

time to **®**

HORIZON
Nouveaux horaires

UNE JOURNEE AVEC
la porte-parole Anne Woygnet

LA SNCB AMELIORE SON IMAGE

03 > décembre 2007



www.sncb.be

TGV. Passe partout en France.

TGV



IF YOU DO THINGS WELL, DO THEM BETTER.

BE DARING, BE FIRST, BE DIFFERENT, BE JUST.

ANITA RODDICK - fondatrice The Body Shop - 1942-2007

La relation entre les femmes et le monde de l'entreprise reste un exercice difficile. Le top du monde de l'entreprise reste un terrain essentiellement masculin – le FORTUNE 500 des entreprises de 2006 comptait dix sociétés dirigées par une femme, une progression par rapport à 2005.

Beaucoup de femmes trouvent difficilement le bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée et s'engagent quotidiennement dans une véritable course contre la montre. A l'instar des quelques hommes qui se retroussent les manches pour participer aux tâches ménagères, les femmes doivent combiner deux ou trois carrières distinctes. Pensez par exemple à celles qui sont à la fois accompagnatrices de train, mamans et femmes d'intérieur : une triple bottom line que le management oublie parfois un peu.

En Belgique, 42,6% des femmes travaillent à temps partiel (contre 7,9 % des hommes) et plus de femmes que d'hommes sont sans emploi. En moyenne, les femmes gagnent moins que leurs homologues masculins. Pourtant, au regard du degré de formation, il ressort que plus de femmes que d'hommes possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur (source Eurostat 2006).

D'une étude américaine de 2005, il apparaît que les cadres féminins qui travaillent en entreprises gérées par des femmes gagnent en moyenne de 15 à 20 % en plus que les femmes dans les autres firmes (où elles gagnent entre 8 et 25 % de moins que leurs collègues masculins).

Entre-temps, beaucoup de choses ont été écrites sur l'expression "plafond de verre" et sur les difficultés que les femmes rencontrent pour faire carrière. Ce qui apparaît clairement, c'est que les femmes ne veulent pas, au contraire de beaucoup d'hommes, vivre seulement pour leur profession. Elles souhaitent pouvoir combiner famille et travail.

Anita Roddick, la fondatrice de la chaîne de magasins de cosmétiques The Body Shop, a démontré que les femmes offrent une plus-value : elles apportent leur sensibilité au sein de l'entreprise en élargissant les cadres de référence où famille et société s'imbriquent. Dans une ère qui exige plus que jamais que les entreprises créent une plus-value sociale et écologique, les femmes sont les maillons forts de notre société.

Edmée De Groeve
Présidente du Conseil d'Administration



04

> SOMMAIRE

> Engagement

06 > **REGARDS** Fabienne Loodts

10 > **HORIZON** Nouveaux horaires - Etude image

14 > **RESPONSABILITE** Oxfam Trailwalker

> Action

16 > **INFOS EXPRESS**

20 > **DOSSIER** L'atelier de traction de Charleroi

24 > **NATIONAL - INTERNATIONAL**

26 > **FRET** HR-manager Petra Wijnants

> En coulisse

30 > **TRAVAIL D'EXPERT** Accueil unique

32 > **UNE JOURNEE AVEC** la porte-parole Anne Woygnet

34 > **UN JOUR A LA SNCB** Les femmes en 1937

35 > **MON TRAIN A MOI** Dominique Monami



10
L'ÉCONOMIE

NOUVEAUX HORAIRES: LA SNCB INFORME DIRECTEMENT LES CLIENTS

Chaque semaine, la SNCB introduit des modifications de son horaire. Mais, à partir du 15 septembre, les clients pourront être informés directement par SMS ou par e-mail. Cette nouvelle initiative vise à améliorer la communication et à faciliter la planification des déplacements. Les clients pourront ainsi recevoir des alertes en temps réel en cas de retard ou de modification d'horaire. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



Informations aux clients
La SNCB introduit de nouvelles mesures pour améliorer la communication avec ses clients. À partir du 15 septembre, les clients pourront être informés directement par SMS ou par e-mail. Cette nouvelle initiative vise à améliorer la communication et à faciliter la planification des déplacements. Les clients pourront ainsi recevoir des alertes en temps réel en cas de retard ou de modification d'horaire. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

Informations aux clients
La SNCB introduit de nouvelles mesures pour améliorer la communication avec ses clients. À partir du 15 septembre, les clients pourront être informés directement par SMS ou par e-mail. Cette nouvelle initiative vise à améliorer la communication et à faciliter la planification des déplacements. Les clients pourront ainsi recevoir des alertes en temps réel en cas de retard ou de modification d'horaire. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

'Iedereen Rol' fait danser le train

Le train de poésie 'Iedereen Rol' fait danser le train sur la voie du sud. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



Le train de poésie 'Iedereen Rol' fait danser le train sur la voie du sud

Le train de poésie 'Iedereen Rol' fait danser le train sur la voie du sud. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



Oxfam Trailwalker au départ

Oxfam Trailwalker au départ. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



24
L'ÉCONOMIE

FINIR SES COURSES EN TRAIN

Finir ses courses en train. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



ÉVALUÉS PLUS TÔT APRÈS AU COMPLEN DE LONDRES
Évalués plus tôt après au Complen de Londres. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



TRENDS ARTISTE
Trends artiste. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



27
L'ÉCONOMIE

DES MARCHANDISES ET DES PERSONNES

PETRA WILMANTS, LA MANAGER HR DE LA GRANDE RÉFORME DE B-CARGO

Des marchandises et des personnes. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



DES MARCHANDISES ET DES PERSONNES
Des marchandises et des personnes. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

PETRA WILMANTS, LA MANAGER HR DE LA GRANDE RÉFORME DE B-CARGO
Petra Wilmants, la manager HR de la grande réforme de B-Cargo. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

UNE JOURNÉE

Une journée. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



PORTÉ-PAROLE
Porté-parole. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

34
L'ÉCONOMIE

34

34. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



1937
1937. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.



Si le SNCB était une ville?
Si le SNCB était une ville? Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

Un best?
Un best? Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

Une histoire?
Une histoire? Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

Un métier?
Un métier? Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

Un personnage célèbre?
Un personnage célèbre? Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.

Dominique Monami
Dominique Monami. Cette initiative vise à promouvoir la culture et la poésie à bord des trains. Les participants pourront profiter de lectures et de performances poétiques pendant leur voyage. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la SNCB pour améliorer son service client et sa performance opérationnelle. Les clients pourront également bénéficier de nouvelles offres tarifaires et de services à bord améliorés.







LE TRAIN DANS TOUS ÉTATS:
DE L'EFFERVESCENCE À LA QUIÉTUDE
A travers ces deux illustrations, Fabienne Loodts nous montre à la fois les mouvements désordonnés et l'effervescence des voyageurs lors de l'arrivée du train. Quand celui-ci quitte le quai, il emporte avec lui l'euphorie de la foule et la quiétude peut de nouveau dominer l'atmosphère.

Fabienne Loodts

Jeune illustratrice belge de talent, Fabienne Loodts, 25 ans, a étudié le graphisme et l'illustration à la Cambre. Elle vit à Bruxelles et travaille actuellement à Bruxelles et en Allemagne.

En 2004, elle a illustré le livre « Les démons caca », édité chez Esperluète.

Ses dessins mettent en avant la vie mouvementée de notre monde actuel. Réaliste tout en étant ludique, ses illustrations nous plongent dans un univers riche et inventif.



