sur le plan d'entreprise: beau succès



Carex: une alternative écologique et économique au transport routier.

Mobilité écologique

Carex: Infrabel monte dans le TGV-fret...

Le 25 septembre dernier, Infrabel a annoncé son intention de participer au projet Carex, dont l'objectif est de développer la desserte des principaux aéroports ouest-européens par des TGV-fret. Connect fait le point sur cet ambitieux projet.

Le projet Carex (pour Cargo Rail Express) vise à utiliser l'infrastructure ferroviaire pour faire circuler des TGV-fret entre les principaux aéroports ouest-européens (Londres, Paris, Liège, Amsterdam, Cologne et Francfort). Le recours à des navettes de TGV-fret doit permettre de remplacer à terme une partie du charroi de camions actuel ainsi que certains transports aériens.

Infrabel, qui manifeste un intérêt tout particulier pour ce projet, a rejoint les deux asbl qui en ont la charge: *Liège Carex* et *Eurocarex* (qui doit être créée à la fin de cette année).

Concrètement, un investissement minimum d'environ 9 millions d'euros permettrait déjà, en un an, de raccorder les lignes ferroviaires à l'aéroport de Liège-Bierset, géographiquement proches.

Ces travaux pourront être envisagés dès que des opérateurs ferroviaires prendront des engagements sur le projet.

Un coup de pouce pour l'environnement...

Une des raisons qui pousse Infrabel à s'investir dans ce projet est l'influence positive qu'il est susceptible d'avoir sur la réduction des gaz à effet de serre.

Carex propose en effet une alternative écologique et économique au transport routier: le développement de l'intermodalité entre le rail et les aéroports permettra de diminuer le recours aux camions. Une bouffée d'oxygène pour la planète, surtout quand on sait que le rail est 5 fois moins polluant que le transport routier!

Ce projet est donc un bon moyen pour Infrabel de soutenir les efforts consentis par la Belgique pour réduire ses émissions de CO₂ et atteindre les objectifs de Kyoto.

...et pour la mobilité !

En outre, le remplacement de plusieurs camions par une navette TGV-fret contribuera à désengorger les routes, et à améliorer ainsi les conditions de circulation pour les usagers de la route qui n'ont pas d'autre option que ce moyen de locomotion.

Le soutien d'Infrabel au projet Carex et au nouveau mode de transport intermodal qu'il propose démontre la sensibilité du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge aux enjeux écologiques et de mobilité auxquels notre société est confrontée.

stratégie



stratégie

Infrastructure pour l'avenir

La jonction Bruxelles a

La jonction Nord-Midi à Bruxelles est actuellement utilisée aux limites de sa capacité. C'est pourquoi Infrabel souhaite accroître la capacité de ce nœud crucial du réseau ferroviaire belge en construisant des voies supplémentaires.

La jonction Nord-Midi – le tunnel de 2 km de long qui relie les gares de Bruxelles-Midi et de Bruxelles-Nord – atteint peu à peu sa capacité maximale. Avec l'entrée en gare d'un train toutes les minutes, Bruxelles-Central est la gare au trafic le plus dense du pays. Aux heures de pointe matinales (entre 7 h et 9 h), 170 trains environ circulent entre



Nord-Midi à besoin d'espace

Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord. Afin de pouvoir faire face à la croissance attendue du trafic ferroviaire à long terme, la construction de nouvelles voies entre ces deux gares est devenue inévitable.

Une extension de plus en plus nécessaire

Dans son contrat de gestion, Infrabel s'engage à soutenir la croissance de 25 % du nombre de voyageurs en trafic intérieur attendue d'ici 2012 (pour le trafic international de voyageurs et le transport de marchandises, l'évolution programmée est encore supérieure). Cela correspond à une croissance de 4 % par an. La capacité de la jonction Nord-Midi, qui ne compte que 6 voies à Bruxelles-Central, ne sera plus suffisante dans le futur. Dans un premier temps, le nombre de voyageurs et de marchandises transportés par sillon a été maximisé, notamment grâce à l'utilisation de trains

plus longs ou à deux niveaux. Mais, dans un second temps, l'extension de l'infrastructure deviendra inévitable.

Agir de manière proactive

L'utilisation de la jonction Nord-Midi aux limites de sa capacité a incité Infrabel à lancer une étude externe, destinée d'une part à confirmer la nécessité d'une extension, et d'autre part, à analyser en profondeur les besoins futurs en matière de mobilité dans et autour de Bruxelles. Cette étude permettra alors de décider de la meilleure voie à suivre pour accroître la capacité de Bruxelles-Central. Le projet pourrait constituer une vraie révolution dans la manière d'exploiter le réseau ferroviaire belge. Il améliorera en effet considérablement tant la qualité que la quantité des services offerts aux voyageurs grâce à une meilleure ponctualité et à une plus grande fréquence des trains.

3 questions à Luc Lallemand, administrateur délégué

Pourquoi l'extension de la jonction Nord-Midi est-elle nécessaire ?

Depuis le début du 21^e siècle, on assiste à une augmentation spectaculaire du trafic ferroviaire et du nombre de voyageurs transportés. Conformément à son contrat de gestion, Infrabel met tout en œuvre pour soutenir cette croissance. Compte tenu de la flambée des prix du pétrole et de l'intérêt croissant pour les moyens de transport écologiques, le trafic ferroviaire va sans doute encore continuer à croître.

D'où vient l'importance de cette jonction ?

La jonction Nord-Midi de Bruxelles constitue véritablement le cœur du réseau ferré belge. Plus de la moitié de nos clients passent tous les jours par Bruxelles. Or, l'utilisation intensive de la jonction n'est pas sans poser des problèmes. Au rythme auquel les trains s'y succèdent actuellement, le moindre incident à l'entrée ou à la sortie de la jonction peut, par un effet *boule de neige*, avoir des répercussions importantes sur l'ensemble des trains devant passer par la jonction Nord-Midi.

Comment envisagez-vous concrètement cette extension ?

En ce moment, nous avons plusieurs scénarios. C'est pourquoi Infrabel souhaite entamer un dialogue avec toutes les parties concernées. Les différentes options techniques, ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients respectifs, seront examinés et comparés dans une étude externe. L'impact des travaux sur les services de trains, sur le confort des voyageurs et sur les riverains, le réaménagement des abords de la gare de Bruxelles-Central, et les coûts financiers, seront bien sûr pris en compte.





