

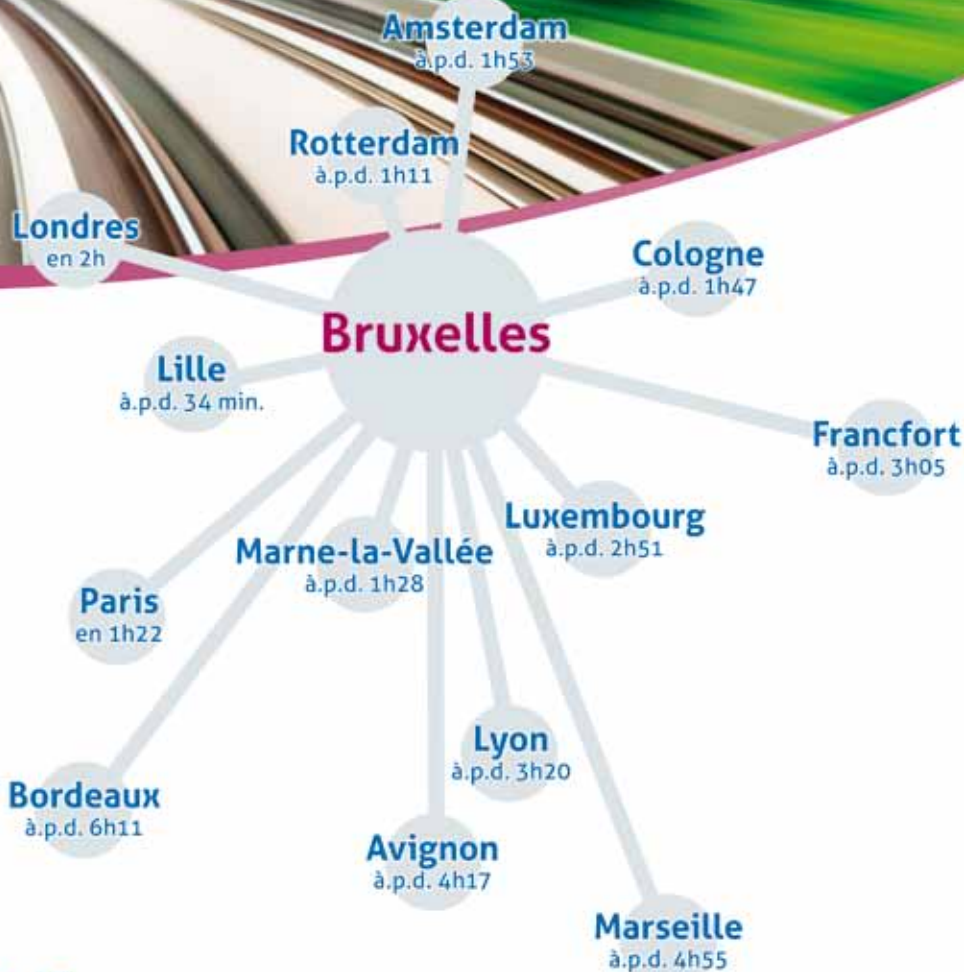
# time to

**NATIONAL**  
Nouveaux  
horaires

**HORIZON**  
Assainir pour grandir

**BeLEAN:**  
**UNE RÉVOLUTION COPERNICIENNE**

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



## Info et réservation :

-  [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 par SNCB Europe

\* dans ce point de vente, nous demandons des frais de dossier. Plus d'informations sur [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com) ou dans notre brochure "Votre guide pour l'achat de billets de trains internationaux".



TGV®  
Bruxelles-France

ICE IC

Meilleur temps de parcours au départ de Bruxelles-Midi



## DESTINATION MIEUX : UN PROJET COMMUN

Sous la devise 'destination mieux' la SNCB vise, depuis 2005, un service de qualité et une entreprise saine. Les efforts consentis ont été fortement freinés suite à la crise financière et économique de 2008/2009 et le nombre de voyageurs en croissance constante exerce une forte pression sur les prestations opérationnelles. Entre-temps, la SNCB a cherché les stratégies les plus pertinentes afin d'aboutir à une offre de haute qualité.