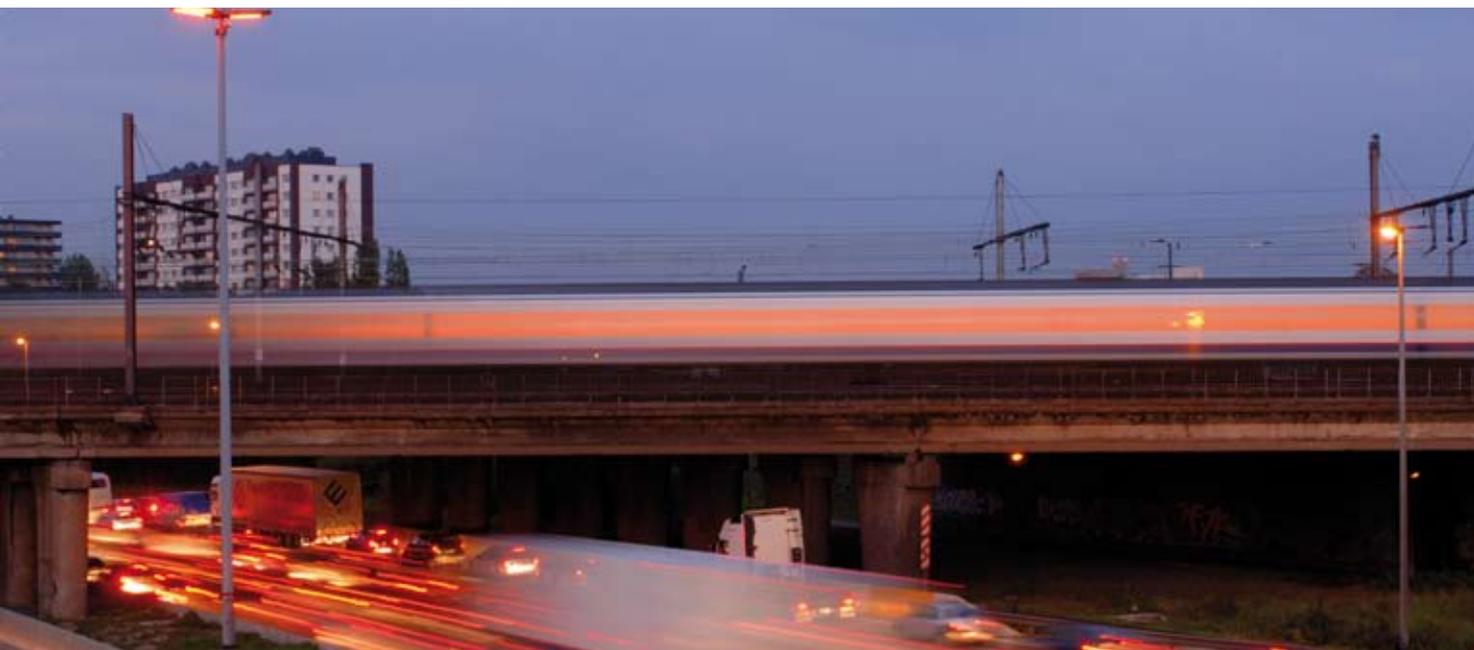


10
> HORIZON

NOUVEAUX HORAIRES:

LA SNCB INFORME DIRECTEMENT LES CLIENTS

Chaque année, la SNCB adapte ses horaires en décembre. Elle le fait pour toutes sortes de raisons. L'harmonisation internationale des trains transfrontaliers nécessite généralement des adaptations et il s'agit aussi de répercuter toute une série de nouveautés en trafic intérieur - souvent mineures - destinées à mieux rencontrer les desiderata de la clientèle. De même, cette année, il y a des grands travaux qui requièrent un horaire spécifique. Enfin, la mise en service du nouveau matériel offre plus de possibilités. Pour cette année, c'est la région anversoise qui bénéficiera en priorité de l'impact positif des nouveaux horaires.



LA RÉGION ANVERSOISE BÉNÉFICIERA EN PRIORITÉ DE L'IMPACT POSITIF DES NOUVEAUX HORAIRES.

Guichets info dans 50 gares

Pour la plupart des clients, les changements intervenant dans les horaires ne modifient en rien ou à peine leurs habitudes quotidiennes. Mais cela varie d'une région à l'autre. Sur certaines relations, les changements sont plus marqués, tantôt - et souvent - dans un sens positif, tantôt dans un sens négatif. Pour pouvoir fournir les renseignements requis à tous les clients, la SNCB utilise divers canaux, allant des folders aux publicités. Ce qui est nouveau, c'est l'information directe du client via l'installation de guichets info et du personnel correspondant dans pas moins de 50 gares

Améliorations pour la région d'Anvers

Grâce à l'achèvement de la jonction Nord-Sud à Anvers et à la mise en service de la gare de croisement de Tielen entre Turnhout et Herentals, de nouvelles possibilités s'offrent à la région anversoise. Fin 2007, elle pourra goûter à la plupart des nouveautés.

C'est ainsi que la relation IC Anvers - Bruxelles - Charleroi sera desservie toutes les demi-heures et à chaque fois par des nouvelles rames à deux niveaux (voitures M6). L'IR Essen - Bruxelles ne circulera plus jusqu'à Jambes, ce qui devrait en améliorer la régularité. Un troisième train IC sera mis en service entre Anvers et Gand, permettant ainsi à la clientèle de bénéficier d'une relation rapide toutes les 20 minutes. Turnhout décroche une relation IR avec Anvers, Louvain une relation IC (qui se substitue à l'IR actuel).

Travaux autour de Gand et de Bruxelles

Le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel va entamer les travaux d'élargissement à 4 voies sur les lignes Gand - Bruxelles, Nivelles - Bruxelles et Ottignies - Bruxelles. Ces travaux auront pour effet d'allonger de 4 minutes le temps de trajet d'un grand nombre de trains IC en direction de Gand et de la Côte. En revanche, il y aura un meilleur étalement des trains IC entre Gand et Ostende et un certain nombre de correspondances seront améliorées. Bruxelles salue l'ouverture du nouveau point d'arrêt Vivier d'Oie/Diesdelle sur la ligne Hal-Vilvorde, une réalisation qui s'inscrit dans le cadre du développement du Réseau Express Régional.

Changements mineurs en Wallonie

L'élargissement à 4 voies sur les lignes entre Bruxelles et Nivelles / Ottignies aura pour effet d'allonger le temps de trajet de 3 à 4 minutes sur ces relations. Au rayon des bonnes nouvelles, signalons que Charleroi bénéficiera dorénavant de 2 trains IC vers Bruxelles et que les trains Tournai - Charleroi seront prolongés jusqu'à Namur, tandis que l'omnibus Charleroi - La Louvière circulera dorénavant jusqu'à Mons. A la frontière allemande dans les Cantons de l'Est, le point d'arrêt de Hergenrath sera rouvert.

AMÉLIORATION DE L'IMAGE DE LA SNCB PAR RAPPORT À 2001

Comme chaque grande entreprise qui se respecte, la SNCB tient à savoir où elle en est en termes d'image. La dernière étude remonte à 2001 et une restructuration lourde est intervenue depuis lors. Est-ce que le public sait ce qu'est la SNCB, quel est l'avis des clients professionnels et des leaders d'opinion sur la société, comment le personnel perçoit-il sa propre entreprise ? La SNCB a posé la question au bureau spécialisé IPSOS.



A quoi ressemble le bulletin de la SNCB?

Commençons par les bonnes nouvelles : globalement, la SNCB enregistre une forte progression par rapport à 2001, surtout auprès du grand public. 70% de celui-ci a une image positive de la SNCB contre seulement 40% en 2001. Les usagers des trains ont une meilleure image de la SNCB que les non-utilisateurs. Ce sont les leaders d'opinion qui se montrent les plus réservés.

Le grand public est convaincu beaucoup plus que les leaders d'opinion que la SNCB est une entreprise orientée clientèle, soucieuse de l'accueil et de la

qualité du service à la clientèle. Les leaders d'opinion n'ont d'yeux que pour l'aptitude au changement et l'intérêt pour les relations internationales y est plus positif que dans le grand public. Et ce n'est pas étonnant : tous les groupes cibles estiment que l'image de la SNCB véhiculée dans les médias est bien plus négative que la perception qu'ils en ont, alors qu'une amélioration est bien perceptible par rapport à 2001. Seuls 47 % des membres du grand public sont d'avis que la presse est positive et chez les leaders d'opinion, cela ne représente qu'un maigre 16 %.

Quelle est la personnalité de la SNCB?

Sous cet angle aussi, le grand public se montre plus favorable qu'en 2001. La SNCB est décrite comme plus apte, correcte et polie, fiable, chaleureuse et dynamique. Ils sont de moins en moins nombreux à la qualifier de passive et de démodée. Ici aussi, les leaders d'opinion se montrent plus réticents.

Comment le personnel est-il perçu ? Aimable et prévenant, bien formé, impliqué et efficace d'après le grand public. Les clients professionnels sont un peu plus critiques, mais il y a progrès par rapport à 2001.

Qu'en est-il de la qualité du service des trains ? Le grand public tout comme les leaders d'opinion sont d'accord pour vanter le niveau de qualité élevé, ce qui représente une amélioration significative par rapport à 2001. Pour le public et le personnel, la SNCB progresse en matière de régularité, de fréquences et d'information en cas de retard. Par contre, les leaders d'opinion ne constatent aucune évolution.

Les divers groupes cibles sont tous optimistes quant à l'avenir de la SNCB. Il est à noter que les leaders d'opinion le sont plus que les autres groupes cibles.

