

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 09.2012 | #80

Local des répartiteurs CT

Rénovation à Anvers-Central



C'est parti pour Train World !

ROR: proactivité pour des trains plus ponctuels

Bascoup: 100 ans de savoir... fer !

dans ce numéro



10 Une profession qui se bat pour la ponctualité



14 Bascoup: 100 ans de savoir... fer !



18 ADLIB remet de l'ordre



22 Le train pour une mobilité durable

CLIENT

Modero: des amendes pour les fraudeurs

3

MOBILITÉ

Scotty, survol des nouveautés

7

SÉCURITÉ

Une nouvelle procédure de départ plus sûre

8

PONCTUALITÉ

Une profession qui se bat pour la ponctualité

10

Proactivité pour des trains plus ponctuels

11

Ponctuels ensemble

12

INFRASTRUCTURE

Un tableau aussi grand qu'une salle de bal

13

Bascoup: 100 ans de savoir... fer !

14

PATRIMOINE

C'est parti pour Train World !

16

ADLIB remet de l'ordre

18

EVENT

Un Family Day enchanteur

20

DURABILITÉ

Le train pour une mobilité durable

22

EN BREF

4



des bons d'achat pour E5-Mode

24



colophon

EDITÉ POUR LE GROUPE PAR

LA SNCB-HOLDING, AVEC Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Stephanie De Schampelaere, Aline Foucart, Romina Keller, Caroline Powis, Benoît Qutin, Philippe Thils, Ann Van Litsenburgh, Vanessa Vandendruwaene, Sophie Vergucht et Barbara Verwilligen

PHOTOS

Leo Goossenaarts, Denis Moinil, John Deroo, Reporters
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



DES AMENDES POUR LES FRAUDEURS



LA SNCB FAIT APPEL À des huissiers

Depuis novembre 2011, la SNCB fait appel à Modero, un bureau d'huissiers, pour percevoir les amendes auprès des fraudeurs.

La SNCB pourra investir les recettes supplémentaires ainsi perçues dans le confort et la sécurité de ses voyageurs.

Connect a eu un entretien avec Sabin S'heeren, directeur général de SNCB Mobility, sur cette initiative et ses avantages pour la SNCB.

Pourquoi la SNCB a-t-elle fait appel à l'assistance de huissiers de justice pour percevoir les amendes impayées ?

'Nous avons constaté que pas mal de C170 (amendes pour fraudeurs) restaient impayés. Nous parlons ici d'un taux de recouvrement d'à peine 15 à 20 %. La SNCB était ainsi privée de pas mal de recettes. Surtout si nous faisons une comparaison avec d'autres sociétés de transports en commun comme De Lijn ou les TEC, où l'on recouvre jusqu'à 70 % des amendes. Grâce à la collaboration avec Modero, qui a une expérience pertinente acquise auprès d'autres sociétés de transport, nous espérons changer les choses en la matière.'

Qu'attend la SNCB de cette collaboration ?

'En 2011, les accompagnateurs de train ont établi 486.000 formulaires C170. Avec l'aide

de Modero, la SNCB espère récupérer 10 millions d'euros supplémentaires, qui pourront dès lors être investis dans une meilleure offre de service. Nos voyageurs payants trouvent également important que la SNCB se montre sévère à l'égard des fraudeurs. Le client qui reçoit un C170 peut évidemment toujours s'adresser à notre service clientèle. C'est ce que nous lui conseillons de faire le plus rapidement possible en cas de litige. Pour vous donner une idée: 10 millions d'euros, c'est environ le prix d'achat de trois nouvelles rames.'

Y a-t-il également des avantages pour les agents ?

'Souvent la fraude est cause d'agression à l'encontre de nos accompagnateurs de train. En poursuivant et en punissant les fraudeurs, la SNCB montre clairement que les règles doivent être respectées. Et que les contrevenants doivent être poursuivis. Cela devrait également avoir une influence positive sur le nombre d'agressions à l'encontre de nos agents.'



Sabin S'heeren

La procédure de perception des amendes

- L'accompagnateur de train établit un C170 pour un voyageur ne disposant pas d'un titre de transport valable.
- Le voyageur a 14 jours calendrier pour s'acquitter de cette amende, soit à un guichet en gare, soit par virement (prix du billet + un montant forfaitaire, la plupart du temps 60 euros).
- 15 jours plus tard, SNCB Mobility adresse un rappel au voyageur (pour le même montant).
- Si le voyageur n'a pas encore payé au terme de ces 30 jours, le dossier est transmis à Modero, un bureau de huissiers de justice, lequel envoie encore une lettre de mise en demeure. Le montant est alors automatiquement majoré: le prix du billet + 200 euros.
- Au terme de la mise en demeure, le voyageur a encore 15 jours pour payer son amende. A défaut, les avocats de Modero porteront l'affaire devant les tribunaux compétents.
- Les dossiers de voyageurs agressifs et des récidivistes sont portés devant le tribunal de police. Grâce à cette procédure au pénal, le contrevenant doit non seulement s'acquitter de sa dette envers la SNCB qui se constitue partie civile, mais il est également condamné.
- Ainsi par exemple, le 21 février 2012, le tribunal de police de Mons a condamné un voyageur agressif en situation d'irrégularité à une peine de travail, à une amende et à un dédommagement de 16.510 € à la SNCB.

Jan De Meuter, Modero

'Modero est en premier lieu un bureau de huissiers de justice. En tant que fonctionnaires publics, les huissiers de justice remettent officiellement des pièces juridiques et veillent à l'exécution des jugements. Ils font tout pour amener le mauvais payeur à régler sa dette malgré tout et/ou à respecter ses obligations.'

Les services de Modero vont toutefois bien au-delà de cela. Comme son nom l'indique clairement (Modero: médiation/modération), Modero va toujours, dans une première phase de la procédure de recouvrement, rechercher une solution à l'amiable (paiement), sans frais supplémentaires pour le contrevenant. Ce n'est que lorsqu'il n'est donné aucune suite à cette solution à l'amiable, que la phase judiciaire de la procédure de recouvrement est démarrée.

Grâce à un système informatique unique, Modero peut rechercher les différentes causes d'un défaut de paiement. Ainsi, Modero prêtera assistance via la fourniture d'informations et de modalités de paiement au contrevenant qui a omis de payer par négligence. Le contrevenant malveillant et récidiviste sera systématiquement contraint au paiement via une procédure pénale.'



INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE POUR la liaison ferroviaire du Liefkenshoek !

Quatre ans après le début du chantier, Infrabel peut désormais entamer les travaux d'aménagement de l'infrastructure ferroviaire: les voies, la signalisation et les caténaires. Infrabel installera immédiatement le système de signalisation européen ETCS sur le tronçon. Deux tiers des travaux sont à présent achevés. Infrabel pourra mettre cette nouvelle infrastructure ferroviaire à la disposition des opérateurs ferroviaires au cours de l'été 2014.

Longue de 16,2 km, la liaison ferroviaire du Liefkenshoek est une nouvelle liaison directe pour le trafic marchandises, entre les installations ferroviaires de la Rive Gauche de l'Escaut et la Rive Droite. Ses deux pertuis, d'une longueur de 6,7 km, sont les tunnels ferroviaires les plus longs de Belgique. Le projet a pour but d'accroître encore la capacité ferroviaire et d'améliorer les flux de trafic entre la Rive Gauche et la Rive Droite pour soutenir la croissance du port d'Anvers.

Comme pour le Diabolo, la réalisation de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek est le fruit d'un Partenariat Public-Privé.

LES SOIRS EN SEMAINE, la SNCB en prime time sur la Eén

Depuis le 27 août, la chaîne de télévision Eén a commencé son programme de mi-saison. L'émission 'ledereen beroemd' remplace 'Man bijt hond'. C'est le genre de nouvelle émission qui intéresse tout le monde. Le sujet d'ouverture de chaque émission est le 'Pendelquiz'. Il s'agit d'un questionnaire qui se passe dans le train.

Le 'Pendelquiz' est un questionnaire qui porte sur l'actualité. Des candidats volontaires tentent de répondre à 3 questions. Le candidat qui répond correctement à la première ques-

tion gagne 50 euros, 100 euros à la deuxième question et finalement 150 euros à la troisième. Par contre, si la réponse est fautive, il est prié de descendre à la gare suivante.

Ce nouveau programme 'ledereen beroemd' commence à chaque fois par un pendelquiz. C'est donc une amusante publicité pour la SNCB.



JEUX OLYMPIQUES 2012

Bravo à notre collègue Joris Vanspringel !

