

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 12.2011 | #72

SNCB Mobility

Mieux communiquer
dans les trains

dans ce numéro



10 Communication rapide et efficace dans les trains



15 Les Train Managers de SNCB Europe



18 Achèvement du Diabolo en vue !



16 Traducteurs: Vis ma vie

STRATÉGIE

Les KPI de Réseau, une machine bien huilée

3

GARE

Homeless People in European Train Stations, un beau succès pour CSS

6

MANAGEMENT

Sven Audenaert, un team-player pour gérer HR

8

CLIENT

Train Info Services: nouveaux services

9

Nouvelle communication dans les trains

10

Bientôt une carte à puce pour les abonnés

11

La SNCB a lancé les billets de train par SMS

11

PONCTUALITÉ

Le RDV et le Traffic Control, une collaboration en real time

12

INFRASTRUCTURE

Achèvement en vue pour le projet Diabolo !

18

MÉTIER

'Train Managers', un métier méconnu

15

Le triangle des traducteurs

16

SÉCURITÉ

CSS et prévention: sus aux pickpockets dans les gares

19

BREF

4-6



colofon

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

Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Caroline Powis, Benoît Quitin, Vanessa Vandenbruwaene et Barbara Verwilligen

PHOTOS

Leo Goossenaerts, Denis Moinil, Pascal Broze, Tim Dirven, Martial Host, Johan Dehon
LAY-OUT
www.jaja.be
PRODUCTION
Albe De Coker

ADRESSE

Connect, H-CO.001, s. 26/2,
Rue de France 52-54
1060 Bruxelles
connect@b-holding.be

MEMBRE DE
ABCi



stratégie

Tous les services et départements de Réseau sont impliqués dans le projet. L'Innovation Unit I-R.04 coordonne, centralise, prépare l'implémentation et encadre l'application du projet. Helga Colpaert est chef de projet. Elle collabore étroitement avec les gestionnaires de KPI des différents Services de Réseau.



UNE MACHINE BIEN HUILÉE

Les KPI DE RÉSEAU

La direction Réseau d'Infrabel a développé un système mûrement réfléchi pour suivre ses résultats à tous les niveaux. Les prestations sont mesurées aux niveaux central et régional sur base de KPI (Key Performance Indicators). On peut ainsi rectifier le tir en temps utile, là où c'est nécessaire.

Pour vérifier si l'on travaille bien, les managers tiennent à jour des chiffres et des graphiques (KPI). Il y a peu de temps encore, les cadres de la direction Réseau les faisaient tous à leur manière et surtout à leur propre usage. En 2009, on a décidé d'élargir les KPI, de les réunir et de les rendre visibles par tous.

L'équipe d'Helga Colpaert (I-R.04 Innovation Unit) a développé un système afin de pouvoir

mesurer objectivement et judicieusement le fonctionnement quotidien de tous les collaborateurs de Réseau, tant au niveau central qu'au niveau régional. L'objectif de ce vaste projet est non seulement de vérifier si les objectifs sont atteints, mais aussi d'échanger des expériences.

Comment établit-on un KPI ?

L'équipe du projet a d'abord cherché une réponse aux questions suivantes:

- Quelle est la mission de la direction Réseau ?
- Quelle est la mission de chaque unité ?
- Quels sont nos objectifs dans le cadre de cette mission et comment les atteindre ?
- Comment allons-nous objectivement mesurer cela ?

Une soixantaine de KPI, qui se concentrent autour des cinq objectifs centraux Sécurité, Ponctualité, Innovation, Informations correctes et Accueil dans les points d'arrêt non gardés, ont été définis pour tous les Services de Réseau. Chaque KPI a été validé par les collaborateurs et par les cadres.

“Une soixantaine de KPI se concentrent autour de cinq objectifs, entre autres Sécurité et Ponctualité.”



Helga Colpaert

Ponctualité

Le projet KPI courait donc déjà depuis 2009. En 2010, lorsqu'il a été question du Plan d'action Ponctualité, on a décidé d'y intégrer tous les KPI existants autour de la Ponctualité, sous le volet “Discipline et Vigilance”. Cela a permis d'ouvrir et d'affiner l'analyse. Ainsi, plusieurs points de mesure ont été définis pour chaque groupe-cible qui a une influence sur la ponctualité. Quelques exemples pour les sous-chefs de gare mouvement et opérateurs/signaleurs:

- Le pourcentage d'appels en temps utile du bon service technique de l'Infrastructure en cas d'incidents techniques.
- Le nombre d'objets mal acheminés.
- Le pourcentage d'informations en temps utile au RDV.

Un processus vivant

Les KPI sont régulièrement examinés à la loupe. On vérifie si les mesures sont utiles, si l'effort de mesure n'est pas trop grand et si les valeurs visées sont réalistes. Ainsi, des KPI sont parfois supprimés ou de nouveaux KPI voient le jour. ■

Un plan de réduction des suicides



La Commission Européenne coordonne, depuis le 1^{er} octobre, un projet visant à réduire les circulations illicites sur les rails et leurs conséquences dramatiques, dont les suicides. Ce projet qui durera 3 ans rassemble 17 acteurs (gestionnaires de réseaux, universités, entreprises et centres de recherche) issus de 12 pays !

Infrabel et son groupe de travail SPWG (Suicide Prevention Working Group), véritable thermomètre interne de la sécurité, se préoccupe depuis longtemps de la prévention des suicides.

Gaëtan Van Overmeiren et son équipe participent aux deux premières phases du projet européen:

- rassembler et analyser les données statistiques concrètes des cas de suicides et des circulations illicites sur notre réseau;
- identifier les mesures préventives à mettre en place pour lutter contre ces phénomènes.

Pour plus d'informations sur le projet de la Commission Européenne:

www.restrail.eu

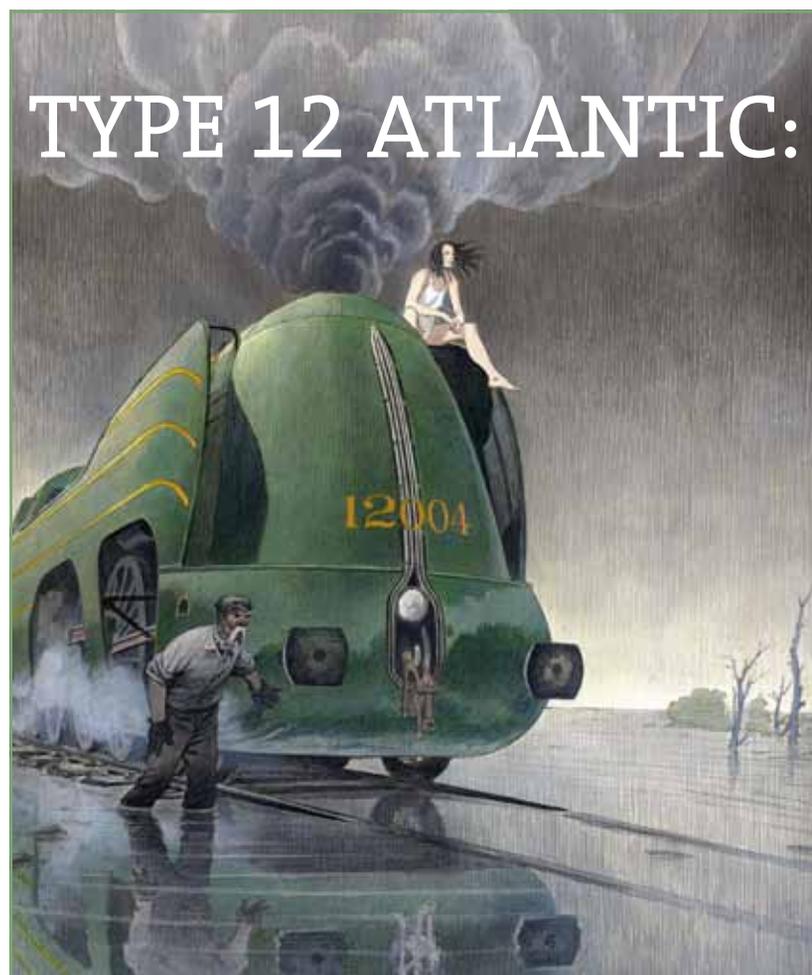
TARIFS ADAPTÉS le 1^{er} février: +2,83 %

Comme chaque année, la SNCB adapte ses tarifs le 1^{er} février. Les tarifs de la SNCB augmenteront en moyenne de 2,83 %. La hausse est plus faible que l'évolution de l'indice santé (+ 3,27 %) car le taux moyen de ponctualité réel n'a pas atteint celui imposé par le Contrat de Gestion.