Groupes cibles ayant une image (très) positive de la SNCB

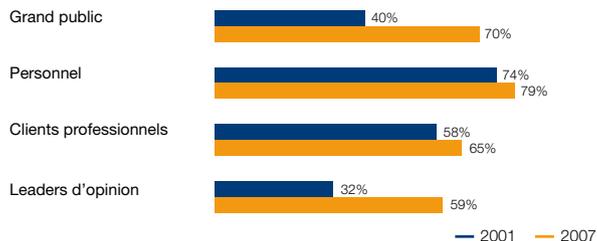
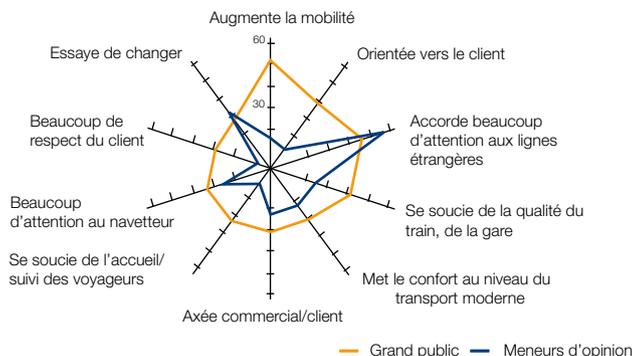
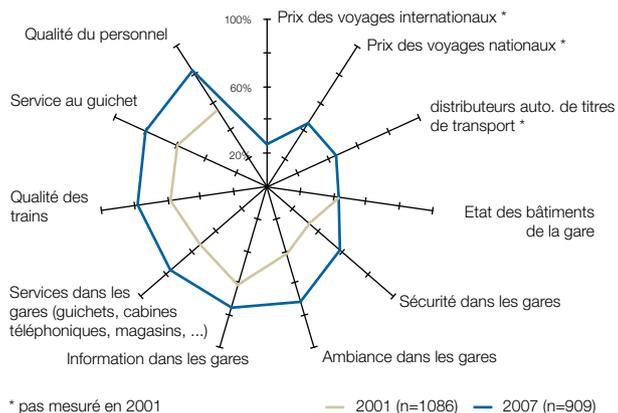


Image de la SNCB auprès du grand public et des leaders d'opinion



Evaluation de la SNCB par le grand public



* pas mesuré en 2001

— 2001 (n=1086) — 2007 (n=909)

Groupes cibles de l'enquête

- > grand public (navetteurs, usagers occasionnels des trains, non-utilisateurs) : 900
- > membres du personnel de la SNCB : 311
- > clients professionnels (agences de voyages, entreprises avec contrat tiers payant/contrat B-Excursions, autres entreprises) : 120
- > leaders d'opinion (grandes entreprises, syndicats, pouvoirs publics, médias, ...) : 100

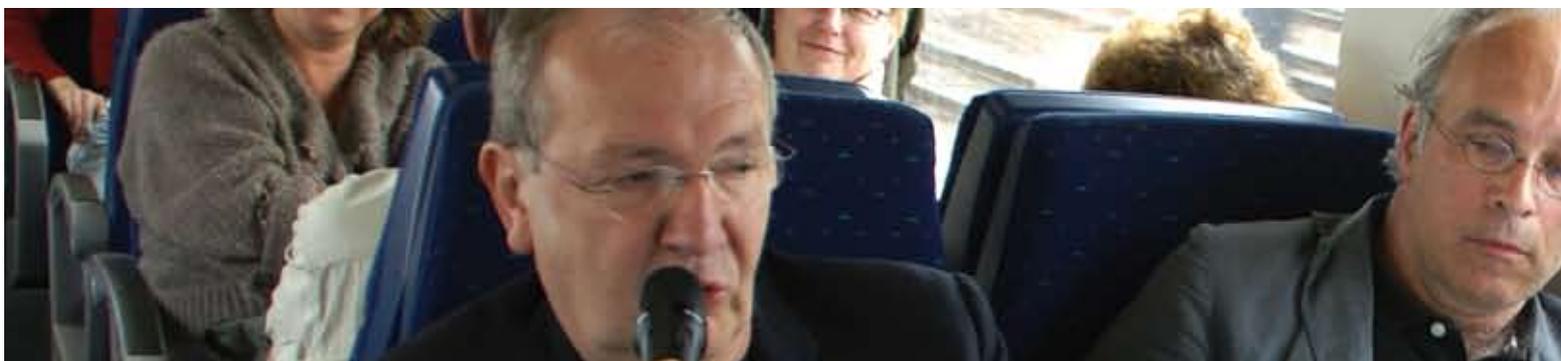


14

> RESPONSABILITÉ

'ledereen Rock 'n

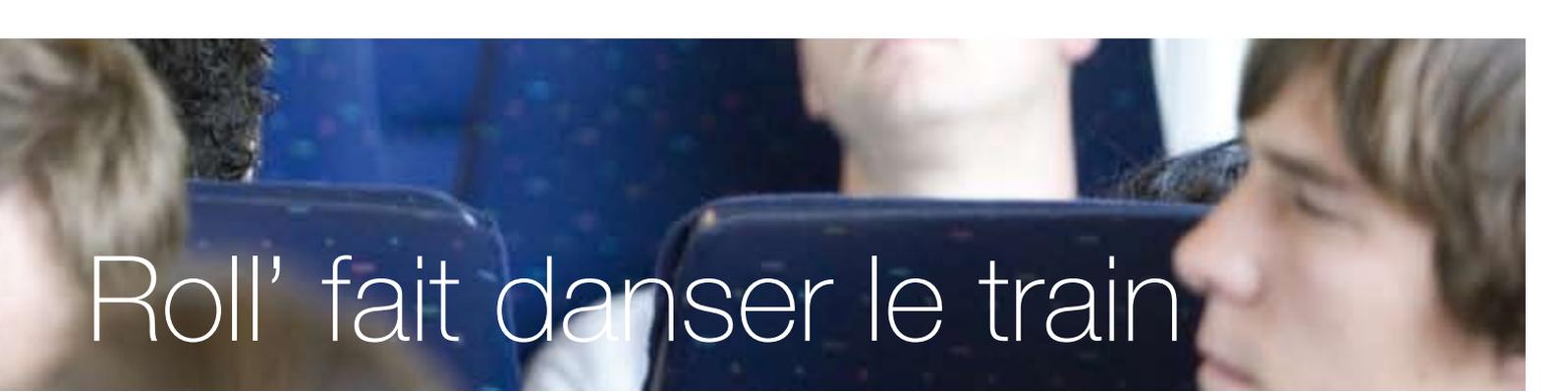
Cet été, "ledereen Rock 'n Roll" était le thème du travail de collaboration entre la SNCB et Stichting Lezen dans le projet "ledereen leest". Le mini-livre, pièce centrale de la campagne, s'accompagnait cette fois du concours de musiciens. Il a été distribué bien évidemment dans les trains mais aussi dans un bon nombre de festivals musicaux d'été. Pour donner plus d'impact à l'action, 5 chanteurs sont montés en voiture comme « artiste de rue » pour



Le présentateur et journaliste littéraire Piet Piryns (à gauche au micro) annonce Benno Barnard (à droite), un des poètes présents dans le train de la poésie Anvers-Watou. La SNCB a organisé un train dans le cadre de la collaboration avec l'Été de la Poésie de Watou, pour la commémoration du 2 septembre d'Eddy Van Vliet. Les 200 participants ont pris un « déjeuner surprise » accompagné de poésies déclamées. Parmi les voyageurs se trouvaient un grand nombre d'amoureux néerlandais de la poésie qui ont été particulièrement élogieux sur la qualité des voitures ferroviaires belges ainsi que sur l'accueil de la SNCB.



Oxfam Trailwalker au départ



Roll' fait danser le train

donner des « concerts surprises » dans le train. Tom Pintens, Pascal Deweze, Nathalie Delcroix & Bjorn Eriksson et Steven Bossuyt ont relevé ce défi. Les prestations ont été filmées et peuvent être consultées sur www.iedereenleest.be.



Le train de poésie Eddy van Vliet sur la voie du succès

En août 2008, l'Oxfam Trailwalker se déroulera pour la première fois en Belgique. Le Trailwalker est une randonnée de 100 km à travers les Hautes Fagnes à laquelle prendront part des équipes de quatre personnes, le parcours devant être effectué en 30 heures maximum. Chaque équipe s'engage à récolter un minimum de 1.500 Euros au profit de projets pour le développement durable.

