

# time to



**RESPONSABILITÉ**

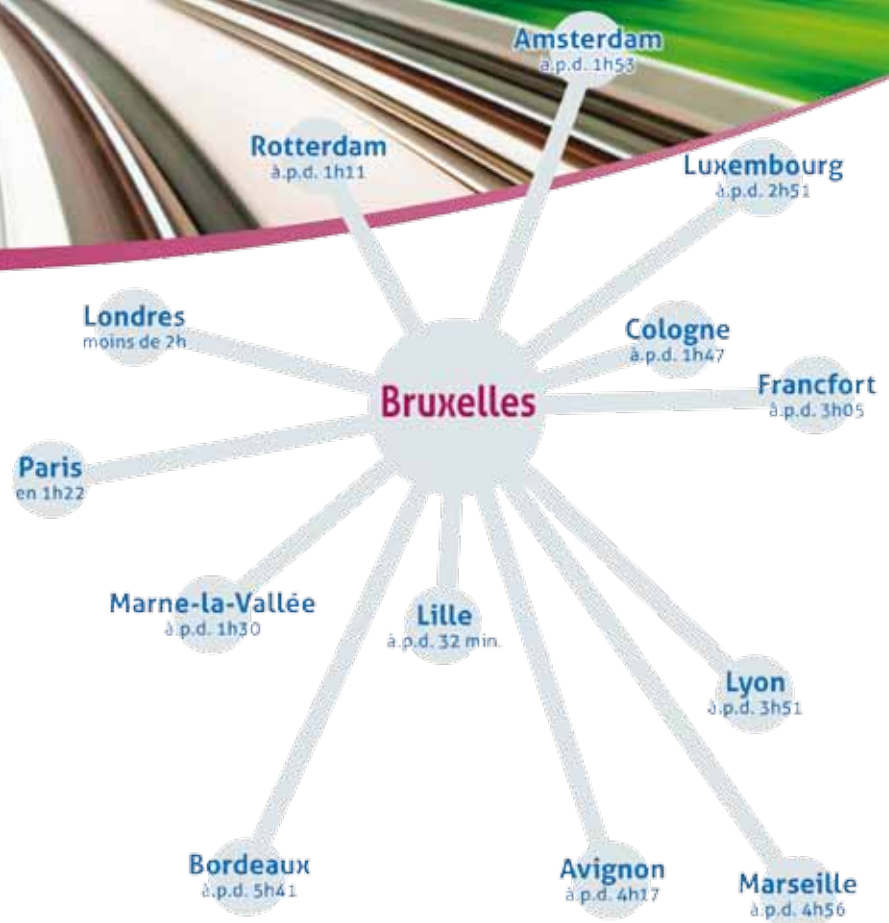
La SNCB à l'aide de Child Focus

**DOSSIER**

Atelier d'entretien  
TGV de Forest

## SNCB EUROPE PRÊTE À AFFRONTER LA CONCURRENCE

# En un éclair à travers toute l'Europe dans un confort absolu



[www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com)



Contact Center SNCB Europe  
> 070 79 79 79 (€ 0,30/min)



Gares SNCB avec  
offre internationale



Agences de voyages agréées



THALYS



TGV

ICE IC

Meilleur temps de parcours au départ de Bruxelles-Midi

**B** SNCB  
Europe

Pour la SNCB, la fin de l'année 2010 ne fut pas une occasion de sabrer le champagne. Après la catastrophe ferroviaire de Buizingen, notre entreprise a défrayé la chronique mois après mois : plan d'assainissement financier à la suite des résultats liés à la crise de 2009, grèves dues à l'incertitude dans le secteur du fret, tensions au sein du Groupe SNCB, questions sur la sécurité et enfin, baisse de la ponctualité.

En cette même fin d'année, nous avons également admis que les affaires ne fonctionnaient pas comme elles le devraient. **Dans une brochure distribuée en 100 000 exemplaires dans les gares, nous remercions nos clients pour leur compréhension et leur confiance.** Nous expliquons quels sont les problèmes et comment nous allons y remédier. Nous ne donnons pas de faux espoirs : certains points demanderont du temps.

Nous ne pouvons pas régler les problèmes de ponctualité des trains d'un coup de baguette magique. Les problèmes sont complexes et de nombreuses solutions ne fourniront des résultats visibles que sur une période plus longue. Toutefois, nous ne restons pas les bras croisés. **Les collaborateurs de la SNCB ne sont pas subitement devenus moins compétents ou moins motivés qu'il y a quelques années.**

**Par contre, depuis les années 90 nous sommes confrontés à des problèmes structurels, qui démarrent aujourd'hui des solutions structurelles.**

Le monde du chemin de fer est un peu plus compliqué qu'il y a 10 ans, lors de ce qu'on peut qualifier de véritable renaissance ferroviaire. En peu de temps, les liaisons à grande vitesse ont redessiné la carte de l'Europe. Dans bon nombre de pays, le train a connu et connaît un succès inouï. La Belgique compte parmi le peloton de tête. **Mais ces dernières années, nous connaissons aussi le revers de la médaille : sur un réseau saturé, les légers incidents sont souvent lourds de conséquences.** Les médias et la politique se jettent avidement sur chaque événement, ce qui donne l'impression que plus rien ne fonctionne correctement.

Ceux qui se sont intéressés à la situation chez nos voisins à la fin de l'année y ont vu un tableau similaire : les NS ont subi les railleries du parlement après un service hivernal très perturbé, le patron de la SNCF Guillaume Pépy a pour ainsi dire été prié de démissionner après plusieurs incidents majeurs. En été, la DB était déjà sermonnée dans les médias en raison de problèmes d'air conditionné.

Ce malaise généralisé ternit le réel bond en avant de ces dernières années : les chemins de fer sont entrés dans le 21e siècle telle la figure de proue d'une société nouvelle. **Nous vaincrons les difficultés liées à la croissance auxquelles nous sommes confrontés ainsi que l'incertitude associée à la transition vers de nouvelles structures dans un environnement libéralisé. La volonté et le talent y sont.**



Marc Descheemaeker  
Administrateur délégué



# 04

> SOMMAIRE

## > Engagement

06 > **REGARDS** Koen Broos

10 > **HORIZON** SNCB Europe prête à affronter la concurrence

14 > **RESPONSABILITÉ** SOS Planet

## > Action

16 > **INFOS EXPRESS**

20 > **DOSSIER** Atelier d'entretien TGV de Forest

24 > **NATIONAL - INTERNATIONAL**

26 > **FRET** Lancement de SNCB Logistics SA

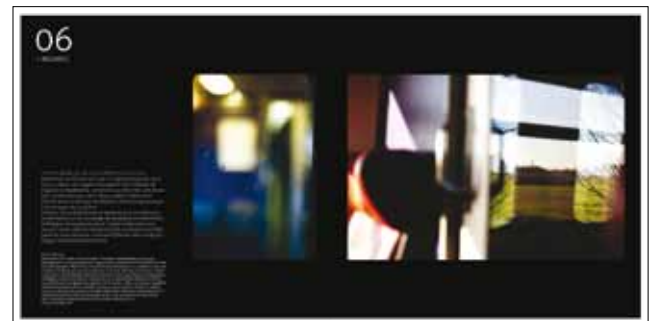
## > En coulisse

30 > **TRAVAIL D'EXPERT** Team agences de voyages

32 > **UNE JOURNÉE AVEC** Press & PR Jan Bleyenbergh

34 > **UN JOUR À LA SNCB** Le train bleu de la Sabena

35 > **MON TRAIN À MOI** Dirk Dom



**10**  
L'ÉCONOMIE

## SNCB EUROPE PRÊTE À AFFRONTER LA CONCURRENCE



Depuis le 1er janvier, SNCB et Eurostar ont officiellement commencé à commercier ensemble. Les usagers de la ligne Bruxelles-Amsterdam ont ainsi pu bénéficier d'un service amélioré. Les deux compagnies ont également mis en place un nouveau tarif de voyage, plus compétitif que celui des autres compagnies européennes. Cette alliance permet de mieux répondre aux besoins des voyageurs et de renforcer la compétitivité de la SNCB face à la concurrence internationale.