Visite au SOC

stratégie

La visite du SOC (Security Operations Center), qui centralise les appels et assure le suivi des images des caméras de surveillance, a permis aux procureurs de se rendre compte des moyens dont dispose le Groupe SNCB. Sous réserve du respect des conditions légales, le Groupe peut mettre les images enregistrées à la disposition des services de police et des parquets dans le cadre de leurs enquêtes et jugements. 70% des demandes d'images faites au SOC par la police ou la justice ont d'ailleurs une suite positive.

En 2007, le SOC a reçu 43.141 appels, une augmentation de 3% par rapport à 2006. Au total, le nombre de faits principaux rapportés pendant cette période a augmenté de 11%.

Le Corporate Security Service de la Holding, qui gère le SOC, prône une approche intégrée de la *sécurité* avec la police (locale et fédérale), les instances judiciaires et les différentes autorités. Les données précises enregistrées par le SOC permettent de bien 'placer' les problèmes et de proposer des solutions rapides et efficaces.

Agressions, violence...

Le Groupe SNCB

Le Groupe SNCB prend le problème de la sécurité du personnel très au sérieux. Début octobre, à l'initiative d'Edmée De Groeve, Présidente du Conseil d'Administration de la SNCB, les procureurs ont été invités à visiter le Security Operation Center (SOC) de Securail, cette visite ayant été précédée d'une large séance d'information. Objectif: la tolérance zéro.

Un mot, un geste, peuvent avoir un impact négatif pour des centaines de voyageurs. C'est pour cela que la SNCB a besoin que les tribunaux poursuivent les comportements agressifs." Par ces mots, Marc Descheemaeker a ouvert la séance d'information à laquelle ont pris part 17 procureurs ou substituts le 1^{er} octobre dernier. Une demande pressente, celle de la 'tolérance zéro' envers les violences commises à l'encontre du personnel de la SNCB,

principalement les accompagnateurs de train.

La SNCB ne parviendra pas à endiguer l'insécurité dans les trains sans la collaboration des procureurs et des autres acteurs du monde judiciaire, politique et policier.

Le personnel éprouve parfois le sentiment de ne pas être suffisamment aidé. Comme l'a rappelé Edmée De Groeve, "le comble de la frustration pour un accompagnateur agressé est effectivement de rencontrer la même journée une deuxième fois



Information avant la visite

sensibilise les procureurs

son agresseur sur le train. Ce n'est malheureusement pas de la fiction..."

En 2008

La violence à l'encontre du personnel est une réalité. A titre d'exemple, si le nombre de coups et blessures a diminué de 59 % et le total des insultes s'est réduit de 32 % entre le 1er semestre 2007 et le 1er semestre 2008, les violences légères ont augmenté de 52 % dans le même temps et les menaces de près de 30 %. Durant le premier semestre 2007, on a recensé 438 agressions, contre 341 cas durant les six premiers mois de 2008, soit une baisse de 22 %. Des chiffres encourageants, mais comme l'a dit Christine Isaac de la Direction Voyageurs National, "chaque agression demeure une agression de trop."

Pour nos clients, ces violences ont aussi un impact négatif, car elles entraînent sou-

vent des retards des trains. Entre 2006 et 2007, les retards ont augmenté de 2 %, soit 7.605 minutes au total.

A noter que les agressions ont principalement lieu durant les heures de pointe. Elles sont surtout le fait de jeunes de 11 à 30 ans.

Sans titre valable

A l'origine de plus des deux-tiers des cas d'agression du personnel d'accompagnement, on trouve un défaut de titre de transport valable. Plus inquiétante, c'est la hausse sensible du nombre d'agressions purement gratuites: elles atteignaient près de 26 % des cas en 2007, contre un peu plus de 20 % en 2006.

La SNCB agit

Pour tenter de réduire les violences envers le personnel, la Direction Voyageurs de la SNCB et Securail (Holding SNCB) ont mis en

place un plan d'action: le *Masterplan anti-agression*.

Les mesures y sont nombreuses: formation à la gestion des conflits, révision de la composition de certains trains, présence des Brigades Spéciales de Contrôle, extension des effectifs de Securail et projet Malaga (caméras), campagne de courtoisie à bord des trains, contrôles d'accès, intervention des agents de Securail et des services de police, mise en place des budies, octroi d'une assistance juridique au personnel, etc.

Il y a aussi le recouvrement amiable et judiciaire des C170. Ces formulaires ne sont pas laissés sans suite: en 2007, 4.405 plans amiables de recouvrement étaient en cours. Et pour endiguer les agressions, la SNCB a introduit 10.814 Pro Justicia en 2007, dont la majeure partie est en cours devant les tribunaux.



Sécurité

Team building CSS

sécurité

Pendant que la justice est sensibilisée à nos problèmes de violence, les troupes de terrain s'entraînent à être des équipes fortes et soudées. Après le joli succès de la journée team building 2007 de notre Corporate Security Service (CSS), une nouvelle édition s'imposait. Et le crû 2008 n'a fait que confirmer cette popularité !

Renforcer l'esprit d'équipe était le leitmotiv de cette journée. Tout comme l'année passée, les 170 participants s'étaient donné rendez-vous à Oudenaarde pour s'y défouler en groupe avec du beach volley, une session de Qi Qong, un tournoi de mini foot, une séance intensive de *spinning*, du squash ou encore l'indémodable partie de pétanque !

Nouveaux collaborateurs CSS

Avant de se lancer dans les activités sportives, les nouvelles recrues CSS engagées en 2008 ont été présentées à leurs collègues. Les petits nouveaux ont été accueillis par Hendrik Vanderkimpen, chef de CSS, Jannie Haek, l'administrateur délégué du Holding, et Alex Migom, directeur général de la direction *Stratégie et Coopération*.

Hendrik Vanderkimpen a parlé du nouveau contrat de gestion entre l'état Belge et la SNCB-Holding pour l'exécution des missions de service public pendant la période 2008-2012. Le Corporate Security Service a

un rôle important à jouer et a développé un plan d'action stratégique pour les années à venir. Sécurité sociétale, sécurisation de l'infrastructure, coordination entre la SNCB et Infrabel en sont quelques lignes de force.

Autre point d'attention: la nouvelle structure du Corporate Security Service qui devient un vrai service avec 2 divisions, mais vous en apprendrez plus à ce sujet dans un prochain numéro de Connect.

Mais le team building n'était pas seulement l'affaire des sportifs. Il y en avait aussi pour les papilles gustatives... Les collaborateurs des services de sécurité ont ainsi pu profiter d'un exposé d'une nutritionniste et d'une vraie dégustation de vins italiens.