Londres 2012 n'a pas porté chance à Joris Vanspringel, sous-chef de gare B-MO à Anvers-Berchem. Après l'épreuve du 'cross-country', son cheval, Lully des Aulnes, n'était plus suffisamment en forme pour participer à la troisième et dernière épreuve du 'jumping'.

La discipline hippique 'eventing' se compose de trois parties: le dressage, le cross-country et le jumping. Après le dressage, Joris se tenait à la 41ème place du classement. Et grâce à une bonne prestation au cross-country, il a atteint la 34ème place.

Mais c'est alors que la malchance a frappé. Au cours du cross-country, son cheval a perdu un fer. Joris et son cheval ont quand même participé à la course, en fonctionnant à l'adrénaline pure. Mais le lendemain, les vétérinaires ont estimé que Lully des Aulnes n'était plus assez en forme pour commencer le jumping.

Nous tenons tout de même à féliciter Joris pour son excellente performance ! Les JO de Londres étaient les troisièmes olympiades pour lesquelles Joris s'est qualifié. Alors 'Go Joris' et rendez-vous en 2016 à Rio de Janeiro !



La gare d'Ath EN FÊTE



Les 8 et 9 septembre, lors des Journées du Patrimoine, c'était Portes Ouvertes en gare d'Ath ! Pour fêter les 120 ans de la gare, la rénovation de la façade terminée et surtout pour présenter au public les travaux en cours à l'intérieur du bâtiment, l'accueil de la clientèle étant actuellement transféré dans un espace provisoire. Organisé par la SNCB-Holding en collaboration avec la Ville, le week-end fut riche en événements. Le samedi matin, un petit-déjeuner était offert sous la marquise. Les quelque 2.500 visiteurs ont pu découvrir une expo sur la gare, effectuer un trajet en train vapeur, voir du matériel historique et une rame Desiro. En bref, un événement familial et instructif !

Les tunnels Cinquantenaire et Loi sont rouverts !

Cet été, les tunnels routiers Cinquantenaire et Loi ont été fermés à la circulation en direction du centre. Cette fermeture a permis de poursuivre les travaux d'aménagement du pôle multimodal Schuman. Le chantier, prévu du 11 juin au 15 septembre, s'est terminé en avance de sorte que les tunnels ont pu être réouverts à la circulation 9 jours avant la date prévue.

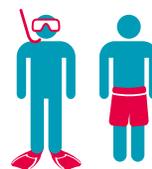


plus d'1.000.000 de voyages

Notre Summer Deal a fait un tabac ! Cette formule offrait du 2 juillet au 31 août la possibilité de voyager dans la journée, uniquement pendant les jours de semaine, vers la gare belge de son choix. Ce ticket était proposé au prix modique de € 7,50 par trajet.

2.500.000

En juillet et août, la SNCB a transporté 2,5 millions de voyageurs vers la Côte.



70.000

Nombre de voyageurs par jour lors des jours records de mercredi 25 et jeudi 26 juillet.

429

Nombre de trains supplémentaires par semaine vers la Côte en période estivale.



45

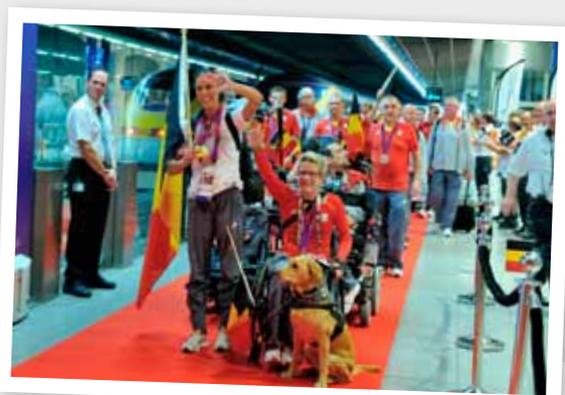
45 km d'embouteillage vers la Côte le 25 juillet, journée noire pour le trafic routier avec plusieurs accidents.



Les athlètes belges fêtés À BRUXELLES-MIDI

Bruxelles-Midi avait mis les petits plats dans les grands pour fêter le retour au pays, le 13 août, de la délégation olympique belge. Arrivés en Eurostar à 18h05, les 115 athlètes ont été applaudis par leurs fans et membres de leur famille le long d'un cortège emmené par les trois médaillés: Lionel Cox (argent en tir à la carabine couchée), Charline Van Snick (bronze en judo - 48 kg) et Evi van Acker (bronze en voile Laser Radial), ainsi que par Pierre-Olivier Beckers, président du COIB. Les sportifs ont été accueillis, devant un parterre de journalistes venus en

nombre, par le Premier Ministre Elio Di Rupo, Monsieur Thierry Zintz, vice-président du COIB, Messieurs Jannie Haek et Luc Lallemand. Ce retour en fête était le point d'orgue de toute l'opération 'Jeux Olympiques' menée en gare du Midi dans une étroite et performante collaboration par B-Europe, Eurostar, SNCB-Holding (Stations, Corporate Security et PubliFer), Infrabel et le COIB. Le même dispositif a été mis en place pour les Paralympics qui ont eu lieu du 29/8 au 9/09. Un Eurostar spécialement aménagé a été affrété pour le départ et le retour des athlètes.



JOURNÉE DE l'accompagnateur de train !

Le 1er octobre, SNCB Mobility a organisé sa Journée de l'accompagnateur de train, journée qui est d'ailleurs devenue un rendez-vous incontournable. Cette 5e édition était consacrée au 'bien-être au travail'. Un sujet qui touche particulièrement nos accompagnateurs au quotidien.

Après un mot d'accueil de Rita Moosen, et une intervention de Marc Descheemaeker, la quarantaine d'accompagnateurs présents ont assisté à la présentation des résultats d'une étude psychosociale menée par CPS. Il y avait aussi des activités au programme: un workshop consacré à 'l'analyse psychosociale', et des visites du SOC (Security Operations Center) et du RDV (ReizigersDispatchingVoyageurs).

Les comédiens de Klein Barnum étaient présents pour illustrer par le biais de saynètes, un autre aspect important du travail des accompagnateurs: la communication à bord des trains. Histoire de rendre le tout encore plus réel, sans pour autant perdre le sens de l'humour. La journée bien remplie

a été clôturée par Sabin S'heeren, directeur général de B-MO. A l'occasion de cette journée spéciale, tous nos accompagnateurs ont reçu une pomme en guise de petite attention, car une alimentation saine contribue au bien-être au travail !



**Le personnel de la SNCB
EST TRÈS APPRÉCIÉ**

Le trafic ferroviaire ne se déroule pas toujours sans encombre, et ce sont surtout les clients mécontents qui se font entendre. Mais régulièrement, la SNCB reçoit aussi des mails de ses clients satisfaits, surtout au sujet du comportement exemplaire des membres de son personnel. Ce n'est pas un hasard: selon une enquête menée chaque année auprès de plus de 11.000 clients, notre personnel enregistre habituellement le meilleur score au baromètre trimestriel de la qualité.

Ainsi, Ilse Van de Keere est particulièrement satisfaite du professionnalisme dont une accompagnatrice du train entre Sint-Martens-

Bodegem et Bruxelles a fait preuve. Son train était un peu plus court que d'ordinaire, trop court pour l'ensemble des voyageurs. Ilse: 'A un certain moment, l'accompagnatrice de train est passée dans toutes les voitures pour présenter ses excuses en expliquant qu'une partie du train, touchée par un problème technique, avait été décrochée en gare d'Alost. Ce n'était peut-être pas une bonne nouvelle pour nous voyageurs, mais nous avons tous apprécié le fait que cette dame nous tienne personnellement au courant. Même les nombreux voyageurs restés debout pendant tout le trajet se sont montrés compréhensifs.'

Deux nouveaux ponts ferroviaires sur la ligne 50A



Le week-end du 14 et 15 juillet, Infrabel a placé deux nouveaux ponts ferroviaires au-dessus du canal de Bruxelles-Charleroi à Anderlecht. Un investissement important de 7 millions d'euros pour la sécurité, la ponctualité, et la mobilité du trafic ferroviaire. Les travaux constituent une extension de la ligne ferroviaire Bruxelles-Ostende et font partie du Réseau Express Régional (RER).

Ces nouveaux ponts sont nécessaires car Infrabel dédouble le nombre de voies sur cette ligne, entre Bruxelles et Denderleeuw, de deux

à quatre voies. Chaque pont pèse environ 1.500 tonnes pour une longueur de 102 m. Leur installation a représenté un travail de précision. Transportés à l'aide d'un véhicule spécial et d'un ponton, ils ont ensuite dû être hissés à 10 mètres de hauteur ! Après un travail d'ajustage minutieux, les ponts ont été fixés aux piliers.

