

51connect

Magazine du personnel du groupe SNCB janvier 2010

train + Cambio

l'intermodalité progresse

SNCB Europe

informe sa clientèle sur internet

Centres logistiques Infrastructure

un réseau de plus en plus maillé

30 ans
après les toutes
premières
accompagnatrices

**EDITÉ POUR LE GROUPE PAR
SNCB HOLDING AVEC:**

Barbara Boumans
Sara Decelle
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
Johan Dehon

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

connect

dans ce numéro



06

LGV de frontière
à frontière



13

2 arrêts RER
de plus



19

départ
le 30 mai

20

GAGNEZ
10 ouvrages
300 km/h sur
le rail belge

stratégie

- 3 Le train et Cambio: une union durable
- 4 La phase v1 "live" depuis le 4 janvier

fret

- 5 CIS a démarré

infrastructure

- 6 Premier réseau à grande vitesse complet d'Europe
- 12 Les trains circulent sur le viaduc du Snepkaai

qualité

- 8 ICTRA 3 est certifié

nous

- 10 Il y a 30 ans, les premières accompagnatrices
- 17 Plus que de la passion pour son job

RER

- 13 Bruxelles-Ouest et Simonis:
deux nouveaux arrêts à Bruxelles

édition

- 14 300 km/h sur le rail belge

client

- 15 Nouveau site pour SNCB Europe

logistique

- 16 Infrabel améliore son réseau logistique
- 16 Le bouclier de forage du Liefkenshoek est arrivé!

18 brèves



Mobilité

Le train et Cambio: une union durable

La SNCB-Holding s'est associée avec Cambio, témoignant de sa politique volontariste en matière de mobilité durable. Grâce à ce partenariat, des voitures à partager (carsharing) sont désormais disponibles dans 4 gares supplémentaires.

En complément d'un voyage en train, utiliser une voiture *partagée* stationnée sur le parking de la gare peut être un très bon plan. Surtout si, en voyageur éco-responsable, on a choisi de ne pas faire tous nos trajets de bout en bout en voiture, ou tout simplement parce qu'on a renoncé à l'auto vu qu'on n'a pas l'utilité d'une voiture tout le temps.

En collaborant avec Cambio, la SNCB-Holding étend encore ses services en gare, pour faciliter la vie des clients du rail en combinant train et autres modes de transport. C'est un service supplémentaire également pour ceux qui habitent ou travaillent tout près de la gare. Les voitures partagées de Cambio viennent compléter l'offre de bus, trams, métros, parkings autos et vélos etc. Le concept *La Gare* prend ici tout son

sens dans la mesure où la gare est plus encore un véritable nœud intermodal au cœur des villes. Cambio + train = liberté de mobilité et d'évasion.

Une participation durable

La SNCB-Holding est désormais actionnaire pour 24% dans Cambio Belgique, une participation active qui témoigne de la volonté de l'entreprise de promouvoir sans cesse les initiatives éco-responsables et un service diversifié à la clientèle. L'offre de voitures partagées peut en effet stimuler l'utilisation des transports en commun en cassant le réflexe du "tout à l'auto".

Si, depuis décembre 2009, des voitures Cambio sont disponibles sur le parking même des gares de Bruxelles-Midi, Namur, Anvers-Central et Anvers-Berchem, le service s'étendra prochainement à d'autres gares. Mais les 300 véhicules Cambio sont aussi accessibles dans de nombreuses villes, parfois pas loin de nos stations. Ce qui porte à 16 actuellement le nombre total de gares où la combinaison train + Cambio est possible.

Cambio, économique et pratique

Après la procédure d'activation, on reçoit une carte à puce qui donne accès aux voitures, moyennant réservation (voir

le mode d'emploi sur www.cambio.be). Et comme on ne paye que pour l'utilisation réelle de la voiture, plus un petit abonnement mensuel, ce service est économique par rapport aux frais dépensés d'office (achat, entretiens, assurances...) pour une voiture dont on est propriétaire, qu'on l'utilise ou non.

stratégie



Cambio vous intéresse ?

La SNCB-Holding et Cambio vous ont concocté une offre avantageuse: les 300 premiers collaborateurs du Groupe inscrits à Cambio ne payent pas les frais d'activation (soit une économie de 35 euros). En pratique: il suffit de s'inscrire en ligne sur le site www.cambio.be. Ensuite, quand le service Cambio vous contactera, précisez que vous êtes collaborateur du Groupe SNCB et envoyez-leur copie de votre libre-parcours ou de votre Rail Facilities *facility card*.



Mind³ – ERP

La phase v1

“live” depuis le 4 janvier

Lundi 4 janvier 2010, Mind³v1 est lancé. Après plus de deux ans de préparation intensive, voilà la première touche finale commune aux trois sociétés du Groupe. Nous avons tous basculé vers SAP, qui deviendra notre outil de travail au quotidien !

On l'appelle Mind³ chez Holding et Infrabel. Et simplement ERP chez SNCB. Qu'importe : le projet est commun, et si des éléments sont déjà en place à la SNCB depuis début 2009, cette fois, les trois sociétés du Groupe sont entrées dans l'ERP.

ERP (Enterprise Resource Planning) est une dénomination commune pour les systèmes qui relient entre elles les différentes activités d'une entreprise. Dans la pratique, l'ERP est un système informatique permettant d'intégrer des activités de planification, d'achat, de production, de maintenance, de gestion des projets, de vente, de comptabilité, de reporting ou d'administration du personnel. H2R, dont Connect a déjà parlé, est lié à l'ERP, dont il sera le volet gestion des ressources humaines. Vaste programme. Mais programme d'avenir, qui implique une réorganisation fondamentale dans tous les domaines.

Tous concernés

Notre ERP, c'est SAP, le système produit par une entreprise allemande créée en 1972, devenue entre-temps leader mondial dans son domaine. Donc, ne nous trompons pas, dans notre cas, ERP et SAP c'est bonnet blanc et blanc bonnet.

Nous sommes tous concernés par cette évolution. Mais certain(e)s le sont davantage que d'autres. Il y a les utilisateurs-clé. Le mot le dit bien : ils sont à des endroits clé, d'où ils peuvent coordonner, aider, orienter... le travail des utilisateurs finaux, qui gravitent autour d'eux. Les utilisateurs finaux sont nettement plus nombreux, installés dans les services, les divisions, voire les bureaux, pour y appliquer le système sur le terrain même. Tous ces utilisateurs ont reçu (et continuent même à recevoir) une formation appropriée pour utiliser ces outils nouveaux. Et des équipes de support sont en stand by jusque fin mars pour résoudre l'insoluble.