Comme bouquet final de cette mémorable journée il y eut une démonstration musclée des maîtres chiens de Securail et de la Police Fédérale. Une belle occasion de saluer les efforts des maîtres chiens Securail et de leurs fidèles compagnons à 4 pattes. Chapeau, car il y a de quoi être fier du résultat !



Infrabel et la sécurité d'exploitation

Votre sécurité est en de bonnes mains

Depuis le 1er septembre, 5 ingénieurs chargés de la sécurité d'exploitation sont venus renforcer la Direction Accès au Réseau d'Infrabel. Connect a interviewé Vicky David, nouvelle ingénieure chargée de la sécurité d'exploitation dans le district de Gand.

sécurité

La sécurité demeure la priorité absolue d'Infrabel. Le gestionnaire de l'infrastructure a donc développé un système de gestion de la sécurité destiné à préserver le niveau de sécurité sur le réseau ferré ou à l'améliorer.

Dans ce système, il est capital que tous les accidents et incidents soient signalés, fassent l'objet d'une enquête et d'une analyse. A cet égard, les 5 nouveaux ingénieurs en charge de la sécurité d'exploitation jouent chacun un rôle très important dans leur région. Anne-Pascal Claisse, Dennis Knapen, Aurore Scutenaire, Caroline Wambecq et Vicky David veillent à la sécurité respectivement dans les districts de Namur, Anvers, Bruxelles, Charleroi et Gand.

“Lors d'accidents et d'incidents nous réagissons immédiatement, qu'il s'agisse d'un déraillement de train, d'un dépassement de signal ou d'un accident à un passage à niveau. Tout ce qui met des vies humaines en danger, cause des dégâts ou paraît inexplicable nous intéresse” confie Vicky. “Nous nous rendons alors sur le terrain pour déter-

miner ce qui s'est réellement passé”. En cas d'accident, les ingénieurs mènent une enquête approfondie pour en déterminer les causes. L'analyse des risques constitue en effet une composante essentielle du système de gestion de la sécurité.

Vicky: “On ne peut prendre des mesures pour éviter de futurs accidents que si l'on sait exactement ce qui s'est passé et comment. Nous menons nos enquêtes de manière non-discriminatoire: nous traitons tout le monde de la même façon, quel que soit le responsable de l'incident: Infrabel, la SNCB ou un autre opérateur. Notre objectif n'est pas de trouver des coupables et de les sanctionner, mais de déterminer les circonstances exactes de l'accident. Ce n'est que comme cela que nous pouvons tirer nos propres conclusions et prendre des mesures pour améliorer la sécurité”.

En plus des enquêtes sur les accidents, les ingénieurs effectuent encore d'autres tâches, comme la gestion régionale des avis dans Saferail, les analyses de risques, l'estimation des coûts des accidents, etc.

Chacun dans son district, ils assurent avec leurs collègues une permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

“Pendant la permanence, nous pouvons recevoir un coup de téléphone à tout moment. Et chaque appel se traduit par une montée d'adrénaline!”, explique Vicky, très enthousiaste. “C'est passionnant d'aller analyser une situation sur le terrain. En fait, nous sommes comme des détectives qui cherchent à découvrir ce qui est à l'origine d'un accident. Bref, c'est un travail vraiment passionnant!”



Depuis le 1er septembre, Vicky (à gauche), Aurore, Dennis, Caroline et Anne-Pascal veillent à la sécurité chez Infrabel!



Infrabel international !

Innotrans: Infrabel sur la voie de

Tous les deux ans a lieu à Berlin le salon Innotrans, la grand messe internationale de la technologie ferroviaire innovatrice. Cette année, Infrabel y participait pour la première fois avec un stand flambant neuf.

au rendez-vous, notamment les gestionnaires d'infrastructure, les constructeurs de trains, les opérateurs de transport marchandises et de transport voyageurs, des entreprises spécialisées dans la construction de tunnels, des fabricants de pièces pour les caténaires, les aiguillages,...

Mot de passe: innovation

L'innovation était bel et bien le maître mot de cette rencontre internationale. Plus de 1.900 exposants venus de 41 pays différents ont exposé au cours du salon le matériel de train dernier cri, les engins les plus modernes et



Du 23 au 28 septembre 2008 s'est tenu à Berlin le salon international du transport Innotrans. Ce salon professionnel se concentre sur trois grands domaines: Railway Technology, Interiors, Railway Infrastructure, Public Transport et Tunnel Construction. Les principaux acteurs de chaque secteur étaient



Parmi le matériel le plus récent exposé à Berlin, la future loco série 18 de la SNCB



Le stand tout neuf d'Infrabel à l'ouverture d'Innotrans

Innotrans en chiffres

- Le salon Innotrans a rassemblé 1.912 exposants venus de 41 pays
- Du 23 au 28 septembre, le salon a accueilli plus de 110.000 visiteurs
- Le salon recouvrait une superficie de pas moins de 150.000 m²
- A l'extérieur étaient aménagés 3,5 km de voies occupées par 91 locomotives ou rames de train.

l'innovation

les techniques les plus sophistiquées. Les visiteurs pouvaient se promener à l'extérieur parmi les locomotives et les rames de train les plus nouvelles, et avoir la primeur de découvrir le nouveau train à grande vitesse russe – l'AGV – ou encore le matériel qui sera utilisé pour le futur RER.

Parmi toutes ces grandes découvertes, Infrabel ne pouvait pas être en reste. Aussi a-t-elle mis en valeur ses fleurons en matière d'innovation, comme le Traffic Control, la concentration des cabines de signalisation, les éoliennes le long de la LGV-2, le Diabolo, sans oublier le fait que la Belgique

est le premier pays européen à avoir complètement achevé son réseau de lignes à grande vitesse !

“Le salon Innotrans nous permet de montrer avec fierté tous ces projets à nos collègues et au grand public” explique Luc Lallemand. “En même temps nous avons ici l'occasion de rencontrer d'autres gestionnaires d'infrastructure, des opérateurs et même le nouveau commissaire européen au Transport, afin d'échanger des idées et d'engager un dialogue intéressant et enrichissant sur le secteur ferroviaire et tous les défis qu'il présente !”

3 questions à Kris Van Crombruggen, Account Manager chez Accès Réseau.

Pourquoi la participation au Salon Innotrans est-elle importante pour Infrabel ?