Les voyageurs n'ont subi aucun désagrément. Par sécurité, le trafic fluvial avait été interrompu du vendredi midi jusqu'au lundi matin. La circulation routière a également été déviée localement.

Qu'il s'agisse de prendre le train ou la voiture, le site web Scotty.be vous met sur la bonne voie. Depuis peu, Scotty fournit également des informations sur mesure pour les friands de concerts ou ceux qui prennent l'avion. Connect vous guide parmi les nouveautés proposées par le site.



DÉPLACEMENTS INTELLIGENTS

Scotty,

SURVOL DES NOUVEAUTÉS

Depuis plus de six mois, Scotty.be démontre que les sites internet offrent des solutions ingénieuses. Ce site web de mobilité intelligente fournit des informations sur mesure aux usagers concernant tous les aspects de leurs déplacements: embouteillages, départs des trains, disponibilités de stationnement, etc. Par ailleurs, Scotty vous calcule un timing afin que vous sachiez s'il est, par exemple, plus rapide de prendre le train ou la voiture pour rejoindre votre destination. Vous pouvez donc préalablement définir vos déplacements à partir d'un seul et même site, sans plus devoir surfer sur une multitude de sites différents.

Après quelques mois, place aux nouveautés. Scotty fait ainsi l'objet d'améliorations permanentes et désormais, vous pouvez par exemple, visualiser votre itinéraire. Par la suite, il vous sera également possible de comparer différentes routes.

Le site comporte en outre, quatre nouveaux outils fort pratiques que nous nous empressons de vous présenter. ■



L'avion, facile avec Scotty

Vous voulez prendre l'avion au départ de l'aéroport de Bruxelles ou vous devez venir chercher votre belle-mère à l'aéroport de Charleroi ? Scotty vous indique à présent en temps réel les heures de départ et d'arrivée dans ces deux aéroports. Pratique pour vérifier si votre avion est à l'heure ! Les voyageurs fréquents peuvent bien entendu enregistrer leur aéroport favori dans leur widget personnel afin qu'il s'affiche immédiatement sur le dashboard.



Etudier avec Scotty

Scotty assiste non seulement les navetteurs, mais également les étudiants. Dans le cadre de la nouvelle année académique, un sous-site flambant neuf spécialement dédié aux étudiants a été mis online. Le meilleur itinéraire jusqu'à votre kot, les itinéraires cyclistes les plus rapides dans votre nouvelle ville ou les bâtiments de l'unif ? Scotty les recherche pour vous. Extrêmement pratique pour les étudiants de première année qui, pour la première fois, quittent le cocon familial pour la grande ville...



Scotty, applaudissements !

C'est bientôt reparti: la Night of the Proms, l'union spectaculaire entre musique classique et musique pop, s'empare du Sportpaleis d'Anvers. Si vous souhaitez y applaudir notamment Anastacia et Ozark Henry, vous pouvez compter sur Scotty ! Un sous-site spécial vous indique l'ampleur des embarras de circulation jusqu'au Sportpaleis, les places de stationnement encore disponibles, ainsi que le moyen de transport le plus facile pour vous amener au concert. Vous y trouverez également un plan de la salle afin de ne pas manquer la moindre note.



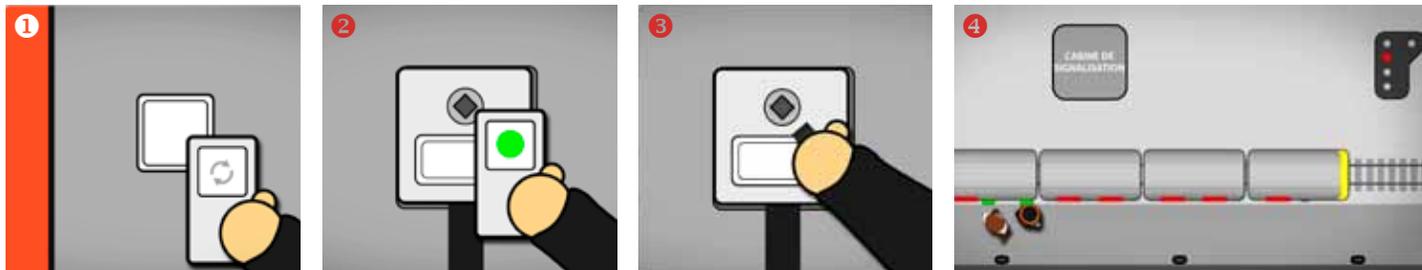
Scotty et Facebook

Envie de papoter dans le train avec vos copains ? Faites-

leur savoir quel train vous prenez en partageant vos données Scotty sur les réseaux sociaux tels que Facebook ou Twitter. Qui sait ? Vous aurez ainsi peut-être l'occasion de revoir un ami Facebook perdu de vue depuis longtemps ! Astuce supplémentaire: essayez également l'application web Scotty Mobile. Une application spécialement adaptée aux smartphones ou tablettes qui vous permet de profiter de tous les avantages de votre écran 'mobilité' personnel de Scotty.

A PARTIR DE 2015

UNE NOUVELLE **procédure**



Une nouvelle procédure de départ plus sûre et plus uniforme est prévue prochainement ! C'est ce que la SNCB et Infrabel ont conjointement décidé. Cette procédure sera déployée à partir de 2015.

La sécurité est une priorité absolue pour la SNCB et Infrabel. C'est pourquoi les deux entreprises ont développé une nouvelle procédure de départ. Cette nouvelle procédure évitera les situations potentiellement conflictuelles, à hauteur de la dernière porte ouverte, entre voyageurs et accompagnateurs de train. Par ailleurs, la procédure gagnera en uniformité tant pour les accompagnateurs que pour les conducteurs de train et les voyageurs.

Avec cette nouvelle procédure, la SNCB et Infrabel se conforment également à la directive européenne imposant à tous les opérateurs ferroviaires, dès le 1er juin 2017, de fermer toutes les portes avant le départ du train.

Un projet pilote pourra démarrer en 2013. Selon le planning, les certificats de sécurité nécessaires seront délivrés d'ici la fin 2014. L'implémentation progressive du système informatique et des modifications techniques nécessaires pourra commencer sur les quais et les trains dès 2015.

La situation problématique actuelle: l'IOT

Actuellement, à l'approche de l'heure du départ, l'accompagnateur de train ferme toutes les portes, exceptée celle par laquelle il monte lui-même à bord. Après un contrôle visuel de la fermeture correcte des portes, l'accompagnateur manœuvre le dispositif IOT. Comme le train

de départ plus sûre



est susceptible de démarrer à tout moment, l'accompagnateur a l'interdiction formelle de laisser qui que ce soit monter à bord pour des questions de sécurité.

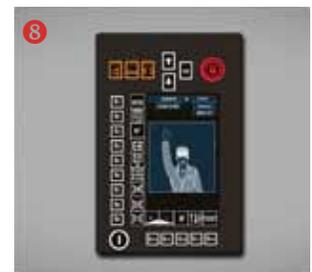
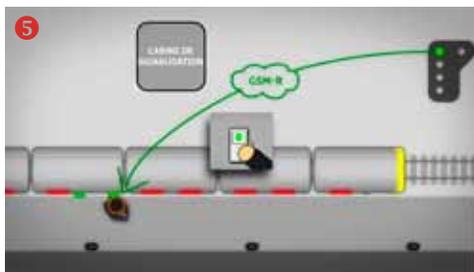
Il arrive cependant souvent que le train reste encore immobilisé quelques dizaines de secondes en gare parce que la signalisation n'autorise pas le départ. C'est à ce moment précis que certains voyageurs insistent encore pour embarquer. Cette manœuvre est très dangereuse, donc formellement interdite. Le refus de l'accompagnateur de train suscite alors régulièrement des mécontentements, voire même des agressions physiques et verbales

débarquent du train, l'accompagnateur de train passe son appareil GSM-R devant une borne passive installée sur le quai. Il indique ainsi à Infrabel que son train se trouve sur tel quai. *Illustration 2*

- 3 A l'heure du départ, l'accompagnateur de train donne les coups de sifflet pour inciter les voyageurs à embarquer. Ensuite, il ferme toutes les portes, exceptée une.
- 4 Il se rend au dispositif indicateur d'opérations terminées (IOT) et fait savoir à Infrabel que son train est prêt pour le départ¹. *Illustration 3*
- 5 Infrabel établit le trajet le plus rapidement possible et veille à ouvrir le signal dans

Implémentation du projet

Pour permettre l'implémentation rapide et efficace du projet, la SNCB et Infrabel ont mis sur pied une structure de projet commune avec des experts issus des deux entreprises. L'optimisation d'un des processus ferroviaires les plus essentiels exige en effet la participation active de toutes les personnes impliquées: le management, les experts en sécurité, les techniciens et les experts du terrain, etc. ■



de la part de certains voyageurs. La nouvelle procédure de départ éliminera complètement cette situation risquée.