Vision d'avenir

Dans un an, une phase v2 sera mise en route. Car l'ERP doit prendre vie de façon progressive. A terme, notre organisation aura été radicalement modernisée et cela nous donnera davantage d'atouts dans la compétition sur le marché libre des transports.

Chacune des trois sociétés a créé des pages ERP ou Mind³ sur son site intranet. Soyez curieux, allez y fureter. Vous y trouverez bien des matières, de l'explication globale aux détails les plus pointus. Une vision d'avenir à revisiter régulièrement pour bien en comprendre tous les aspects et s'acclimater à cette nouvelle manière de vivre notre quotidien professionnel. En voici les adresses.

Infrabel: <http://infrabelmind3>

SNCB: <http://erp/fr>

SNCB-Holding: http://aportal.msnet.railb.be/portal/page/portal/PGR_HOLD_A/PAG_HOLD_A_ABOU/Mind3

Et si le lien vous trahissait, allez sur votre homepage et, sur la droite, repérez ERP ou MIND³. Il suffira de cliquer pour entrer sur les bonnes pages.



B-Cargo Operations

CIS a démarré

Le 1^{er} janvier, le premier module de CIS entrain en scène. A terme, il remplacera presque toutes les applications utilisées au sein de B-Cargo Operations.

D'ici un peu plus d'un an, B-Cargo Operations aura remplacé RailEdi (gestion commerciale, notamment les lettres de voiture), TPT (outil de planification à long et court terme et de commande des sillons) et le GEM (système de gestion de la production, triage et formation des trains) par de nouvelles applications informatiques modernes. Un renouvellement rendu indispensable par le vieillissement de ces systèmes conçus parfois il y a près de 30 ans et dont la maintenance pose problème.

La première phase de l'implémentation de CIS (Cargo Integrated System) a donc été menée le 1^{er} janvier. Le calcul des prix est désormais effectué dans CIS et facturé par SAP. "Il était donc important qu'elle se

passe parallèlement au lancement de SAP v.1" explique Michel Strens, chef du service B-BC.2 – Applications & Systems.

Au moment où nous écrivons cet article, le démarrage n'a pas encore eu lieu, mais les préparatifs vont bon train. "A l'heure actuelle, 95 % des contrats des anciennes applications ont été introduits dans CIS. Nous effectuons ces dernières semaines des tests en parallèle sur CIS pour détecter les anomalies".

Prochaines phases

B-Cargo Operations prépare déjà les phases suivantes de l'implémentation de CIS.

"Ce printemps, les lettres de voiture à l'arrivée seront intégrées et gérées directement dans CIS. Cela aura un impact sur les centres régionaux d'encodage qui complètent traditionnellement ces documents" poursuit Michel Strens. "En juin, on prévoit d'utiliser CIS pour commander et tenir à jour tous les sillons de trains de fret. Cela concernera à la fois le service base et les adaptations à court terme et en temps réel. Ce module de gestion des commandes n'existait pas dans CIS: il a été développé spécifiquement et entre dans sa phase de test par les key users".

B-Cargo Operations travaille déjà activement à définir les spécifications détaillées

des 2 dernières phases. Ainsi au deuxième semestre de 2010, les tâches d'acceptation, de vérification et d'impression des lettres de voiture pour les trafics nationaux et exports seront progressivement migrées dans CIS. Enfin, en février 2011, CIS reprendra les tâches du GEM qui sera alors abandonné.

L'implémentation de CIS (notamment la dernière phase) est complexe car l'application interagit avec de nombreux autres systèmes comme SAP, les applications d'Infrabel, des filiales commerciales de SNCB Logistics et des autres entreprises ferroviaires.

Une attention toute particulière sera portée à la formation du personnel car le changement d'habitude sera profond et ne devra pas impacter la qualité du service. Mais à l'issue de tous ces efforts, B-Cargo Operations disposera d'un outil informatique performant apte à relever les futurs défis.

“ CIS remplacera à terme les systèmes conçus parfois il y a près de 30 ans.



Michel Strens,
chef du service B-BC.2

fret



La Ministre Vervotte et les quatre CEO plantent un arbuste comme symbole de l'évolution durable du réseau LGV



De frontière à frontière

Premier réseau à grande vitesse

Le 8 décembre dernier, le Groupe SNCB a inauguré la LGV 4, la Ligne à Grande Vitesse vers les Pays-Bas. Cette inauguration coïncidait avec la mise en service du premier réseau de lignes à grande vitesse d'Europe entièrement achevé.

Le mardi 8 décembre 2009, un Thalys spécial s'est arrêté au quai 5 de Bruxelles midi. A l'occasion de l'inauguration de la LGV4, ce Thalys emmenait les invités de Bruxelles à la halte temporaire de Meer, juste sur la frontière entre la Belgique et les Pays-Bas. Dans le train, les invités ont pu déguster un petit-déjeuner pendant que le livre "LGV, 300 km/h sur le rail belge" leur était présenté. Ce livre retraçant l'histoire de la Grande Vitesse en Belgique et illustré par le célèbre photographe Tom D'Haenens est édité par Infrabel.

Un symbole inaugural durable

Arrivés à Meer, les CEO du groupe SNCB Luc Lallemand (Infrabel), Marc Descheemacker

(SNCB) et Jannie Haeck (SNCB-Holding), accompagnés de la ministre des entreprises publiques Inge Vervotte, et du CEO de Thalys, Olivier Poitrenaud étaient attendus par des enfants d'une classe de Belgique et des Pays-Bas. Les enfants sont venus les chercher pour planter avec eux 5 arbustes, symboles d'une vision d'avenir et de l'évolution durable du réseau de lignes à grande vitesse.

Bruxelles en fête

Au retour du Thalys, les voyageurs ont été accueillis sur le quai de Bruxelles midi par Siim Kallas, vice-président de la Commission Européenne, et Freddy Thielemans, Bourgmestre de Bruxelles. Ces derniers ont accompagné les invités à

la place Horta, voisine de Bruxelles-midi, le carrefour belge du trafic ferroviaire à grande vitesse. Un concert de violons reprenant les hymnes nationaux britannique, français, néerlandais, allemand et belge, symbolisait la rencontre de ces pays à travers le réseau ferroviaire à grande vitesse. Après les discours, les 4 CEO et la Ministre ont activé des aiguillages symboliques du réseau LGV.