**Philippe Vanhoye**, directeur général de SNCB, a déclaré : « Cette collaboration nous permet de proposer un service de qualité et de répondre plus efficacement aux attentes de nos clients. Nous sommes fiers de travailler avec Eurostar pour offrir une expérience de voyage améliorée à nos passagers ».

**Dirk De Maessene**, directeur général de Eurostar, a ajouté : « Cette alliance renforce notre position en tant que leader européen des services ferroviaires à grande vitesse. Nous sommes convaincus que cette collaboration nous permettra de continuer à améliorer nos services et de répondre aux besoins de nos clients ».

**Philippe Vanhoye**

**15**  
L'ÉCONOMIE

## Les usagers du train lisent plus que la moyenne




Les usagers du train lisent plus que la moyenne. Selon une étude menée par la SNCB, les voyageurs en train passent en moyenne plus de temps à lire que les autres personnes. Cette habitude est liée à la durée des trajets et à la tranquillité de l'environnement ferroviaire. Les livres les plus lus sont principalement des romans et des ouvrages de non-fiction.

**Christophe Kesteven**, directeur général de la SNCB, a déclaré : « Cette étude démontre que le train est un lieu idéal pour la lecture. Nous sommes fiers de proposer un service de qualité et de répondre aux besoins de nos clients. Nous allons continuer à améliorer nos services et à offrir une expérience de voyage améliorée à nos passagers ».

**Christophe Kesteven**

**24**  
L'ÉCONOMIE

## TRAVAILLEZ EN BÊTE WIKI VOYAGETRAFLIEEM



Le lancement de l'application Wiki Voyagetravleem permet aux voyageurs de réserver leurs billets de train en ligne. Cette application est disponible sur les plateformes Android et iOS. Elle offre une interface intuitive et permet de consulter les horaires, les tarifs et de réserver facilement. Cette initiative vise à améliorer l'expérience utilisateur et à faciliter l'accès aux services ferroviaires.

**Philippe Vanhoye**, directeur général de la SNCB, a déclaré : « Cette application est un outil précieux pour nos voyageurs. Elle leur permet de réserver leurs billets de train en ligne et de consulter les horaires et les tarifs facilement. Nous sommes fiers de proposer un service de qualité et de répondre aux besoins de nos clients ».

**Philippe Vanhoye**

**27**  
L'ÉCONOMIE

## LANCEMENT DE SNCB LOGISTICS SA



Le lancement de SNCB Logistics SA marque le début d'une nouvelle ère pour la SNCB. Cette entité est chargée de développer et de gérer les services logistiques ferroviaires. Elle offrira des solutions innovantes et compétitives pour les entreprises. Cette initiative vise à renforcer la compétitivité de la SNCB et à répondre aux besoins de ses clients.

**Philippe Vanhoye**, directeur général de la SNCB, a déclaré : « Le lancement de SNCB Logistics SA est une étape importante dans notre stratégie. Nous sommes fiers de proposer des services logistiques de qualité et de répondre aux besoins de nos clients. Nous allons continuer à améliorer nos services et à offrir une expérience de voyage améliorée à nos passagers ».

**Philippe Vanhoye**

**33**  
L'ÉCONOMIE

## PRESS & PR EUROPE



Cette page présente une série de photos et de textes relatifs à l'actualité de la SNCB. Elle met en avant les initiatives de la SNCB en matière de communication et de relations publiques. Les images illustrent des moments clés, tels que des conférences de presse, des rencontres avec des clients et des collaborateurs. Ces actions visent à renforcer la visibilité de la SNCB et à améliorer son image.

**Philippe Vanhoye**, directeur général de la SNCB, a déclaré : « Ces initiatives de communication et de relations publiques sont essentielles pour nous permettre de mieux répondre aux besoins de nos clients et de renforcer notre compétitivité. Nous sommes fiers de proposer un service de qualité et de répondre aux besoins de nos clients ».

**Philippe Vanhoye**

**34**  
L'ÉCONOMIE

## Dirk Dom



Cette page présente un portrait de Dirk Dom, directeur général de la SNCB. Elle met en avant ses réalisations et ses perspectives pour l'avenir de la SNCB. Dirk Dom a déclaré que la SNCB continuera à améliorer ses services et à répondre aux besoins de ses clients. Il a également souligné l'importance de la collaboration et de l'innovation pour renforcer la compétitivité de la SNCB.

**Dirk Dom**

# 06

> REGARDS

## LE TRAIN BENELUX : UN RÉVÉLATEUR DE COULEURS

Koen Broos porte bien son nom. Le regard qu'il porte sur la vie, les objets, les images est empreint d'un mélange de fragilité et d'éphémère, comme si vous cherchiez une chose qui n'existe déjà plus. Koen Broos sublime l'objet et le transforme en sujet pour en dévoiler l'émotion qui échappe à notre regard au quotidien.

A travers son œil passionné et perspicace, le train Benelux se transforme en un voyage de perception, d'expérience esthétique. On essaye de saisir l'insaisissable mais c'est voué à l'échec. Dans le monde de Koen, le moment est déjà passé et ce qui en reste, n'est que l'écho de cette image qui frappe immédiatement la rétine.

### Koen Broos

Koen Broos est né en 1972 et a déjà 12 années d'expérience en tant que photographe. Il travaille pour des organisations diverses et des théâtres. En tant que photographe officiel de la maison Anvers Toneelhuis, il a collaboré avec des metteurs en scène tels que Guy Cassiers, Sidi Larbi, Olympic dramatique, Wayn Traub, Lotte Van De Berg et Benjamin Verdonck. Ainsi que d'autres compagnies de théâtre comme Inne Goris/ Lod, De Koe et le Koninklijke Vlaamse Schouwburg (KVS) qui font également appel à lui. En juillet 2005, une photo est publiée dans le recueil Drie Zusters de Bart Moeyarts. Au printemps 2007, il a réalisé une série de portraits pour le livre Willy Salwinski (Homarus). L'été dernier, il a exposé les photos issues de sa collaboration avec le metteur en scène Inne Goris. Les photos apparaissent dans le cahier koen broos / 3.

[www.koenbroos.be](http://www.koenbroos.be)











# 10

> HORIZON

## SNCB EUROPE PRÊTE À AFFRONTER LA CONCURRENCE



Depuis le 1er janvier 2010, le marché du trafic ferroviaire international est entièrement libéralisé. Un vrai défi pour SNCB Europe, qui est une activité commerciale au sein de la SNCB, et qui par là ne bénéficie pas de subsides de l'Etat. Ces dernières années, SNCB Europe a généré un EBITDA positif, mais en 2009, elle a été frappée de plein fouet par la crise économique et a plongé dans le rouge. Entre-temps, un an a passé et SNCB Europe a travaillé dur à la fois pour se préparer à la concurrence tout en améliorant ses résultats. Rétrospective et perspectives d'avenir avec le directeur général Michel Jadot.

L'année 2010 a été influencée par de nombreux facteurs externes.

Le premier trimestre a mal commencé : après la catastrophe ferroviaire de Buizingen, le trafic international sur la liaison avec la France est resté entièrement à l'arrêt durant deux semaines. Toutefois, un deuxième événement a eu un impact positif au printemps : en raison des perturbations du trafic aérien occasionnées par le nuage de cendre islandais, bon nombre de voyageurs en Europe se sont tournés vers le train. En octobre, la France a connu une grande vague de grèves, avec de lourdes conséquences pour le trafic des TGV Bruxelles-France. Enfin, la météo hivernale de décembre n'a pas épargné nos régions et notre matériel à grande vitesse en a beaucoup souffert.

Pourtant, Michel Jadot prévoit de meilleurs résultats qu'en 2009 : "Nous prévoyons une augmentation du chiffre d'affaires de 8 à 10 %, surtout grâce aux bonnes prestations

de Thalys et de l'Eurostar. L'an dernier, Thalys a pleinement profité du gain de vitesse lié à l'achèvement des lignes à grande vitesse vers les Pays-Bas et l'Allemagne, ainsi que des fréquences supplémentaires mises en service (jusqu'à 10 trains par jour vers les Pays-Bas).