Oxfam-Solidarité a choisi le site naturel exceptionnel des Hautes Fagnes, avec Eupen comme point de départ et d'arrivée. La SNCB offre aux participants le trajet en train afin que les randonneurs puissent répondre en tout point aux critères de mobilité durable. La SNCB proposera en plus à son personnel de participer en équipes à l'expérience. Vous trouverez plus d'infos sur www.oxfamtrailwalker.be.



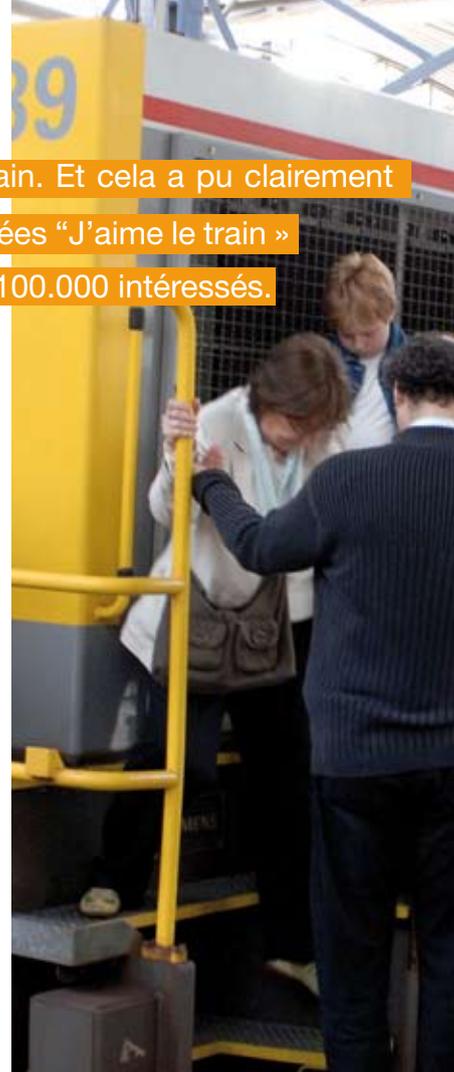
16

> INFOS EXPRESS

J'AIME LE TRAIN

Les 15 et 16 septembre derniers, le groupe SNCB (SNCB, SNCB- Holding et Infrabel) a lancé l'opération 'J'aime le train'. 100.000 personnes sont venues de toute la Belgique pour visiter les 21 sites ferroviaires proposés au grand public. La SNCB donnait en exclusivité la possibilité à celui-ci de jeter un coup d'œil dans les coulisses de l'entretien du matériel roulant. L'atelier de matériel à grande vitesse de Forest près de Bruxelles-Midi a attiré de nombreux curieux, mais les ateliers d'Anvers et de Charleroi ont également été honorés de la présence de nombreux visiteurs. Nos baptêmes à grande vitesse Thalys ont séduit plus de 3.300 participants entre Bruxelles et Liège pour le prix très avantageux de 6 euros. Les réactions enthousiastes des visiteurs prouvent bien une chose : le train est plus apprécié que jamais !

Tout le monde aime le train. Et cela a pu clairement se vérifier lors des deux journées « J'aime le train » qui a attiré quelque 100.000 intéressés.



Les résultats de la SNCB en bonne voie

Les résultats semestriels de la SNCB confirment la tendance favorable constatée en 2005 et 2006. Le chiffre d'affaires au 30 juin 2007 s'élevait à 1,074 milliard d'euros, soit une hausse de 4% par rapport au premier semestre de 2006. Le résultat net a progressé de 10,1 millions d'euros, ce qui limite la perte à 27,2 millions d'euros au premier semestre 2007. Sur le plan opérationnel, la SNCB peut presque parler d'équilibre avec un EBITDA de -2,8 millions d'euros.

La productivité augmente à nouveau : avec une croissance du nombre de voyageurs de 3,7% pour une augmentation du nombre de trains-km de seulement 1,1%. Le tonnage transporté a légèrement diminué (-1,5%), mais pour une forte diminution du nombre de trains-km (-4,7%).

Thalys enregistre une hausse de 6,7% de son chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de Thalys International, la société commerciale qui propose les liaisons à grande vitesse entre Paris, Bruxelles, Cologne et Amsterdam, clôture les 6 premiers mois de cette année avec une augmentation de 6,7% pour atteindre 34,79 millions d'euros. Alors que la croissance la plus forte s'observe sur le trajet Paris-Bruxelles (9%) surtout en classe

affaires, on relève une augmentation 4,7% pour la liaison Paris - Pays-Bas et de 3,7% pour la liaison Paris -Allemagne. Depuis le 1er avril, la liaison Bruxelles - Charles De Gaulle/Marne-la-Vallée n'est plus exploitée par Thalys mais par les TGV de la SNCF. Depuis le début de ses activités en 1996, Thalys a transporté 59 millions de passagers.

Eurostar augmente son chiffre d'affaires du premier semestre de près de 14%

Lors du premier semestre 2007, Eurostar qui assure la liaison à grande vitesse entre Londres et Paris/Bruxelles, a vu ses recettes augmenter de 13,6% pour atteindre 295,7 millions de livres (439,8 millions d'euros).

Cette hausse sensible est imputable tant au nombre croissant de clients qu'au succès de la formule de transport pour les voyageurs d'affaires qui payent généralement plus. Le nombre de passagers augmente de 4,8% pour atteindre 3,91 millions, et le nombre de clients d'affaires progresse de 13%. Depuis le 14 novembre, l'Eurostar n'arrête plus à Waterloo Station mais à St-Pancras. Grâce à cela, le voyage Bruxelles-Londres est raccourci de 20 minutes et a maintenant une durée de 1h51.



LA SNCB LANCE LA CAMPAGNE DE COURTOISIE

Sous le slogan « respect mutuel, c'est classe », est menée une campagne dans les trains et dans les gares. Par une dizaine de messages, le « fair-play » est encouragé. L'accompagnateur de train invite les clients à toujours être courtois.

La courtoisie rend la vie plus facile

pour tout le monde.

Avec quelques petits exemples de la vie quotidienne, cette campagne insiste sur l'importance de la courtoisie, et bien entendu aussi lorsque l'on utilise les transports en commun. Les messages invitent à respecter la tranquillité des autres voyageurs en conversant discrètement au téléphone, en évitant d'encombrer les places assises avec des bagages ou de mettre les pieds sur les fauteuils, etc. D'autres messages portent sur l'embarquement : il est naturel de laisser d'abord les voyageurs descendre du train avant d'embarquer soi-même, ou encore, pour sa propre sécurité, de ne jamais monter après le signal de départ.

Toutes ces petites marques de bienséance paraissent évidentes mais sont toujours bonnes à rappeler. Le respect mutuel augmente le confort de voyage de tout le monde et facilite la tâche de l'accompagnateur de train.



VOTRE BAGAGE
N'A PAS BESOIN
DE S'ASSEOIR.

LE RESPECT MUTUEL,
C'EST CLASSE.



POUR QUE
LE TRAIN SOIT AGRÉABLE
ALLONS DANS
LA MÊME DIRECTION.

LE RESPECT MUTUEL,
C'EST CLASSE.



MONTREZ SPONTANÉMENT
VOTRE TITRE
DE TRANSPORT.

LE RESPECT MUTUEL,
C'EST CLASSE.



Marc Descheemaeker nommé président de jury de la diversité

Marc Descheemaeker, l'administrateur délégué de la SNCB, a été sollicité par la Fondation Roi Baudouin en tant que président du jury « managers de la diversité ». Le jury choisit les meilleurs projets de Flandre en matière d'intégration et de management de la diversité. Marc Descheemaeker s'investit avec dévouement depuis des années contre la discrimination et pour l'intégration de chacun dans la vie économique. Jusque l'année dernière, il était président de Jobkanaal.

Thalys pionnier avec l'arrivée du WIFI à bord des trains à grande vitesse

Les trains à grande vitesse Thalys qui circulent entre Amsterdam, Bruxelles et Paris seront bientôt équipés de la technologie Internet sans fil. Trois partenaires travaillent ensemble à ce projet : Telenet, Nokia Siemens Networks et 21Net. Les internautes pourront accéder à Internet via le WIFI et par liaison satellite. Dans les lieux couverts comme par exemple les gares, le service est offert par la technologie gsm. En Confort 1, ce service sera gratuit tandis qu'en Confort 2 le prix sera d'environ 7 euros par heure de connexion.



Les contractants du tiers payant invités aux nocturnes

Les contrats de tiers payants ont le vent en poupe. Déjà 2209 entreprises privées ont signé un contrat grâce auquel leurs employés ne doivent rien payer pour leur transport en train.