Une première en Europe

L'inauguration de la LGV4 était la dernière étape de la réalisation du réseau belge de lignes à grande vitesse. La Belgique est ainsi le premier pays européen qui ait entièrement terminé son réseau LGV. Ce réseau, constitué de 3 axes principaux, est désormais mis en service grâce à 16 ans de travaux et un budget de plus de 5 milliards d'euros, le plus gros financement public depuis l'expo 58. Lors de la réalisation de ce réseau, une grande importance a été accordée aux riverains, à l'environnement et aux souhaits de l'Etat. La circulation des trains à grande vitesse se fait en



Les aiguillages du réseau sont activés symboliquement par la Ministre et les quatre CEO



complet d'Europe

grande partie en site propre, ce qui permet d'atteindre une vitesse commerciale de 300 km/h. Ce grand chantier permet de raccourcir les temps de parcours entre Bruxelles et ses voisines, désormais reliées efficacement par des trains à grande vitesse. Bruxelles est aujourd'hui plus que jamais le cœur de l'Europe !

En route pour l'avenir

Ce projet traduit bien la stratégie de constante modernisation du réseau ferroviaire belge. Le réseau à grande vitesse sera d'ailleurs lié à deux autres projets, un projet d'éoliennes qui alimenteront la LGV2 et le projet Diabolo, la liaison nord de l'aéroport de Bruxelles National.

Un "plus" pour la SNCB

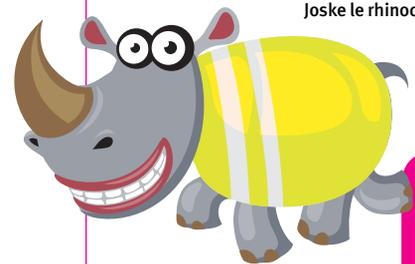
La SNCB entend bien renforcer sa position dans le contexte de la libéralisation du transport international de voyageurs.

Le transport international de voyageurs est une activité importante: elle comptait en 2008 quelque 10,6 millions de voyageurs (60% pour Thalys, 23% pour Eurostar, 9% en TGV classiques et 8% pour les trains internationaux classiques).

Dans ce contexte, l'ouverture de la LGV4 Bruxelles-Amsterdam est un atout

majeur: le temps de parcours en Thalys est désormais de 1 h 53, soit un gain de temps de 49 minutes.

Le train à grande vitesse concurrence ainsi l'avion, grâce à son offre de centre-ville à centre-ville. A tel point qu'il n'y a plus aujourd'hui de liaison aérienne entre Zaventem et Roissy-Charles de Gaulle et que l'on peut s'attendre au même phénomène entre Zaventem et Schiphol.



Joske le rhinocéros

infra-
structure

À la recherche du Joske perdu

Dimanche 13 décembre, les collaborateurs d'Infrabel et TUC RAIL ayant contribué à la réalisation de la LGV4 étaient à l'honneur. Ils étaient invités avec leurs familles à une journée festive au zoo d'Anvers. Accueil dans une salle pleine de bonnes choses et entrée libre pour le zoo. Les invités pouvaient également faire un tour en train sur la nouvelle ligne. Un magicien, un maquilleur et trois drôles d'acteurs ont fait naître le sourire sur tous les visages. L'activité principale était un jeu de piste à la recherche de Joske, un rhinocéros plus vrai que nature. Et la "chasse" a été bonne ! À la fin de la journée, Joske le rhinocéros a traversé la salle pour féliciter les enfants. Leur émerveillement face à ce gros animal sympathique a achevé la journée en beauté.



ISO 9001

ICTRA 3 est certifié

qualité

ICTRA 3 "Opérations" a décroché son certificat ISO 9001 et peut ainsi assurer ses clients d'un service qui répond étroitement à leurs exigences.

ICTRA est le département du Holding spécialiste des technologies d'information et de communication appliquées au domaine du rail. Son service ICTRA 3 Operations assure, entre autres, l'installation, l'exploitation et la maintenance du réseau de fibre optique, c'est-à-dire le réseau de base telecom, utilisé notamment pour le contrôle du trafic. Infrabel et la SNCB sont donc bien clients d'ICTRA 3, clients "externes", puisqu'il s'agit de sociétés distinctes du Holding. Ces deux clients pourraient très bien à l'avenir, explorer le marché et se tourner vers la concurrence ou préciser dans un cahier de charges que leur fournisseur doit être certifié. Via sa fi-

liale Syntigo, ICTRA est également confronté à des clients extérieurs au Groupe SNCB. Ces clients expriment aussi des attentes précises et exigeantes. Pour toute cette clientèle, publique et privée, il importe de prouver que le service fourni par ICTRA et que son système de management de la qualité répondent à l'attente. Quelle meilleure preuve qu'un certificat ISO 9001? Philippe Claes, ingénieur en chef-chef de service, qui dirige ICTRA 3, a donc lancé ses équipes en février 2008 dans le processus de certification qui vient de porter des fruits.

Un engagement pour 200 collaborateurs

Le 4 décembre, une première phase s'est achevée. Elle concerne le réseau de base, et les quelque 200 collaborateurs des services centraux (notamment Call Center et Network Operation Center) et des équipes engagées sur le terrain.

En deuxième phase, ce seront les quelque 460 collaborateurs d'ICTRA 3 qui devraient bénéficier d'une certification concernant l'ensemble des services telecom et des technologies déployées par ICTRA 3

(réseau de base, gsmr, sonorisation, téléaffichage, etc.).

Gérard Hubaux, quality manager et responsable du suivi de ce projet, avoue que le défi était solide. *"Les techniciens de terrain travaillent bien, ils connaissent leur métier. Mais leur métier, c'est la technique, point à la ligne. Or, pour conclure avec les clients des contrats qui tiennent la route, il faut, justement... une approche client. Il faut, en cas d'incident, réagir dans un délai précis. C'est le cas. Mais surtout, lorsque la situation normale est rétablie, il faut le faire*

“ Pour conclure des contrats qui tiennent la route, il faut une approche client



Gérard Hubaux



savoir. Et ça, c'est un peu nouveau dans le schéma professionnel de nos techniciens". En cas d'incident (rupture de la transmission), le processus complet suppose qu'après l'alerte donnée par le call center et l'ordre d'intervention venu du NOC, l'équipe de terrain intervienne sur place au plus vite et donne le signal du retour à la normale lorsqu'elle en a fini. Ainsi, le client est certain que le service promis a bien été livré comme prévu et que son fournisseur travaille exactement comme il l'attend.

Satisfaction et fierté

Un petit dessin valant mieux qu'un long discours, une bande dessinée a été réalisée pour les collaborateurs concernés. Elle explique avec humour comment procéder de bout en bout et décrocher les félicitations du client. Le processus de qualité à la base de la certification a ainsi pris une forme pas banale et certainement très parlante.