Depuis septembre 2010, l'activité Eurostar a été intégrée pour créer le premier opérateur ferroviaire international, dans lequel la SNCB est actionnaire. De par ce fait, les revenus d'Eurostar disparaissent des comptes Transporteur de la SNCB, de même que les coûts. « Cette consolidation fait partie de la stratégie de la SNCB pour se préparer à la concurrence en nous associant de manière étroite à deux grands partenaires historiques et en donnant plus de souplesse à la nouvelle entreprise commune pour répondre aux nouveaux défis. »

L'activité de distribution (vente des billets) contribue également à de meilleurs

résultats : "Nous augmentons notre chiffre d'affaires grâce au nouveau site Internet ([www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com)) lancé l'an dernier (voir encadré) et les revenus additionnels liés à l'introduction de frais de dossier pour nos ventes en gare améliorent la rentabilité de ce canal important malgré une légère baisse des volumes. Tous ces éléments conjugués à une croissance des ventes dans les agences de voyages ont des conséquences favorables sur notre rentabilité globale et sur notre cash-flow."



Michel Jadot: "Nous visons une augmentation du chiffre d'affaires de 8 à 10% principalement grâce aux bonnes prestations de Thalys et Eurostar."

# 5 objectifs cruciaux pour l'avenir (proche)

A ce jour, aucun concurrent réel ne s'est encore manifesté sur le réseau belge, mais la scène européenne connaît de nombreux soubresauts. La Deutsche Bahn lorgne sur une liaison avec Londres, tandis que Veolia souhaite ouvrir des lignes à grande vitesse avec Trenitalia entre l'Italie et la France.

Comment SNCB Europe peut-elle tenir tête à de grandes entreprises telles que la DB et la SNCF ? Michel Jadot a un plan d'action en 5 points.

## 1. Etre prêt à affronter la concurrence

SNCB Europe doit décider avec quels partenaires stratégiques elle préfère coopérer, tant à l'intérieur qu'en dehors des relations de collaboration actuelle. Un exercice d'équilibre difficile, dans la mesure où un partenaire dans un domaine peut être concurrent à un autre niveau. Accroître notre productivité pour rester compétitif est tout aussi fondamental dans un environnement concurrentiel. Mais ceci n'est qu'une des facettes de notre stratégie. Michel Jadot poursuit : "Dorénavant, nous devons également plus innover et nous différencier, tant en tant que transporteur que distributeur. Nous y parvenons notamment en lançant notre site Internet en France et en Grande-Bretagne, mais aussi en préparant de nouvelles offres de transport qui seront lancées dans les prochains mois."

## 2. Lancer FYRA

Le train à grande vitesse tant attendu entre la Belgique et les Pays-Bas devrait entrer en service d'ici la fin 2011/début 2012. Michel Jadot explique : "Il s'agit d'un intérêt à la fois commercial, financier et stratégique : un nouvel acteur essentiel au cœur de notre territoire, qui, à terme, devrait nous apporter plus 3 millions de clients en reliant chaque heure Bruxelles à Amsterdam en 1h47 et Anvers à Rotterdam en 32 minutes ! Le nouveau FYRA doit aussi améliorer le confort et la ponctualité comparée aux actuels trains Benelux. Comme ces derniers sont amenés à disparaître, nous devons examiner comment rendre FYRA accessible à nos voyageurs nationaux. En effet, les réservations sont à présent obligatoires sur nos trains à grande vitesse."

## 3. Faire de Bruxelles-Midi un centre européen

la gare est en plein cœur du réseau à grande vitesse et les clients doivent pouvoir facilement passer d'Eurostar à Thalys, ICE, EuroCity, Fyra et aux trains nationaux. Faire un voyage de Luxembourg à Rotterdam ou de Londres à Cologne via un changement à Bruxelles-Midi doit devenir demain plus facile et plus confortable. Bruxelles-Midi est aussi l'antichambre des institutions européennes et la porte d'entrée des nombreuses entreprises et lobbyistes euro-

péens. SNCB Europe souhaite investir dans l'amélioration de l'accueil et de la prestation de services pour ses clients, dans un cadre moderne, efficace et attrayant.

## 4. Renforcer les synergies internes

SNCB Europe vise une collaboration étroite avec les autres entités de la SNCB afin de tirer le maximum des économies d'échelle et de se positionner plus fortement sur le marché.

## 5. Objectif qualité et ponctualité

La qualité élevée des liaisons internationales a été soumise à une forte pression au cours des dernières années. "Nous devons tout d'abord améliorer la ponctualité, qui a aujourd'hui un impact trop négatif sur l'appréciation générale de nos services. Bien entendu, l'ensemble de la chaîne doit être à niveau : depuis l'achat du billet à l'accueil dans le train, en passant par le confort de voyage", conclut Michel Jadot.



SNCB Europe investit dans l'accueil et le service à Bruxelles-Midi.

# Le site [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com) passe à l'action

En mai 2010, SNCB Europe a mis en ligne un site Internet flambant neuf, visant l'augmentation des ventes via le Web. En moins d'un an, et sans réelle publicité, elles ont augmentés de 50% !. La part des ventes en ligne dans le chiffre d'affaires total passe maintenant de 18 % à 25 %.

Sven De Clercq, manager du site Web, souligne les points forts du site : "Nous proposons un large éventail de destinations et de transporteurs : Thalys et Eurostar, bien entendu, mais aussi des moins connus tels que l'ICE, le TGV et les trains internationaux classiques. Une offre tellement étendue en trains et destinations est unique en Europe. Les clients apprécient également l'approche « multi-canal » dans laquelle s'inscrit le nouveau site et qui permet au client d'offrir en plus une assistance via le Call Center et les gares. Il est également possible de réserver d'un click un hôtel ou une voiture de location, des options qui ont manifestement le vent en poupe."

Le site Web compte en moyenne 750 000 visites mensuelles, dont 4 % à 5 % se soldent par un achat. "Un très bon chiffre pour le e-commerce", remarque Sven, "qui normalement est de l'ordre de 2 % à 3 %". La plupart des visiteurs sont évidemment

belges, mais environ 15 % viennent de l'étranger (principalement la France, les Pays-Bas et la Grande-Bretagne).

## Paris ou les marchés de Noël ?


Les destinations les plus prisées sont Paris (de loin), Amsterdam, Londres, Cologne et Schiphol. Mais selon Sven De Clercq, d'autres peuvent susciter un intérêt croissant, en particulier des destinations allemandes. Le pouvoir d'attraction des villes comme Cologne ou Francfort, la vallée du Rhin et les marchés de Noël allemands n'y sont pas étrangers, mais la force du nouveau site Internet est qu'il met davantage de nouvelles destinations en évidence par des promotions thématiques comme la Saint-Valentin, le Carnaval ou encore les vacances d'été. Cerise sur le gâteau : le site propose régulièrement des promotions sur les destinations phares en Europe.



Les destinations en Allemagne sont bien plus prisées depuis le lancement du nouveau site [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com)

## Un site dédié aux voyageurs d'affaires

Au cours du printemps, SNCB Europe a lancé une section sur son site réservée aux voyageurs d'affaires. Parmi les solutions utiles proposées par ces pages, citons la possibilité pour les entrepreneurs indépendants de télécharger une quittance TVA pour la récupération de la TVA sur les frais de transport. Le site connaît également une expansion sur la scène internationale, avec la mise en ligne de sites spécifiques pour les marchés français et britannique.

A photograph of a person with dark hair, seen from the side, reading a book on a train. The background is blurred, showing the interior of a train carriage with windows and overhead lighting.

# Les usagers du train lisent plus que la moyenne

A peine à bord du train, vous le remarquerez tout de suite : les voyageurs sont littéralement plongés dans leur livre. Au travers de récits incroyables, passionnants, humoristiques, instructifs ou émouvants, le voyage des lecteurs prend une autre tournure. Mais que peuvent donc bien lire les passagers du train pendant leurs trajets ? Qui sont leurs auteurs favoris ? Les usagers du rail lisent-ils plus que la moyenne ? Pour le savoir, la Stichting Lezen (Fondation Lire flamande) et la SNCB se sont penchées sur les lectures de 659 usagers du train.