- Le billet normal est adapté sur différents plans. Le prix minimum (pour un trajet de 3 km) passe à 1,70 € au lieu de 1,60 €. Le prix maximum (trajet de 150 km) est fixé à 20,10 € au lieu de 19,60 €.
- La carte train (abonnement) augmente de 2,27 %.
- Le prix d'un Rail Pass (10 voyages) passera à 76 € en 2^{ème} classe au lieu de 74 € et à 117 € en 1^{ère} classe au lieu de 113 €.
- Le tarif de la Carte Campus augmente de 2,29 %.
- Le billet Senior, valable pour un aller-retour, passe à 5,30 € en 2^{ème} classe (au lieu de 5,20 €). En 1^{ère} classe, le prix reste inchangé: 12 €.

Les tarifs des produits suivants restent inchangés:

- Go Pass 1 et Go Pass 10. Le tarif du Go Pass 10 reste donc de 50 € pour 10 voyages en 2^{ème} classe. Et le Go Pass 1 coûte toujours 6,5 € pour un trajet en 2^{ème} classe.
- La Key Card (10 trajets de courte distance en 2^{ème} classe) reste à 20,00 € en 2^{ème} classe et à 30,00 € en 1^{ère} classe.





Anvers-Central gagne le Grand Prix Europa Nostra



Vous avez pu lire dans le Connect 68 qu'Anvers-Central a remporté le prestigieux Grand Prix Europa Nostra *du Patrimoine Culturel* (Europa Nostra est une fédération paneuropéenne oeuvrant pour le patrimoine culturel). La remise officielle a eu lieu en novembre en gare. La

Commissaire européenne chargée de la Culture a remis le prix à Jannie Haek, CEO de la SNCB-Holding. Lors de la proclamation du palmarès en juin, Jannie Haek avait déjà remercié les collaborateurs du Groupe, les voyageurs de la gare, Infrabel, ainsi qu'Eurostation et l'architecte Jacques Voncke. Lors de la remise officielle, Jannie Haek a souligné l'importance de la gare en tant que lieu culturel dans la ville. La Commissaire européenne a parlé du caractère exemplaire de cette rénovation pour toutes les compagnies ferroviaires. A ses yeux, la gare anversoise est un patrimoine prestigieux *accessible* à tous, et ce encore pour des générations à venir.

Cette remise de prix était l'occasion pour la SNCB-Holding de lancer une brochure qui mène le promeneur de la cathédrale ferroviaire à... la cathédrale de la ville. Une jolie façon de souligner le rôle fédérateur de la gare !



retour vers le futur

Aidez-nous à récolter des informations ou des témoignages sur cette locomotive à vapeur mythique.

Qui ne connaît pas la fameuse *type 12*, l'une des plus belles locomotives à vapeur jamais construite en Belgique ? Mise en service par la SNCB en 1939, elle était l'une des plus robustes et puissantes de l'époque. Ce cheval vapeur à l'aérodynamisme avant-gardiste a remporté le record de vitesse des trains à vapeur, le Ruban Bleu, à la vitesse phénoménale de 165 km/h, soit un trajet en 57 minutes chrono entre Bruxelles et Ostende. En service commercial, la type 12 assurait le trajet à une vitesse moyenne de 121 kilomètres à l'heure. Elle a également circulé sur la ligne Bruxelles - Tournai - Lille et roulé sur le réseau jusqu'en 1962 avant d'entrer dans le patrimoine ferroviaire des Chemins de fer belges.

Cette locomotive emblématique sera l'une des vedettes du futur musée des Chemins de fer belges dont la construction est prévue sur le site de la gare de Schaerbeek. La SNCB-Holding a confié à l'artiste et dessinateur François Schuiten la scénographie du futur mu-

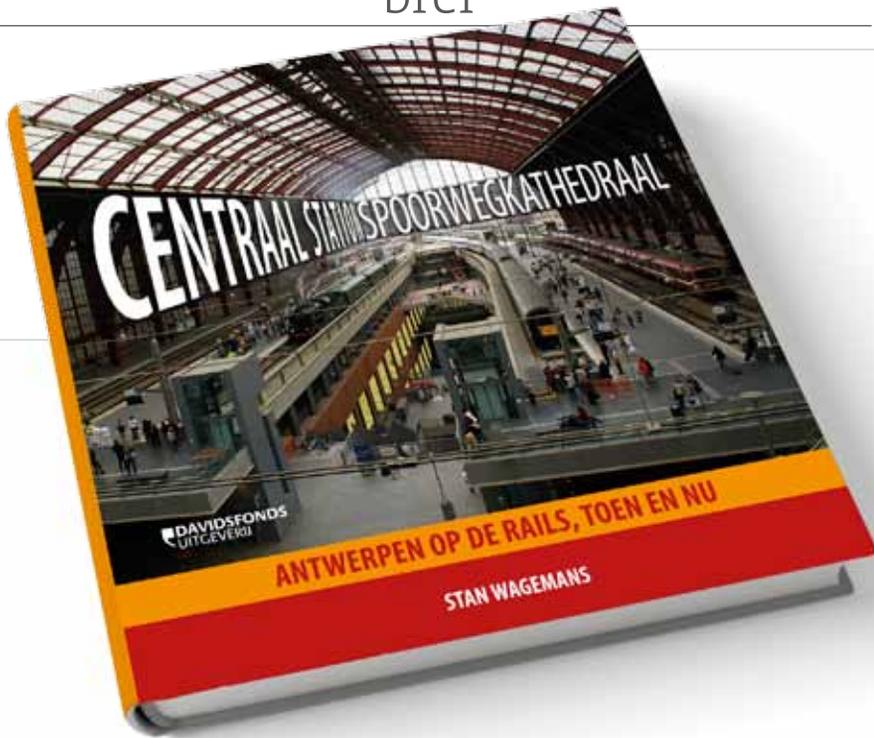
sée. Ce passionné de trains a décidé de rendre hommage à la type 12. Il en fera l'héroïne de son prochain album de bande dessinée.

Vos témoignages seront précieux

Dans le contexte du projet de musée et à l'occasion de la sortie de cet album, nous faisons appel à la grande famille des cheminots pour récolter des informations et des témoignages sur cette locomotive mythique. Si vous possédez dans vos archives des documents, des plans, des photos ou des films de la type 12, contactez-nous avant le 10 février. Celles et ceux dont la contribution aura été la plus significative recevront un exemplaire de l'album de François Schuiten.

Merci de bien vouloir transmettre vos contributions par courrier ou mail à notre service Archives & Photothèque, H-CO.023 section 80-1, rue de France 85, 1060 Bruxelles.

archives.phototheque@b-holding.be



Anvers-Central CATHÉDRALE FERROVIAIRE

Dans une page récente, le site web de voyages stedentripper.com annonce que la gare d'Anvers-Central est la plus belle d'Europe. Stan Wagemans partage cet avis et il a, pour le faire savoir, publié un album intitulé *Centraal Station, spoorwegkathedraal*.