C'est nécessaire : nos études et les perspectives du Bureau du Plan démontrent que dans la prochaine décennie nous allons être confrontés à une forte croissance du nombre de voyageurs. Pour pouvoir répondre à cette demande, nous devons prendre des mesures. Mais il nous faut également le soutien et la collaboration des autres acteurs clés, comme

les décideurs politiques, le gestionnaire de l'infrastructure et tous les acteurs qui jouent un rôle dans la mobilité.

Nos nouveaux trains pourront être encore plus ponctuels sur un réseau offrant une capacité suffisante, avec le moins de bottlenecks possible, et configuré optimalement (par ex. points d'arrêt prévus aux endroits où la demande justifie un service des trains, mise en place de relations aisées entre des centres urbains à forte densité de population).

Nos voyageurs seront gagnants si l'ensemble de leur trajet se déroule sans encombre: achat aisé de billets, correspondances efficaces entre différents modes de transport, gares agréables et accessibles (où le voyageur reste roi) et bien entendu, un voyage en train confortable.

Notre mobilité peut évoluer vers un déplacement durable si le monde politique opère des choix judicieux en matière d'aménagement du territoire, d'écoulement du trafic, d'incitants fiscaux et d'investissements.

En bref, 'destination mieux' est un projet commun qui nécessite la collaboration de tous les stakeholders. Si nous parvenons, à partir d'une optique collégiale de notre mobilité, à réaliser nos projets, la société en ressortira gagnante à trois niveaux : économique, social et écologique.



Marc Descheemaeker  
Administrateur délégué

# 04

> SOMMAIRE

## > Engagement

06 > **REGARDS** Sarah Daelman

10 > **HORIZON** Assainir pour grandir

14 > **RESPONSABILITÉ** CAP 48



## > Action

16 > **INFOS EXPRESS**

22 > **DOSSIER** BeLEAN

28 > **NATIONAL - INTERNATIONAL**



## > En coulisse

30 > **TRAVAIL D'EXPERT** Helpdesk conducteurs

32 > **UNE JOURNÉE AVEC** Stéphane Vandersmissen

34 > **UN JOUR À LA SNCB** 1930, le travail à la chaîne

35 > **MON TRAIN À MOI** Majo de Saedeleer



**10**  
10 ANS

## ASSAINIR POUR GRANDIR




En 2008, la loi de programmation relative à l'égalisation des territoires de la République a été adoptée. Elle a permis de lancer le plan de l'égalité de territoires et de la ruralité (PETR) qui vise à améliorer les services publics dans les zones rurales et à favoriser le développement économique de ces territoires.

**Un enjeu majeur**  
Le développement économique des zones rurales est un enjeu majeur pour la France. Le PETR vise à améliorer les services publics dans ces zones et à favoriser le développement économique.

**Des actions concrètes**  
Le PETR a permis de lancer de nombreuses actions concrètes, notamment dans le domaine de la santé, de l'éducation et de la culture.

**Des résultats concrets**  
Le PETR a permis de réaliser de nombreux projets concrets, notamment dans le domaine de la santé, de l'éducation et de la culture.

**15**  
15 ANS

## Mobilité sans limites pour les participants CAP&B



Le CAP&B (Carnet de Participation & Billet) est un dispositif innovant qui permet aux participants de bénéficier de réductions sur les transports publics et de participer à des activités culturelles et sportives.

**DES PETITS ROUBANS POUR DE GRANDES CAUSES**




Le PETR (Plan de l'Égalité de Territoires et de la Ruralité) est un dispositif innovant qui vise à améliorer les services publics dans les zones rurales et à favoriser le développement économique de ces territoires.

**23**

## UNE RÉVOLUTION COPERNICIENNE POUR LES ATELIERS




**Belcan**

Les ateliers de production ont été réorganisés pour améliorer l'efficacité et la sécurité. Cette révolution copernicienne a permis de réduire les coûts et d'améliorer la qualité des produits.

**28**  
NOUVEAUX HORAIRES

**29**  
DESTINATION COPERNIC DE LA ROUTE N°7 A PARIS



Le nouveau service de transport a été lancé pour faciliter l'accès à Paris pour les participants. Les horaires ont été adaptés pour répondre aux besoins des participants.

**33**

## ELECTROSECARDIEN






Le service ElectroSecardien a été lancé pour améliorer l'accès aux services de santé. Ce service permet aux participants de bénéficier de consultations médicales à distance.