Depuis l'année dernière, les clients ont l'occasion de rencontrer leur account manager de façon informelle. Ils sont accueillis en tant que VIP lors d'événements prestigieux. Pour la Flandre, il s'agissait du fameux Night of the Proms, alors qu'en Wallonie, les clients étaient invités au Forum de Liège pour écouter The King – The Musical (hommage à Elvis Presley), et à Bruxelles, ils ont pu admirer le spectacle équestre Cavalia ou encore voir en avant première le film The Bourne Ultimatum.

Les account managers établissent ainsi un lien personnel avec le client afin d'agir rapidement et simplement et assurent le suivi complet de son dossier. Le client peut faire le point en posant quelques questions ou en faisant part de ses remarques.

La SNCB souhaite

rencontrer ses clients différemment et

elle les gâte.

L'atelier de traction de Charleroi-Sud



Un atelier au féminin

Peu ou mal connus du grand public, les ateliers d'entretien du matériel roulant jouent un rôle essentiel dans le monde ferroviaire. C'est au sein de ces ateliers que les cheminots s'emploient à vérifier, réparer et entretenir les différents véhicules ferroviaires. De ce travail, dépendent surtout la fiabilité, la longévité et la disponibilité des engins ainsi que la régularité des trains.

L'atelier de Charleroi-Sud (ou AT Charleroi dans le jargon ferroviaire) fait partie des trois ateliers de traction les plus modernes de la SNCB. Alliant ergonomie et rapidité d'intervention, l'atelier de Charleroi est équipé des derniers perfectionnements technologiques. Depuis août 2007, la responsable de l'atelier de Charleroi est Christelle Vanderpypen. Time to B l'a rencontrée.

En quoi consiste exactement votre rôle en tant que responsable d'un at-

elier et de deux postes d'entretien?

C'est un travail très varié. Il s'agit de gérer tout à la fois le personnel, les investissements, les achats, tout en veillant à constamment améliorer et faire respecter la sécurité.

Je m'assure que l'atelier réponde au mieux aux attentes des clients : fiabilité, disponibilité, sécurité, propreté et coûts. En tant que responsable, je représente aussi l'atelier vis-à-vis de notre propre direction et d'autres entités du groupe SNCB.

Quels sont les clients de l'atelier ?

Il s'agit essentiellement de clients internes à la SNCB : la direction Technique et Production, qui assure la planification du matériel roulant, la Direction Voyageurs et B-Cargo, département qui, au sein de la SNCB, s'occupe de la commercialisation du transport de marchandises par fer.

Nous nous occupons aussi de l'entretien des locomotives du gestionnaire de l'infrastructure : Infrabel.

Encart

Nom: Christelle Vanderpypen - **Age :** 34 ans - **Fonction :** Responsable de l'Atelier de Charleroi et des 2 Postes d'Entretien situés à Mons et à Châtelet - **Formation :** Ingénieur civil spécialité « mécanique » à la Faculté Polytechnique de Mons - **Parcours professionnel :** De 1996 à 2000, Faculté Polytechnique de Mons : recherche appliquée sur les brûleurs, les fours de verrerie et de sidérurgie - En 2000, Ingénieur Etudes techniques à l'atelier de Charleroi - A partir de 09/2000, Ingénieur de production « Traction Electrique » - **Famille :** en couple, maman d'un petit garçon de 5 ans 1/2 - **Sa plus grande qualité :** persévérante - **Son plus gros défaut :** têtue - **Sa plus grande hantise :** faire les magasins - **Ses hobbies :** lecture, jardinage



CE QUE J'APPRÉCIE C'EST LA DIVERSITÉ ET LA RESPONSABILITÉ DE MON BOULOT.

crucial dans la vérification du matériel. Toutefois d'autres tâches plus conséquentes sont aussi effectuées au sein de l'atelier comme le remplacement des bogies, la vérification des appareillages électriques, la révision des moteurs Diesel, etc.

Pour des opérations plus lourdes ou des plus grandes révisions, les engins sont envoyés vers d'autres ateliers spécialisés de la SNCB comme ceux de Malines ou de Salzinnes près de Namur.

Quelles sont les tâches que vous préférez le plus dans votre métier ?

La diversité, la prise de responsabilité, la proximité du terrain, l'influence de notre travail sur la régularité du trafic.

Est-ce que le fait d'être une jeune femme dans un monde typiquement masculin vous rend la tâche plus ardue ?

Les femmes ont sans doute plus à prouver que les hommes. Toutefois, pour ma part, les relations se passent très bien avec le personnel et je n'ai pas vraiment rencontré de problème avec mes collaborateurs.

Quels types de matériel l'atelier de Charleroi entretient-il ?

L'atelier s'occupe essentiellement de l'entretien de différents types d'automotrices et de locomotives. Il effectue l'entretien de 149 automotrices, 39 locomotives électriques, 57 machines Diesel et 15 autorails de type 41.

En quoi consiste l'entretien ?

L'atelier assure principalement des petits et moyens entretiens. Nous veillons à ce que les trains soient prêts à assurer un service fiable et de qualité. Le contrôle des roues et des freins est un élément

Nous fournissons des trains fiables,
sécurisants, vite disponibles
et bien nettoyés.

Disposition d'un atelier moderne

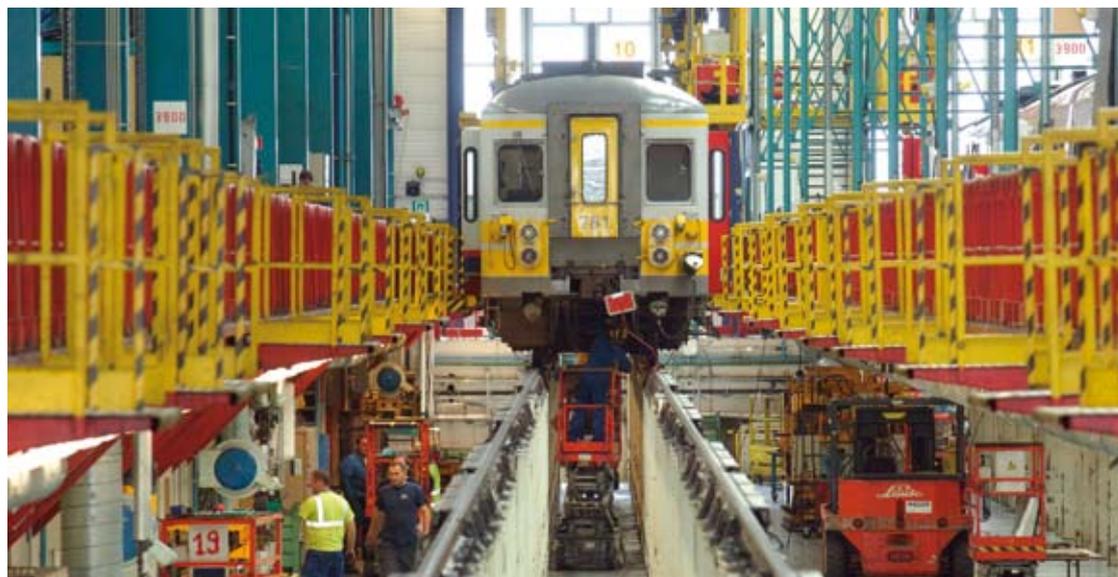
Composé de quatre grands halls affectés à des tâches différentes, l'atelier dispose de 12 voies dont 10 « passantes ». Celles-ci traversent l'atelier de bout en bout, les engins de traction peuvent entrer d'un côté et sortir de l'autre sans devoir rebrousser chemin.

Des rails éclipables : une technologie innovatrice

Inspiré des techniques de maintenance des trains à grande vitesse, le hall 4 est équipé de rails dits « éclipables » installés sur des pilotis de 2m60 de haut. Ce système extrêmement performant permet d'escamoter temporairement certaines sections de rails afin de rendre possible le retrait par le bas des grosses pièces comme des essieux ou des moteurs qui doivent être changés. Il n'est donc plus nécessaire de déplacer l'engin vers un stand de levage avec, pour résultat, un gain de temps substantiel. Alors que le remplacement des essieux d'une automotrice représentait auparavant une journée supplémentaire d'immobilisation, aujourd'hui cela peut être réalisé pendant l'entretien.

Un équipement étudié pour une performance accrue

L'accès au matériel de traction est rendu



L'ATELIER DE CHARLEROI ENTRETIEN 149 AUTOMOTRICES, 39 LOCOMOTIVES ÉLECTRIQUES, 57 LOCOS DIESELS ET 15 AUTORAILS.

plus accessible grâce aux passerelles et fosses qui permettent des interventions simultanées à différents niveaux : à la fois sous le matériel de traction, à hauteur de certains équipements spécifiques (comme les coffres électriques par exemple) et sur le toit des véhicules inspectés.