Il a choisi de la montrer en partant d'angles étonnants. Des centaines d'anecdotes et plus de 500 photos, cartes et autres documents (dont beaucoup n'avaient jamais été publiés) proviennent des archives propres de l'auteur, de quelques collègues enthousiastes et du Groupe SNCB. En ressortent avec beaucoup de vie le romantisme du rail et la métropole anversoise d'hier et d'aujourd'hui.

Stan Wagemans était chef de chantier quand débutèrent en 1986 les travaux de restauration de la gare. Pour le service Bâtiments et Ouvrages d'art de la SNCB,

il fut chargé d'étudier la couverture des quais de la gare, alors en très mauvais état. En 1998, parti à la retraite, il fut appelé par le service de communication de la SNCB pour piloter des visiteurs dans Anvers-Central. Un privilège dont il a déjà fait profiter bon nombre.

En vente à un prix d'amis pour les cheminots (actifs et pensionnés): 29,95 euros (au lieu de 39,95). Et en prime, gratuitement, vous recevez aussi un set de 32 cartes postales.

Il est possible de commander le livre via info@uriel.be

Pour payer, il suffit de virer le montant sur le numéro de compte 850-8310140-51 en mentionnant votre nom, votre adresse et votre numéro d'identification.

HOMELESS PEOPLE Un beau

Pendant 24 mois, le Corporate Security Service (CSS) a participé à un projet européen consacré aux sans-abris et aux personnes en errance, dans les gares. Le projet s'est terminé ce mois de décembre et les conclusions sont très positives pour le service de sécurité du Groupe SNCB.



IN EUROPEAN TRAIN STATIONS

succès pour CSS



“Beaucoup de préjugés sont tombés et c’est une bonne chose pour le bien-être de nos gens sur le terrain.”

Megan Zangerlé

Le projet comptait 3 volets: une analyse du dispositif social dans et autour des gares, la mise en place d’une intégration de ces services sociaux en gare et des formations pour les agents Securail et les collègues chargés de l’entretien des gares pour savoir comment s’y prendre avec les sans-abris. Il ne s’agit aucunement de faire de nos gares des refuges permanents pour les personnes en errance, mais d’orienter celles-ci vers les services sociaux et d’aide les plus appropriés en ville. Bref, la gare a une responsabilité sociétale.

Un référent social

La France, l’Italie et la Belgique sont les 3 pays à avoir participé activement à cette expérimentation sociale. Chaque pays a choisi sa propre approche de la problématique. CSS a choisi de travailler avec une personne, un référent social, qui coordonne tous les services concernés et qui est présente sur le terrain pour orienter les personnes vers les services d’aide adéquats. Pour ce faire, CSS a engagé une assistante sociale externe très expérimentée. Elle a par exemple travaillé pendant 5 ans avec le Samusocial de Bruxelles.

Pour ce projet, CSS a choisi de se concentrer sur Bruxelles-Central, car la problématique des gens en errance y est particulièrement présente. Une autre raison est que ce choix permettait de donner une base solide au projet et au réseau d’aide.

Feedback positif

“Nous sommes particulièrement satisfaits des résultats de cette expérimentation sociale” explique Megan Zangerlé, de la cellule Prévention et Sécurité. “Les relations entre les sans-abris et le personnel de gare sont bien meilleures aujourd’hui. Nos collègues savent mieux comment appréhender cette problématique et les personnes en errance connaissent mieux les règles de la gare”.

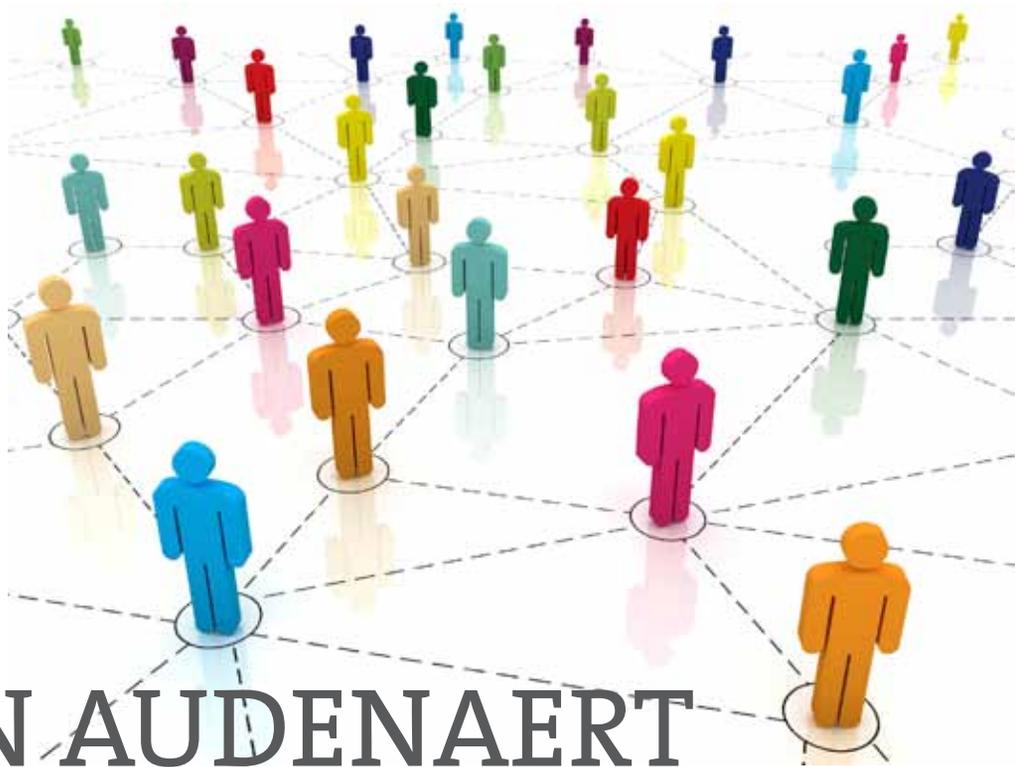
Après analyse au niveau européen, il s’avère que les formations de CSS affichent les meilleurs

scores. 21 collaborateurs de la SNCB-Holding ont reçu une formation spéciale (13 membres des équipes d’entretien et 8 agents Securail qui travaillent à Bruxelles-Central). Il y a une vraie demande d’intégrer un module consacré aux sans-abris dans la formation de Securail. “Beaucoup de préjugés sont tombés” poursuit Megan. “Par exemple, à propos de la transmission de maladies et d’infections du type tuberculose ou sida. C’est une bonne chose pour le bien-être au travail de nos gens sur le terrain. Le but n’est pas de faire de nos agents Securail des assistants sociaux à plein temps, mais ils doivent être conscients de la problématique. Le projet européen est terminé, mais nous voulons pérenniser les résultats en élargissant cette approche dans les différentes régions”.



Plan hiver pour les sans-abris

Grâce à ce projet, il y a déjà des résultats très concrets comme le tout premier plan hiver de Securail destiné aux sans-abris dans les gares. Ce plan a été établi grâce à, d’une part l’expérience du terrain des agents Securail et d’autre part, la Cellule Prévention et Sécurité, le SOC et le référent. La grande nouveauté est ce plan fixant des procédures très concrètes. A présent, et ce du 1 novembre au 30 mars, les agents Securail doivent contacter systématiquement les instances et organisations d’aide sociale s’il y a encore des personnes en errance présentes en gare au moment de la fermeture. Bref, CSS cherche et trouve des solutions.



Depuis le 1^{er} octobre, Sven Audenaert est Directeur Général de la Direction Human Resources. Connect lui a demandé comment il envisage ses nouvelles fonctions.