**34**

## LA COPERNIC DE LA ROUTE N°7 A PARIS




**35**  
Majo De Sandeliser

Majo De Sandeliser est une participante active qui a contribué à l'amélioration des services. Elle a été élue "Personnalité Copernic" pour ses réalisations.

# 06

> REGARDS



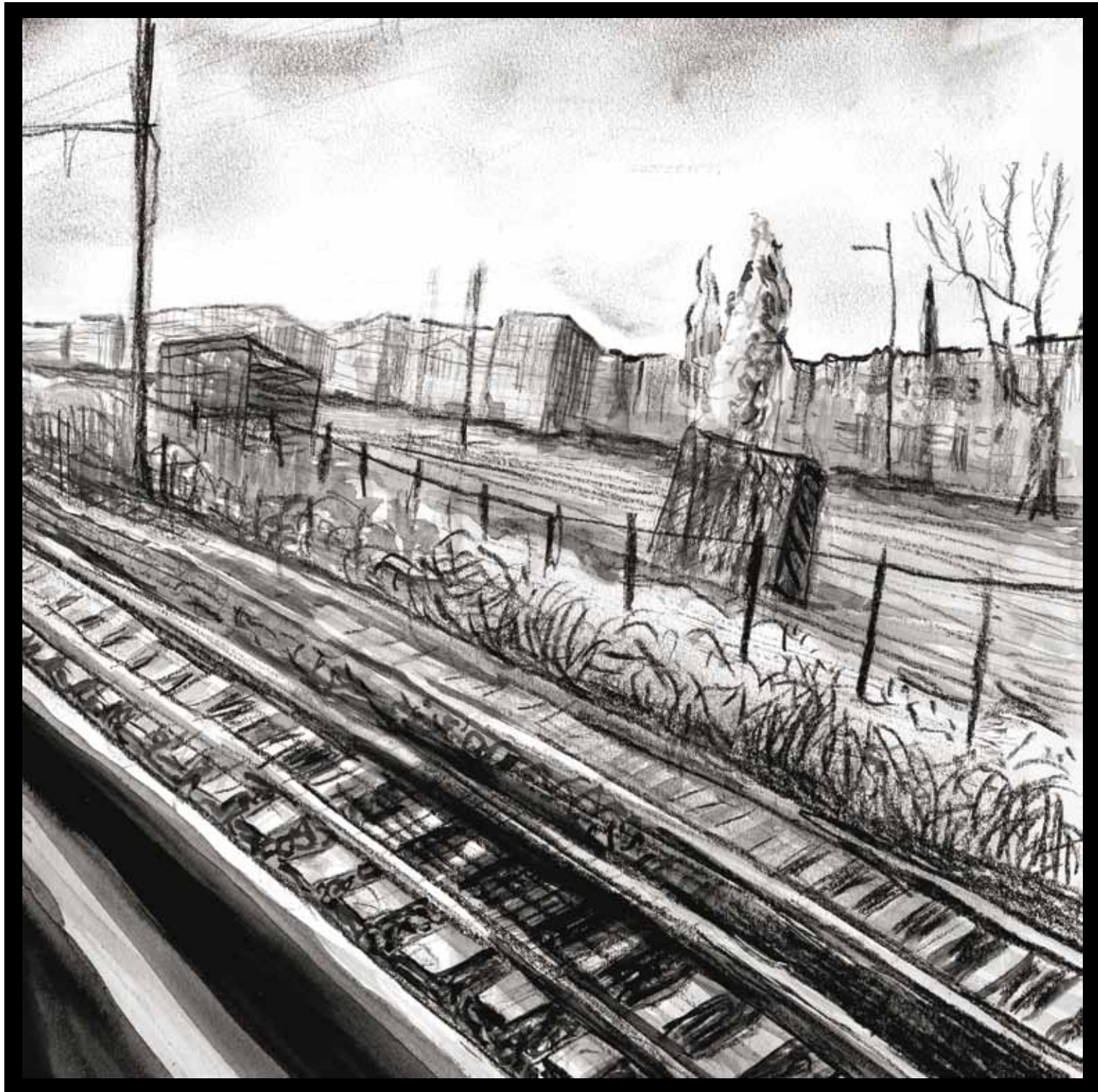
## SONGE DANS LE TRAIN

Pour Sarah Daelman, le train est un moment de détente, de relaxation, loin du fracas, de la pollution et des embouteillages. Dans le train on ne doit pas se concentrer sur la conduite. On peut se laisser bercer par les paysages qui défilent. Le voyage en train offre un moment de réflexion et ce n'est pas seulement le reflet de notre visage sur la vitre, c'est aussi un moment de rêverie.