Tous ceux qui se sont impliqués pendant un an et demi dans la réalisation de ce projet ont aujourd'hui conscience de son importance. Ils tirent une réelle satisfaction et une authentique fierté de se savoir "certifiés" par Vinçotte et donc bien armés pour être toujours gagnants à l'avenir.

Connect va se rendre sur place pour expliquer, dans la prochaine édition, comment fonctionne l'incident management et ce que vivent les gens d'ICTRA jusque sur le terrain.

Notre gare d'Anvers récompensée par des professionnels français

brève

Chaque année depuis 17 ans, la revue française *Ville, Rail & Transports* récompense les grands acteurs politiques et économiques du secteur des Transports, en France et à l'International. Cela se fait par le biais d'un "Palmarès de la Mobilité". Le Grand Prix Européen est une nouveauté en cette année 2009. Il est attribué à une ville, certes, mais vous allez voir que nous n'y sommes pas étrangers.

Le grand prix Européen – dit le texte publié sur le site du magazine – récompense Anvers pour sa gare rénovée et agrandie qui

se veut un "moteur du nouveau développement urbain". Au sud du zoo et le long de la voie ferrée, une mixité de logements, bureaux, hôtels, magasins et loisirs est recherchée avec comme mot d'ordre la densité urbaine et la construction de tours. L'ancienne gare terminus d'Anvers-Central a été transformée en gare de passage. Résultat: une gare "ouverte et lisible" présentant 14 voies sur trois niveaux.

Après l'award pour la gare de Liège-Guillemins, voilà une deuxième récompense qui fait honneur aux importants efforts déployés en faveur des gares.

Mariette De Leenheer était une des premières femmes de la SNCB à porter un uniforme. Elle était hôtesse à l'Expo '58.



De gauche à droite: Nadine Collette, Edith Inghelram, Kathleen Vanderkimpen, Rita Moosen et Adeline Lambert.



Personnel

Il y a 30 ans, les premières accompagnag

nous

Les premières accompagnatrices de train ont été recrutées par la SNCB en 1979. Aujourd'hui, 30 ans après, la plupart d'entre elles sont toujours actives au sein du service d'accompagnement. Une bonne raison pour la direction de SNCB Mobility de fêter ces femmes pionnières.

Le 1^{er} décembre, toutes les accompagnatrices qui ont au moins 25 ans de service et qui sont toujours en activité au sein du service d'accompagnement ont été invitées à Bruxelles. Pour nombre d'entre elles, c'était une occasion unique de retrouver leurs collègues de jadis et d'évoquer avec elles leurs souvenirs.

Pionnières

Après une minute de silence en mémoire de Vanessa Lapière, notre collègue accompagnatrice décédée dans le dramatique accident de Mons, Laurence Bovy, Présidente du

Conseil d'Administration de la SNCB a pris la parole: *"La SNCB reste un monde d'hommes, cela n'arrive donc pas tous les jours que vous, les femmes, soyez ainsi mises à l'honneur. Mais vous le méritez, car comme pionnières, vous avez dû forcer le respect dans l'exécution de votre métier. Et ce ne fut certainement pas toujours simple de maintenir un équilibre entre le travail et la vie de famille. Félicitations à toutes pour le travail accompli!"*

Pas de commodités pour les femmes

Avant 1978, les métiers à la SNCB étaient soit masculins, soit féminins. Un homme ne pouvait exercer aucun métier féminin et réciproquement. En 1978, une nouvelle loi a modifié cette situation. Désormais, les femmes pouvaient également solliciter pour un métier comme *garde* (le nom donné à l'époque pour un accompagnateur).

Les premières femmes accompagnatrices ont été engagées en 1979. Adeline Lambert était l'une d'entre elles: *"J'ai com-*

mencé à l'âge de 30 ans au CAT de Liège. Beaucoup d'accompagnateurs masculins ne savaient pas ce qui leur arrivait et trouvaient qu'une femme n'avait rien à faire là. Une femme était faite pour rester à la maison et s'occuper des enfants. Il n'y avait aucune commodité pour les femmes: pas de toilettes séparées, de vestiaires, rien. Mais l'ambiance entre collègues était super. Heureusement que les temps ont changé."

Super ambiance

Kathleen Vanderkimpen se remémore nombre de souvenirs de ses débuts comme accompagnatrice: *"J'ai commencé ma carrière en 1980 au dépôt d'Anvers. Lorsque j'avais un shift tôt, je commençais mon service à 3 h 45. Avec d'autres collègues féminines, nous dormions quelques heures dans la salle d'attente ou dans des vieilles voitures K. Parfois, nous étions absentes 18 heures de la maison pour une prestation de 6 heures. Mais cela arrivait aussi que nous sortions ensemble faire la fête à Anvers",* raconte Edith Inghelram. *"C'était une période dure mais amusante. Nous pouvions heureusement faire appel à nos parents pour le ménage et la garde des enfants."*

Meilleures conditions

"Les conditions de travail des accompagnatrices d'aujourd'hui sont heureusement

Quelques chiffres parlants

- En 2009, 34 % des accompagnateurs sont des femmes.
- En 2009, le personnel féminin représente 9,11 % de l'ensemble du personnel de la SNCB.



natrices

bien meilleures. Elles sont mieux encadrées à tous les niveaux, notamment après une agression”, commente Nadine Colette.

Quels conseils donner à leurs collègues qui débutent ? Adeline Lambert: *“Ne soyez pas timides. Faites votre job avec la fierté nécessaire et allez-y!”*



Les uniformes aussi...

Les uniformes des accompagnatrices ont également évolué au fil du temps. Le premier uniforme (à droite sur la photo) a été porté de 1978 à 1998. Peut-être important à souligner, cet uniforme comprenait aussi une cravate pour les femmes (pas présente sur la photo).

Au centre, on découvre l'uniforme introduit en 1999 et que les accompagnatrices portent encore aujourd'hui.

Le nouvel uniforme, à gauche sur la photo, a été dessiné par Olivier Strelli et arrivera au printemps 2010. Les accompagnatrices auront un look résolument moderne.



Ecrans d'information pour les accompagnateurs

brève

Le service d'accompagnement des trains (B-MO.1) attache beaucoup d'importance à la communication vers le personnel. C'est ainsi qu'un nouveau projet a été lancé: des écrans d'information dans les 17 plus grandes CAT (Cellules d'Accompagnement de Train).