Infrabel est un nom relativement nouveau en Europe. C'est pourquoi il importe de travailler à la notoriété du nom de notre entreprise, et le salon Innotrans en fournit une excellente occasion! Ici nous pouvons présenter nos projets à nos clients potentiels. Mais le Salon nous permet aussi de rencontrer des collègues, des fournisseurs et des clients potentiels, afin d'échanger des idées avec eux et de faire la connaissance de nouvelles techniques.

Dans quels domaines Infrabel a-t-elle innové ?

L'innovation n'est pas limitée aux seules inventions technologiques, mais se traduit également par de nouvelles approches ou du management. Le PPP que nous avons monté pour le projet Diabolo est très innovateur et assez unique en Europe ! De plus, nous adoptons, surtout chez Accès Réseau, une approche orientée client lors de l'attribution des sillons. Nous sommes l'un des rares gestionnaires d'infrastructure en Europe à aborder le client avec des propositions et des solutions sur mesure!

L'innovation constitue-t-elle une priorité importante d'Infrabel ?

L'innovation, tant sur le plan technique qu'au niveau du management, de la gestion de projets et de l'approche orientée client est très importante pour Infrabel.

Cela dit, loin de faire de l'innovation une fin en soi, elle reste chez nous soumise à la réalisation de nos deux priorités principales: la sécurité et la ponctualité ! Et cela dans l'intérêt tant de nos clients que de nos collaborateurs !



Kris Van Crombruggen

Les 19 premières voitures sont à des stades divers de la transformation. Leur livrée ressemble à celle des M6.



Matériel roulant

La modernisation des M5 avance

L'atelier SNCB de Cuesmes a entamé le rhabillage complet des premières voitures à deux niveaux M5. Un travail sur mesure que l'Administrateur délégué est venu admirer de près...

matériel

Le travail de modernisation des M5 avance à l'atelier central de Cuesmes. Le personnel de l'atelier s'active actuellement autour des voitures, avec l'aide des représentants de Bombardier.

La première M5m est terminée, la seconde quasiment, 17 autres voitures sont à un stade ou à un autre de la transformation, dont 7 en cours d'habillage.

Presque des M6 !

Elles ont troqué la livrée bordeaux que nous leur connaissions pour la teinte grise des M6. Des M6 auxquelles elles ressemblent d'ailleurs comme deux gouttes d'eau, grâce au profond lifting qu'elles subissent actuellement.

Petit détail qui vaut son pesant d'or: les déchets sont réduits au maximum. Tout ce qui peut être réutilisé ou récupéré l'est. Le reste est revendu à bon prix...

Vitesse de croisière

En fin d'année, l'atelier atteindra sa vitesse de croisière. Les voitures seront transformées au rythme d'une voiture par semaine.





bon train

Information aux clients

La SNCB s'équipe de nouve aux stands

La Direction Voyageurs National a acquis 115 nouveaux stands d'information mobiles. Ces stands seront installés en cas d'importantes perturbations ferroviaires et lors des changements d'horaires.

Ces stands seront placés en gare en cas de perturbations (incidents, mouvements sociaux, accidents, etc.) lors d'importants changements d'horaires ou de manifestations qui nécessitent une information spécifique ou particulière.

Ces stands seront essentiellement desservis par des agents des secteurs d'encadrement des régions *Voyageurs*, mais tous les agents (vendeurs, sous-chefs de gare, chefs de zone, ...) sont concernés par la qualité du service et l'information à la clientèle et peuvent donc être invités également à desservir un stand d'information en cas de besoin. Des formations ont été dispensées pour cela.

Ordinateurs et imprimantes

Les régions disposeront de plusieurs ordinateurs portables et d'imprimantes légères permettant de chercher et imprimer l'information recherchée, notamment quand les nouveaux horaires entrent en application.

Voyageurs National va en outre publier une consigne précisant quand ces stands devront être installés, par qui ils devront être desservis et comment.

Les ordinateurs seront connectés à l'Intraweb, à ARI et Sefora.

Les stands d'information mobiles seront mis en place en décembre, lors de l'entrée en vigueur des nouveaux horaires.

Donner une information correcte et suffisante aux voyageurs est une des priorités pour la SNCB. Cet impératif figure d'ailleurs clairement dans le Contrat de gestion. C'est pourquoi la Direction Voyageurs National a commandé 115 nouveaux stands d'information mobiles qui seront déployés dans 58 gares.

Pupitres, chaises hautes et banniers

Très faciles à transporter, monter et démonter, ils sont constitués d'un pupitre, d'une chaise haute adaptée et d'un bannier haut de 2 mètres aux couleurs de la SNCB.

1. Vue des portes intérieures sur la plateforme. A noter que les escaliers sont ceux d'origine. Ils ont été reprofilés et munis d'un nouveau revêtement. (2. Et la version d'origine)
3. Vue de l'étage supérieur en deuxième classe: est-ce une M5m ou une M6 ? (4. Et la version d'origine)
5. Placement du câblage, des parois, des plafonds ... Ensuite viendront les portes, sièges, porte-bagages, tablettes, etc.
6. Marc Descheemaeker, Administrateur délégué, et Edmée De Groeve, présidente du Conseil d'Administration de la SNCB, découvrent les nouvelles M5m.



client



1. Echanges de vues – 2. Un sketch sur l'info dans le train
3. Rita Moosen: "Vous méritez un soutien rapide et une bonne formation"

Accompagnateurs de train

Une Journée entre pros

qualité

Le 1^{er} octobre, la direction Voyageurs National organisait la première édition de la Journée de l'accompagnateur de train. Ce jour-là, 60 accompagnateurs de train de tout le pays étaient invités à Bruxelles.

Les résultats du baromètre qualité étaient très positifs pour les accompagnateurs de train: ils ont été plébiscités par les voyageurs et ont dès lors décroché leur meilleur score à ce jour. "Une bonne raison pour les mettre à l'honneur", pensait aussi la direction. Soixante accompagnateurs de train ont ainsi été invités à Bruxelles, dans le bâtiment Philips, à participer à la première "Journée de l'accompagnateur de train".

Equipe gagnante

"Vos splendides résultats publiés dans le baromètre qualité résultent surtout d'une bonne collaboration et du dévouement de chacun d'entre vous. Et c'est la raison pour laquelle vous méritez un soutien rapide et une bonne formation, tant au niveau des CPA qu'au niveau central", déclara Rita Moosen, chef de service de VN1, dans son petit discours de bienvenue.