SVEN AUDENAERT

Un team-player pour

Après des études de sciences sociales à la RUG, Sven Audenaert a été engagé, le 1^{er} octobre 1979, par ce qui s'appelait alors la RTT. Après son stage, il est devenu responsable du paiement des allocations familiales. Par la suite, il a parcouru quasi tous les services du personnel. On l'a chargé de la réorganisation des HR lors de la constitution de Belgacom. Belgacom a réussi à transformer un service du personnel purement administratif en l'une des organisations HR les plus modernes de Belgique. Il y exerçait la fonction de Vice President Group Labor Relations lorsqu'un chasseur de têtes l'a incité à se porter candidat pour le poste de Directeur Général HR à la SNCB-Holding.

“J'ai d'abord beaucoup hésité” précise Sven Audenaert. “Depuis des années, je travaillais dans un modèle d'entreprise totalement différent. Mais à mieux y regarder, j'ai réalisé que mon profil et mon expérience collent particulièrement bien à la description de fonctions et que le défi est professionnellement passion-

nant. Ce qu'on attend de moi, finalement, c'est qu'avec le team HR, nous élaborions un scénario de modernisation des ressources humaines de la SNCB-Holding. En s'appuyant sur mon expérience et sur ce que j'ai pu apprendre tout au long de mon trajet chez Belgacom”. Sven Audenaert a donc passé avec succès les étapes de la sélection et, par application de la loi du 21 mars 1991, cet agent statutaire de Belgacom est mis maintenant à la disposition de la SNCB-Holding.

Le Groupe SNCB, un univers très spécifique

Faut-il en déduire qu'on se dirige chez B-Holding vers un copy/paste de Belgacom ? “Absolument pas” répond Sven Audenaert. “L'univers HR du Groupe SNCB a une histoire et des caractéristiques très spécifiques. Ce que H-HR va proposer doit tenir compte de ce contexte particulier. Les solutions techniques devront, comme dans d'autres entreprises publiques autonomes, partir d'un environnement statutaire et très réglementé. De mes premières observations et des nombreux contacts que j'ai

pris, je déduis que le Groupe SNCB bénéficie d'un atout exceptionnel: les cheminots vivent véritablement pour leur mission, pour offrir une mobilité personnalisée et orientée client. L'entreprise et son personnel doivent conjuguer leurs forces pour atteindre un résultat optimal. Je vais dans cet esprit, au cours des prochaines semaines, aller découvrir sur le terrain même les activités des cheminotes et des cheminots”.

Comment le Groupe SNCB et son personnel peuvent-ils s'y prendre ?

“Un des défis les plus importants pour la direction HR consiste à définir, en collaboration avec les entités, les besoins en personnel à court terme et aussi à plus longue échéance. Combien de cheminots devons-nous mettre en place, avec quel profil, où et quand. Il faudra savoir précisément combien de collaborateurs possédant les connaissances et les compétences voulues nous devons former et installer au bon endroit aux dates convenues. Nul n'ignore la problématique de notre pyramide des âges, ainsi que la pénurie qu'on observe

“Un des défis les plus importants consiste à définir les besoins en personnel à court terme et aussi à plus longue échéance.”

Sven Audenaert

Train Info Services: NOUVEAUX SERVICES



gérer HR

sur certains pans du marché du travail. Le défi est gigantesque. Et nous ne pourrions le relever que si nous avons avec tous les partenaires des accords et des engagements précis quant aux politiques de recrutement et de carrières, au coaching, à la formation, etc. Ajoutez-y la réalisation de H2R et la nécessité de proposer à nos collaborateurs des tâches moins routinières, des tâches qui ont plus de sens. Et vous concluez à la nécessité d'engager un processus de changement radical, ce qu'on appelle brièvement *change*".

Il y a du pain sur la planche...

"Pour continuer à fournir au public le service qu'il attend de nous, il est nécessaire de prendre une série d'initiatives dans le domaine des ressources humaines. C'est un stimulant idéal pour exercer la fonction de Directeur Général HR. Il est cependant trop tôt pour aborder le contenu de ce programme. Du reste, j'ai toujours été un team-player résolu et j'estime que nous ne pourrions rien réaliser sans une concertation suivie avec toutes les parties concernées". ■

Donner une information aux voyageurs reste une des priorités de la SNCB. Elle a pour cela développé divers canaux de communication, notamment des applications mobiles pour smartphones. Une nouvelle version de ces *apps* a été lancée cet automne. Il existe trois variantes de ces *apps*.

Train Info on iPhone

Tout voyageur disposant d'un iPhone peut trouver l'application *Train Info on iPhone* dans l'App Store.

Train Info on Android

Pour ceux qui utilisent un gsm sous système d'exploitation Android (par exemple les Samsung, etc.), une application similaire est disponible via l'Android Market.

Train Info pour autres smartphones

Ceux qui ont un smartphone recourant au système java (comme les Nokia, etc.), l'application *Train Info* est disponible via l'Ovi-store, l'App-Store de Blackberry ou via m.sncb.be/java.

Nouvelles versions

Grâce au feedback des utilisateurs, et après une analyse approfondie, ces applications ont été étendues. Le voyageur qui recherche un train au départ ou à l'arrivée dans une gare donnée voit désormais aussi le quai prévu.

Par ailleurs, le voyageur peut à présent également consulter une page présentant l'information en temps réel des dérangements sur le réseau (sur iPhone & Android). Enfin, l'app Android arbore un look nouveau.

Ces applications connaissent un vif succès, comme en témoignent les plus de 200.000 downloads (chiffres de la mi-novembre 2011). ■



Au cours des discussions de la table ronde organisée avec un certain nombre de voyageurs en juin par SNCB Mobility, il est apparu clairement qu'une communication honnête dès la première minute de retard est très importante. SNCB Mobility a donc revu ses annonces dans le train.

SNCB MOBILITY

Nouvelle communication DANS LES TRAINS

SNCB Mobility entend communiquer mieux et plus rapidement vers les voyageurs lorsque le trafic ferroviaire est perturbé. C'est pourquoi la direction a démarré le projet *communication d'incidents* en mars 2011. Plusieurs groupes de travail ont planché sur différents thèmes: *outils et procédures, annonces et sensibilisation*. Ces groupes ont abouti à un premier résultat.

Annonces adaptées

Lors de situation ferroviaire perturbée, les annonces dans le train ont été adaptées depuis le 1^{er} janvier 2012. Qu'est-ce qui a changé en réalité ? "Les annonces sont plus courtes et plus concrètes" répond Ronny Van Acker, chef de division au sein de B-MO.11. "Nous donnons moins de détails sur les raisons du retard. Nous mettons en outre l'accent sur les perspectives: comment le problème sera-t-il résolu, avec combien de retard le train arrivera-t-il dans la prochaine gare, des correspondances seront-elles assurées, etc. L'échange d'information entre l'accompagnateur et le RDV se

"Les annonces sont plus courtes et plus concrètes."

Ronny Van Acker



fait via l'application HIM. Ce système envoie à l'accompagnateur des sms ciblés avec de l'information sur les perturbations dans sa région. Et c'est une grande différence avec la situation ancienne" poursuit Ronny Van Acker. "L'accompagnateur recevait alors des sms sur les perturbations de l'ensemble du réseau." Dans une phase ultérieure, l'accompagnateur recevra également ces informations via son appareil Ibis.