Quel est le but poursuivi ? Ronny van Acker, chef de division de B-MO.11 Formation sécurité et réglementation, répond: *“Avec ces écrans, nous voulons attirer l'attention des accompagnateurs sur des informations dont chaque accompagnateur doit être au courant. Les messages qui apparaissent sur les moniteurs sont courts et peuvent éventuellement renvoyer au livre d'ordres ou à l'appareil IBIS, etc. A la CAT de Bruxelles par exemple, les écrans sont régulièrement utilisés pour des communications locales. Certaines informations ne sont même plus imprimées. Elles apparaissent directement sur les écrans. C'est le cas notamment des adaptations des prestations”.*



Dorénavant, les trains IC emprunteront les voies centrales sur le viaduc.



Le nouveau viaduc du Snepkaai à Gand.

Nouvelles infrastructures

Les trains circulent sur le viaduc du Snepkaai

infra-
structure

Depuis le lundi 7 décembre, les trains de voyageurs circulent dans les 2 sens sur le nouveau viaduc ferroviaire situé à hauteur du Snepkaai, à Gand. Après 3 années de travaux, Infrabel a mis la dernière main au viaduc nouveau sur la ligne Bruges – Gand.

La construction de ce viaduc fait partie d'un projet plus important, à savoir l'aménagement d'une 3^e et d'une 4^e voie entre Gand et Bruges. Dans ce cadre, Infrabel a déjà construit en 2002 deux nouveaux ponts au-dessus du Ringvaart. Ensuite, les deux voies centrales ont été enlevées afin de construire le viaduc.

La construction du viaduc a commencé en 2006 pour s'achever en décembre 2009.

Infrabel a établi plus de 9 km de fondation sur pilotis pour stabiliser le sous-sol, afin de pouvoir construire les 60 piliers. A partir de l'été 2008, les ouvriers ont ensuite posé des tabliers préfabriqués sur ces piliers.

Un viaduc design

Ce tout nouveau viaduc ferroviaire est doté d'un look particulier. Le bureau Samyn & partners a doté ses piliers et son tablier d'un design en forme de goutte. *"Le viaduc a effectivement une forme inhabituelle"* confirme Ilse Vancoillie, ingénieur civil à la zone de Gand et responsable du projet. *"Les grilles qui filtrent la lumière du soleil entre les deux voies créent en outre un jeu de lumière dynamique. On peut donc véritablement le qualifier de viaduc design"*.

Un échangeur

Dorénavant les trains directs IC emprunteront les voies centrales du viaduc, alors

que les trafics plus *lents* (trains de marchandises et trains L) circuleront sur les deux voies extérieures. Les trains plus *lents* en direction de Bruges passent ainsi sous le viaduc vers la voie extérieure et ne doivent pas croiser les voies centrales. Infrabel évite ainsi les difficiles choix de priorité au niveau des aiguillages entre les trains arrivant en gare et ceux en partance.

Ilse Vancoillie: *"Le viaduc assure la fluidité du trafic à l'entrée et à la sortie de la gare. Il permet également d'augmenter la vitesse de circulation des trains de manière significative. Le viaduc s'apparente donc à un véritable échangeur!"*

Au cours du week-end des 21 et 22 novembre, la voie en direction de Bruges a été raccordée aux voies à quai de la gare. Les services Voies et Courants forts de la zone de Gand ont mené à bien ces derniers travaux cruciaux. Le service Signalisation avait entre-temps aménagé les installations de signalisation. La voie reliant Bruges à Gand fut achevée pendant le week-end des 5 et 6 décembre. Le 7 décembre, le nouveau viaduc a été entièrement mis en service. Les trains l'empruntent alors dans les deux directions!

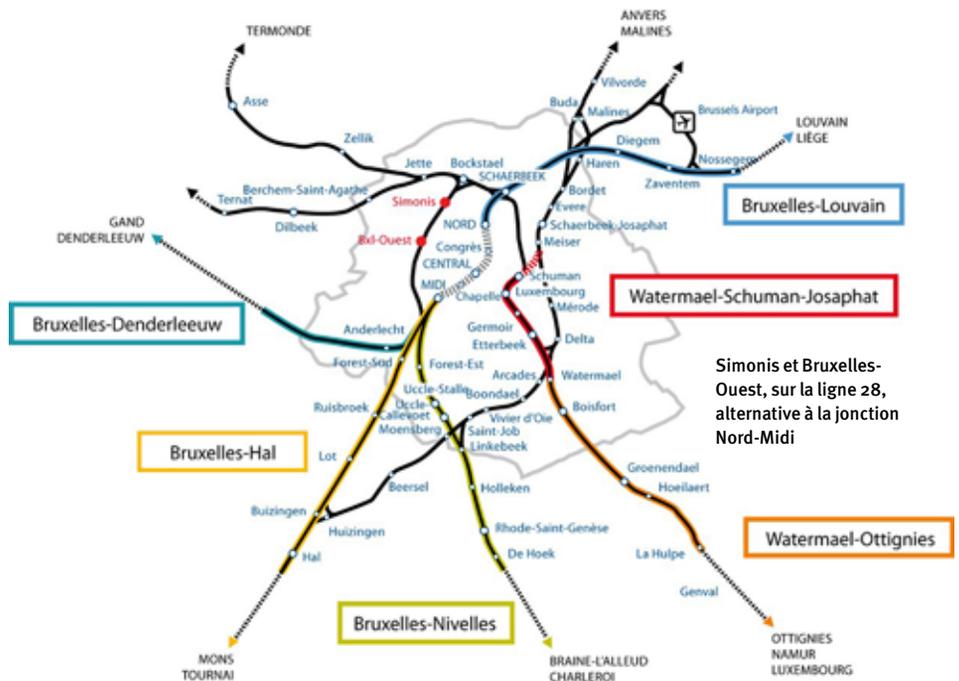
“ A Gand nous avons construit un viaduc design qui fonctionnera comme un véritable échangeur !”



Ilse Vancoillie



Le point d'arrêt Bruxelles-Ouest a été entièrement déplacé et réaménagé



Simonis et Bruxelles-Ouest, sur la ligne 28, alternative à la jonction Nord-Midi

Le RER en marche!

Bruxelles-Ouest et Simonis: deux nouveaux arrêts à Bruxelles

Le jeudi 10 décembre, Infrabel et la SNCB inaugureront deux nouveaux points arrêt: Bruxelles-Ouest et Simonis. Ces arrêts multimodaux constituent deux des 34 futurs arrêts du RER en Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le cadre du projet RER, la gare de l'Ouest a été déplacée et entièrement réaménagée. Quant à l'arrêt Simonis, il a été adapté et remis en état pour permettre une utilisation quotidienne. Infrabel a ainsi investi 3,5 millions d'euros pour Bruxelles-Ouest, et 350.000 euros pour Simonis.