Echange d'idées

L'introduction devait ensuite faire place à un peu d'action. Les accompagnateurs de

train furent répartis en petits groupes et échangèrent leurs vues dans deux ateliers consacrés à l'utilisation d'Ibis et aux différentes sources d'information. Dans un autre atelier, ils eurent aussi la possibilité de raconter des histoires *crostillantes*.

Enfin, ils furent les spectateurs d'un sketch sur la diffusion de l'information dans le train, un facteur qui enregistre un moins bon score dans le baromètre qualité. Deux acteurs connus vécurent pleinement leur rôle d'accompagnateur de train à bord du train Liège – Louvain – Bruxelles.

Feed-back positif

Cela fait plaisir que les premières réactions à cette initiative se soient révélées positives. Il est certain qu'une deuxième édition sera organisée en automne 2009, confiait Rita Moosen en fin de journée. "Mais en attendant, la journée de l'accompagnateur de train a déjà livré quelques résultats concrets: au printemps 2009, les premières initiatives seront prises pour simplifier les produits commerciaux."



De gauche à droite: Mieke Roelandt, Arthur Nicolay, Donatienne Mottet, Dominique Beghuin et Dion D'hoop

Accompagnement des trains

Voici les Instructeurs Opérations de Contrôle !

qualité

Depuis juin 2008, une nouvelle fonction s'est ajoutée chez Voyageurs National, celle d'instructeur Opérations de contrôle (IOC). Il ou elle joue désormais un rôle important dans le bon fonctionnement du service Accompagnement des trains. Nous sommes allés frapper à la porte de VN11 pour obtenir plus de détails et avons fait la connaissance de la nouvelle équipe.

Les cinq instructeurs Opérations de contrôle, ou IOC en abrégé, travaillent chacun dans un des cinq districts. Ils répondent du suivi de la qualité et de la faisabilité des tâches des accompagnateurs de train. Ils servent aussi d'intermédiaire entre les accompagnateurs de train, le manager Accompagnement des trains et le management à Bruxelles.

Gestion de la sécurité

Ronny Van Acker de VN11 nous explique que les IOC se chargent notamment de contrôler et d'analyser les procédures au sein de l'accompagnement des trains. "Ils se posent à vrai dire trois questions importantes:

Les procédures sont-elles appliquées? Les procédures peuvent-elles être appliquées? Ou les procédures doivent-elles être modifiées?", poursuit Ronny Van Acker.

Un autre exemple est la collaboration des IOC aux contrôles de sécurité de VN11. Ils y évaluent les procédures en matière de sécurité d'exploitation.

Ponctualité

Le suivi de la ponctualité des trains fait aussi partie de leurs attributions. Très concrètement, il est actuellement dressé par exemple une liste de 40 trains les moins ponctuels. Les mouvements de voyageurs y constituent un facteur capital. Et c'est jus-

tement là que les IOC jouent un rôle important. Ils tentent de déterminer les raisons des mouvements de voyageurs. Est-ce que la composition du train en question est trop petite? Est-ce que l'infrastructure de la gare est inadaptée? Ou est-ce que les portes du train sont trop étroites?

Service

L'IOC étudient également comment améliorer le service: l'accueil est-il suffisant? L'accompagnateur est-il disponible? Comment gère-t-on la propreté? Les avaries sont-elles réparées à temps?...



qualité

Personnes à Mobilité Réduite

La SNCB améliore son service PMR

L'assistance aux personnes à mobilité réduite lors de leur voyage en train a changé depuis le 1^{er} novembre 2008: en réservant le voyage au moins 24h à l'avance, une assistance adaptée est possible dans 103 gares du réseau.

La personne à mobilité réduite qui souhaite voyager en train a la possibilité de bénéficier d'un service plus adapté depuis le début du mois de novembre. Dans 103 gares du réseau belge, une aide peut être apportée aux personnes en chaise roulante, du premier au dernier train, 7 jours sur 7.

Via le Call Center

Pour cela, il suffit de faire la demande à l'avance après du Call Center de la SNCB via le 02/528 28 28. Le Call Center se charge

alors d'organiser, en fonction des possibilités, l'accompagnement dans différentes gares. Le voyageur reçoit la confirmation que ses gares de départ et d'arrivée lui sont accessibles, qu'une place est disponible à bord du train et qu'une assistance lui sera donnée lors de l'embarquement et du débarquement à destination.

Le Call Center de la SNCB est accessible chaque jour, de 7h à 21h, pour une demande d'assistance mais également pour toute autre information concernant le voyage en train.

Le site internet de la SNCB (www.sncb.be) offre toutes les informations nécessaires à la préparation du voyage. Un formulaire de réservation se trouve également à disposition sur le site.

Rôle sociétal de la SNCB

La nouvelle procédure, revue en faveur des clients, témoigne de l'engagement sociétal de la SNCB. Le contrat de gestion 2008-2012 y contribue. La SNCB tend, à long terme, vers une accessibilité totale des trains et des gares, sans intermédiaire.



Gares

Liège-Palais retrouve des couleurs

Qualifiée parfois de creuset de délinquance, la gare de Liège-Palais a longtemps eu mauvaise presse. Sa rénovation récente veut tordre le cou à cette réputation en suscitant le respect pour un lieu décent, agréable. Une étape nécessaire en attendant la construction de la nouvelle gare.

Tout a été fait pour dire stop aux tags, aux odeurs nauséabondes, à la présence de squatteurs, de toxicomanes... De fin 2006 à début 2008, il a fallu 5.400 heures de travail à l'équipe du CTPA de Liège pour redonner à la gare de Liège-Palais un aspect propre et sécurisant. Les cages d'escaliers et d'escalators, les quais et leurs auvents, la salle d'attente... tout a été nettoyé, réparé, poncé, repeint. Les guichets sont totalement réaménagés, ainsi que les WC. Nouveaux également: les poubelles et les bancs.

Même les vitrines ont été repeintes, éclairées et remplies de photos anciennes, d'infos voyageurs, etc. Tout est nickel.

Liège-Palais, c'est plus la zone !