Sensibilisation

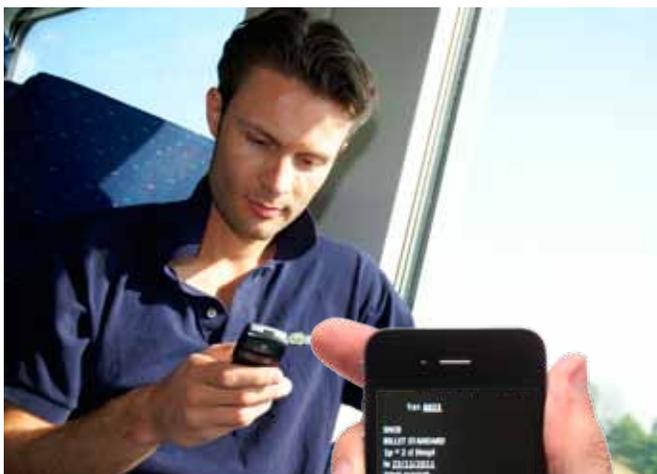
SNCB Mobility entend sensibiliser le personnel à l'importance que revêt une communication rapide et efficace auprès des voyageurs. La direction a pour cela lancé une campagne interne de sensibilisation (avec affiches, flyers) vers son personnel opérationnel: accompagnateurs, sous-chefs de gare, régulateurs RDV.

Dans une seconde étape, durant le premier semestre 2012, la campagne sera également déclinée dans la formation permanente de ces mêmes catégories de personnel. ■

Exemple de nouvelle annonce

Mesdames et Messieurs, votre attention svp ! Pour des raisons techniques nous ne pouvons (actuellement) poursuivre notre parcours.

- nous mettons tout en œuvre pour repartir.
- nous attendons l'intervention du personnel technique.
- le personnel technique est en route et devrait être sur place vers... (heure).
- le personnel technique est sur place.
- le problème technique ne peut être résolu.
- le matériel de secours est en route et devrait arriver vers... (heure).
- le matériel de secours est arrivé.
- Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation.



LA SNCB A LANCÉ les billets de train par SMS

Faciliter la vie de nos usagers est une priorité. Désormais, via le site mobile <http://m.sncb.be>, nos clients peuvent non seulement consulter les horaires des trains, mais surtout acheter un billet.

Le nouveau service de vente via GSM devrait plaire à ceux qui ont déjà opté pour l'achat de tickets en ligne. Partout et à tout moment, ils peuvent commander un billet de train: le SMS de confirmation devient leur titre de transport.

Le paiement se fait à l'aide d'une carte de crédit VISA ou Mastercard. A noter que certaines banques demandent à leurs clients qui achètent en ligne à la SNCB et paient par carte de crédit, d'authentifier leurs données avec un code spécial calculé par leur Digipass, cela seulement pour le premier achat.

Dans le train, durant le voyage, l'accompagnateur vérifie le SMS et la carte d'identité électronique du voyageur. ■

TICKETS



Bientôt une carte à puce POUR LES ABONNÉS

Nouveauté pour tous les abonnés dès la mi 2012: la SNCB mettra en service la carte à puce MoBIB comme titre de transport facile à utiliser, sûr et plus respectueux de l'environnement.

Dès la mi 2012, les abonnés de la SNCB qui devront renouveler leurs abonnements seront invités à remplacer leurs documents en papier par une

carte à puce qui deviendra leur abonnement électronique.

Les avantages de la carte MoBIB sont nombreux: les cartes à puce sont plus solides, plus sûres, plus petites et elles se glissent parfaitement dans les portefeuilles.

Et dans la perspective où les autres sociétés de transport en commun vont aussi utiliser ce système, la carte à puce de la SNCB pourra contenir leurs données. C'est déjà le cas pour les données de la STIB avec qui la technologie MoBIB a été développée. Les TEC et de Lijn vont suivre.

Pour abonnés d'abord

Dans une première phase, la carte sera implémentée pour les abonnés. Après évaluation, la carte à puce pourra aussi être utilisée pour les autres produits de la SNCB, comme les billets par exemple.

A partir de la mi 2013, ce sont tous les nouveaux abonnements et abonnements renouvelés qui seront produits sous forme de carte à puce. Dès lors, 520.000 abonnés, détenteurs de cartes train et d'abonnements scolaires, utiliseront la nouvelle carte à puce. ■



Chaque jour, des milliers de trains de la SNCB circulent sur l'infrastructure gérée par Infrabel. Cette situation complexe demande un suivi précis. Celui-ci est assuré dans les centres névralgiques respectifs du réseau ferroviaire: le RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) et le Traffic Control. Connect a jeté un coup d'œil dans les coulisses pour voir comment cette collaboration se déroule au quotidien.

En quoi consiste précisément votre fonction ?

Benny Labiese: "Je travaille pour le Traffic Control, où je suis chef de service de l'équipe 2, qui suit le trafic ferroviaire dans la zone d'Anvers. Concrètement, cela signifie que je rédige notamment les rapports des incidents et des accidents, mais aussi que je prends des mesures pour assurer un trafic ferroviaire aussi fluide que possible. Nous pouvons par exemple mettre en place des déviations et des services ferroviaires alternatifs, en collaboration avec nos collègues du RDV. Dans le cadre de cette fonction, je suis

aussi beaucoup en contact avec les cabines de signalisation."

Nele Desoete: "En tant qu'une des chefs d'équipe du RDV, je dois assurer plusieurs tâches. Je suis d'abord responsable de la coordination des tables 1, 2 et 3 et j'interviens en cas de grosse perturbation du trafic ferroviaire. Je rédige aussi les rapports d'incidents et d'accidents, j'assure la continuité du service quand il y a des agents malades, etc. Notre principale tâche est bien entendu le suivi des retards et l'anticipation de leurs conséquences. Pendant les services tôt le matin et tard le soir, deux chefs d'équipe doivent être présents. La nuit, il en faut un seul. J'ai aussi beaucoup de contacts avec les ROR. Ils appliquent les décisions du Traffic Control et du RDV sur le terrain."

Vous concertez-vous beaucoup ?

Benny: "Chaque train qui circule sur le réseau ferroviaire représente une responsabilité commune. Nous, en tant qu'Infrabel, sommes responsables de la sécurité et de la ponctualité du trafic ferroviaire sur le réseau."

Nele: "Oui, c'est exact. Car chaque train de voyageurs circule sur le réseau d'Infrabel et est dirigé par le personnel de la SNCB. Ces membres du personnel, le conducteur de train et l'accompagnateur de train sont eux aussi sous notre

LE RDV ET LE TRAFFIC CONTROL

Une colla

"En cas de perturbation du trafic ferroviaire, nous essayons toujours de trouver la meilleure solution pour nos voyageurs avec le Traffic Control."

Nele Desoete

responsabilité. Le RDV assure en outre la transmission des informations aux accompagnateurs de train afin qu'ils puissent à leur tour informer les voyageurs présents dans le train. En cas de perturbation du trafic ferroviaire, nous essayons toujours de trouver la meilleure solution pour nos voyageurs avec le Traffic Control."

Benny: "En cas de perturbation ou d'incident sur le réseau, nous avertissons toujours le RDV, le SOC et notre cellule IRT pour les informations aux voyageurs dans les gares. Nous étudions ensuite les différentes possibilités avec le RDV. Nous informons ensuite les cabines de signalisation concernées afin qu'elles puissent prendre les mesures nécessaires sur place afin que le trafic ferroviaire se déroule bien."

Nele: "Une fois que nous avons reçu les informations du Traffic Control, nous devons parfois nous concerter avec les répartiteurs matériel, la CPC (permanence des accompagnateurs de train), la CCT (permanence des conducteurs de train) et le ROR (régulateur des opérations pour la région). Pourquoi ? Pour trouver du matériel de remplacement, et éventuellement des accompagnateurs et des conducteurs de train pouvant se charger de trains supplémentaires, etc. Les solutions que nous élaborons sont parfois très complexes. Une bonne concertation, dans les temps, avec le Traffic Control est indispensable."