La Stichting Lezen et la SNCB ont interrogé 659 passagers concernant leur comportement de lecture. Il en ressort que près de 80 % des usagers du train ont lu au moins un livre au cours des six derniers mois. Il s'agit d'un score particulièrement élevé. Une étude à grande échelle menée récemment concernant le temps libre a révélé que seul un Flamand sur trois avait lu un ou plusieurs livres au cours des six derniers mois. En outre, le voyageur lit de préférence des romans, des

histoires à suspense et des ouvrages de non-fiction.

La lecture de livres ne constitue toutefois pas l'activité la plus populaire du train. Cet honneur revient à la lecture de journaux et de revues (63,2 %). Lire des livres occupe une confortable deuxième place (44,1 %). Les autres réponses les plus citées sont : parler (36,6 %), regarder autour de soi ou ne rien faire (34,7 %). Hommes et femmes ne placent pas l'accent sur les mêmes choses. Faut-il s'étonner que les femmes parlent plus dans le train que leurs homologues masculins (femmes 43 %/hommes 28,9 %) ? Au niveau social, quelles conclusions tirer en découvrant que les hommes travaillent autant (femmes 13,8 %/hommes 21,1 %) qu'ils ne dorment (femmes 17,1 %/hommes 23,5 %) dans le train ?

Que serait une grande enquête sur la lecture sans sondage de popularité : qui sont les auteurs favoris des usagers du train ? Avec 22 voix, Pieter Aspe est le numéro un incontesté, talonné par Dan Brown qui recueille 19 votes. Étonnamment, la troisième place revient à l'écrivain japonais Haruki Murakami qui, avec ses 18 voix, a manifestement conquis les navetteurs. Herman Brusselmans (10 votes) suit à une certaine distance et Nicci French, Isabel Allende et Jef Geeraerts occupent ensemble la cinquième place du classement, chacun récoltant 9 voix.



### Temps et tranquillité

Un constat ressort de cette vaste enquête. Pas moins de 75 % des passagers trouvent que le train est un endroit propice à la lecture. La principale raison invoquée est le calme. Cette tranquillité est un bien précieux qu'il convient de préserver. Le temps est l'autre grande raison justifiant que les trains conviennent tellement bien à la lecture. Nous manquons cruellement de temps libre au cours de notre existence plus que bien remplie. "Mon trajet en train est mon seul moment libre", témoigne une personne interrogée. Beaucoup de personnes trouvent qu'occuper ce laps de temps par la lecture permet de joindre l'utile à l'agréable. Pour finir, un passager a même un peu l'impression de voyager dans le temps lorsqu'il lit dans le train : "J'ai l'impression d'arriver plus vite à destination", nous a-t-il confié.

### Compartment Auteurs : l'édition 2011 illustrée par Pierre Kroll !

La SNCB et la Foire du Livre de Bruxelles, c'est une affaire qui roule depuis 8 ans déjà. A la clef, il y a le célèbre 'Compartment Auteurs', un recueil riche en nouvelles inédites. Organisée cette année (du 17 au 21 février) autour du thème 'Le Monde appartient aux femmes', la Foire a drainé plus de 70.000 visiteurs passionnés de lecture.

La SNCB n'a pas oublié ses navetteurs puisque 20.000 recueils illustrés par Pierre Kroll ont été distribués gratuitement dans 5 grandes gares de Wallonie (Ottignies, Liège, Charleroi, Mons et Tournai).

# Valises en transit

Pendant un an et demi, la Fédération des Maisons de Jeunes en Belgique francophone a coordonné un projet collectif réunissant 7 Maisons de Jeunes de Liège, Verviers, Jalhay, Spa, Saint-Georges et Sclessin autour de la thématique du 'passage'. Ce projet s'inscrit dans l'opération 'Passages, croiser les imaginaires' menée par la Province de Liège en 2009 et 2010.

Cette thématique fut déclinée en différents mots-clés. Le premier fut la 'transmission' s'exprimant dans les collages initiés avec les jeunes des MJ partenaires et l'artiste plasticien André Stas, 'parrain' de cette première partie du projet.

Ensuite, un dispositif exploratoire appelé 'Valises en transit' compléta la démarche en proposant d'autres techniques telles que la photographie, le détournement d'objets, le collage sonore, l'écriture ou le dessin, attirant l'attention des jeunes vers les idées de 'processus', de 'trajet' ou de 'transformation'.

Grâce au soutien de la SNCB et au travail de coordination artistique de Samuel Nicolăi, 4 expositions ont été installées simultanément dans les gares de Verviers Central, Pépinster, Spa et Flémalle Haute en février et mars, dans le but de valoriser le travail de ces jeunes.



photos © EMJ

## Déjà plus de 100.000 visiteurs à SOS Planet



L'expo SOS Planet en gare de Liège-Guillemins a pu accueillir son 100.000ème visiteur mi-février. En tant que transporteur durable, la SNCB est un partenaire obligé de l'expo qui met en scène la problématique du climat. L'expo est prolongée jusqu'au 3 juillet.



Regardez le film sur l'expo sur [snbc.tv](http://snbc.tv)



## La SNCB à l'aide de Child Focus

Depuis 1998, la SNCB soutient Child Focus, la Fondation pour les Enfants Disparus et Sexuellement Exploités. En tant qu'entreprise publique, le rôle sociétal de la SNCB est une évidence. Participer de manière active à des actions de solidarité en est une expression.

Dès que la SNCB reçoit le message d'une disparition inquiétante, la machine se met en action. La SNCB coordonne l'impression et la distribution des affiches dans les 72 plus grandes gares du pays. Cette étendue géographique augmente bien sûr les chances de retrouver un enfant.

Pour un affichage plus local ou régional, la SNCB mobilise ses équipes en gare pour imprimer les affiches et leur offrir la plus grande visibilité possible. Pour des cas de fugues par exemple, des vignettes de petit format sont remises discrètement aux accompagnateurs. S'ils reconnaissent un enfant à bord d'un de nos trains, Child Focus est immédiatement alerté.

Parallèlement à ces actions non programmables, la SNCB intervient aussi dans l'impression, pour le réseau ferroviaire, de deux grandes campagnes de sensibilisation développées par Child Focus au niveau

national. La SNCB permet également à la Fondation d'effectuer des déplacements en train, au niveau national et international, afin de satisfaire les besoins d'une enquête en cours.

Le souhait de la SNCB reste évidemment que tous ces efforts combinés mènent à une diminution significative d'enfants disparus. Ce serait une belle victoire si la SNCB peut contribuer à ce qu'une famille ne soit pas brisée par la disparition d'un être cher.

**Pour signaler une disparition, le numéro d'appel est désormais unique pour toute l'Europe (le 116 000).**



# 18

> INFOS EXPRESS

## La SNCB remercie ses clients

Fin 2010, la SNCB distribuait une brochure pour remercier ses clients de leur compréhension et de leur confiance dans une période difficile. Il faut bien se rendre à l'évidence que l'année 2010 n'était pas très positive. La catastrophe de Buizingen et la ponctualité décroissante sont les points noirs de cette année. Et les médias ont amplement relaté ces faits.

L'administrateur Délégué Marc Descheemaeker explique la nécessité de cette brochure : 'Une société comme la SNCB n'a pas le droit

de se dédouaner. Je suis intimement convaincu qu'une communication honnête et transparente est indispensable. Si des questions sur-

viennent concernant la qualité du service, il est de notre devoir d'informer nos centaines de milliers de voyageurs. Et l'information diffusée dans les médias ne reprend pas tous les efforts que nous consentons, quotidiennement, pour améliorer les prestations de service.'

Marc Descheemaeker: 'Je suis intimement convaincu qu'une communication honnête et transparente est indispensable'

Si pour l'instant, la situation n'est pas idéale, c'est parce que le trafic des voyageurs ne cesse de croître. Nous appartenons au top européen : 'Même en 2010, le trafic national a augmenté de 2%.' Dans la brochure sont évoqués les problèmes rencontrés mais également les solutions. 'Et il n'est pas question de jeter de la poudre aux yeux. Il faudra du temps pour que les solutions portent fruit. Fin 2013 nous lancerons un nouveau plan de transport, nous disposerons du nouveau matériel supplémentaire et ce n'est qu'à ce moment-là que nous pourrons prendre des mesures structurelles. D'ici là, nous resterons confrontés à la fragilité du modèle d'exploitation actuel. Des problèmes structurels exigent des solutions structurelles et donc du temps.'