Nouvelle procédure

Dans les grandes lignes, la nouvelle procédure de départ est la suivante:

- 1 Lorsqu'il prend son service sur un train donné, l'accompagnateur de train synchronise son appareil GSM-R (la nouvelle version du terminal Ibis) avec le GSM-R de bord installé dans le poste de conduite. On s'assure ainsi que le bon accompagnateur communique avec le bon conducteur à propos du bon numéro de train. *Illustration 1*
- 2 Dès que les voyageurs embarquent et

Cette procédure évitera les situations conflictuelles entre voyageurs et accompagnateurs de train.

les meilleurs délais. La méthode de travail de l'opérateur EBP ne change donc pas. L'accompagnateur de train attend toujours à la dernière porte ouverte. Les voyageurs en retard peuvent donc encore monter dans le train en toute sécurité. *Illustration 4*

- 6 Dès que le signal s'ouvre², l'accompagnateur en est informé sur son appareil GSM-R portable. Il verrouille immédiatement la dernière porte et passe son GSM-R portable devant une balise à bord du train. Le conducteur de train reçoit automatiquement un message 'opérations terminées' sur son GSM-R de bord sous la forme d'un pictogramme faisant référence aux 6 témoins blancs actuels. *Illustrations 5+6+7*



Ne manquez pas de visionner les films d'animation de la procédure de départ sur l'intranet.

¹ Ce dispositif permet de prioriser le départ des trains, et d'assurer ainsi la fluidité du trafic dans les grandes gares. Cette étape ne sera donc pas appliquée dans les plus petites gares (et les dispositifs IOT y seront supprimés).

² Dans les situations non-couplées, il n'y a pas de connexion avec l'état du signal. Le pictogramme 'opérations terminées' que le conducteur de train reçoit sur son GSM-R de bord rappelle le geste de l'accompagnateur de train. *Illustration 8*

Au cours des 6 derniers mois, nous avons présenté diverses fonctions qui ont une influence directe sur la ponctualité. Il y a toutefois un groupe qui n'a pas encore été évoqué: la Permanence Surveillance Générale (PSG) de Réseau. Ann De Coster, qui travaille à la PSG de Malines depuis 2 ans nous en dit plus.



Ann De Coster à bord du véhicule de service de la PSG.

PERMANENCE SURVEILLANCE GÉNÉRALE

UNE PROFESSION QUI SE BAT pour la ponctualité

Chaque région dispose d'une PSG, qui se rend sur place en cas de dérangements, d'accidents ou d'incidents significatifs. 'Nous sommes pour ainsi dire les yeux de la cabine de signalisation et du Traffic Control', explique Ann De Coster. 'C'est un job passionnant, mais exigeant. Les dérangements se produisent en effet généralement au plus fort de l'hiver ou en cas de chaleurs extrêmes. Et, lorsque nous sommes appelés pour des incidents, nous devons régulièrement déplorer des victimes.'

Que faites-vous pour améliorer la ponctualité ?

Après la sécurité, notre première priorité, la ponctualité du trafic ferroviaire est notre préoccupation principale. Nombre d'activités de la PSG améliorent la ponctualité. 'C'est ainsi que, récemment, un conducteur de train a signalé

'Après la sécurité, notre première priorité, la ponctualité du trafic ferroviaire est notre préoccupation principale.'

Ann De Coster

une caténaire endommagée juste avant la gare de Malines. Je suis partie immédiatement et je suis arrivée la première sur place. J'ai constaté que les poids d'un câble sous tension s'étaient relâchés et que le câble se trouvait sur une voie. Suite à mon intervention, il a été décidé de ne mettre hors service que cette seule voie. Les trains ont ainsi pu continuer à circuler sur l'autre voie.'

La PSG peut également jouer un rôle positif en matière de ponctualité en cas de problèmes avec une installation EBP (poste de commande électronique utilisé dans les cabines de signalisation pour réguler le trafic ferroviaire), par exemple lors d'un dérangement d'aiguillage. Pendant qu'une équipe technique résout le problème, un membre de la PSG présent sur les lieux peut temporairement actionner l'aiguillage à l'aide d'une manivelle de secours et y placer un dispositif de fixation mécanique. Les trains immobilisés

suite au dérangement peuvent alors poursuivre leur trajet.

Qu'est-ce qui pourrait encore être optimisé ?

'Ce qui, selon moi, peut encore être amélioré dans le fonctionnement de la PSG, ce sont les véhicules. Ceux dont nous disposons actuellement sont beaux et même équipés d'un bureau, mais ils sont lourds. C'est particulièrement problématique sur les plus petites routes que nous devons tout de même souvent emprunter. Il nous arrive même de nous retrouver bloqués. Etant donné qu'à la PSG nous nous déplaçons seuls, il n'y a souvent pas d'autre solution que de ranger le véhicule sur le bas-côté et d'effectuer le reste du trajet à pied. Je suis alors parfois dépassée à toute allure par des jeeps des services de secours. Un véhicule 4x4 nous permettrait d'éviter de tels problèmes. Cela pourrait bénéficier aussi à la ponctualité.'

ponctualité



Philip Everaert,
ROR Région Bruges

Cet article clôture notre série consacrée aux métiers SNCB. Cette fois, c'est le ROR, soit le régulateur opérations région, qui est mis à l'honneur. Comment peut-il contribuer à améliorer la ponctualité des trains ? Nous nous sommes entretenus avec Guy Deklerck, chef opérations de la région Bruges.

PROACTIVITÉ POUR des trains plus ponctuels

Il y a quelques années, SNCB Mobility a constaté qu'en cas de perturbation du trafic ferroviaire, la communication se déroulait de manière fort chaotique. C'est pourquoi la fonction de ROR a été créée en 2010. Dans sa région, chaque ROR est l'interlocuteur local pour tout ce qui concerne les activités de transport de la SNCB. Les ROR sont joignables 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Les mains et les yeux du RDV

'En bref, on pourrait dire qu'un ROR exécute les décisions du RDV sur le terrain', explique Guy Declerck. 'En cas de perturbation du trafic, le RDV peut, par exemple, décider d'affrêter des bus. C'est alors le ROR qui va contacter De Lijn ou d'autres compagnies de bus à ce propos. Ou le RDV peut décider qu'une automotrice doit être enlevée d'un train à Bruges. Le ROR exécute alors cette décision: il trouve un agent du triage, un conducteur de train, etc. A vrai dire, nous sommes les mains du RDV sur le terrain.'

Mais le ROR peut aussi suggérer des mesures au RDV. 'Lorsque par exemple, nous

constatons qu'à Bruges, de nombreux voyageurs prennent le départ le matin en direction de la côte, nous pouvons proposer au RDV de prévoir des renforcements supplémentaires pour le retour du soir.'

Proactif

Le ROR peut également jouer un rôle primordial dans la ponctualité des trains. Grâce à son expérience et à ses connaissances du service des trains dans sa région, il peut anticiper les problèmes et intervenir à temps. 'Nous suivons par exemple de près les premiers départs des trains. En cas de problème (technique ou autre), nous pouvons encore essayer de trouver une solution, en concertation avec d'autres services. Autre exemple, lorsqu'un sous-chef de gare constate qu'un train circule avec une composition réduite, il nous en avertit immédiatement. Nous relayons alors cette information à la cabine de signalisation d'Infrabel qui, à son tour, prévient toutes les gares de cette ligne. Cette composition réduite peut ainsi être annoncée à l'avance dans ces gares. Et nous évitons dès lors un mouvement inutile de voyageurs et le retard qu'il implique.'

Grâce à son expérience et à ses connaissances du service des trains dans sa région, le ROR peut anticiper les problèmes et intervenir à temps.