Le RDV suit les retards et cherche le plus rapidement possible des solutions pour les voyageurs.



Collaboration en real time

Benny: "Il arrive que l'organisation d'un service de train alternatif soit un véritable puzzle. C'est pourquoi je suis heureux que nous puissions nous voir pour nous concerter, cela va toujours plus vite que par téléphone."

Quelles décisions prenez-vous ensemble ?

Nele: "Nous nous concertons surtout sur les correspondances ponctuelles que les accompagnateurs de train demandent, les déviations, les services de trains alternatifs, la mise en place de services de bus, etc. Cela concerne en fait chaque mesure visant à ce que le voyageur arrive aussi vite que possible à destination, malgré les perturbations qui touchent le réseau."

Benny: "Pour prendre ces décisions, nous faisons toujours appel à nos collègues sur place. Par exemple, en cas d'accident sur la voie, un collaborateur de la PCG (Permanence Contrôle général) de la GRI-R locale se rend toujours sur place. Ce collègue est véritablement nos yeux sur le terrain: il nous donne tous les détails de l'incident, ce qui nous aide à rédiger notre rapport. Mais la PCG peut aussi évaluer quelles seront les prévisions: quand une voie pourra-t-elle être libérée et, par conséquent, quand le trafic ferroviaire pourra-t-il être rétabli ?"

Nele: "Ces informations sont essentielles pour

prendre des décisions sur les déviations ou les services de bus. En cas d'accident sur la voie, un collaborateur de B-MO se rend toujours sur place pour organiser la prise en charge des voyageurs."

Pouvez-vous nous donner un exemple de collaboration réussie ?

Nele: "Lors du Pukkelpop, des trains supplémentaires étaient prévus pour le retour le dimanche. Mais, en raison de la catastrophe, tout a dû être revu en temps réel, les trains du dimanche ont aussi dû être supprimés."

La nuit de la catastrophe, le RDV a mis en place trois trains supplémentaires depuis Kiewit vers respectivement Ostende, Courtrai et Anvers. La bonne heure de départ ne pouvait pas être directement communiquée, car nous dépendions de l'évacuation des voyageurs depuis le site du festival. Le Traffic Control a ensuite fait le nécessaire pour céder partout le passage à ces trains et même l'heure de démarrage des travaux prévus a été retardée.

Le vendredi, le RDV a développé un service de trains alternatif, où les trains IC E sont partis de Genk au lieu de Tongres; un service de navette a aussi été mis en place entre Tongres et Hasselt. Le Traffic Control a ensuite adapté tous les sillons et a veillé à ce que les voyageurs soient bien informés dans les gares." ▶



NELE DESOETE

35 ans
Sous-chef de gare
SNCB Mobility
Chef d'équipe RDV

Le RDV

■ Compte 50 collaborateurs et est opérationnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

- Organise, en concertation avec le Traffic Control et avec d'autres services de la SNCB, un plan de transport alternatif en cas de perturbation sur une ligne ou d'incident (déviation des trains, arrêts supplémentaires, mise en place de bus de remplacement).
- Organise l'accueil des clients (évacuation, transport alternatif, etc.).
- Informe les accompagnateurs de train.
- Informe les voyageurs via SMS et via le site Web.
- Informe le Traffic Control.



24h sur 24 et 7 jours sur 7, les collaborateurs du Traffic Control veillent à la sécurité et la ponctualité du trafic ferroviaire partout en Belgique.



BENNY LABIESE
53 ans
Chef de gare adjoint Infrabel
Chef d'équipe au
Traffic Control

Le Traffic Control

- Compte environ 150 collaborateurs et est opérationnel 24h sur 24 et 7 jours sur 7.
- Suit avec précision le trafic ferroviaire sur le réseau ferré belge et prend les mesures en cas de retards, de pannes, d'incidents ou d'accidents.
- Suit les trains de chaque opérateur ferroviaire sur le réseau.
- Gère les sillons en temps réel et crée si nécessaire des sillons supplémentaires, et ce pour chaque opérateur.
- Est responsable de l'avertissement de chaque retard.
- Est continuellement en contact avec les cabines de signalisation partout dans le pays. Le Traffic Control ne commande en effet aucun aiguillage, ni les signaux; cette tâche revient aux cabines de signalisation.
- Rédige les messages IRT et est donc à la base des informations fournies aux voyageurs via Railtime, les haut-parleurs dans les gares et les panneaux d'affichage.

► **Benny:** "Chaque fois que nous pouvons éviter ou compenser un retard ou une suppression, nous sommes heureux de pouvoir faire quelque chose pour les voyageurs. Mais nous devons aussi parfois respecter des procédures très strictes pour cela, par exemple s'il faut procéder à une évacuation en pleine voie en cas de rupture d'une caténaire. Nous ne savons que trop bien qu'aucun voyageur n'apprécie être bloqué pendant une heure. C'est pourquoi nous faisons notre possible pour aider les voyageurs bloqués."

Certains aspects peuvent-ils être améliorés ?

Benny: "Lors d'un incident, de nombreuses informations doivent être échangées entre plusieurs parties. Dans de tels moments, tout le monde nous appelle et nous ne pouvons malheureusement pas répondre à tout le monde en même temps."

Nele: "Tout le monde fait de son mieux pour assurer une communication aussi efficace que possible, même en cas d'accident grave. Malheureusement, les procédures de communication ne sont pas toujours respectées, ce

"Chaque train qui circule sur le réseau ferroviaire représente une responsabilité commune. Nous, en tant qu'Infrabel, sommes responsables de la sécurité et de la ponctualité du trafic ferroviaire sur le réseau."

Benny Labiese

qui entraîne un trafic téléphonique inutile qui perturbe la communication des informations. C'est surtout l'information vers les voyageurs dans les trains concernés qui peut être améliorée. Le RDV met tout en œuvre pour informer aussi bien que possible les accompagnateurs de train par SMS. Mais, si plusieurs incidents se sont produits sur le réseau, la communication est parfois trop lente."

Benny: "Les problèmes commencent aussi quand tout le monde ne respecte pas les procédures de communication. Nous disposons d'une trame fixe pour la diffusion des informations vers toutes les parties concernées, et ce en vue de garantir la fluidité de la communication des informations. Nous voulons ainsi que le processus décisionnel soit facilité à tous les niveaux. Mais lorsque quelqu'un passe une étape, cela peut tout chambouler."

Nele: "Le RDV a aussi commencé à travailler avec de nombreux nouveaux collaborateurs qui n'avaient aucune expérience dans le suivi du trafic ferroviaire. Mais, entre-temps, tout le monde s'est bien intégré. La communication et la collaboration avec les autres services au sein de la SNCB sont donc beaucoup plus efficaces." ■



Donatienne Mottet et Marnic Braems.

‘Train managers’, UN MÉTIER MÉCONNU

On parle peu d’eux, et pourtant, on les retrouve chaque semaine à bord de l’un ou l’autre des plus de 670 trains à grande vitesse.

Petite visite.

SNCB Europe dispose d’une équipe qui assure l’accompagnement des trains internationaux. Ses tâches sont similaires à celles des collègues accompagnateurs de SNCB Mobility en service intérieur. “Similaires, mais pas identiques”, nuance Donatienne Mottet, chef instructeur responsable de la réglementation internationale. “Car le travail est malgré tout spécifique: les accompagnateurs internationaux – que nous appelons Train Managers – doivent tous connaître la réglementation en vigueur sur au moins deux autres réseaux que le belge, parmi les trois autres pays desservis,

à savoir la France, l’Allemagne et les Pays-Bas. A noter pour être précis que l’ensemble de la cellule TGV Brussels Europe dépend administrativement de SNCB Mobility”.