Pour lire la brochure online ou pour la télécharger.



# INSTALLATION DE CHAUFFAUGE MOINS ENERGIVORE À OSTENDE

**L'atelier d'Ostende a choisi un moyen économique en énergie pour chauffer les ateliers et produire simultanément de l'électricité bon marché : la cogénération.**

Ostende a opté pour un micro-cogénérateur qui récupère la chaleur d'un moteur au gaz. Celui-ci entraîne un alternateur qui transforme l'énergie mécanique en électricité (1). Quand cet alternateur tourne à plein régime, il produit 50kW. Dans un moteur ordinaire, la chaleur produite est perdue. Dans le micro-cogénérateur d'Ostende, cette chaleur est récupérée via des échangeurs thermiques (2) et utilisée pour le chauffage de l'atelier et la production d'eau chaude pour les douches. Cette chaleur est stockée dans un ballon d'eau chaude de 3000 litres, pour une puissance moyenne de 82 KW thermique. Une unité de micro-cogénération produit donc simultanément de l'électricité, de l'eau chaude sanitaire et du chauffage.

Facture d'électricité en baisse  
de presque 60%

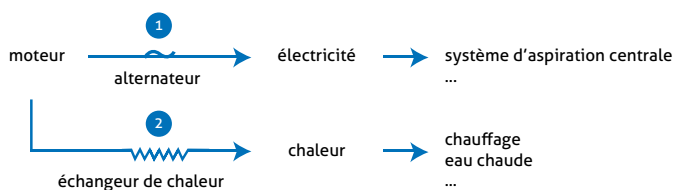
L'installation d'un cogénérateur représente pour le PET Ostende une sérieuse économie. La consommation d'électricité facturée était



Technici controleren de sturing van de warmtekrachtkoppeling.

de 432.000 kWh par an. Grâce au cogénérateur, la consommation facturée a été réduite à 182.400 kWh par an. La quantité restante est produite au prix du gaz naturel (donc trois fois moins que le prix de l'électricité). Un cogénérateur ne peut être rentable que s'il fonctionne au moins 3000 à 4000 heures par an. Au PET Ostende, cela ne pose aucun problème, car il fonctionne 24 heures sur 24. Le coût de cette installation de micro-cogénération sera remboursé en maximum 11 ans.

A Ostende, il s'agit encore d'un projet pilote mais si le projet est un succès, SNCB Technics le reproduira en d'autres lieux.



## ArcelorMittal Gand remercie SNCB Logistics



Le 24 décembre 2010, soir du réveillon de Noël, notre pays a connu des cir-

constances climatiques très difficiles (neige, verglas, aiguillages gelés,...). Ce jour-là, ArcelorMittal Gand attendait un train complet transportant de la chaux provenant de différentes carrières belges. Si la marchandise n'avait pas été livrée à temps, la production aurait pu s'arrêter.

Ceci aurait été une catastrophe pour ArcelorMittal Gand, car chaque heure d'arrêt représente un coût d'environ 30.000 euros. Grâce à des efforts particuliers, Kinkempois (RCC Liège) a quand même réussi à faire partir le train (le train a été poussé jusque Visé). Le train a pu rouler via Tongres vers Gent-Zeehaven où il est arrivé à 19h. Grâce à l'étroite collaboration et la volonté du personnel de Kinkempois, du COC et de Gent-Zeehaven, la chaux a pu être livrée à temps, ce qu'ArcelorMittal a vivement apprécié. SNCB Logistics, Xpedys et ArcelorMittal Gand tiennent à remercier toutes les personnes concernées pour les efforts fournis !



**ATELIER D'ENTRETIEN DES TRAINS  
À GRANDE VITESSE DE FOREST :  
NOMS DE CODE SÉCURITÉ,  
EFFICACITÉ ET FLEXIBILITÉ**

Avec l'apparition du train à grande vitesse (TGV) en Belgique, la barre du confort du voyageur a été revue à la hausse. Afin de pouvoir réaliser l'entretien de ses trains à grande vitesse comme il se doit, la SNCB a créé son propre atelier, opérationnel depuis 1994 (année d'entrée en fonction de l'Eurostar). Depuis lors, l'atelier est devenu une grande PME occupant plus de 600 personnes. Travailler sur des TGV demande une organisation rigoureuse en raison des normes de sécurité strictes, mais aussi la flexibilité et l'efficacité nécessaires pour garantir la disponibilité commerciale maximale des trains.

## Sécurité pour tous

Alex Van Ingelgom, chef d'atelier, insiste sur l'importance de la sécurité : "Contrairement à la plupart des ateliers SNCB, celui de Forest doit répondre aux normes internationales de sécurité et d'entretien. Cela va assez loin, avec une traçabilité complète des interventions: chaque contremaître se porte garant du travail de son équipe et atteste de la qualité. A tout moment, nous pouvons vérifier qui a effectué quelle tâche et quand, et ce pour l'ensemble de la chaîne d'entretien."

Les normes de sécurité sont très rigoureuses : "A 330 km/h, mieux vaut être sûr que vos systèmes sensibles à la sécurité fonctionnent parfaitement. Les parties concernées (comme les roues et les freins) sont donc inspectées selon un schéma fixe et remplacées préventivement avant leur limite d'usure critique" Ces normes très strictes sont principalement déterminées par le Réseau Ferré de France (Infrabel en Belgique) et sont fixées par des dispositions contractuelles. C'est compréhensible, vu que près de 80 % des trajets se déroulent sur le territoire français.

Afin de garantir la qualité de l'entretien, des audits externes sont régulièrement réalisés, à l'instigation de l'atelier proprement dit ou du client. Van Ingelgom souligne l'importance d'un travail structuré : "Nos trains doivent satisfaire aux exigences à 100 %, 99 % ne suffisent pas. Par exemple, si nous remplaçons un essieu, la hauteur des

### Recherche personnel technique

Comme beaucoup d'entreprises industrielles, l'atelier éprouve des difficultés à attirer du personnel suffisamment formé. En particulier, les dépanneurs se font rares : seuls 10 % des électromécaniciens postulants sont effectivement qualifiés pour cette fonction. Les conditions de travail sont bonnes par rapport à d'autres entreprises, et outre le salaire, les ouvriers bénéficient d'une "prime TGV" supplémentaire. Toutefois, il va de soi que les profils recherchés font l'objet d'une sélection sévère : la connaissance du domaine n'est que la première étape, les candidats devant également être flexibles et résistants au stress.



'Nos trains doivent satisfaire aux exigences à 100 %, 99 % ne suffisent pas.' (Alex Van Ingelgom, chef de l'atelier)

antennes sous la voiture doit aussi être examinée, tout comme les paramètres du système de sécurité pour être certain d'obtenir la bonne vitesse dans le poste de conduite."

## Atout flexibilité

L'atelier de Forest est un cas particulier à la SNCB. "L'entretien a lieu le plus souvent pendant la nuit, lorsque les trains ne circulent pas. Nous fonctionnons donc en continu, 24 heures sur 24. Notre organisation est flexible, ce qui nous permet de gérer la demande en cas de pics". A l'heure actuelle, Forest gère et entretient 47 rames TGV : l'actuel parc Thalys (26 trains) et 21 rames de TGV françaises "Réseau" (qui relient la Belgique à de nombreuses destinations françaises au sud de Paris). Les 30 trains Eurostar sont entretenus à Forest lorsqu'ils sont garés à Bruxelles.

"La SNCF est un client important. Nous sommes l'atelier principal pour le Thalys, mais nous faisons également appel à l'atelier Le Landy près de Paris pour certaines tâches", poursuit Van Ingelgom. "Nous pouvons d'ailleurs être fiers de notre expertise : les TGV-R entretenus à Forest ont établi un record de fiabilité l'an dernier."

C'est grâce aux investissements dans la connaissance et à un système de travail flexible que nous avons pu décrocher la SNCF comme client. Les compétences linguistiques jouent également un rôle dans ce contexte : les cadres doivent être bilingues et socialement qualifiés car une bonne communication est essentielle à Forest, afin de ne pas compromettre la sécurité.