Infos

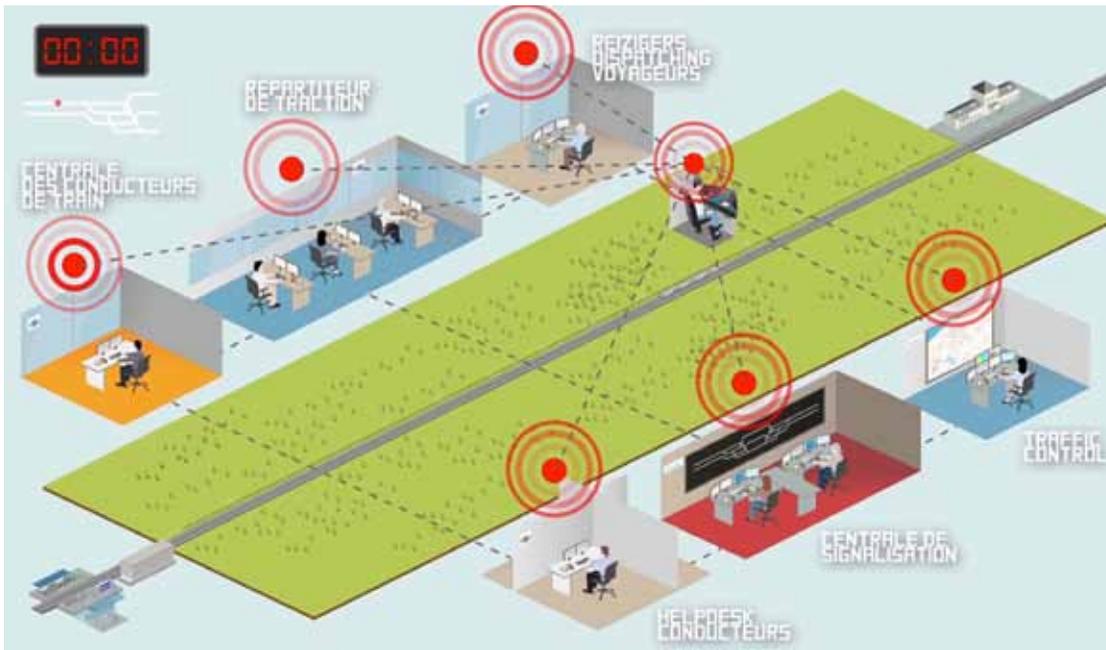
'Enfin, nous diffusons également toutes les informations importantes dans notre région. Si par exemple, un train en direction de Knokke est limité à Bruges, nous transmettons cette information à tous les sous-chefs de gare concernés, aux agents des guichets, ainsi qu'aux personnes qui travaillent éventuellement aux stands d'information mobiles. En cas d'incident grave ou de situation de crise, le ROR constitue le centre de crise de la région. Ainsi, il assure, par exemple, la coordination de l'évacuation des voyageurs d'un train défectueux ou fournit de l'eau et des en-cas aux voyageurs en détresse en cas de forte chaleur.'

Le carré de communication est le suivant en cas de perturbation du trafic ferroviaire:



Guy Deklerck, chef opérations Région Bruges

ponctualité



UNE IMAGE VAUT MILLE MOTS

Ponctuels ensemble

La nouvelle campagne de communication sur la ponctualité débutera cet automne. Plusieurs films d'animation ont été réalisés, mettant en évidence l'importance d'une bonne collaboration.

Les retards de train sont un mal tenace. 'Comment est-ce possible?', se demandent les voyageurs. Il n'est guère nécessaire de travailler longtemps au chemin de fer pour se rendre compte qu'il n'y pas d'explication univoque à ce problème. De nombreux facteurs peuvent influencer le trajet d'un train:

- des facteurs externes (le temps, les vols de câbles...)
- l'entretien du matériel et de l'infrastructure
- Les travaux sur la voie
- La densité du réseau
- ...

De plus, de nombreuses personnes doivent collaborer pour faire circuler un train en toute

Une bonne collaboration entre les membres du personnel est d'un intérêt crucial.

sécurité d'une gare à l'autre. Une bonne collaboration entre les membres du personnel est donc d'un intérêt crucial. Mais, savons-nous réellement ce que fait la personne avec laquelle nous collaborons ?

Communication interne sur la ponctualité

L'année dernière, une première campagne de communication visait à encourager les collaborateurs à faire leur travail le mieux possible et à agir de manière proactive là où c'est possible.

Une deuxième campagne de communication débutera sous peu. Cette année, elle mettra principalement l'accent sur la collaboration. Infrabel et la SNCB ont développé plusieurs scénarios différents tirés de situations typiques pouvant causer des retards. Ces scénarios nécessitent toujours l'intervention de diverses équipes afin de résoudre au mieux le problème. Ils montrent chaque fois la complexité du problème et comment un bon échange d'informations peut limiter les retards.

Les films seront mis à disposition sur l'intranet pour les formations chez Infrabel et à la SNCB.

Bon visionnage! ■

A Anvers-Central, le local du répartiteur CT, qui régule le réseau de caténaires, a été rénové de fond en comble. Ce qui ne fut pas une sinécure, car c'est un lieu de passage de jour comme de nuit. Mais le résultat est là, avec notamment un nouveau tableau de contrôle optique aussi grand qu'une petite salle de bal..



Steven Van Hoef et Koen Van Lancker

LIFTING

Un tableau aussi grand QU'UNE SALLE DE BAL

Sur le tableau de contrôle, l'équipe Infrabel peut visualiser toutes les lignes de chemin de fer électrifiées du district Nord-Est. Avec ses 56 m², le précédent tableau n'était déjà pas rien. 'Mais il était malgré tout trop petit', dit en riant Koen Van Lancker, ingénieur-architecte à la SNCB-Holding. 'Il faut dire que différentes lignes ferroviaires sont venues s'y ajouter. Maintenant, le tableau mesure 14 mètres sur 5,5 mètres'. Un tableau aussi grand qu'une petite salle de bal, donc.

Plafond d'origine

Bien qu'un lifting se soit imposé, les travaux n'ont pas été une sinécure. 'Du fait qu'il y passe des gens en permanence, on ne peut pas procéder juste comme cela à des travaux de rénovation',

'Le lieu étant occupé de jour comme de nuit, on ne peut donc pas procéder juste comme cela à des travaux de rénovation.'

Steven Van Hoef et
Koen Van Lancker

déclare l'ingénieur Steven Van Hoef. 'Il a fallu dégrader l'ensemble, car les fenêtres devaient recevoir du double vitrage. Le moment était donc bien choisi.' Steven a contacté l'équipe de Stations. Ils ont retroussé leurs manches.

Les répartiteurs CT ont déménagé temporairement. L'équipe de Koen Van Lancker a alors investi les lieux, en respectant l'architecture d'origine. 'Ainsi, nous avons enlevé un faux plafond, et on peut à présent voir l'original, qui date de 1905.'

Des aspects complexes

Il a également été tenu compte d'aspects ergonomiques et durables. Ainsi, la climatisation a été adaptée, et l'éclairage modernisé. In fine, Steven Van Hoef et Koen Van Lancker sont satisfaits. 'C'était un boulot complexe. Mais les gens qui y travaillent au quotidien sont très fiers.' ■

Le réseau de caténaires et leur alimentation électrique est régulé chez Infrabel par 5 répartiteurs CT à Bruxelles, Anvers, Gand, Namur et Mons. Ces répartiteurs ont le contrôle d'un millier d'interrupteurs grâce auxquels ils commandent la tension des sous-stations vers les caténaires. En outre, ils mettent les caténaires hors tension en cas de travaux et interviennent en cas de dérangements ou d'incidents. Et bien entendu, la sécurité reste quoi qu'il arrive l'élément central !

Bascoup: 100 ANS DE



Entre évolutions techniques et technologiques, l'atelier a beaucoup changé en 100 ans...

Situé dans la région du centre, à mi-chemin entre Charleroi et La Louvière, l'atelier de Bascoup est encore aujourd'hui le seul fabricant belge d'appareils de voie pour le Groupe SNCB. Ce gigantesque complexe s'étend sur une superficie totale de 20 hectares.

Petit flash-back...

1910... Les Chemins de Fer de l'Etat décident de construire un grand dépôt-magasin à proximité des usines productrices, pour centraliser les fournitures de matériel de voie. On choisit alors Bascoup car, en plus de la proximité avec de nombreuses industries, les terrains y sont bon marché, et la gare charbonnière adjacente offre déjà une ouverture sur le monde ferroviaire, grâce à ses nombreuses voies de manœuvre et de garage.

1912: Le dépôt entre en activité. Pendant la guerre 14-18, les Allemands y occupent des prisonniers russes, d'où son surnom de 'Camp des Russes', qui lui restera d'ailleurs longtemps associé.