A Bruxelles principalement

Combien les Train Managers sont-ils ? “La cellule TGV Brussels Europe compte 90 chefs de bord basés à Bruxelles, 10 à Liège et 5 à Anvers”, répond Marnic Braems, responsable de la gestion opérationnelle au quotidien de l’équipe”.

Marnic Braems poursuit: “Le personnel d’encadrement de la cellule TGV Brussels Europe est composé d’un chef instructeur (moi-même), trois instructeurs (qui jouent aussi le rôle de coaches des TM), 2 agents chargés du tableau de service et de l’adaptation des roulements et deux agents administratifs”.

“Signalons aussi que les chefs instructeurs, instructeurs et planneurs jouent aussi le rôle de buddy pour les TM”, ajoute Donatienne Mottet.

“Les train managers doivent connaître la réglementation en vigueur sur au moins deux autres réseaux que le belge.”

Donatienne Mottet

Trains assurés

Quels trains assurent nos Train Managers? “Les trains qu’ils desservent sont les Thalys, les TGV Bruxelles-France et les trains Benelux”, continue Marnic Braems. “Ils le font bien sûr avec leurs homologues français, néerlandais, et allemands”.

Donatienne Mottet poursuit: “Cela représente au total chaque semaine 473 Thalys, 174 trains Benelux et 38 TGV à assurer. Cela nécessite aussi pour Thalys de dormir environ 1 fois par semaine à l’étranger. De plus, les Train Managers travaillent deux fois par mois le week-end. La plupart des Train Managers desservent deux types de train, Thalys, Benelux ou TGV”.

Comment devenir Train Manager ?

“Pour être Train Manager, il faut avoir réussi l’examen d’accompagnateur principal. Un rêve pour beaucoup de jeunes entrant à la SNCB”, conclut Marnic Braems. ■



ECHANGES DE TALENTS

Peter Lemmens (à gauche), du service de traduction de la SNCB-Holding, avec ses 'collègues' de Belgacom Nicolas Verbelen et Vinciane Evrard.

Le triangle des traducteurs

Expérience nouvelle en triangle, cet automne, dans trois grands services de traduction. *Vis ma vie* et j'irai vivre la tienne. C'est nouveau et prometteur.

Les responsables de services de traduction se réunissent parfois pour échanger leurs expériences. Ceux de la SNCB-Holding, de bpost et de Belgacom l'avaient fait plusieurs fois avant d'imaginer un *Vis ma vie* concrétisé en échanges cet automne. Kléanthis Mimiilidis, traducteur depuis un an et demi chez bpost est venu travailler une semaine chez nous. Plus tard, Peter Lemmens, de la SNCB-Holding, a passé une semaine chez Belgacom. Et un traducteur de l'opérateur téléphonique s'est installé pour cinq jours chez bpost.

Le *comment* étant dit, passons au *pourquoi*. Muriel Cochez, de notre service de traduction, le résume ainsi: "Voir les synergies possibles entre nos trois services et tirer profit des différentes expériences, bonnes et moins bonnes". Le but, au fond, c'est de s'approprier les expériences positives et d'améliorer le travail en interne: changer d'angle de vue, adopter les bonnes idées, modifier la méthode...

"Voir les synergies possibles entre nos trois services et tirer profit des différentes expériences, bonnes et moins bonnes."

Muriel Cochez

L'enthousiasme de Kléanthis

"Kléanthis" nous dit Muriel Cochez "est un bon traducteur, déjà chevronné, ce qui diffère d'un stagiaire. Mais on ne l'a pas bombardé de travail pour autant. Nous travaillons sur des textes techniques très pointus. Ce n'est pas cela que nous lui avons donné". Et qu'en pense Kléanthis? "J'ai pu m'adapter très vite. Le propre d'une très bonne équipe, c'est de vous absorber immédiatement. Et ici, elle est très bonne. Quant au travail, il est à la base très varié. Il y a de la technique, de l'administratif, des articles de magazine ou de newsletter, du texte pour intraweb. Tout ce qu'on m'a donné m'a intéressé. C'est enthousiasmant".

Et la valeur ajoutée, dans tout cela? "Le métier est identique partout" reconnaît Kléanthis. "Mais il y a de nettes différences de fonctionnement, qui sont légitimes. La révision des textes, par exemple. Chez bpost, le texte est relu par un deuxième traducteur. Ici, par contre, les outils de traduction sont très à la page, ce

Le service de traduction de la SNCB-Holding compte 17 personnes, dont 2 interprètes. Ce service assure la traduction de documents pour l'ensemble du Groupe SNCB.

qui ne nécessite plus la révision systématique de tous les textes par un autre traducteur. Il y a sur un serveur consultable d'un simple clic une base de données constituée depuis 1996, qui met en concordance les traductions d'un même terme, dans des contextes différents. C'est le travail de toute l'équipe, pendant de nombreuses années, qui forme une assise de qualité". Une question de confort ? "Oui" assure Muriel. "C'est plus rapide, on peut accéder à la terminologie encodée par les collègues et donc bénéficier de leur travail de recherche sans pour autant les déranger, et cela permet de travailler dans des genres très variés". Le travail n'est donc pas routinier. Heureusement, vous dirait Kléanthis, car le challenge est la tasse de thé du traducteur. Kléanthis a expérimenté cette méthode. Il se dit décidé à proposer chez bpost quelque chose de comparable.

Très instructif pour Peter

Peter Lemmens est entré au service de traduction de la SNCB-Holding en mars 2011, où il traduit du français vers le néerlandais. Comme il avait déjà travaillé chez bpost, c'était naturel pour lui de participer à l'échange au sein du service éponyme chez Belgacom. Il a pu y observer comment fonctionne un service de traduction dans un même type de société, mais aussi faire des traductions au même titre que les 19 collègues de l'équipe.

"Ce qui était intéressant, c'était de pouvoir voir comment se réalise le processus de traduction: traitement des demandes, outils utilisés comme le système d'aide à la traduction, bases de données terminologiques..."

L'objectif est d'introduire éventuellement chez nous de nouvelles manières de travailler. Par exemple, chez Belgacom, le traitement des demandes de traduction et la gestion terminologique sont plus automatisés que chez nous, mais nous, nous utilisons une version beaucoup plus récente de système d'aide à la traduction". Peter a pu constater aussi que si la charge de travail est comparable, il y a encore plus d'urgences à traiter chez Belgacom... "Mais les textes que nous traduisons sont bien plus techniques que ceux que j'ai dû traduire là-bas. Du coup, chez nous, nous avons plus de contacts avec le client, à qui nous demandons parfois des précisions ou chez qui on doit parfois se rendre".

Enfin, Peter trouve qu'il y a beaucoup de ressemblances dans la manière de travailler entre les services de traduction de la SNCB-Holding, de bpost et de Belgacom. "Mais il est important de continuer à échanger nos idées et nos expériences afin de trouver des solutions encore plus conviviales et efficaces pour les clients".

Conclusions

L'expérience *Vis ma vie* s'est clôturée le 30 novembre par un séminaire qui a rassemblé les membres des trois services de traduction impliqués dans le projet, dans les locaux de Belgacom.

Après un feed-back des 3 participants à *Vis ma vie*, des traducteurs de la Webtranslation Team de la Commission Européenne sont venus faire part de leur expérience.

Ensuite, les traducteurs et interprètes se sont répartis dans différents ateliers au sein desquels différents thèmes propres à la traduction ont été abordés.

La journée s'est terminée par la mise en commun des résultats. Les participants sont unanimes: ce projet est une belle réussite, et un rendez-vous a déjà été pris pour un prochain séminaire, cette fois dans les locaux de la SNCB-Holding. ■

Muriel Cochez, Laurence Michel et Ingrid Vanescote, du service de traduction de la SNCB-Holding, avec Kléanthis Mimilidis, du service de traduction de bpost.