“Nos techniciens suivent non seulement des stages en France, en Angleterre et aux Pays-bas mais aussi en Allemagne, par exemple pour des formations sur le système de signalisation allemand”, ajoute Alex Van Ingelgom. “Un Thalys contient jusqu’à 8 systèmes de signalisation très différents les uns des autres, et qui doivent tous fonctionner parfaitement. La parfaite maîtrise technique de ces systèmes nous garantit 50% de la confiance commerciale des rames. D’un point de vue technique, c’est un vrai défi.”

### Une course contre la montre efficace

La qualité du travail est une chose, des délais courts et des coûts maîtrisés en sont une autre. Les trains à grande vitesse coûtent particulièrement cher ; ils doivent faire preuve d’une efficacité maximale. L’atelier est également directement responsable en la matière. Généralement, les ateliers SNCB ne se chargent que de l’entretien et un service centralisé s’occupe du planning du matériel. “Pour de meilleures performances commerciales, nous déterminons nous-mêmes quels trains rouleront où et quand en France. Nous garantissons une livraison sans faille du matériel selon l’horaire prévu. Nous ne pouvons pas nous permettre de mettre une rame en service avec du retard. Chaque minute de retard nous coûte énormément d’argent”, explique Van Ingelgom. “La pression sur notre personnel est donc très élevée. Non seulement le travail doit être bien fait, mais il doit aussi être terminé dans les délais, même lorsqu’il neige et que tout le monde profite de la période de Noël.”



Le travail doit être effectué rapidement et en toute sécurité.  
Chaque minute compte.

### Première mondiale ERTMS pour le Thalys

En 2004, Thalys a décidé d’équiper ses 26 rames de train du système de sécurité européen ERTMS (European Railway Traffic Management System). Au cours des 6 dernières semaines précédant la mise en service (fin 2009), les équipes de Forest, de l’atelier français d’Hellemmes et les spécialistes d’Ansaldo ont travaillé jour et nuit à l’atelier pour installer le tout dernier logiciel et adapter le câblage. Le 13 décembre 2009, toutes les rames étaient équipées du système, sans que le service ait eu à en pâtir. La course contre la montre était gagnée.

Cela donne parfois lieu à des tensions, mais on y travaille. En trois ans, nous avons augmenté de 33 % la productivité du gros entretien. Nous nous concentrons à présent sur l’introduction d’un modèle de production “dégraissé” qui favorise un flux d’information “ascendant” (bottom-up) et qui porte aussi les germes du travail en groupe autogéré.

La fiabilité du matériel et l’efficacité de nos équipes de dépannage sont sensiblement augmentées par l’application d’indicateurs prévisionnels. Dans l’atelier prime l’utilisation maximale des compétences existantes dans une culture de participation élevée. Cela garantit la qualité du travail et la motivation de nos travailleurs.

### Forest en chiffres

Nombre de travailleurs :	atelier	347
	poste d’entretien	115
	externes	150
	(nettoyage TGV R)	
Superficie de l’atelier :		22.300 m <sup>2</sup>
Superficie du terrain :		8,5 ha
4 bâtiments		
Longueur du hall 2 (le plus grand bâtiment) :		420 m
certification :	ISO 9001 (en 2008)	

# 24

> NATIONAL



## NOUVELLES APPLICATIONS POUR LES ENTREPRISES

Jusqu'à ce jour, la majeure partie des entreprises ne proposent sur leur intranet que les plans des routes. Dans le meilleur des cas, leur personnel dispose également d'informations sur le trajet en train. Mais cela change : désormais, SNCB Mobility propose gratuitement aux entreprises 3 nouveaux outils d'aide à la planification des voyages, pour tous les transports en commun, train, tram, bus et métro.

- **Multimodal accessibility sheet.** L'entreprise peut installer sur son intranet un planificateur de voyages, présentant aussi tous les arrêts des transports en commun à proximité (train, tram, bus, métro).
- **Multimodal dynamic timetable.** C'est une application permettant d'afficher les départs immédiats de tous les transports en commun près de l'entreprise via un écran situé dans un lieu de passage (hall d'entrée) ou l'intranet.
- **Widget journey planner.** Un mini planificateur de voyages de porte à porte, que les entreprises placent sur intranet.

## Train info sur iPhone et Train Info sur Android: déjà 70.000 téléchargements

Depuis novembre 2010, la nouvelle application Train Info sur iPhone est disponible gratuitement dans l'App Store d'Apple. Les propriétaires d'un smartphone fonctionnant sous Android (par exemple HTC ou Samsung) peuvent obtenir l'application via Android Market.

Concrètement, un client peut recevoir des informations en temps réel sur les horaires, obtient un aperçu des solutions de voyage avec plusieurs moyens de transport et peut obtenir un aperçu de son itinéraire à pied sur un plan vers l'arrêt ou la gare la plus proche.

Ce sont surtout les utilisateurs d'iPhone qui utilisent massivement ces possibilités : début février 2011, le compteur affichait plus de 60.000 téléchargements. Quant à l'application Android, elle a été chargée 10 000 fois à partir du Web.

### La liste des principales fonctions :

- **FAVORIS** les trajets habituels en temps réel
- **PLANIFICATEUR DE VOYAGE** de porte à porte et avec différents moyens de transport
- **ENVIRONNEMENT** gares et arrêts les plus proches (via GPS)
- **HORAIRES** heures de départ/arrivée du train, bus et métro



### Les services SNCB via smartphone ou gsm

#### Train Info sur iPhone

- Planificateur de voyage sur iPhone
- Train Info sur Android
- Planificateur sur smartphone fonctionnant sous Android (par exemple HTC ou Samsung)

[m.sncb.be](http://m.sncb.be)

Version mobile du site Web pour smartphone et GSM, avec conseils de voyage en temps réel de porte à porte, cartes pratiques représentant les environs, etc. Il propose également des heures d'arrivée et de départ des trains, trams et bus dans une gare donnée.

#### SMS 2828

Information à la demande concernant les horaires de train en temps réel via SMS. Service payant (0,15 € par SMS envoyé et reçu).

#### My Train Info

Service gratuit pour les titulaires de Carte Train. En cas de retard, suppression ou déviation des trains, la SNCB avertit ses clients automatiquement par SMS.



## THALYS LANCE LE SITE WWW.COVOITURAGE-THALYS.COM

25  
> INTERNATIONAL

**Depuis novembre 2010, le site Web [www.covoiturage-thalys.com](http://www.covoiturage-thalys.com) permet aux voyageurs du Thalys de se mettre en contact pour faciliter les premiers et derniers kilomètres de leur voyage.**

Le bilan carbone de Thalys parle de lui-même : si un client Thalys se rend à la gare en voiture et si, une fois arrivé, il reprend la voiture pour atteindre sa destination finale, les émissions de CO<sub>2</sub> pour l'ensemble de ses déplacements pour un trajet entre Bruxelles et Paris seront en moyenne deux fois supérieures à celles du trajet en Thalys proprement dit.

C'est la raison pour laquelle Thalys entend proposer à ses clients de nouvelles solutions pour réduire l'impact CO<sub>2</sub> sur l'ensemble du trajet. L'offre complète les nombreux partenariats de Thalys avec les réseaux de transport public (accords RATP, STIB, AVV, VRS, Tarif Toute Gare Belge, etc.).

Le nouveau site Web permet aux voyageurs du Thalys d'entrer en contact pour rejoindre ensemble la gare ou en repartir, proposer des

trajets, enregistrer leurs demandes, communiquer ensemble et voyager en équipes. L'accès à ce nouveau service Thalys est gratuit.

dépassant pas les 120 g d'émissions de CO<sub>2</sub> au kilomètre. La ristourne peut même atteindre 15 % pour tous les titulaires de la carte de fidélité TheCard de Thalys.

### Thalys veut réduire l'impact du CO<sub>2</sub> sur l'ensemble du trajet.

#### Location de voitures plus écologiques

Depuis septembre, tous les voyageurs du Thalys bénéficient d'une réduction de 10 % sur la location d'un véhicule de la flotte de voitures écocitoyennes d'Europcar, ne

Pour toute location via les sites Web [www.thalys.com](http://www.thalys.com) et [www.thalysthecard.com](http://www.thalysthecard.com), Europcar s'engage à reverser un euro à l'organisation ClimateCare.