L'outillage au sein de l'atelier est particulièrement sophistiqué : engins élévateurs,

vérins, bas essieu, ponts roulants, nacelles de visite permettant d'intervenir en un minimum de temps et en toute sécurité.

Deux postes d'entretien en charge du contrôle du matériel et de sa propreté

L'atelier de Charleroi dispose de deux postes d'entretien à Châtelet et à Mons. Leurs missions consistent essentiellement au contrôle de la propreté à l'intérieur et à l'extérieur des trains. Le plus grand poste d'entretien se situe à Châtelet. Le personnel y effectue le nettoyage des trains mais aussi l'entretien et la réparation du matériel roulant afin de garantir la sécurité et le confort du matériel pour les voyageurs. A Châtelet, des opérations de contrôles sont effectuées chaque jour sur 90 voitures tandis qu'à Mons, ce sont 50 automotrices et 7 rames de voitures qui y subissent des interventions.

Le travail au sein des postes d'entretien s'effectue en équipes de jour et de nuit : 110 personnes travaillent à Châtelet et 68 à Mons.

L'ATELIER: MOTS CLÉS

Inauguré en octobre 2000

Superficie de 20.000 m²

Investissement de 32 millions d'euros

Certification ISO 9001 obtenue en 2003

300 personnes hautement qualifiées

Maintenance de plus de 262 trains

Maintenance des nouvelles rames prévues pour le futur RER

24

> NATIONAL

ADAPTATION DE PRIX POUR 2008

Comme chaque année, la SNCB adaptera ses tarifs début février 2008. Cette adaptation s'opèrera suivant les règles qui ont été arrêtées dans le contrat de gestion conclu entre la SNCB et le gouvernement : il est tenu compte de l'évolution de l'index et du pourcentage de régularité de l'année écoulée. Cette année, la majoration moyenne de prix sera de l'ordre de 2,29 %, notamment pour les cartes train ou les Go Pass. Le prix du billet senior ne bouge pas et ne coûtera toujours que 4 euros.



FAITES VOS COURSES EN TRAIN

Si vous êtes un accro du shopping, vous pourrez cette année encore étancher votre soif d'achats en prenant de nouveau le train à un prix avantageux. La période de Noël-Nouvel An est traditionnellement plus calme pour les trains et donc un moment propice au lancement d'une promotion spéciale par la SNCB. Avec le billet Shopping, les amateurs de belles choses pourront arpenter les centres villes sans devoir se soucier ni des bouchons ni de trouver un parking.

Le billet shopping est valable tous les week-ends de décembre et janvier, tout comme pendant les vacances de Noël, du lundi 24 décembre au vendredi 4 janvier. Un voyage aller et retour ne coûte que 7 euros en deuxième classe et 10 euros en 1re classe, entre 2 gares au choix.



Rendez-vous à la manif pour le climat à un prix avantageux

La SNCB donne un petit coup de pouce à l'action People for Earth en offrant un billet bon marché. Pour 7 euros aller et retour, les participants pourront se rendre le samedi 8 décembre à Bruxelles. Il y sera donné le coup d'envoi de People for Earth, une initiative notamment du musicien Tom Kestens (LalaLover) destinée à braquer les projecteurs sur la problématique du réchauffement climatique. Ce jour-là, il sera organisé, parallèlement au sommet sur le climat à Bali, un climate day en divers endroits de la planète. Sous la bannière d'Art for Earth, il sera également donné un concert le soir au Cirque Royal à Bruxelles. Parmi les artistes pressentis : Yevgueni, Tine Reymer, Hooverphonic, Joshua, Stan van Samang, LalaLover.

TOUJOURS PLUS VITE AU COEUR DE LONDRES AVEC EUROSTAR

25

> INTERNATIONAL

Depuis le 14 novembre, Eurostar rallie Bruxelles-Midi au centre de Londres en 1h51 (temps de parcours le plus rapide). C'est grâce à High Speed 1, la ligne à grande vitesse qui relie le tunnel sous la Manche à la nouvelle gare de St. Pancras International, que le temps de parcours a été raccourci de 20 minutes en moyenne.

A l'arrivée à St. Pancras International, le voyageur peut poursuivre sa route jusqu'à sa destination finale à Londres ou ailleurs en Grande-Bretagne en empruntant l'une des 6 lignes de métro ou l'une des 7 relations ferroviaires.

Le 20 septembre 2007, un premier Eurostar a pris le départ à Bruxelles vers St. Pancras International pour y fêter l'inauguration de la nouvelle ligne anglaise à grande vitesse. Il a foncé en un temps record de 1h43'53".

La mise en service de la nouvelle ligne à grande vitesse et de la nouvelle gare au centre de Londres



ne permet pas seulement de gagner du temps, il s'agit en outre d'une manière de voyager respectueuse de l'environnement. En effet, filer à la vitesse de l'éclair en Eurostar jusqu'à Londres produit 1 fois

moins de rejets de CO2 que de prendre l'avion. Eurostar est déjà leader sur l'axe Bruxelles-Londres et tous ces atouts ne manqueront pas de renforcer sa position.

TRESKI-ER AUTRICHE

Treski circulera les vendredis 21 et 28 décembre 2007 (vacances de Noël) et les 1er et 8 février (vacances de carnaval) au départ de Bruxelles-Midi pour arriver le samedi midi dans l'une des stations de sports d'hiver en Autriche.

Les clients ont le choix entre 3 niveaux de confort différents : confort Friends ou Privacy (places assises), et à partir de cet hiver aussi Relax dans un compartiment de 6 places-couchettes. Pour ceux qui le souhaitent, des colis-repas (composés de 2 boissons et de divers snacks) seront mis en vente pour 7 euros.

Formule de voyage

Prix par personne

Comfort Friends	120,00
Comfort Privacy	139,00
Comfort Relax	179,00

Aller

Gare

Retour

22.15	Bruxelles-Midi	09.47
22.24	Bruxelles-Nord	09.39
22.50	Louvain	09.17
23.46	Liège-Guillemins	08.29
00.09	Verviers-Central	08.08
09.04	München Ost	23.41
09.37	Rosenheim	23.05
10.13	Kufstein	22.42
10.25	Wörgl	22.31
10.46	Hopfgarten	22.05
11.03	Kirchberg in Tirol	21.48
11.13	Kitzbühel	21.37
11.23	St Johann in Tirol	21.27
11.32	Fieberbrunn	21.17
11.59	Saalfelden	20.50
12.11	Zell am See	20.38

DES MARCHANDISES ET DES PE

PETRA WIJNANTS, LA MANAGER HR
DE LA GRANDE RÉFORME DE B-CARGO



PERSONNES

27
> FRET

Vous êtes jeune et les responsabilités ne vous effraient pas. Par exemple, la restructuration de la division fret de la SNCB est un chantier énorme. Comment accompagnez-vous, en qualité de Manager HR, la croissance d'une société de 300 à 2500 collaborateurs? Comment suivez-vous la réforme des professions ? Et comment une femme, dans un environnement largement masculin, procède-t-elle pour y arriver ? Autant de questions auxquelles Petra Wijnants, Manager HR chez B-Cargo, nous répond.

Travaux complémentaires

La restructuration de la division des marchandises de 2005 est une nécessité vitale. Depuis 2002, le management de la SNCB travaille à une nouvelle stratégie pour sortir du rouge la division sévèrement déficitaire. Dès lors, nous travaillons autour de trois pôles stratégiques : les opérations locales, les différents axes de marchandises spécifiques et un nombre de segments de marchés dans lesquels B-Cargo a un grand savoir-faire. Objectif : une position financièrement saine en 2008.

Mais le personnel doit s'adapter à cette évolution: il en découle une structure entièrement nouvelle fonctionnant autrement. Cela implique la création d'un nombre de nouvelles professions demandant plus de flexibilité et une plus grande polyvalence.

Presque 2000 employés ont été rattachés directement à B-Cargo, alors qu'ils travaillaient avant pour d'autres directions. Et tout cela pendant que s'opérait la scission de l'ancienne SNCB entre trois sociétés !

Petra Wijnants : « J'ai heureusement pu commencer mon nouveau job aux côtés d'un spécialiste en la matière, qui connaissait parfaitement les besoins opérationnels et fonctionnels de la division. Nous avons été dès le début très complémentaires : j'avais une bonne connaissance en ressources humaines au sein de la SNCB et des procédures nécessaires pour modifier les descriptions de fonctions et la réglementation. La grande expérience de mon collègue sur le plan opérationnel m'a été d'une grande utilité pour comprendre tous les mécanismes. Cela nous a permis d'avancer rapidement. Aussi le management nous a-t-il activement soutenu dans le processus de restructuration, avec une stratégie claire. Cela nous a fortement aidé.