Des cloisons ont été posées pour condamner les coins sombres propices à la petite délinquance; les nouveaux bancs sont munis d'accoudoirs rendant le couchage impossible. Les tags dans les couloirs d'accès aux quais ont tous été poncés et le blanc du marbre a réapparu... Le marbre dans le couloir d'accès à la gare, quant à lui, était trop



Avant



Après

Bientôt une toute nouvelle gare

Dans la foulée du réaménagement de la Place Saint-Lambert, la station souterraine fera bientôt place à une toute nouvelle gare. Avec ses matériaux translucides, sa grande visibilité, son intégration au site, ses espaces d'accueil en surface, ses quais à ciel ouvert, la nouvelle gare de Liège-Palais offrira un accès facilité (notamment aux personnes à mobilité réduite) et une sécurité renforcée. Un projet dynamisant dont la première pierre verra le jour dès 2009.

gares

endommagé par les graffiti; il a reçu un généreux coup de peinture. Les tons, harmonie de lilas, bleu et rouge, sous un éclairage moderne renforcé, donnent vive allure aux espaces intérieurs de la station.

Sur les quais, les structures métalliques des auvents ont été peintes en gris et les vitres remplacées. L'éclairage a été renforcé: à la tombée du jour, *visibles depuis la lune*, les quais sont plus sûrs... Les économies d'énergie doivent parfois céder le terrain à la sécurité. L'entrée du tunnel vers Liège, souillé par des tags, a été repeinte sur 100 mètres. 15 caméras de surveillance veillent au grain sur le site jour et nuit et Securail patrouille 3 fois par jour (dont une fois de nuit).

Croisons les doigts...

Les travaux ont redonné *figure humaine* à la gare et mois après mois... elle reste propre et nette ! L'époque des tags et autres désagrèments semble être loin... Le baromètre de propreté de la gare affiche même 91,35 % (chiffre adut 2008), quasi 10 % de plus que le résultat exigé dans les gares Holding.



ERP

Mind³, le management

Infrabel s'affirme de plus en plus comme un gestionnaire d'infrastructure moderne avec de grandes ambitions. C'est pourquoi son service général Finances & Administration contribue à mettre en place une *gestion guidée par les résultats*, l'une des priorités stratégiques d'Infrabel.

organi-
sation

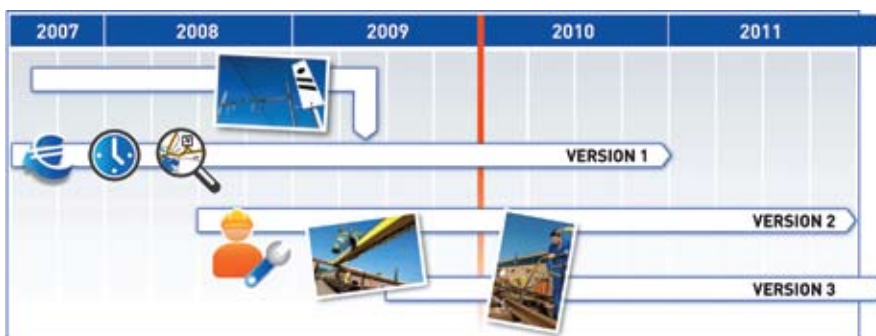
Acette fin, le service général Finances & Administration entend mettre à la disposition du management et du personnel tous les outils de gestion nécessaires. Cela inclut, entre autres, l'implémentation d'un système ERP (Entreprise Resource Planning). Infrabel a donné à cette opération le nom de Mind³. Une allusion à la devise *Open your Mind, Change your Mind, Make up your Mind*.

Mind³, une solution pour l'avenir

Une grande partie des processus, procédures et applications informatiques utilisés au sein d'Infrabel sont anciens et ne sont donc plus adaptés aux besoins d'un gestionnaire d'infrastructure moderne. De plus, de nombreux collègues ayant atteint l'âge de la retraite quitteront l'entreprise dans les années à venir. Une partie du savoir-faire risque alors de se perdre et de mettre en péril la continuité au sein d'Infrabel.

Mind³ offre une solution à ces problèmes tout en garantissant la confidentialité des données et le fonctionnement d'Infrabel en tant que gestionnaire d'infrastructure indépendant. Le projet a débuté avec pour objectif de concevoir des processus et des systèmes économiques efficaces pour tous les services et directions.

Un système ERP permettra de soutenir et d'améliorer les processus financiers et logistiques, ainsi que les processus de maintenance, de production, voire ceux



L'intégration de Mind³ a été divisée en trois étapes



- 1. Mind³ va rendre plus efficace la gestion des stocks
- 2. Dans SAP, tout le monde utilise les mêmes données



3 questions à Marc Smeets General Manager Finances et Administration

Qu'est-ce que Mind³ exactement ?

Mind³ n'est pas qu'un système ERP. C'est un concept global qui contribue à la modernisation, à l'automatisation et à la nouvelle culture d'entreprise d'Infrabel. C'est bien plus que le simple remplacement des systèmes existants. A travers cet ambitieux projet, nous voulons poursuivre le regroupement et la transmission de nos connaissances, et encourager une gestion d'entreprise moderne et efficace.

Quels sont les avantages de Mind³ pour le personnel ?

Grâce à Mind³, notre personnel pourra travailler sur des données univoques stockées dans un seul système central moderne, SAP. Celui-ci contient aussi une documentation précise sur les procédures. Les collaborateurs d'Infrabel pourront donc travailler plus rapidement et plus efficacement dans un environnement professionnel dynamique, où la gestion administrative aura été simplifiée. Bref, cela signifie plus de transparence et de disponibilité des documents, des procédures... pour tout le monde !

Pourquoi le projet Mind³ est-il si important pour Infrabel ?

Grâce à Mind³, nous pouvons moderniser en profondeur nos procédures et nos méthodes de travail actuelles. Nous pouvons aussi assurer à l'entreprise une continuité, car de nombreux collègues quitteront Infrabel dans les prochaines années. De plus, avec un système ERP sur mesure, nous nous affirmons en tant que gestionnaire d'infrastructure moderne et indépendant.



Marc Smeets:
"Avec Mind³, nous nous profilons comme un gestionnaire d'infrastructure moderne et indépendant"

de l'avenir

liés aux Ressources humaines, tous basés sur de bonnes pratiques. Pour ce faire, Infrabel a opté pour le système SAP (Systeme, Anwendungen und Produkte in der Datenverarbeitung), une valeur sûre en la matière. En effet, plusieurs entreprises ferroviaires étrangères ont déjà intégré avec succès ce système dans leur mode de fonctionnement.

Progressivement

Le projet Mind³ a été lancé fin 2006. L'intégration du système a été divisée en 3 phases. D'ici janvier 2010, la version 1 doit être opérationnelle. Elle comprend les modules des achats, de la gestion des magasins, de la gestion de projets (investissements), de la comptabilité et du contrôle de gestion. La version 2, incluant le planning de production et les activités d'entretien, doit être finalisée d'ici 2011. La version 3, comprenant les groupes de processus restants, ne démarrera qu'après 2011.