# LANCEMENT DE SNCB LOGISTICS SA



**Le 1er février 2011, SNCB Logistics est véritablement sortie des starting-blocks. Le moment était donc venu de transférer des actifs et des activités dont plus de 200 locomotives et quelques bâtiments. Après de houleuses négociations pour décrocher un accord social en 2010, le groupe Fret de la SNCB peut réenvisager l'avenir sereinement.**

Il s'en est fallu de peu pour que l'activité Fret de la SNCB soit tenue pour morte. La restructuration nécessaire du groupe Fret n'a pas été une mince affaire et beaucoup ne croyaient plus en une issue positive. Dans les médias, des voix se sont même élevées pour demander de vendre directement le groupe Fret. La direction s'est longtemps battue pour conserver l'activité au sein du Groupe. Pour finir, tous les accords relatifs au volet social et financier de la réorganisation ont pu être obtenus et l'activité Fret a été organisée au sein d'une filiale indépendante. Il s'agissait d'une étape nécessaire pour assurer la continuité de l'activité et pour créer les meilleures circonstances pour l'assainissement et le développement de l'entreprise.

### **Comment s'organise SNCB Logistics aujourd'hui ?**

Les activités sont intégralement transférées à SNCB Logistics, qui est également un opérateur ferroviaire à part entière : les services centraux, les conducteurs de train, les

filiales commerciales (IFB et Xpedys), les filiales de production telles que OSR et TRW et les participations dans les sociétés corridor (Sibelit, Cobra). Les ateliers de maintenance des locomotives et des wagons de marchandises restent au sein de la SNCB et fourniront des services à SNCB Logistics sur la base d'un contrat prévu à cet effet. Cela vaut également pour les Rail Cargo Centres (RCC), responsables de la gestion des faisceaux de formation. Pour les RCC, des garanties ont été octroyées selon lesquelles un cadre statutaire reste d'application en toutes circonstances.

### **L'avenir se présente-t-il sous un meilleur jour ?**

SNCB Logistics doit encore fournir pas mal d'efforts pour être suffisamment concurrentielle dans un marché en constante évolution. Grâce à l'exécution approfondie de la restructuration, la rentabilité s'est déjà considérablement améliorée. L'accent reste toutefois placé sur l'amélioration de la qualité, de la productivité et du développement de l'offre commerciale et internationale.

En investissant dans l'élargissement de l'offre, comme récemment dans le nord de la France et l'Europe de l'Est, IFB et Xpedys attireront de nouveaux clients. Par rapport à l'année de crise de 2009, on note une augmentation réelle de 10 % des volumes transportés et les signes avant-coureurs pour 2011 sont positifs. SNCB Logistics est désormais une organisation dynamique et axée sur la clientèle, qui dispose de tous les atouts pour fournir des services logistiques et multimodaux de qualité à des prix conformes au marché.



Geet Pauwels, administrateur délégué de SNCB Logistics: "Par rapport à l'année de crise de 2008, on note une augmentation réelle de 10% des volumes transportés et les prévisions pour 2011 sont positives."

# IFB VERS L'EUROPE DU SUD-EST

S'appuyant sur sa position forte dans le transport de conteneurs maritimes dans les ports d'Anvers, Zeebrugge et Rotterdam, ainsi que dans le transport routier de conteneurs de Belgique en Espagne, France, Italie et Roumanie, IFB (Inter Ferry Boats) a décidé d'étendre son réseau vers l'Europe du Sud-est en employant une partie du personnel spécialisé et des ressources d'ICF (Intercontainer-Interfrigo sa).

L'objectif immédiat est que le niveau de la qualité des services soit maintenu et amélioré alors que des destinations en Allemagne,

Turquie, Roumanie, Bulgarie, Grèce et d'autres pays du Balkan s'ajoutent au réseau d'IFB. IFB se concentre sur l'amélioration des services, avec des temps de transit les plus courts possibles et une performance fiable.



## SNCB LOGISTICS ACTIF DANS LE NORD DE LA FRANCE

SNCB Logistics a développé une offre ferroviaire complète dans le nord de la France via ses filiales Xpedys, spécialisée dans les solutions logistiques pour le transport conventionnel, et OSR France, opérateur ferroviaire.

Comme opérateur ferroviaire, OSR France organise la production et l'organisation du transport en wagons isolés (trafic diffus) et en trains complets dans le nord de la France. Avec cette offre commercialisée notamment par Xpedys, SNCB Logistics répond à la demande croissante d'une série d'entreprises industrielles françaises et belges touchées par la contraction et la complexification de l'offre du trafic diffus en France.


En plus des trains complets, SNCB Logistics a créé un système de trafic diffus, incluant la desserte finale sur l'embranchement

particulier des sites des entreprises dans ce périmètre élargi. Les principaux hubs français se situent à Aulnoye et Tergnier. En Belgique, Monceau sera la gare de triage dédiée au trafic diffus pour cette zone en France.

L'offre des trains complets et le trafic diffus  
répondent à la demande croissante des  
des entreprises belges et françaises.

Ces transports ferroviaires sont réalisés en étroite collaboration entre B-Cargo Operations et OSR France, mais aussi avec d'autres opérateurs ferroviaires travaillant déjà en France.





Voyager en train  
est une expérience  
unique.

SNCB Europe

# La vente aux agences de voyages et tour opérateurs

Au sein de la SNCB, SNCB Europe est chargée du transport international. Ses activités sont de deux ordres : la production de transport et la distribution de billets. La vente aux agences de voyage et aux tour opérateurs est un des canaux de distribution.

La distribution est donc un pilier essentiel pour SNCB Europe, car il concerne la commercialisation des trains internationaux.

La vente s'opère via quatre canaux :

- les guichets internationaux,
- le site web,
- le Contact Center,
- les agences de voyages, touroperateurs et entreprises.

Le poids le plus important, dans le chiffre

d'affaires, est réalisé par les guichets.

Viennent ensuite les agences de voyages et tour opérateurs (26%).

L'équipe chargée de la vente via les agences de voyages, tour opérateurs et en direct aux entreprises compte 13 personnes.

## Agences de voyages

'La vente aux agences de voyages et aux tour opérateurs est très complémentaire à celle qui est réalisée aux guichets des gares, car nous offrons d'autres services à d'autres publics', explique Bernard Fontenelle, qui dirige l'équipe Travel Trade & Direct Sales au sein de SNCB Europe. 'Les agences de voyage vendent

pour les grandes agences, des applications de réservation comme Atlantis ou RailOne Online Booking. Nous pouvons proposer quelque 30.000 relations ferroviaires, dans l'ensemble de l'Europe mais aussi aux Etats-Unis, en Australie, au Japon, en Inde, etc. Mais il est vrai que 85% des ventes sont réalisées pour des trains Thalys, Eurostar, TGV France ou les

## Nous proposons 30.000 relations ferroviaires dans le monde

davantage des voyages d'affaires. De ce fait, le montant de vente moyen y est généralement plus élevé qu'aux guichets des gares.'

'Nous avons des partenariats aussi bien avec les grandes chaînes que les petites agences. Nous proposons, par exemple,

trains Benelux. Par ailleurs, un site web est dédié aux petites agences.'

### Touropérateurs

Les touropérateurs, eux, sont surtout actifs dans les voyages de loisirs. 'Ici aussi, le montant de vente moyen est

plus élevé, car nous vendons des packages comprenant le train, l'hôtel, les agréments sur place', commente Bernard Fontenelle. 'Nous avons des partenariats privilégiés avec Jetair, Thomas Cook, Transeurope et autres niches touropérateurs.'