En 1925, le dépôt de Bascoup devient un atelier de récupération et de remaniage des



pièces constitutives des appareils de voie.

Suite à cette reconversion réussie, l'atelier n'a cessé d'évoluer et de s'agrandir, se dotant au fil des ans de matériel de pointe.

Un atelier respectueux de l'environnement

Au cours de cette évolution, l'atelier a fait face à de nombreux défis. Depuis 1998, l'environnement s'est invité à l'atelier de Bascoup, avec la création du service Environnement, notamment en charge du renouvellement du permis d'exploitation, de la mise en conformité de l'atelier, et de la gestion des déchets. Ceci en répondant à de nombreuses normes, tantôt imposées par le permis d'exploitation, tantôt par les lois et décrets du gouvernement. Pour aller encore plus loin dans le domaine, l'atelier

Le 7 octobre dernier, Infrabel ouvrait ses portes à l'occasion de la Journée Découverte Entreprises, mais c'était aussi l'occasion de fêter les 100 ans de l'atelier de Bascoup. Connect vous emmène faire un saut dans le temps...

L'atelier n'a cessé d'évoluer et de s'agrandir, se dotant au fil des ans de matériel de pointe.

de Bascoup s'est d'ailleurs engagé dans la démarche environnementale ISO 14001 depuis 2004 !

Et aujourd'hui ?

'Pour mener sa mission à bien, notre atelier dispose de moyens modernes de production (fours, presses, cabines de sablage, poste de soudage...), et de stockage (grues, élévateurs, portiques de manutention...). Mais bien sûr, au-delà du matériel, la ressource la plus importante pour l'atelier, ce sont les hommes et les femmes, qui, chaque jour, mettent leur savoir-faire au service de la qualité de nos produits !', explique fièrement Frédéric Delille, responsable de l'atelier. L'atelier de Bascoup occupe ainsi 227 personnes, issues de 44 filières de qualifications différentes.

'Ces métiers exigent un savoir-faire technique considérable, pas à la portée de tout un chacun, c'est pourquoi nous essayons de mettre constamment l'accent sur la notion de transmission de connaissances entre les 'anciens' et nos

SAVOIR... FER !

Elodie Wiame et les autres de sa génération incarnent fièrement la relève de Bascoup.



Les 4 missions spécifiques de Bascoup:

- La fabrication des pièces constitutives de nos appareils de voie (aiguilles, cœurs...).
- Le montage complet des appareils de voie (aiguillages).
- La fabrication d'éléments métalliques divers pour l'entretien, le renouvellement et l'extension de capacité du réseau ferroviaire.
- La mise en magasin et l'expédition de ces composants.



De nombreuses générations de cheminots se sont déjà succédées à Bascoup depuis 1912.



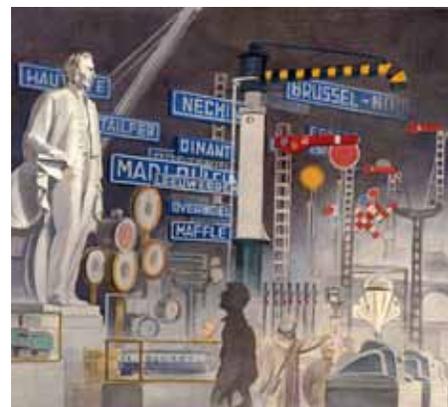
Bascoup et le rail: une histoire d'amour déjà centenaire !

nouveaux arrivants, pour qui nous mettons tout en œuvre afin qu'ils et elles se sentent bien chez nous', ajoute Frédéric Delille.

Récemment engagée, Elodie Wiame fait partie de cette nouvelle génération qui découvre petit à petit toutes les facettes techniques de l'atelier de Bascoup. Elle insiste également sur les bienfaits de la modernisation de l'atelier: 'Je pense qu'il y a 100 ans de cela, on n'aurait jamais vu une femme à Bascoup, le travail était beaucoup plus dur.

Aujourd'hui, grâce aux machines, aux aimants, etc., on nous facilite beaucoup le travail et tout est fait pour que nous soyons bien encadrés dès notre arrivée'.

L'avenir semble assuré pour cet atelier, qui fait partie de l'histoire ferroviaire de notre pays. Cet endroit atypique fait toujours la fierté des collègues qui y travaillent, collègues dont les carnets de commandes sont déjà remplis pour les 2 à 3 années à venir...



Illustrations de François Schuiten

C'EST PARTI POUR

Train World, le futur Musée des Chemins de fer, ouvrira ses portes en 2014 à Schaerbeek. Le coup d'envoi des travaux a été donné le 14 septembre dernier.

Train World, le nouveau Musée des Chemins de fer, prendra ses quartiers fin 2014 sur le site de la gare de Schaerbeek. Toutes les formalités ayant été obtenues (permis de bâtir, etc.), on peut maintenant lancer les travaux. C'est pourquoi, le 14 septembre dernier, une stèle dévoilant le logo du futur complexe a été officiellement inaugurée sur le site. Cette œuvre fera ensuite partie intégrante de Train World.

La SNCB-Holding a ensuite convié les riverains, le dimanche 16 septembre, à un petit-déjeuner qui s'est tenu sur le site même du futur musée. Histoire de fédérer les habitants à ce nouvel espace qui fera partie intégrante de la vie socio-culturelle de la commune.

La vocation de Train World

Alors que de nombreux pays européens ont leur Musée des Chemins de fer, notre pays n'en disposait toujours pas à proprement parler (nous disposions quand même d'une collection

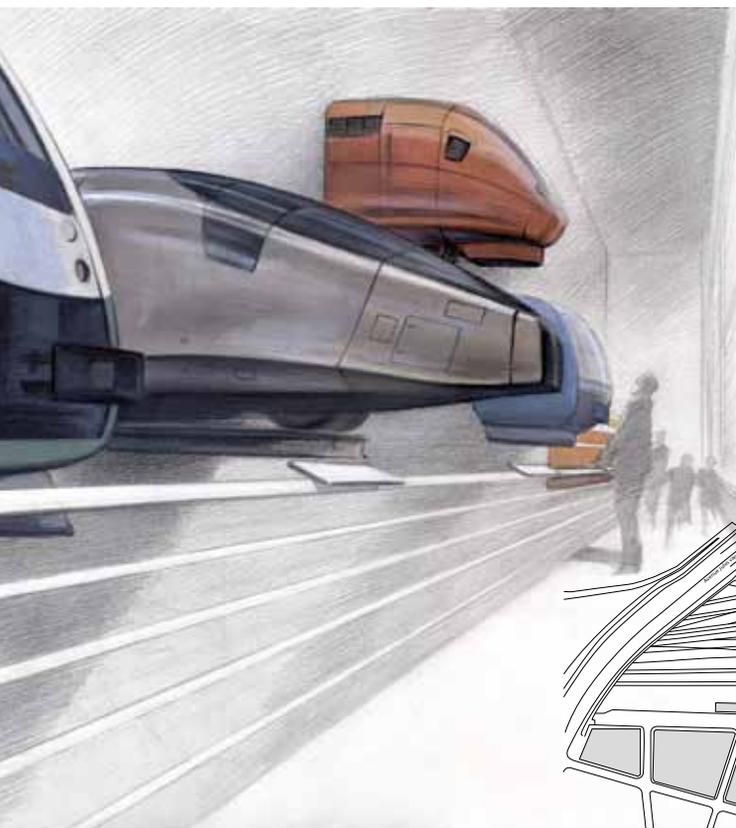
"Train World" sera consacré à la mobilité ferroviaire d'hier, d'aujourd'hui et de demain.

dans un espace en gare de Bruxelles-Nord). Pourtant le patrimoine ferroviaire belge est d'une richesse méconnue et inexploitée. La SNCB-Holding conserve du matériel roulant historique. A quoi il faut ajouter des films historiques, des maquettes de trains et de gares, une banque d'images riche de quelque 100.000 clichés et d'autres objets témoins de notre histoire ferroviaire. Ces collections sont actuellement dispersées sur 5 sites sur le réseau belge sans être réellement mises en valeur. S'est imposée alors la nécessité de proposer au public un espace muséal rassembleur et novateur, sur un seul site facile d'accès. Sans compter que, sur le plan financier, on y gagne à tout centraliser, afin que le nouveau musée puisse fonctionner en maîtrisant les coûts.