ACHÈVEMENT EN VUE POUR le projet Diabolo !

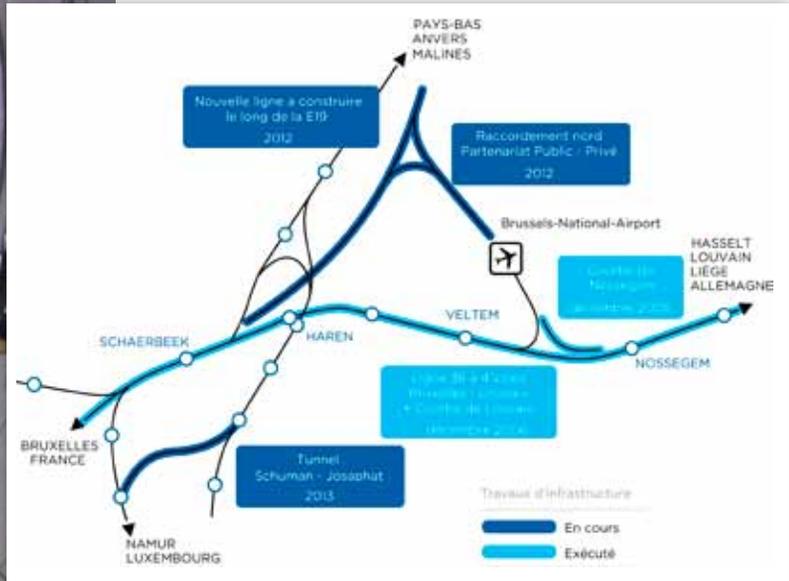
Infrabel met actuellement la dernière main à l'installation des voies, de la signalisation et des caténaires du Diabolo et de la nouvelle ligne ferroviaire Schaerbeek-Malines. Les travaux pour le désenclavement Nord de Brussels Airport avancent bien et entrent dans leur dernière ligne droite.

Le Diabolo, c'est la liaison ferroviaire souterraine entre la gare de Bruxelles-National-Aéroport et la future ligne Schaerbeek - Malines (L25.N) sur la berme centrale de

l'E19. Ce désenclavement Nord améliorera l'accessibilité de Brussels Airport par le rail. L'aéroport sera ainsi directement relié aux grands axes du réseau ferré belge et à différentes métropoles européennes comme Amsterdam, Paris ou Francfort.

Le Diabolo opérationnel d'ici six mois

Les principaux travaux de génie civil se sont achevés fin 2010. Au printemps 2010 déjà, Infrabel avait entamé les travaux ferroviaires sur la plateforme de 10 km de long aménagée sur la berme centrale de l'E19, ainsi que dans les tunnels creusés sous les pistes d'atterrissage et de décollage de Brussels Airport. Depuis l'automne 2011, TUC Rail a réalisé le raccordement du Diabolo au faisceau de Schaerbeek au moyen d'un viaduc.



Le saviez-vous ?

- D'avril à octobre 2009, les tunneliers Danté et Niña ont foré les deux tunnels d'une longueur de 1 km environ sous Brussels Airport.
- Le Diabolo a été réalisé au moyen d'un Partenariat Public-Privé, le premier dans l'histoire du rail belge. L'aménagement d'une ligne ferroviaire souterraine, soit un investissement d'environ 290 millions d'euros, a été financé par un partenaire privé via la Northern Diabolo SA.
- Le 2 juillet 2007 déjà, Infrabel avait entamé les travaux préparatoires pour la construction de la nouvelle ligne ferroviaire 25N sur la berme centrale de l'E19.

“Grâce au Diabolo, l'aéroport sera directement relié aux grands axes du réseau ferré belge et à différentes métropoles européennes.”

Pour la pose des voies, Infrabel utilise de longs rails soudés, produits dans son atelier de Schaerbeek et conformes à la norme ISO 9001. La caténaire a également déjà été installée sur l'ensemble du tracé. Les travaux de signalisation sont actuellement encore en cours. Infrabel installe en effet immédiatement le système de signalisation européen ETCS niveau 1 sur ses nouvelles infrastructures. En outre, le GSM-R équipera entièrement les tunnels et la ligne ferroviaire en surface.

A partir de début 2012, la nouvelle infrastructure ferroviaire sera testée en profondeur puis homologuée. Une fois cette phase terminée, dans un peu plus de six mois, le 10 juin 2012, cette nouvelle liaison ferroviaire sera mise à la disposition des opérateurs ferroviaires.

CSS ET PRÉVENTION

Sus aux pickpockets

DANS LES GARES



Portefeuille, sac à main, laptop ou valise volés... Ca n'arrive pas qu'aux autres, surtout dans des lieux fréquentés par grand monde comme les gares et les trains. En fin d'année, la foule y est encore plus nombreuse, ce qui arrange bien les voleurs à la tire. Aussi bien sur notre territoire que par exemple lors des marchés de Noël ou dans les rues commerçantes où se retrouvent des milliers de passants.

Les grandes gares sont les cœurs battants de la ville et y jouent un véritable rôle social. Raison pour laquelle le Corporate Security Service (CSS) de la SNCB-Holding, en accord avec le SPF Intérieur, a organisé du 12 au 16 décembre une semaine 'anti-pickpocket'. CSS voulait là attirer l'attention des clients du rail sur le phénomène et leur dire: veillez sur vos affaires, vous aurez moins de risques de vous les faire voler.

Des stands de prévention ont été ouverts à tour de rôle dans les gares de Liège-Guillemins, Anvers-Central, Bruges et Bruxelles-Midi. On y a vu aussi Pick et Pock, l'éléphant et le kangourou, mascottes grandeur nature de la campagne nationale anti-pickpocket de l'Intérieur. Aux stands, le public a pu rencontrer tous les

partenaires de la politique de sécurité intégrale et intégrée: CSS, la police, les 'gardiens de la paix' en fonction dans les grandes villes, etc. Un dépliant quadrilingue était distribué pour faire connaître aux clients les bons moyens d'éviter le vol à la tire.

La sécurité étant un souci pour tout le Groupe, Infrabel et la SNCB ont lancé des messages spécifiques dans les gares et les trains.

Navetteurs ou clients occasionnels, personne n'a pu ignorer cette action. Le journal Metro s'y est associé en publiant une courte enquête sur les pickpockets et un bon à échanger dans les stands de prévention contre un sac à bandoulière qui affichait *Touche pas à mon sac!* Un slogan on ne peut plus clair! D'autres précisions sur cette action dans le prochain Connect. ■



A GAGNER

GAGNEZ UN BILLET 'DUO' DE BRUSSELS AIRLINES !

Rail Facilities et Brussels Airlines sont partenaires. Dans le cadre de cette collaboration, Rail Facilities vous offre la possibilité de gagner un billet 'duo' de Brussels Airlines pour deux personnes. Ce ticket d'avion vaut pour un voyage aller-retour, pour une destination européenne, en classe b.light (valable pour deux personnes voyageant ensemble). Il est valable jusqu'au 31 décembre 2012.

Que faire pour participer au concours ?

Donnez la bonne réponse à la question suivante:

Comment s'appelle l'accord entre Rail Facilities et Brussels Airlines ?

air-rail rail-air railair

Envoyez le bon dûment rempli au plus tard pour le 3 février 2012 à:

► CONNECT
Concours Rail Facilities /
Brussels Airlines
H-CO.001 Section 26/2

Bonne chance !

Numéro d'identification

.....

Nom

.....

Prénom

.....

Adresse administrative

.....

.....

.....

.....

E-mail

.....

 **brussels airlines**

A STAR ALLIANCE MEMBER 