Ces deux points d'arrêt sont situés sur la ligne 28, entre Schaerbeek et Bruxelles-Midi. Cette ligne, parallèle à la jonction Nord-Midi (voir illustration), sert actuellement d'alternative en cas de problème technique sur la jonction.

Offrir une alternative écologique pour le transport

Le principal atout de ces deux nouveaux points d'arrêt? L'intermodalité!

Les voyageurs pourront y trouver un très grand nombre de possibilités de correspondances avec les métros, les trams ou les bus de la Stib.

Par ces efforts d'intégration du rail aux autres modes de transport, Infrabel et la SNCB souhaitent offrir aux Bruxellois (et à tous les autres!) une alternative à la voiture pour leurs déplacements dans la ville ou de la ville vers le reste du pays.

RER

Des points arrêt plus attrayants

Infrabel ne ménage pas ses efforts pour rendre ses points arrêt plus attrayants. Ainsi, d'ici à 2014, tous les points arrêt seront modernisés pour les rendre:

- plus sûrs (meilleur éclairage)
- plus confortables et accueillants (plus de bancs, d'abris chauffés, propreté,...)
- plus visibles (enseignes éclairées, totems d'information: voir Connect 46)

- plus accessibles aux personnes à mobilité réduite (quais rehaussés, ascenseurs, rampes mobiles,...)

Le gestionnaire de l'infrastructure travaille également avec le Holding à améliorer l'information aux voyageurs dans ses points arrêt, via notamment une meilleure sonorisation et des panneaux d'affichage plus clairs.

La SNCB renforce son offre de trains

Depuis le 13 décembre, la SNCB dessert Simonis et Bruxelles-Ouest. Les voyageurs venant de Termonde, Lebbeke, Opwijk, Merchtem, Asse et Jette ont ainsi vu leur offre de trains doublée pendant les heures de pointe en semaine et triplée durant les heures creuses.





édition

Lignes à grande vitesse

300 km/h sur le rail belge

De frontière à frontière à une vitesse vertigineuse... Ce qui, il y a encore vingt ans, semblait être un rêve lointain est devenu réalité.

Au cœur de l'Europe, la Belgique est aujourd'hui le premier pays européen à disposer d'un réseau de lignes à grande vitesse entièrement opérationnel. En partant de Bruxelles, les voyageurs peuvent à présent rejoindre les grandes métropoles européennes (Paris, Londres, Cologne et Amsterdam) en moins de 2 heures, à une vitesse de 300 km/h.

Cette étape importante dans l'histoire de la grande vitesse européenne va de pair avec la parution d'une publication

spéciale "LGV, 300 km/h sur le rail belge". Dans la première partie de ce livre, le lecteur découvre les coulisses de la grande vitesse, grâce aux superbes photos du photographe renommé Tom D'haenens. Le second volume apporte un éclairage sur l'histoire passionnante du réseau à grande vitesse belge, des premières idées aux tout derniers parcours d'essai. D'ici peu, ce livre est donc appelé à devenir un objet *collector* !

Et parce que le développement durable est un sujet qui tient à cœur à Infrabel, ce livre a été produit de façon respectueuse de l'environnement, chez un imprimeur qui dispose du label FSC. Cela signifie que seuls des produits issus d'une gestion forestière responsable ont été utilisés pour l'impression de ce livre.

Pour remercier chaque collaborateur pour son implication et son enthousiasme,

Infrabel s'est fait un plaisir d'offrir ce superbe ouvrage comme traditionnel cadeau de fin d'année à tous les collaborateurs de ses trois Directions et de ses Services centraux. "300 km/h sur le rail belge" est également en vente depuis le 16 décembre dans les librairies et sur le site web d'Infrabel.

En page 20, dix chances d'en obtenir un exemplaire.





Internet

Nouveau site pour SNCB Europe

Le transport international de voyageurs est libéralisé ce 1^{er} janvier 2010. Pour mieux se positionner dans la vente, SNCB Europe se dote d'un nouveau site web.

Date butoir pour SNCB Europe: le 1^{er} janvier 2010, la concurrence frappe à nos portes. Elle va se marquer dans la production de transport même, mais aussi dans la distribution.

Pour s'y préparer, SNCB Europe a fait réaliser un audit de l'ensemble de ses canaux de vente, notamment de son site Internet. "Pour ce dernier, nous avons pris trois mesures" explique Jean-Frédéric Naessens qui, avec son équipe, gère le contenu du site internet SNCB Europe au sein de B-EU.32 Sales and Distribution. "Nous avons réalisé un audit ergonomique du site existant, nous avons effectué une étude de benchmarking, c'est-à-dire une étude com-

parative des sites web de nos concurrents, et enfin nous avons mené une enquête auprès de nos clients pour cerner ce qu'ils attendent de notre site."

Depuis juin 2009, l'équipe B-EU.326 a lancé le projet de refonte de son site Internet. "Nous le faisons avec nos partenaires extérieurs Delaware Consulting (pour le développement et l'intégration technique) et Saatchi & Saatchi (pour la définition de notre public cible)" poursuit Jean-Frédéric Naessens. "Syntigo est également intervenu pour développer une interface commune pour la consultation des horaires et la réservation de billets vers toute l'Europe". L'hébergement du nouveau site sera assuré par Ictra.

Le bureau B-EU.326 a dû spécialiser ses équipes: "Désormais, notre bureau se compose non seulement d'une cellule de contenu web, mais aussi d'une cellule d'e-marketing et d'une autre de partenariats commerciaux".

Plusieurs phases

La mise en place du nouveau site se fera par phases. "La première qui intervient en février 2010 touche le design du site, sa structure et la navigation, ainsi que le nou-

veau module d'horaires et de réservation en ligne, et la mise en valeur de nouveaux services annexes comme la réservation d'hôtels ou l'assurance annulation".

Désormais, il n'y aura plus qu'un seul formulaire pour demander les horaires et réserver son voyage. Tous les trains existants pour la destination recherchée apparaîtront dans les résultats. Pour certains, la réservation pourra se faire directement en ligne. Pour d'autres, le client sera renvoyé vers le Contact Center SNCB Europe auquel il s'adressera par email ou par téléphone.

Dans un premier temps, le lancement sera discret. Ainsi, une *sneak preview* du nouveau site sera lancée début février pour les *initiés* et une version *bêta* pour le public, afin de laisser le temps au site de faire ses maladies de jeunesse. Le temps aussi de mener à bien tout le travail de référencement pour être *trouvé* le plus vite possible par les moteurs de recherche. L'équipe Internet de SNCB Europe aura d'ailleurs suivi une formation à l'écriture *web* pour pouvoir mener à bien cette tâche. Le lancement commercial du site est prévu mi-mars 2010.