### Sarah Daelman

Sarah est née en 1979. Elle a étudié 2 ans le graphisme à la 'Koninklijke Academie voor Schone Kunsten' à Anvers et 2 ans à Saint-Luc à Bruxelles. En tant qu'illustratrice en art graphique elle utilise des techniques et des méthodes visuelles diverses, comme l'analogique et le digital. Les émotions, le message qu'elle veut faire passer sont le point de départ de sa création. Son travail est surtout animé et spontané. Elle ne cherche pas nécessairement l'originalité mais plutôt l'honnêteté et la sincérité.









# 10

> HORIZON

## ASSAINIR POUR GRANDIR





Assainir aujourd'hui est une nécessité si la SNCB veut croître dans le futur.

À la mi-octobre, le conseil d'administration de la SNCB a approuvé le plan d'entreprise 2012 - 2025. "Reculer et prendre son élan pour mieux sauter", a résumé Marc Descheemaeker à propos de ce plan. Au cours de la période 2012-2015, il faudra surtout économiser pour réaliser un cash flow positif. C'est la condition sine qua non pour pouvoir apporter une réponse de qualité à cette croissance durant la période 2016-2025.

### Endiguer la crise

Pendant la période 2008-2010, la SNCB a beaucoup souffert des conséquences de la crise et de la forte augmentation d'un certain nombre de coûts. Pour Marc Descheemaeker, il est essentiel d'endiguer ces pertes: "Si nous ne prenons pas nos responsabilités dès maintenant, nous courrons à la faillite. Vous pourriez rétorquer que les chemins de fer sont une trop grosse société pour faire faillite, à l'instar de nos banques, mais dans le climat actuel, plus rien n'est ga-

ranti. Nous ne pouvons pas nous attendre à ce que l'Etat dispose de lignes de crédit illimitées." Dans sa démarche d'assainissement, la société ferroviaire n'y va donc pas de main morte. "Nous veillons, comme ce fut toujours le cas par le passé, à l'intérêt sociétal de nos activités. Il n'y aura pas non plus de licenciements secs", déclare l'administrateur délégué. "Nous allons néanmoins travailler de manière plus rationnelle et plus productive. Un nombre limité de travailleurs qui partent à la retraite ne seront pas remplacés,

tant au niveau de l'administration que sur le terrain. Divers frais généraux pourraient être revus à la baisse: consultance, ICT, publicité, location et nettoyage de bâtiments. Les coûts des prestations que la SNCB-Holding facture devront également être réduits. Et nous réexaminons également l'offre ferroviaire." L'ensemble du plan devrait permettre de dégager environ 110 millions euros à l'horizon 2015, de quoi permettre de réaliser un cash-flow positif.



Pour 341 trains, les recettes ne couvrent pas les coûts d'énergie.

### Supprimer de l'offre les trains les moins rentables

L'un des points les plus délicats du plan d'assainissement est la suppression d'une série de trains très peu rentables à partir de décembre 2012. Marc Descheemaeker reconnaît qu'il change de stratégie sur ce plan: "Jusqu'à présent, toucher à l'offre revenait à commettre un sacrilège. Mais à circonstances exceptionnelles, mesures exceptionnelles, et notre conseil d'administration a heureusement suivi la direction." La SNCB supprime 193 trains qui couvrent maximum 9% des coûts qu'ils engendrent. Ils représentent 5,1% du nombre de trains, mais ne concernent que 0,5% du nombre de voyageurs. La SNCB souhaite dans la mesure du possible offrir une alternative à ces voyageurs, par exemple en examinant avec les sociétés régionales de transport s'il

est possible d'organiser un service de bus de remplacement.