Dans la communication

autour de la restructuration de B-Cargo, nous avons opté pour une approche ouverte et honnête.



DEUX LOCOMOTIVES DIESELS DE MANOEUVRE (TYPE 77) DANS L'IMMENSE GARE DE FORMATION D'ANTWERPEN-NOORD.

Bio Petra Wijnants, jeune ingénieur commercial, début son parcours professionnel chez IBM en 1995. Deux ans plus tard, elle arrive à la section informatique de la SNCB, comme responsable de projet pour le développement des applications HR. En 2000, elle a la chance d'accéder à une nouvelle fonction comme quality insurance manager. Quelques mois plus tard, un poste de responsable HR est vacant et Petra choisit encore le renouvellement. En janvier 2005, elle demande son transfert vers B-Cargo, où elle devient responsable HR de la restructuration des métiers, ce qui représente un tout grand défi.

Rapidité d'action

La restructuration doit s'opérer très rapidement. Avec la libéralisation du marché du transport de marchandises, les premiers concurrents arrivent en effet sur le réseau belge. Après l'élaboration des nouvelles structures et une période d'implémentation de profils polyvalents, la conversion se poursuit dans les grades. Les modifications de réglementation ont été approuvées au cours du mois de juin 2007. En août et en septembre, le personnel devait choisir de rejoindre B-Cargo, et de préciser le grade dans lequel il postulerait.

Petra : « C'est alors que nous avons développé une campagne d'information pendant quelques jours avec un minimum de moyens et de gens (nous étions en effet en pleine période de congés scolaires). Pour ce faire, nous avons choisi de laisser les responsables locaux informer le personnel. Or, mon collègue et moi étions pratiquement les seuls à être au courant des processus. Nous avons donc organisé une campagne d'information courte et dense des responsables des Rail Cargo Centers (les anciennes gares de marchandises).

Communiquer de manière transparente

Le personnel de la division marchandises savait déjà depuis longtemps que beaucoup de choses devaient changer et vivait depuis deux ans dans l'incertitude. Devaient-ils travailler encore plus, acquérir de nouvelles méthodes, et est-ce que





UN EMPLOYÉ DE B-CARGO PRÉPARE UN TRAIN AU DÉPART DANS UNE GARE DE FORMATION.

leur fonction existerait toujours ?

Petra : « Nous avons opté pour une approche ouverte et honnête. B-Cargo comptait et compte toujours un grand nombre de collaborateurs qui ont entre 40 et 50 ans. Ce sont des personnes avec une grande expérience, mais aussi avec des traditions et des habitudes, et à qui il est primordial de parler avec franchise. Nous étions devant un défi, celui de demander plus de polyvalence et de donner souvent plus de responsabilités. Si par ses choix, quelqu'un devait accuser une perte de salaire, nous devons aussi l'en informer. Aussi avons-nous utilisé le plus de moyens possibles pour établir avec le personnel une communication dans les deux sens. Chacun a pu poser des questions directes via une boîte électronique fonctionnelle : nous avons mis un point d'honneur à réagir dans les trois jours, en collaboration avec les responsables locaux. »

Rester à l'écoute

Les opérations de restructuration sont toujours en cours, mais le concept est d'ores et déjà opérationnel. La plupart des membres du personnel qui en ont fait le choix ont effectivement été transférés à B-Cargo.

Petra : « La motivation était grande, ce que l'on a pu vérifier par le bon pourcentage de réussites lors des formations organisées en vue de la préparation des nouvelles fonctions. Sur le terrain, j'entends beaucoup d'avis positifs, et une minorité d'avis divergents. Rester à l'écoute est important, je fais donc régulièrement le point sur le terrain avec les collaborateurs. Les réflexions que nous entendons en pleine nuit dans un faisceau de formation peuvent être bien différentes que celles envisagées et décidées dans un bâtiment de la direction. »

Les femmes ont une vision large qui leur permet souvent

d'examiner simultanément plusieurs aspects. Dans les négociations

elles tiennent davantage compte de leur interlocuteur.

Une approche féminine

La division Cargo compte à présent environ 2550 membres de personnel, dont 6% de femmes. Pour Petra Wijnants, c'est un changement important par rapport à la direction informatique dont elle provient : elle y a côtoyé beaucoup plus de femmes et des collègues plus jeunes. Chez B-Cargo, la moyenne d'âge se situe entre 46 et 49 ans.

Petra : « La transition est certainement une réussite pour moi. Une anecdote : chez B-Cargo, on a pour habitude de débiter une note de service par « messieurs ». Lorsque j'ai commencé, j'ai introduit la mention spécifique « madame ». A présent, on retrouve à nouveau le « messieurs » coutumier, sans autre distinction particulière selon que l'on soit une femme ou un homme. »

Ce qui n'empêche pas que les femmes ont souvent une autre approche. Elles ont une vision large qui leur permet souvent d'examiner simultanément plusieurs aspects. Dans les négociations, elles tiennent davantage compte de leur interlocuteur en essayant d'évaluer la meilleure manière de mener au mieux la négociation. Et elles veulent aussi s'investir dans leur famille. Petra : « En tant que mère de deux enfants, j'ai dès le début affirmé qu'il devait encore me rester du temps à côté de mon travail à consacrer à ma famille, même si le travail continue lorsque les enfants sont au lit. La SNCB est à cet égard une société où le respect existe. »

Les Rail Cargo Centers et le Cargo Operating Center constituent le centre névralgique de la restructuration.

Le Rail Cargo Center, ou en abrégé RCC, est le centre nerveux de l'activité des marchandises. Un RCC est un regroupement de gares de marchandises, où les trains sont composés et à partir desquels le service à la clientèle est assuré. Chaque RCC dispose plus particulièrement d'une grande gare de triage comme Monceau (près de Charleroi), Kinkempois (près de Liège), Anvers-Nord et Gand-Maritime. La coordination des activités en temps réel est assurée par le Cargo Operating Center (COC) à Bruxelles.

ACCUEIL UNIQUE DANS UNE GARE UNIQUE



Bruxelles-Midi est la plaque tournante de notre réseau de chemins de fer. De tous les coins du pays, de nombreuses lignes convergent vers la capitale avec leurs navetteurs, tandis que les lignes à grande vitesse nous relient aux pays voisins. L'accueil du client constitue une mission d'importance capitale et un défi unique dans une telle gare. Cet accueil est confié aux bons soins de Mireille Van Balen, manager de région à Bruxelles-Midi, ainsi qu'à son équipe.

Mireille Van Balen et Franky Christiaens se concertent dans le lounge "Breughel" sur la meilleure manière de recevoir une délégation ghanéenne. L'accompagnement de 25 personnes (ou peut-être plus) de l'entrée vers le quai, sans compter l'acheminement de leurs bagages, doit être planifié méticuleusement.

Mireille Van Balen a débuté le 1er août 1996 comme agent d'accueil à Bruxelles-Midi. Sa carrière a pris une orientation surtout commerciale, une expérience qui se révèle cruciale pour sa nouvelle mission, celle de manager de région à Bruxelles-Midi. Elle combine toute une série de fonctions : l'organisation de la vente au guichet et aux distributeurs automatiques (tant nationale qu'internationale), l'accueil de personnes à mobilité réduite (et elles sont assez nombreuses avec la Ligue Braille toute proche de la gare), la gestion des recettes, le suivi du contentieux, la reprise du bureau des paiements, le bureau central des objets trouvés, ... Mireille est également responsable du personnel à quai qui veille sur la sécurité des clients et doit les prendre en charge en cas de situations posant problème, ainsi que du personnel de triage de l'atelier de traction de Forest.



Philippe Oger est le receveur principal de Bruxelles-Midi et des milliers d'euros lui filent tous les jours entre les doigts.



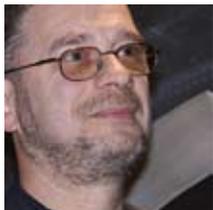
Nicolas Feyaerts dirige le terminal Eurostar de Bruxelles-Midi depuis plus de 10 ans déjà. La passion est restée intacte, déclare-t-il, et s'il le faut, il n'hésite pas à donner un coup de main au check-in des passagers.



Les hôtes VIP ont droit à un service parfait en tous points. Marie-Ann Van Gansbeke apprend les ficelles du métier sous l'aile de Franky Christiaens, et elle est déjà devenue tout aussi exigeante.