A noter encore que le site sera adapté à la consultation par des personnes aveugles et malvoyantes.

client



Jean-Marie Raviart remet officiellement la clef du CLI de Bruxelles-Petite-Île.

CLI Infrabel améliore son réseau logistique

logis-
tique

L'optimisation de la chaîne logistique avance à toute vitesse chez Infrabel. En novembre, les cinquième et sixième CLI (Centre Logistique Infrastructure) ont été inaugurés. Cette fois, ce sont Gent-Zeehaven et Bruxelles-Petite-Île qui ont reçu officiellement la clé de leur CLI.

D'ici 2012, Infrabel disposera de 22 CLI sur tout le réseau ferroviaire belge, le but étant de construire un réseau logistique optimal. Les collaborateurs et le matériel sont rassemblés dans ces centres. Il en résulte une diminution du nombre de lieux de stockage et une meilleure gestion des ressources humaines et matérielles.

Cette réorganisation permet également une amélioration des installations destinées au personnel. Dans le CLI de Gent-Zeehaven ainsi que celui de Bruxelles-Petite-Île, les bâtiments consistent en une partie rénovée à laquelle on a ajouté une exten-

sion neuve construite de façon à minimiser les besoins énergétiques. Ils abritent des magasins, un atelier, un réfectoire, des douches, un local pour sécher les vêtements et des bureaux.

Lors de l'inauguration, Jean-Marie Raviart, Directeur Général de la direction Infrastructure s'est adressé fièrement à ses collaborateurs :

"Je veux vous souhaiter bonne chance avec ce nouveau CLI, et remercier tous ceux qui y ont collaboré. Je voudrais également vous encourager à prendre grand soin de votre nouveau lieu de travail, et à maintenir vos efforts pour continuer de faire battre le cœur de notre réseau."

Le bouclier de forage du Liefkenshoek est arrivé !

Le 17 novembre, le bouclier de forage pour la liaison ferroviaire du Liefkenshoek est arrivé à son puits de départ à Kallo. Les différentes pièces de la machine de forage ont effectué le trajet Allemagne – Belgique par bateau. L'énorme bouclier de forage a ensuite rejoint le chantier par la route, au moyen d'un transport exceptionnel.

Mi-janvier, Infrabel a pu commencer à forer le premier des deux tunnels ferroviaires à voie unique, longs d'environ 6 km, à pas moins de 40 mètres sous l'Escaut.





Glenn Lasteste devant une de ses voitures de troisième classe restaurées. Tout a été remis dans l'aspect original, y compris l'annonce "Non fumeurs"

Glenn à l'AC Malines.



Talent

Plus que de la passion pour son job

Nous avons rencontré Glenn Lasteste. Le jour, il est peintre à l'atelier central de Malines. Le soir, il retrouve l'univers des trains à vapeur à Maldegem.

Nous avons rencontré Glenn à l'atelier central de Malines.

"Ici à Malines, je travaille au lettrage des voitures. Quand une voiture a subi un entretien R2 ou R3 par exemple, la date d'entretien doit être apposée sur le côté de la caisse. Avant qu'une voiture quitte Malines, je dois aussi contrôler la carrosserie et faire les retouches de peinture nécessaires. Je fais cela depuis quatre ans déjà. Avant cela, j'ai travaillé quelques mois chez Wagons Lits à Ostende."

Très jeune

Mais Glenn ne s'arrête pas là. Son temps libre, il le consacre aussi aux trains. Il est

membre du Stoomcentrum, association de Maldegem qui possède et fait rouler du matériel roulant ancien, notamment des locomotives à vapeur. Il y passe tous ses moments de libres.

"Et ce n'est pas un hasard. Mon arrière-grand-père était un des derniers membres du personnel de la gare de Maldegem-Adegem. Enfant, j'étais déjà obnubilé par les trains. Je suis devenu membre du Stoomcentrum de Maldegem dès l'âge de 12 ans. On m'y trouvait tous les mercredis après-midi et tous les week-ends."

Pour mieux concilier sa passion et son métier, Glenn va bientôt quitter l'AC Malines pour le service 'Patrimoine historique' de la SNCB-Holding. "Là, je coordonnerai l'entretien et la rénovation du matériel historique du groupe SNCB, réparti dans l'ensemble du pays. Je ne pouvais souhaiter meilleur job."

Son propre matériel

"Depuis quelques années, je suis aussi propriétaire de trois voitures de type M1, qui se trouvent aussi à Maldegem. Je les ac-

quises comme mitraille et je les ai ensuite entièrement rénovées dans leur style original des années '30. La rouille a été traitée, les caisses repeintes, les sièges dotés d'un nouveau tissu, les bancs en bois poncés et revernies, etc. Sur le plan technique, les voitures ont aussi été revues, avec notamment des nouveaux appareils de frein et de nouvelles roues. Par voiture, j'ai dépensé en moyenne 1.000 à 1.500 heures de travail."

L'association 'Het Stoomcentrum' à Maldegem compte environ 30 membres qui assurent bénévolement l'entretien de matériel historique. Ils visent à permettre de découvrir le matériel ancien. Ils mettent aussi régulièrement des trains en service, notamment le train Saint Valentin, pour lesquels il est possible de réserver des places. Intéressé? Visitez le site web www.stoomcentrum.be.

nous



DB Schenker Rail et SNC Logistics lancent COBRA

DB Schenker Rail et SNCB Logistics joignent leurs forces et lancent cette nouvelle entreprise de production ferroviaire : la compétitivité sera dopée sur le corridor Allemagne-Belgique grâce à une production ferroviaire étroitement liée.

DB Schenker Rail, l'entreprise de fret ferroviaire de Deutsche Bahn, et SNCB Logistics ont signé un accord visant à créer une société de production ferroviaire commune dénommée COBRA.

Les deux opérateurs ferroviaires historiques unissent leurs forces afin d'offrir une meilleure qualité et une plus grande efficacité sur les itinéraires

belges, allemands et néerlandais.

De plus, COBRA permet de disposer d'une offre plus concurrentielle tout en renforçant la position internationale des deux sociétés. COBRA fera office de société de production, de telle sorte que toutes les activités commerciales restent détenues par les deux grands opérateurs.