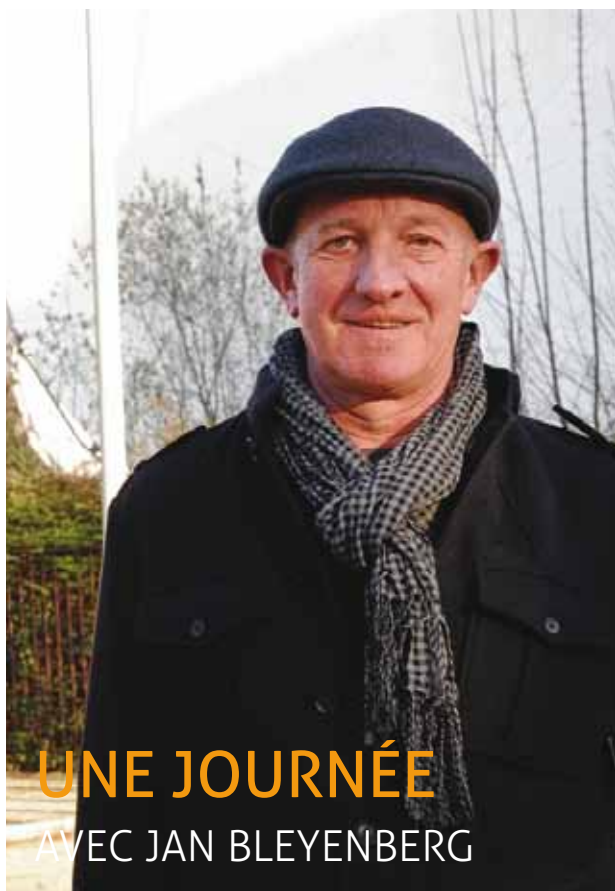
### La concurrence est déjà là

La concurrence de l'équipe chargée de la vente aux agences de voyages, tour opérateurs et entreprises la connaissent déjà, et depuis plusieurs années. 'SNCB Europe a une position dominante dans notre secteur en Belgique. Comme le prix de vente est déterminé par les transporteurs, c'est sur les services offerts que nous pouvons apporter un 'plus' par rapport aux concurrents. Avec NS Highspeed, nous avons par exemple développé une collaboration qui permet aujourd'hui de proposer la réservation de vols avec le train compris.'

A noter qu'au Contact Center de SNCB Europe, certains agents et certaines lignes sont dédiés aux agences et touropérateurs.



L'équipe motivée de Bernard Fontenelle au service du secteur des voyages.



## UNE JOURNÉE AVEC JAN BLEYENBERG

# PRESS & PR EUROPE

### Jan Bleyenbergh

> 1952 Jan naît à Bruges > 1971 A 19 ans, il entre à la SNCB comme guichetier à Bruxelles-Midi > 1985 Très vite, Jan sait quelle orientation donner à sa carrière et devient secrétaire commercial à la 'Direction commerciale' de l'époque. Au cours des années suivantes, cette direction change de nom à plusieurs reprises > 2010 Jusqu'à ce jour, Jan travaille en tant que secrétaire commercial 'Press & Public Relations' pour SNCB Europe



### 10:15 Au bureau

Avant de partir pour la VRT, Jan vérifie ses e-mails et passe un bref coup de téléphone au NBTC (Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen) concernant une réunion planifiée.



### 13:20 Service Internet

Jan communique à Anthony quels sont les projets prévus pour l'avenir proche. Ainsi, Anthony peut également les mettre en ligne sur le site web [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com).





# 33

> UNE JOURNÉE AVEC



## 08:30 Chez Play

Jan a rendez-vous auprès de l'entreprise Play. Le film sur SNCB Europe qui sera projeté au Salon des Vacances de Bruxelles et d'Anvers n'est plus à jour. Jan discute des principaux changements à faire mettre en œuvre par Play.



## 11:00 Rendez-vous avec la VRT

Les contacts avec les médias font également partie des attributions de Jan. Il parle avec les producteurs de l'émission TV Vlaanderen Vakantieland de la façon de collaborer à l'avenir. Au programme d'aujourd'hui : brainstorming sur le concept et le rôle du train international dans un futur reportage TV. Dès que les deux parties seront parvenues à un accord, le concept peut être développé.



## 13:00 Contact Center SNCB Europe

Jan règle la réservation d'un journaliste avec qui il va bientôt effectuer un voyage de presse. Anthony étudie les possibilités de voyage.

## 14:00 Zone Departure Today

Jan visite la zone Departure Today de la gare Bruxelles-Midi. Ici, les personnes qui souhaitent partir le jour même peuvent acheter ou échanger leur titre de transport international. Dans le cadre d'une collaboration avec Vlaanderen Vakantieland, une équipe de tournage réalisera un reportage dans cet espace. Jan fixe déjà quelques rendez-vous.



## 15:00 BT Expo

Rendez-vous à BT Expo pour découvrir toutes les nouveautés du monde du voyage. SNCB Europe est également présente à cette bourse. Jan et ses collègues représentent le stand. Il passe également chez AtoutFrance, l'agence de développement touristique de la France. Le networking revêt une importance capitale. A 18 h 00, Jan rentre chez lui.

# 34

> UN JOUR À LA SNCB

1er mars 1971.

## Le train bleu de la Sabena

En 1955, la SNCB signe en exclusivité l'aménagement d'une jonction ferroviaire entre Bruxelles et l'aéroport national (qui était encore à l'époque, l'aéroport de Melsbroek). Vient ensuite, en 1958, la jonction avec Zaventem. Fin 1970, la ligne est électrifiée et les voies accueillent alors les fameux trains bleus de la Sabena.

La SNCB exploite la jonction avec l'aéroport pour le compte de la Sabena, raison pour laquelle les trains (doubles automotrices électriques) arborent alors les couleurs caractéristiques de la Sabena, à savoir le blanc et le bleu. Les logos de la Sabena et de la SNCB y sont fraternellement juxtaposés. L'intérieur diffère sensiblement des traditionnelles «automotrices doubles» : les sièges confortables sont davantage écartés, pour laisser plus de place aux bagages, avec un large espace de chargement disponible pour les objets plus volumineux.

Les trains faisaient la navette entre l'aéroport et Bruxelles-Central, où ils entraient en gare, sur une voie sans issue, située entre les voies 5 et 6. A l'époque, la voie six avait d'ailleurs été légèrement déplacée. Le quai était directement relié au bâtiment de la Sabena qui se trouvait face à la gare Centrale. Après l'incendie du poste d'aiguillage à Bruxelles-Nord (1995), cette voie en cul-de-sac fut mise hors service pour finalement être supprimée avant le passage à l'an 2000. Ainsi fut scellé le sort des trains Sabena. En effet, après cela, la SNCB fit rouler ses trains en provenance de diverses destinations directement jusqu'à l'aéroport. L'achèvement de la jonction Diabolo (prévu pour 2012) devrait encore accroître la complémentarité entre transport ferroviaire et aviation.



Le train bleu de la Sabena fait la navette entre l'aéroport et Bruxelles.

# 35

> MON TRAIN À MOI



## Dirk Dom

Dirk Dom est COO et président du conseil d'administration du centre Jetair. Né à Louvain le 20 octobre 1956, il connaît une enfance heureuse et se retrouve, contre toute attente, dans le secteur touristique. Les voyages devinrent une passion. Aujourd'hui, il s'apparente à un épicurien, pour qui les jours sont trop courts, et qui est adepte de la citation 'ne remets pas à demain ce que tu peux faire aujourd'hui'.

### Si la SNCB était une ville ?

Bangkok, une métropole grouillante de monde continuellement en mouvement. Les gares de la SNCB sont à cette image. Un pôle d'intérêt où de nombreuses personnes se déplacent rapidement d'un point A vers un point B.

### Un animal ?

Un éléphant. Un colosse qui règne en maître sur la nature. Tout comme la SNCB qui occupe une place importante dans la société, pour les déplacements mais également sur le plan social.

### Un film ?

Les images nostalgiques des trains à vapeur qui affrontaient, autrefois, le Far West. 'Once Upon a time in the West', un classique de Sergio Leone en 1968 avec, dans le rôle principal, la magnifique Claudia Cardinale.

### Une couleur ?

Bleu/gris. Ce qui correspond aux trains et quais contrastant avec un ciel bleu printanier.

### Un personnage célèbre ?

Mercator, le cosmographe de Rupelmonde, qui au 16ème siècle introduit le mot Atlas et transposa le monde sur carte.



Un autre regard sur la SNCB ?

A découvrir sur [www.sncb.tv](http://www.sncb.tv)



Destination mieux