Le point de contact le plus important de Bruxelles-Midi est le Travel Centre, où Serge Van Rossem se fait un point d'honneur de servir les clients au doigt et à l'œil.



L'accueil des clients acquiert de plus en plus d'importance. Le chef du factage Rudy Coessens motive son équipe à faire preuve d'empathie et à offrir un service sans faille aux gens qui ont besoin d'aide.

Une frontière dans la gare

Bruxelles-Midi est également unique en ce sens qu'elle est pour notre pays la gare frontière des pays de la zone Schengen, ce qui n'est pas sans importance s'agissant du check-in des clients à destination de Lille, Ashford et Londres. Et ce qui est absolument unique en Europe - voire dans le monde entier -, c'est le service du protocole qui est chargé d'accueillir les VIP. Bruxelles compte plus de 70 institutions internationales dont l'Union Européenne et l'OTAN. Cela signifie que Bruxelles est l'une des cinq plus grandes places diplomatiques mondiales et que Bruxelles-Midi assiste à un va-et-vient perpétuel d'hôtes de marque. Ils sont plus de 10.000 diplomates accrédités à séjourner dans la capitale. Ils affluent du monde entier pour venir prendre ici le train vers Paris ou Londres. En effet, Thalys et Eurostar sont imbattables rayon vitesse et confort. Air France-KLM l'a d'ailleurs bien compris en se ralliant à la devise "If you can't beat them, join them". La compagnie aérienne considère Thalys comme un partenaire et n'organise plus de vols entre Zaventem et Paris.

Accueil VIP

Pour Franky Christiaens, l'accueil des personnalités de premier plan n'a plus de secret. S'il a commencé en '89 à accueillir quelque 20 à 25 VIP par an, son agenda déborde dorénavant de 800 à 900 visites annuelles. "On a connu un grand bond en avant lorsque la Belgique a hérité de la présidence européenne. L'affluence de visiteurs prestigieux fut telle que nous avons été obligés d'aménager quatre lounges, le tout d'une manière digne de leur rang respectif, pour pouvoir accueillir tous ces hôtes." D'où les contacts intensifs avec les Affaires Etrangères, qui suivent chaque visite de près. Les services de sécurité eux aussi comptent parmi les clients fidèles de Christiaens et de son adjointe Marie-Ann Van Gansbeke. Le job est stressant mais valorisant. Le moindre faux pas ne pardonne pas, mais la gratitude témoignée va droit au cœur, comme il dit. "Mais ne vous laissez pas éblouir par cet univers de glamour ... pour nous, chaque client compte." Et tous ici sont égaux devant la loi : le train n'attend pas !

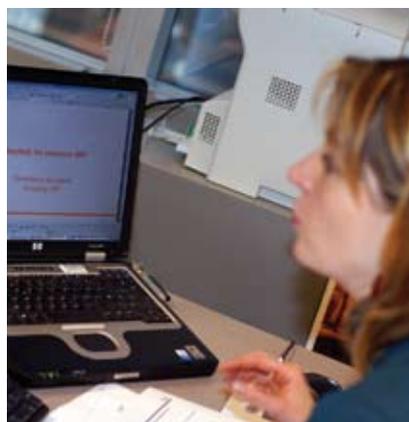


UNE JOURNÉE AVEC ANNE WOYGNET

PORTE-PAROLE

Anne Woygnet

>1973 Anne Woygnet est née à Tournai > 1999 elle débute sa carrière comme conseiller au sein de l'ancienne SNCB, où elle assurera d'emblée la fonction de porte-parole > 2006 après la scission de la SNCB en 3 sociétés, elle réussit l'épreuve de sélection pour devenir la porte-parole de la nouvelle SNCB.



08:53

Préparation d'une présentation

Anne rédige un dossier à présenter aux cadres supérieurs. Cette présentation reprend les résultats du 1er semestre 2007.



13:44 De retour au bureau

Anne termine et imprime les dossiers de présentation des résultats pour les cadres supérieurs et se rend de suite à ce meeting.





07:28 Lecture de la presse

Anne débute sa journée en lisant les journaux afin de voir comment l'information donnée par la SNCB aux journalistes est transposée dans la presse. Arrivée au bureau, elle commence par lire les questions internes et externes qu'elle reçoit par courriel.



08:30

Transmission des demandes d'interviews

La porte-parole s'entretient avec la secrétaire d'un directeur général au sujet d'une question externe demandée par la presse étrangère.



11:00 Conférence de presse

L'administrateur-délégué, Marc Descheemaeker, présente les résultats d'une étude image aux journalistes.

11:59

Après la conférence de presse

Anne traite les demandes supplémentaires d'un journaliste. Elle enverra les renseignements à la rédaction dans les plus brefs délais.



15:47 Entretien avec Michel Jadot

Suite à une demande de la presse étrangère, Anne s'entretient avec le directeur général de la direction Voyageurs au sujet d'une demande d'interview sur les produits internationaux.



17:59 Sur le chemin de retour

La journée n'est pas finie. Installée dans le train du retour, Anne contacte le Head of Public & Corporate Affairs pour faire la synthèse de la journée et reprend contact avec la presse étrangère pour l'interview.

34

> UN JOUR À LA SNCB



LES SERVICES DE MÉCANOGRAPHIE DE BRUXELLES PETITE-ILE. ENTRE LES DEUX GUERRES, LA SNCB ÉTAIT UNE DES PLUS GRANDES ENTREPRISES BELGES QUI FAISAIT APPEL AU TRAITEMENT MÉCANIQUE DES DONNÉES.

1937

Les chemins de fer étaient un club machiste au temps du train à vapeur. Le lourd labeur demandait une action musclée. Les premiers agents féminins se sont retrouvés dans des fonctions administratives ou étaient utilisés comme garde-barrière. La plupart des fonctions dévolues aux femmes n'ont offert pendant un certain temps aucune chance de promotion.

A partir de la fin des années soixante, on s'est occupé de l'amélioration de la position des agents féminins. Elles ont alors pu participer aux épreuves de promotion pour accéder d'abord aux grades de clerc ou de rédacteur. Ensuite, d'autres fonctions ont pu être ouvertes aux femmes. Cette évolution n'a d'ailleurs pas été la seule dans les chemins de fer. L'essor économique des années soixante entraînant une pénurie sur le marché du travail, il fut alors nécessaire de compter aussi sur le potentiel féminin.

Encore aujourd'hui il y a de l'espace pour accueillir plus de femmes : seulement environ 8 % des employés du Groupe-SNCB sont des femmes. Celles-ci restent fortement sous-représentées dans les fonctions techniques, comme les conducteurs de train ou techniciens d'entretien. Les cadres restent encore essentiellement des hommes. Mais le vent tourne, la SNCB veut faire comprendre aux femmes qu'elles sont les bienvenues et qu'elles pourront bénéficier des mêmes conditions que les hommes.



UNE FEMME DEVANT UNE CABINE DE SIGNALISATION TYPIQUE DU TEMPS DE NOS GRANDS-MÈRES. ASSURER LE SERVICE DE GARDE-BARRIÈRE ÉTAIT UNE TÂCHE QUI NE PRENAIT QUE QUELQUES HEURES PAR JOUR, CE QUI LAISSAIT DU TEMPS AUX FEMMES POUR FAIRE LEUR MÉNAGE.

Si la SNCB était une ville?

Bruxelles car c'est la capitale de l'Europe.

Un film?

La cité des anges car c'est mon film préféré. Emotionnel, qui rapproche les gens et les font rêver même de l'impossible...

Une couleur?

Rose, car grâce à elle, je vois la vie en rose.

Un animal?

Un cheval, gracieux et rapide comme l'éclair.

Un personnage célèbre?

Jacques Rogge, grâce à son charisme, sa franchise. Il est le parfait ambassadeur dans le monde tout en étant Belge et fier de l'être !

35

> MON TRAIN À MOI

Dominique Monami

Le fighting spirit de Dominique Monami est légendaire. Elle fut la première joueuse belge qui a réussi à se hisser dans le top dix du tennis mondial féminin, amenant le tennis belge à un niveau jamais atteint. Et cela grâce à son caractère et à sa volonté de toujours se surpasser.



NOUS NE REÇULONS
DEVANT RIEN
POUR AMENER
VOS MARCHANDISES
À DESTINATION

Prenez contact avec B-Cargo et découvrez ce que nous pouvons encore faire pour vous.
Appelez le +32 2 525.86.62 ou envoyez un e-mail à cargo@b-rail.be.
Pour plus d'infos, surfez sur www.bcargo.be

B-cargo. Nous ne prenons rien à la légère.