COBRA signifie Corridor Operations Belgium Rail. L'entreprise est soumise à une approbation des autorités antitrust. Le siège de la société de production commune est situé à Bruxelles; la société sera gérée par une équipe bien équilibrée composée de managers SNCB Logistics et DB Schenker Rail.

Marc Descheemaeker, CEO de la SNCB, a déclaré: "Notre

implantation géographique exceptionnelle et notre ambition de développer les activités fret en Belgique et en Europe nous obligent à rechercher des partenaires internationaux fiables. Nous sommes ravis qu'un partenaire comme DB Schenker Rail se joigne à nous afin de pouvoir offrir un transport de qualité sur ce corridor très important".

brèves

Réservez l'hôtel auprès de SNCB Europe



SNCB Europe développe des services annexes, pour le plus grand confort des voyageurs. Depuis octobre dernier, les clients peuvent en effet réserver des nuitées d'hôtel via le Contact Center. "Nous avons un partenariat avec booking.com qui nous propose une offre de 73.000 hôtels répartis dans 71

pays" explique Delphine Dehon, de la division B-EU.32 Sales and Distribution. "D'autre part, depuis la mi-janvier, grâce à notre partenaire Touring, nos clients peuvent aussi contracter sans obligation une assurance annulation en se mettant en relation avec le Contact Center. Le tarif est de 2,50 euros par personne et par trajet. Ce service sera également disponible sur le nouveau site web de SNCB Europe".

Dans le courant 2010, SNCB Europe étoffera la gamme de ses services, notamment la location de voiture via le Contact Center, ce qui est déjà possible par Internet.



Event sportif 20 km de

Le Groupe SNCB vous offre à nouveau la possibilité de défendre les couleurs de votre société aux 20 km de Bruxelles. Infos dès à présent sur intraweb.

Nouvelle relation entre Tournai, Mouscron et Courtrai

Le 14 décembre dernier, une nouvelle liaison a été mise en service entre Tournai et Courtrai. La relation Anvers-Central – Bruxelles – Ath – Tournai est ainsi prolongée jusqu'à Courtrai.

Grâce à ces trains, les voyageurs de la ligne 94 (avec les gares de Leuze, Tournai, Froyennes, Herseaux et Mouscron) peuvent désormais utiliser en semaine une deuxième relation par heure entre Tournai et Courtrai. Cela signifie qu'un deuxième train par heure est mis en service vers Bruxelles et vers Courtrai en semaine. Le nouveau train cir-

cule chaque heure entre Tournai et Courtrai de 5 h 40 à 19 h 40. De Courtrai, le train part chaque fois à l'heure 53 vers Tournai.

A court terme, la SNCB espère transporter 3.500 voyageurs par jour entre Tournai et Courtrai. D'ici 2020, on espère porter le "nombre de voyageurs à 5.600.



Courtrai

Action de Noël 2009 : "Minuit moins cinq pour les enfants dans le besoin"

Cette année encore, les collaborateurs du groupe SNCB se sont investis pour la 16^e édition de l'action de Noël, sur le thème "Minuit moins cinq pour les enfants dans le besoin". La somme récoltée sera reversée à des projets sociaux.

brèves

Bruxelles, édition 2010

En 2010, les 20 km de Bruxelles auront lieu le dimanche 30 mai, toujours au départ du Cinquantenaire. Si ce défi sportif vous tente, réservez d'ores et déjà cette date dans votre calendrier et démarrez l'entraînement sans tarder... Si vous vous inscrivez au nom de la société dans laquelle vous travaillez – SNCB, Infrabel

ou SNCB-Holding – vous courrez sous les couleurs de votre entreprise (droit d'inscription offert par le Groupe). Un bel événement sportif en perspective.

Consultez dès maintenant l'intraweb et la Quinzaine pour connaître toutes les conditions d'inscription et de participa-

L'action de Noël a vu le jour il y a 16 ans. L'idée était alors d'accueillir chaleureusement les voyageurs dans la gare de Courtrai. A cette initiative se sont ajoutées différentes actions pour la bonne cause.

Ainsi, des œuvres d'art et du moussoux étaient mis en vente et le train de Noël était lui aussi de la partie. Ce train spécial a amené les invités de Courtrai à Waregem, où les attendait un délicieux buffet.

Tradition oblige, l'action de Noël a également reçu le soutien d'entreprises, d'indépendants, d'artistes, du conseil provincial et de plusieurs com-

munes. Les parrain et marraine de cette édition étaient Paul Breyne et Mimi Smith.

Cette année encore, la somme récoltée va à différentes associations, qui oeuvrent pour le bien-être d'enfants et de jeunes: l'institut *de Kindervriend* à Rollegem, le service d'aide à domicile *Veer uit Oostende*, le *Vertrouwenscentrum Kindermishandeling* de Flandre occidentale, *De hond in 't kegelspel* de Courtrai et *Akabe Funk* de Waregem. Les fonds récoltés ont été remis à ces différentes associations le 8 janvier 2010 pendant la cérémonie de clôture.

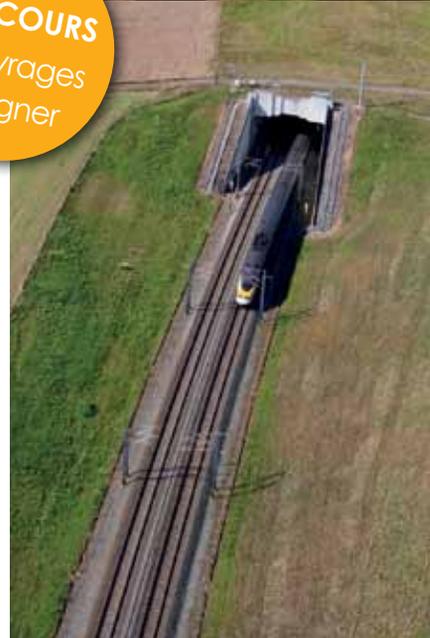


CONCOURS
10 ouvrages
à gagner



Gagnez l'un des dix ouvrages LGV 300 km/h sur le rail belge

L'album en deux volumes édité par Infrabel (présenté en page 14) jette un regard panoramique sur la grande vitesse en Belgique, de frontière à frontière. Toutes les photos de cette page en sont extraites.



Infrabel offre 10 ouvrages aux lecteurs de Connect.

Pour tenter votre chance, répondez à la question, complétez le coupon-réponse et renvoyez-le avant le 15 février à :

Connect
Concours LGV
Section 26/2

Dans la liste des lignes à grande vitesse construites en Belgique, quel numéro porte le tronçon Liège-frontière allemande ?

Réponse : LGV _____

Nom, prénom : _____

Numéro d'identification : _____

Adresse de travail : _____