En outre, chaque version est elle-même divisée en plusieurs étapes. Lors de la phase de conception, plusieurs groupes de travail ont analysé en profondeur les processus existants (achat, logistique, etc.), sous la houlette de Carel Jonckheere, chef de projet de Mind³, afin de déceler les aspects susceptibles d'être améliorés. Cela permet d'éliminer les éléments inefficaces

et de combler les lacunes. Le système sera ensuite développé dans sa totalité et testé de manière approfondie. Finalement, le personnel concerné bénéficiera d'une formation intensive de façon à permettre le lancement optimal de la première phase, en janvier 2010.

Mind³, tout le monde y gagne

Mind³ offre divers avantages à tous les secteurs d'activité d'Infrabel. Pour commencer, tout le monde pourra désormais utiliser les mêmes données transparentes. Avec Mind³, tout sera en effet géré par un seul système central, SAP. Un changement qui, concrètement, se traduira par une meilleure planification des achats de matériaux pour les travaux d'investissement et d'entretien, un meilleur approvisionnement des chantiers, un meilleur suivi des fournisseurs, un reporting et une gestion des coûts améliorés, et une comptabilité simplifiée.

Mind³ contribue donc ainsi indirectement aux priorités majeures d'Infrabel: la sécurité, la ponctualité et la productivité !



AT Anvers

Ados, entre livres et trains

évène-
ment

Le 9 octobre, 420 élèves de l'enseignement technique et professionnel âgés de plus de 15 ans se sont rendus à l'atelier de traction d'Anvers-Nord. Avec l'actrice Veerle Dobbelaere, le sportif Cédric Van Branteghem et d'autres personnalités, ils ont participé à une grande fête du livre. L'initiative émanait de la SNCB et de la Fondation Lezen.



Les plus de 15 ans qui suivent une formation professionnelle ou technique ne sont généralement pas de fervents lecteurs. Grâce à Fahrenheit 451, un projet de lecture et de livres visant ce groupe cible, la Fondation Lezen souhaite y apporter du changement. C'est la raison pour laquelle, elle a organisé une fête du livre Fahrenheit 451 dans l'atelier de traction d'Anvers-Nord, un endroit sans rapport direct avec les livres, mais qui éveille toutefois la curiosité du public. Pour rejoindre Anvers-Central, les élèves ont pu profiter d'un aller-retour depuis toute gare belge. Arrivés sur place, les élèves et leurs professeurs ont embarqué à bord d'un train *Fahrenheit 451*, destination Anvers-Nord.

C'est la première fois que l'AT Anvers-Nord ouvrait ses portes pour un tel événement. Grâce à cette action, la SNCB et la Fondation Lezen espèrent inciter des jeunes à lire plus souvent un livre. Le train est un endroit qui s'y prête particulièrement. De plus, une visite de l'atelier de traction donne aux élèves, qui vont arriver sur le marché de l'emploi, une bonne image de ce que signifie travailler à la SNCB.

Des ateliers dans l'atelier

Les participants ont eu l'occasion d'assister à un concert de rap littéraire entre les locomotives, d'écouter des histoires d'amour dans la cantine ou de regarder une improvisation théâtrale entre les soudeurs. Elke Jacobs de Studio Brussel et Freek Braeckman du journal de la VRT ont interviewé des lecteurs connus, Veerle Dobbelaere, Cédric Van Branteghem, Benjamin Van Tourhout et Kristine Pellicom sur leurs plus belles expériences de lecture, leur lieu de lecture favori et leur plus beau livre.

Stand emploi SNCB

L'occasion a été saisie par la SNCB qui a installé un stand Emploi où le technicien-électromécanicien David De Kimpe a donné des explications aux élèves et essayé de les intéresser aux différents métiers du rail au sein de l'atelier de traction. Tom Alaerts, dirigeant de l'atelier de traction, est particulièrement positif à propos de cette initiative. "Nous ne pouvions nous imaginer une meilleure publicité" conclut-il.



Une nuit mémorable

7 heures avec les DJ's

Dès 22 heures le samedi 8 novembre, trois grandes gares se sont animées. A Anvers-Central, Bruxelles-Central et Namur, des jeunes (et moins jeunes aussi) ont passé jusqu'à 7 heures baignées par la musique de DJ's de réputation nationale, voire internationale.

L'objectif était double. D'une part, puisque nous allons recruter cette année et les années à venir environ 1.800 nouveaux collaborateurs par an, principalement des 18-35 ans, la *Nuit des Transports en commun*, ce public a eu l'occasion de voir dans le chemin de fer un employeur à l'image dynamique et attrayante.

Par ailleurs, cet événement a mis en valeur la gare en tant que coeur battant de la ville. Les gares voient (presque) tous les jours des expositions, des représentations, des animations, des projets culturels. Elles sont très actives et offrent à présent toutes sortes de services et de commerces. L'utile et l'agréable... Ainsi, elles véhiculent une image plus jeune des transports en commun. Et le train devient un mode de déplacement plus sympa que jamais.

Trois fois sept heures

Festoyer dans une gare, c'est unique. Plus de 5.000 jeunes ont voulu le vivre du 8 au 9 novembre. Au point que la sécurité a dû être vigilante à Bruxelles-Central, qui froilait la sursaturation.

A Namur, gare toute moderne, les fêtards pouvaient même guetter les trains tout en dansant. Sonar, le DJ résident de Pure FM, ouvrit la soirée avec David Bartholomé de Sharko. Le Parisien Mathieu Bouthier, un topper international, monta l'ambiance au sommet. Simon Le Saint put clôturer en beauté.

C'est la structure lumineuse créée pour la circonstance qui a créé à Bruxelles-Central la magie d'un temple de la danse. DJ Mickey et Vincent & Blazz de Mud Flow ont d'abord chauffé le public. Vers minuit vint le tour de Sharam Jay, une véritable explosion.



évènement

Et jusqu'aux petites heures, Geoffroy aka Mugwump a fait le bonheur de nombreux fans.

Anvers-Central, dans toute sa majesté, a offert un exceptionnel décor pour une party. La musique fut l'affaire de trois duos. Eva de Zita Swoon et DJ Darko, Cook-E & Matik et enfin Starsky & Tonic (The Subs) ont montré ce qu'une fête peut être.