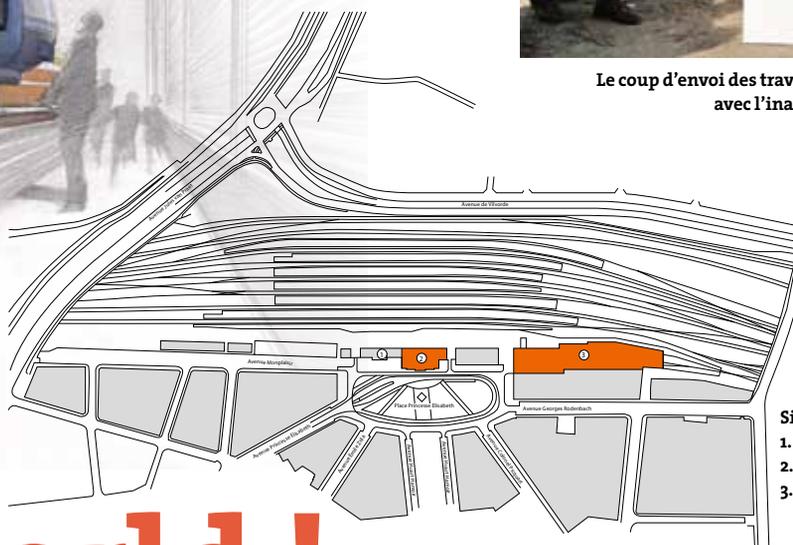
"Train World" sera consacré à la mobilité ferroviaire d'hier, d'aujourd'hui et de demain. Il mettra ainsi en lumière le rôle prépondérant du rail dans la vie sociale belge. Il aura à la fois une vocation éducative, culturelle, scientifique et intellectuelle. Et sa conception suscitera l'intérêt d'un public large et varié. En effet, le site servira en



Train World



Le coup d'envoi des travaux a été donné le 14 septembre avec l'inauguration d'une stèle sur le site



Site de la gare de Schaarbeek:
1. Le bâtiment de gare de 1887
2. Le bâtiment de gare de 1913
3. Le nouveau bâtiment du musée

Train World !

même temps de point d'info central pour qui-conque a des questions sur l'univers ferroviaire. Par exemple, si on veut en savoir plus sur les systèmes de sécurité en vigueur, ou obtenir des informations sur nos nouveaux projets d'envergure, Train World aura réponse à tout.

Un site prestigieux

Le nouveau musée est appelé à devenir un fleuron du Groupe SNCB: un endroit qui fera revivre la magie des chemins de fer, soit une belle manière d'améliorer encore l'image de l'entreprise. Car le Musée est plus que seulement un bâtiment exposant des objets. Ce sera surtout un espace qui témoignera de la fierté qu'on peut retirer d'un monde ferroviaire toujours innovant. On ne peut que constater que les voyageurs délaissent de plus en plus leur voiture au profit du train pour se déplacer de façon rapide, confortable et en harmonie avec l'environnement. Tous ces atouts contribuent, grâce au Musée, à un message fort: prouver que le train est Le moyen de transport du 21ème siècle.

Le site qui accueillera le musée s'y prête idéalement: la gare de Schaarbeek est l'un des hauts lieux de l'architecture ferroviaire belge et épouse intimement le tracé de la toute première ligne de chemin de fer de notre pays. Le Musée prendra en partie place dans le grand hall de la gare actuelle, datant de 1913. Les visiteurs joindront alors par l'arrière du bâtiment le nouvel espace qui sera construit à l'angle de la Place Princesse Elisabeth. Celui-ci constituera l'implantation principale du futur 'Train World'. A terme, Train World pourrait encore s'étendre à d'autres bâtiments du site. L'architecture du nouveau bâtiment revêtera un aspect résolument contemporain en contrepartie de l'architecture 19ème de la gare. Un espace qui allie un aspect industriel (s'inspirant des entrepôts, ateliers...) et un habillage faisant la part belle à l'acier, au verre opaque, formant un cocon.

Promotrice du projet, la SNCB-Holding a confié à sa filiale Eurostation le suivi des travaux. Train World s'affiche d'ores et déjà comme un projet prometteur et dynamisant. Il renforcera encore le rôle des Chemins de fer comme moteur de la mobilité. ■

Une scénographie originale

La scénographie de Train World est confiée à François Schuiten, célèbre artiste dessinateur belge, et à ExpoDuo. Le visiteur sera plongé au travers de mises en scènes captivantes, à la fois contemporaines et oniriques.... Nous vous en reparlerons dans une prochaine édition, en compagnie de François Schuiten.



Vous souhaitez recevoir la brochure de présentation de Train World ? Envoyez un petit mail à internal.communication@b-holding.be.

INVENTAIRE DU PATRIMOINE HISTORIQUE

ADLIB REMET **de l'ordre**

Le Groupe SNCB possède un important patrimoine historique réparti entre différents dépôts et musées. La division Patrimoine Historique de la SNCB-Holding utilise désormais un système ingénieux afin de classer cette multitude d'objets.

Greta Verbeurgt, Lisa Maesschalck, Silke Claes

Des képis en passant par les affiches, modèles réduits et véritable matériel roulant: le Groupe SNCB dispose d'une riche collection de patrimoine historique mobilier. En vue de l'ouverture du nouveau musée des chemins de fer 'Train World', il était indispensable d'établir un inventaire complet de ce patrimoine.

'Si vous voulez raconter une histoire dans un musée, vous devez évidemment connaître l'ampleur de la richesse de votre collection', explique Greta Verbeurgt du service Patrimoine historique. 'Et ce n'est pas tout: outre les pièces

qui seront exposées à Train World, nous possédons encore de nombreux objets précieux qui valent la peine d'être vus. Nous avons donc commencé par constituer un inventaire du patrimoine de façon scientifique.'

Bac à fiches

Afin de réaliser ce travail titanesque, deux collaboratrices de la VUB ont été appelées en renfort: l'historienne archiviste Lisa Maesschalck et l'historienne d'art Silke Claes. Deux femmes d'expérience, donc. 'Nous avons commencé par effectuer un comptage par dépôt et une subdivision dans les différentes collections',

'Si vous voulez raconter une histoire dans un musée, vous devez évidemment connaître l'ampleur de la richesse de votre collection.'

Greta Verbeurgt

VOUS RECONNAISSEZ ces différents objets ?

commente Lisa. 'Un classement a été réalisé afin de préciser l'importance de chaque collection. Nous avons également développé un thésaurus et rédigé des directives relatives à l'inventorisation.'

Le programme choisi pour ce faire s'intitule ADLIB. 'Vous pouvez le comparer à un gigantesque bac à fiches', poursuit Lisa. 'Chaque objet possède sa propre fiche reprenant différents onglets qui mentionnent le numéro de l'objet, une photo, une description, la datation et d'autres données de base, mais également les prêts pour des expositions ou les restaurations éventuelles. Il ne s'agit donc pas uniquement d'un programme d'inventorisation, il permet également de gérer la totalité de la collection.'

Bienvenue à tous !

'L'objectif consiste à proposer l'inventaire du patrimoine en ligne au grand public', déclare Silke. 'Ce ne sera pas un catalogue statique; nous voulons faire en sorte que les gens puissent ajouter eux-mêmes des mots-clé et un commentaire et qu'ils se sentent impliqués. Ce site web doit donc être très attrayant et convivial'. ADLIB ressemblera en quelque sorte à un Wikipedia version XXL: bien plus qu'un condensé d'informations sans saveur, il deviendra un support de recherche ultrapractique pour tous ceux qui veulent en savoir plus. Par exemple, l'étudiant qui, dans le cadre d'un travail, cherche des infos sur une rame pourra voir d'un clic à quoi cela correspond, s'il y a des livres publiés à ce sujet, où on peut dénicher des films, et même où il pourra effectivement contempler la rame en question.

Pour l'instant, 90% de la collection du musée a été inventoriée, ce qui représente quelque 10.000 fiches. Place à présent à la collection de photos et de films. Le catalogue en ligne est prévu pour fin 2013. 'C'est un travail de longue haleine, mais qui sera payant', se réjouit Greta. Et vu l'enthousiasme de ces trois dames, nous ne pouvons qu'acquiescer. ■

1



2



3



4



Les réponses figurent au bas de cette page.