### Rationaliser l'offre

La SNCB n'a pas fait ce choix à la légère. Environ 3800 trains circulent chaque jour

ouvrable. Parmi ceux-ci, 2830 ont un taux de couverture inférieur à 42% (équivalent au montant que la SNCB tire de ses recettes). Les recettes de 341 trains ne sont pas suffisantes pour couvrir les dépenses énergétiques. "Il s'agit en fait de subsides au producteur d'énergie" poursuit Marc Descheemaeker. "Certes, nous avons encore filtré ces trains. Ce filtre tient compte des accords passés dans le contrat de gestion, de la faisabilité technique et du nombre de voyageurs à bord (moins de 40). Nous arrivons ainsi à 193 trains qui sont utilisés en moyenne par 14 voyageurs". La suppression de ces trains permettrait d'économiser 13,7 millions d'euros.

Dans le plan de transport 2013 qui est en préparation, une analyse approfondie des

### Stimuler des achats malins

La SNCB souhaite encourager ses clients à acheter davantage via le site internet, par gsm et via les automates de vente présents dans les gares. A terme, ils seront remplacés par de nouveaux appareils. Une fois que ceux-ci auront été livrés, la SNCB verra s'il est possible de réduire le nombre de guichets (aux endroits où il y a moins de 100 transactions par jour). Pour l'achat d'un billet à bord du train, il faudra alors déboursier un montant forfaitaire de 7 euros en plus du prix du trajet. Ce montant forfaitaire vise à réduire les discussions et les cas de fraude à bord afin que l'accompagnateur de train puisse mieux se concentrer sur ses tâches essentielles (sécurité, accueil et information).

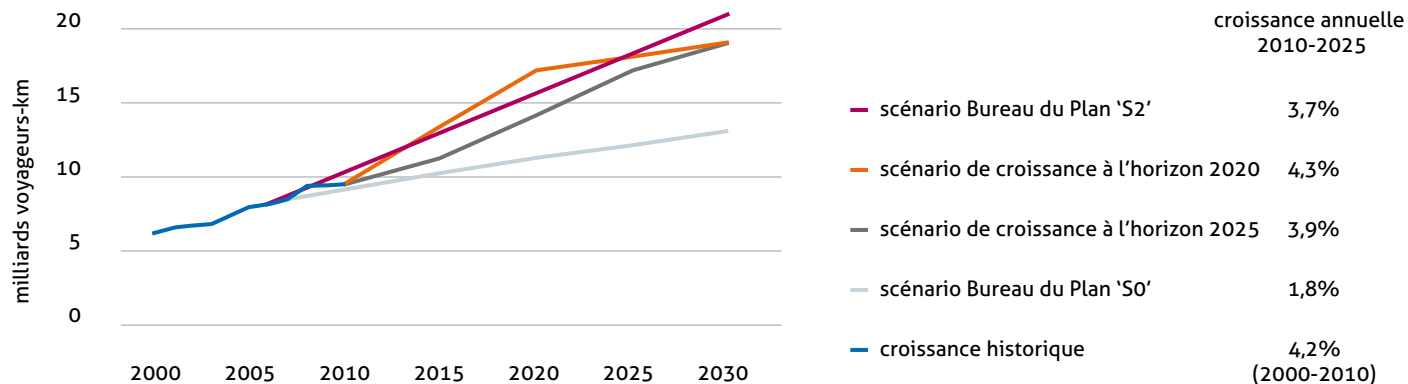
points d'arrêt sera réalisée afin d'optimiser la prestation de service. Les critères tant démographiques que sociaux, financiers et d'exploitation seront pris en compte. L'objectif est d'obtenir une plus grande qualité et une meilleure régularité, ainsi qu'une vitesse commerciale plus élevée. "Nous voulons que le train redevienne un maître-achat garantissant aux clients une relation fluide" poursuit Marc Descheemaeker, "et cela implique que nous rationalisons notre offre. Nous nous retrouvons avec un héritage de dizaines de petits points d'arrêt qui méritent que nous nous interroguions quant à leur valeur ajoutée. Inversement, nous allons examiner si de nouveaux points d'arrêt ne pourraient pas s'avérer utiles dans des zones qui présentent un potentiel."

## Préparer la croissance future

Malgré une légère diminution de l'offre ferroviaire, la SNCB table sur une nouvelle croissance du nombre de voyageurs dans les années à venir. "Nous voulons continuer à jouer un rôle de premier plan dans la mobilité", déclare fermement Marc Descheemaeker, "Même selon les estimations les plus prudentes du Bureau fédéral du Plan, le nombre de voyageurs-kilomètre devrait continuer à augmenter de 1,8% par an. D'après nos prévisions, cette augmentation annuelle pourrait atteindre 3,9% à l'horizon 2025. Et le nombre de voyageurs aurait quasi doublé en 2030! C'est l'objectif sur lequel nous devons nous focaliser. Seule une base financière saine nous donnera l'opportunité de réaliser les investissements nécessaires pour faire face à cette croissance tout en proposant une offre de qualité."