A 5 heures pile, la musique s'est tue, les annonceurs de trains ont repris vie et ceux qui avaient vu un (grand) verre ont pu rentrer chez eux en train.

Une nuit qui laissera de grands souvenirs, et peut-être des vocations de cheminots.

Philippe manipule les marionnettes dans les coulisses derrière la scène.



Talent

Oufti: conducteur et marionnettiste !

NOUS

Philippe Elsen, conducteur de manœuvre, est aussi marionnettiste au Musée Tchantchès à Liège. Nous l'avons suivi durant une représentation.

Philippe Elsen, 49 ans, est conducteur de manœuvre à Monceau depuis 1 an et demi. Routier, il a toujours été attiré par le rail. Un jour, un voisin conducteur se fait ambassadeur du Groupe et l'incite à s'inscrire. Coïncidence, il passe son zème oral en même temps que la certification de son fils.

"J'ai eu la chance d'avoir mon instructeur Rudy Claerhout qui m'a transmis la passion du métier et mon moniteur Daniel Trinaux qui prend son job très à cœur. Je suis aussi frappé par la bonne humeur générale". Philippe fait actuellement des nuits et des après-midi; dans quelques mois, il devrait suivre la formation de conducteur de ligne. Passionné, il l'est aussi pour son autre dada: le dimanche, il est marionnettiste au Musée Tchantchès.

Tchantchès, son héros

Les enfants attendent le lever de rideau.

Philippe se souvient: "Un jour, j'assistais à un spectacle de marionnettes. Comme j'étais plié de rire, le cinéaste qui filmait la pièce m'a mis en contact avec l'un des marionnettistes. Plus de 20 ans que ça dure...".

Philippe est *montreur*: il fait essentiellement les voix des marionnettes, parfois une dizaine pour la même pièce. Deux *manipulateurs* les animent (4 à 14 kg !) et il y a un responsable des lumières. Le nom du théâtre, Théâtre Royal Ancien Impérial est à mettre en liaison notamment avec Charlemagne, présent dans les spectacles, toujours affublé de la célèbre mascotte liégeoise Tchantchès et de ses acolytes, comme Nanesse, son acariâtre compagne.

"Il y a deux types de pièces: les pièces de chevalerie comme aujourd'hui (*le siège de Vienne*), adaptations de chansons de

geste. Et les pièces *d'amon nos autes* (de chez nous): j'écris 3 à 4 pièces par saison". Les spectacles, joués en français, pas en wallon, sont truffés d'anecdotes d'actualités liégeoises. Initialement destinés aux adultes, ils se sont adaptés aux enfants qui réclament Tchantchès à cor et à cris !

Légende et folklore

Tchantchès serait né en l'an 760. Sacré Prince di Dju d'la Mouse (Outremeuse), le trublion rencontra Roland de Roncevaux, neveu de Charlemagne. Tchantchès devint son fidèle serviteur. C'est le prototype du liégeois: esprit frondeur, ennemi du faste et cœur d'or. Philippe conclut: "Mes collègues de Charleroi sont tellement sympas que Tchantchès aurait pu être carolo...".

La marionnette liégeoise, manipulée par une tringle au sommet de la tête, serait d'origine sicilienne. D'où le nom de Tchantchès, qui ne viendrait peut-être pas de François en wallon (Frånçwès), mais de François en sicilien: Francesco, dit Titcho... Tchêchès... Tchantchès.





B Rail 2012

Séances d'information sur le plan d'entreprise: beau succès

Les sessions d'information consacrées au Plan d'entreprise SNCB auront attiré près de 2.000 cadres. Les échos étaient très positifs.

Durant les mois d'octobre et de novembre, pas loin de 1.600 cadres de la SNCB auront eu l'occasion d'entendre la présentation des enjeux et des objectifs de l'entreprise à l'horizon 2012 faite par le Comité de Direction. Marc Descheemaeker s'est félicité de la mobilisation importante des cadres à ces séances: "C'est important que chaque collaborateur de l'entreprise soit bien informé, car c'est ensemble que nous devons décliner nos objectifs en efforts quotidiens et atteindre les résultats visés en 2012. Je tiens à remercier tous ceux et toutes celles qui ont répondu à l'invitation".

Défis importants

La SNCB a lancé son plan d'entreprise 2008-2012. Le Plan d'entreprise B Rail 2012 présente les objectifs et la stratégie de la SNCB 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.

Les sessions ont eu lieu dans les ateliers de Schaerbeek, Ostende, Anvers, Kinkempois, Gentbrugge, Charleroi, Cuesmes et Hasselt, ainsi qu'en gare de Namur. Cela a permis de montrer aux cadres une face trop souvent méconnue de la SNCB. Les cadres présents auront également eu l'occasion de poser leurs questions à l'Administrateur délégué et aux autres membres du Comité de Direction.

B Rail 2012 sur IntraWeb

Parallèlement, un site spécial *B Rail 2012* est ouvert sur l'IntraWeb de la SNCB. On y trouve notamment la présentation faite aux cadres.

Les cadres de B-Cargo

En décembre et janvier, ce sera au tour des rangs 3 et 4 de B-Cargo d'assister aux séances d'information. L'accent y sera mis sur les grands défis qui attendent le secteur d'ici 2012 et la stratégie du groupe fret de la SNCB.

bref



GAGNEZ
3 colis de
12 bouteilles
de vin



Ce mois-ci, avec Rail Facilities,
GAGNEZ un des **3 colis**
de 12 bouteilles de vin offerts par
Terroirs & Découvertes et son maître
sommelier **Bruno Van Hove**

Les colis Découverte du Portugal sont composés de

- 4 bouteilles de STELLA ROSSO (Terras do Sado – Ageda de Pegões)
- 4 bouteilles de Rosé (DÃO – Torre de Tavares)
- 4 bouteilles de Padre Pedro Branco (Ribatejo – Casa Cadaval)

Comment participer ?

Remplissez le questionnaire ci-dessous et retournez-le avant le 31 décembre
Concours Terroirs & Découvertes
Connect
H-CO.001 - Section 26/2

Vos coordonnées:

Nom et prénom:

Adresse :

.....

Localité :

Code postal :

ID :

Question 1

Dans les appellations d'origine contrôlée (AOC) suivantes, laquelle n'est pas bordelaise?

- Entre-Deux-Mers
- Lirac
- Graves de Vayres

Question 2

Quel est le grand cépage qui donne les superbes vins rouges
de la Vallée du Rhône septentrionale?

.....