■ 1: Un graisseur de condensation. C'est un appareil mécanique qui pompe l'huile vers tous les éléments de la machine qui entrent en contact avec la vapeur brûlante. ■ 2: Ceci est un 'pétard', qui est placé sur la voie lorsqu'il y a des travaux. Quand un train passe sur cet objet, il fait un bruit détonant, de telle sorte que les ouvriers sont prévenus du danger. Et un homme prévenu en vaut deux ! Amusant à savoir: lors du dernier trajet effectué par un conducteur de train qui part à la pension, cet objet est parfois utilisé ! ■ 3: Un kit 'vintage' pour les premiers secours en cas d'accident: harnais pour maintenir le cou et le dos de personnes blessées. ■ 4: Un appareil TELOC utilisé dans le poste de conduite pour enregistrer la vitesse, la distance, la durée des pauses etc... En quelque sorte la boîte noire de la locomotive.



UN FAMILY DAY enchanteur !

Le Capitaine Crochet
ne fait 'même pas peur'
à cette petite fille.





La magie du spectacle était totale.



Les artistes de B-Art exposaient quelques-unes de leurs oeuvres. On pouvait aussi se faire tirer le portrait.



Jannie Haek, CEO SNCB-Holding, a souhaité la bienvenue à ce 4ème Family Day.



Destination Forest à bord d'un train vapeur: voyager avec style !

Après le Boudewijn Seapark, Walibi et Plopsaland, Rail Facilities vous a émerveillé, le samedi 8 septembre à Forest National, avec la première d'un spectacle hors du commun: 'Peter Pan'.

Tout le monde connaît l'histoire de ce garçon qui refusait de grandir et qui livre, dans le Pays Imaginaire, un combat sans merci avec le Capitaine Crochet et ses pirates. Ce conte a déjà été maintes fois raconté et adapté de différentes manières, que ce soit pour le cinéma, la télévision, les jeux vidéo ou des chansons. Mais en représentation 'théâtrale', c'était une première ! Les décors impressionnants, très réalistes et le beau jeu d'acteurs ont fasciné petits et grands. De très nombreux collaborateurs du Groupe, accompagnés de leur famille et amis, ont assisté au spectacle. Et il n'y avait pas que le spectacle; les nombreuses animations ont divertis les petits comme les grands. En conclusion: une super chouette journée ! ■

Le Groupe SNCB œuvre quotidiennement pour plus de durabilité. Et les efforts portent leurs fruits: sur bien des plans, nous réalisons des scores sans cesse meilleurs, même s'il reste encore du pain sur la planche. C'est ce qui ressort du dernier rapport durabilité qui vient d'être mis en ligne.



RAPPORT DURABILITÉ: LE NOUVEAU SITE WEB EST EN LIGNE

LE TRAIN POUR **une mobili**

Depuis 2009, le Groupe SNCB publie un rapport durabilité reprenant un bilan annuel. L'an passé, le rapport avait été publié pour la première fois sous la forme d'un site web: www.rail-durabilite.be.

Ce qui ressort du dernier rapport, c'est que les efforts fournis portent leurs fruits (voir encadré). Nous allons dans la bonne direction grâce notamment à la féminisation du personnel et à la baisse de la consommation de chauffage.

Beaucoup de choses sont toutefois encore perfectibles, notamment au niveau de la satisfaction de la clientèle.

Plus que de l'écologie...

La durabilité comme objectif est un principe de base d'une entreprise responsable. Une entreprise doit veiller à ce que les générations futures puissent subvenir à leurs besoins.

On parle d'entreprise

durable lorsque la société tend vers un équilibre entre les intérêts économiques, écologiques et sociaux.

Le rapport durabilité constitue un moyen pour pouvoir communiquer en toute transparence. On y trouve des chiffres parlants, au-delà de l'aspect purement financier, et il représente ainsi un outil important de sensibilisation.

La durabilité, c'est bien plus que de l'écologie. Le Groupe SNCB est ainsi tenu de veiller à offrir un service sûr, ponctuel et confortable dans les





té durable

trains et dans les gares, et à atteindre un équilibre financier. Un autre point crucial réside dans une politique du personnel qui tient compte de la diversité, veille à ce que les recrutements nécessaires aient lieu à temps, à ce que le transfert de connaissances soit fluide et à l'utilisation optimale des talents des collaborateurs.

Le Groupe veille aussi à la réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement. Consommation d'énergie des trains, bâtiments et installations, bruit causé par les trains, assainissement du sol, consommation d'eau, biodiversité,.... il ne s'agit là que de quelques aspects sur lesquels le groupe ferroviaire se penche jour après jour.

En tout cas, pour cette année, les choses se présentent plutôt bien: en 2012, on a pour la première fois réussi à mettre un frein important à l'augmentation de la consommation d'électricité. ■

Site internet Durabilité

Envie d'en savoir davantage sur tous les aspects de la thématique durabilité au sein du Groupe ? Ou sur l'approche et les projets de notre entreprise ? Dans ce cas, surfez sans plus tarder sur www.rail-durabilite.be. Le site internet a été entièrement relooké et vous y découvrirez de nombreux témoignages sympas de collègues qui démontrent les efforts du Groupe en matière de durabilité.

Bonne lecture !

Les objets perdus à bord des trains qui ne sont pas réclamés dans un délai de 50 jours sont transmis aux Petits Riens.

Quelques faits et chiffres

Rôle social

- Chaque année, quelque 40.000 objets sont oubliés dans les trains. Depuis 2011, tous les objets non réclamés après 50 jours sont confiés à l'entreprise d'économie sociale Les Petits Riens.

Qualité: information au client

- En 2011, la satisfaction clientèle générale a accusé un recul en affichant un score de 6,28 sur 10 (contre 6,41 sur 10 en 2010). Un accès rapide aux informations de voyage et de train correctes est primordial pour la satisfaction/insatisfaction de la clientèle.

Emploi

- Fin 2011, le Groupe SNCB comptait 4.075 agents féminins = 11% de l'effectif total.
- Quelque 20% des nouveaux collègues recrutés sont des femmes.

Emission de CO₂ et environnement

- 97% des émissions de CO₂ observées dans le secteur du transport proviennent du trafic routier.
- Le rail réalise 7% du transport de voyageurs et 10% du transport de marchandises, mais n'est responsable que de 1,3% des émissions de CO₂ provoquées par les modes de transport. Le voyageur en train est donc bien moins polluant en CO₂.
- Le problème de la pollution de l'eau dans nos ateliers est attaqué en profondeur: L'AT Hasselt a développé son propre système d'épuration par l'aménagement d'une roselière. L'eau fortement polluée utilisée pour l'entretien et le trainwash ne pouvait plus être déversée directement dans l'égout. Mais grâce à la roselière, l'eau pourrait même à nouveau être bue !
- Le premier train à l'énergie solaire est une primeur européenne: sur la LGV 4 reliant Bruxelles à Amsterdam, les 16.000 panneaux photovoltaïques installés sur la toiture du 'Tunnel solaire' (à hauteur de Brasschaat/Schoten) assurent une production de 3,3 GWh. Cette énergie verte fait circuler nos trains classiques et à grande vitesse et fournit le courant nécessaire à la liaison Nord-Sud d'Anvers.

A
GAGNER !



L'hiver est à nos portes et, avec lui, le moment de revoir toute sa garde-robe. On range définitivement les tops et les shorts et à nous les pulls bien chauds ! Et parce que la chasse aux chouettes vêtements d'hiver ne fait pas toujours l'affaire de notre compte en banque, Connect et Rail Facilities vous offrent la possibilité de gagner des bons d'achat chez E5-Mode.

Les chaînes de magasins E5-Mode regorgent d'articles pour tous les styles, classique, trendy, casual, glamour.

Des bons d'achat pour *e5 mode*



Tentez votre chance

de gagner des bons d'achat pour E5-Mode: d'une valeur de 400 euros pour le 1er gagnant, d'une valeur de 200 euros pour les 2ème et 3ème gagnants et d'une valeur de 160 euros pour les 4ème, 5ème et 6ème gagnants

Comment ? En répondant correctement à la question suivante:

Combien de points de vente compte E5-Mode dans notre pays ?

70 80 90

Envoyez le bon dûment complété au plus tard pour le 20 novembre 2012 à:

CONNECT
Concours E5-Mode
H-CO.001 Section 26/2

Vous n'avez pas gagné ? Pas de souci... Grâce au partenariat entre Rail Facilities et E5-Mode, vous bénéficiez en permanence d'une réduction de 10 % sur la collection complète. Comment faire pour en profiter ? Avant de vous rendre en magasin, procurez-vous chez Rail Facilities des chèques-achat au prix unitaire de 18 euros. Ils vaudront 20 euros chez E5-Mode.

Nom

.....

Prénom

.....

Adresse administrative

.....

.....

Numéro d'identification

.....

E-mail

.....

Bonne chance!