Le plan de transport 2013 vise une meilleure qualité, une meilleure ponctualité et une plus grande vitesse commerciale.





## Mobilité sans limites pour les participants CAP48

L'ASBL CAP 48 a pour objectif l'information et la sensibilisation du grand public à la question de l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées dans la société. Elle organise de nombreuses activités pendant l'année et fait des appels à projets en vue de recueillir un maximum de fonds.

Chaque année se clôture par une grande soirée, rehaussée par la présence de vedettes et retransmise en direct sur la RTBF, avec présentation des opérations / projets phares de l'année et récolte de fonds.

La SNCB également fait de gros efforts pour rendre le déplacement plus facile au personnes à mobilité réduite. Cette année, la SNCB a facilité la réalisation d'un flashmob de +/- 1'30", sur la plage d'Ostende, destiné

à la campagne 2011 de Cap 48, en offrant la possibilité aux 1000 bénévoles participant de s'y rendre en train. Le flashmob a été enregistré par la RTBF pour réaliser un clip promotionnel destiné à soutenir la campagne d'octobre.



## Journée Mondiale de lutte contre la pauvreté

Depuis quelques années la SNCB soutient la Journée Mondiale de lutte contre la pauvreté.

Cette année la journée s'est déroulée le 16 octobre 2011. Des associations belges ont reçu au total 2.000 billets de trains afin que leurs membres puissent participer gratuitement à la Journée Mondiale. L'action, de par son impact

sociétal, cadre parfaitement avec la politique du triple bottom line de la SNCB.

Le Réseau belge de Lutte contre la Pauvreté souligne dans sa lettre de remerciement à la SNCB l'importance de ce geste : 'La mobilité reste un problème récurrent pour des personnes vivant dans la pauvreté. Sans cet effort

de votre part, l'aspect humain de la journée aurait été beaucoup moindre et notre objectif reste que cette journée soit entièrement consacrée aux personnes pauvres et à leurs associations.

## DES PETITS RUBANS POUR DE GRANDES CAUSES



Train Pink Ribbon

Ces derniers mois, la SNCB s'est associée à deux belles initiatives devenues désormais des incontournables en terme de campagnes de sensibilisation. En octobre, la campagne Pink Ribbon a débuté avec le 'train Pink Ribbon'. Ce train a roulé toute une journée sur la relation Eupen-Ostende. Une de ses voitures

était entièrement consacrée à la recherche contre le cancer du sein et à des témoignages sur la maladie. Les voyageurs ont pu, à cette occasion, discuter avec des médecins et des patients, mais aussi avec les organisateurs de la campagne. En décembre une autre campagne a reçu le soutien de la SNCB, avec cette fois un ruban rouge, désormais directement associé à la Journée mondiale de lutte contre le Sida. Cette campagne existe depuis 1987 et reste, malgré l'avancement des recherches, d'une absolue nécessité. Dans le monde entier ce sont plus de 33 millions de personnes qui vivent avec la maladie. Les accompagnateurs de train de la SNCB ont pu, sur base volontaire, apporter leur soutien à la campagne en portant le ruban rouge.



Accompagnateur de train arborant le ruban rouge de la Journée Mondiale de lutte contre le Sida.

# Ça tourne

Tout le monde a déjà vu un certain nombre de films légendaires où le train intervient. Qui ne connaît pas le célèbre film, 'Meurtre sur le Orient Express'. L'ambiance d'une gare, d'un quai ou d'un train a toujours inspiré les cinéastes, photographes, reporters... C'est ainsi que, chaque année, la SNCB reçoit près de 200 demandes de tournage.

Les demandes proviennent, bien évidemment de la Belgique mais également de l'étranger. Des chaînes comme RTL-TVI, la BBC, TF1, VTM, VT4, Eén, Canvas... ont déjà fait appel à la SNCB pour des tournages. Les demandes sont variées. Il peut s'agir d'un reportage, d'un clip, d'une publicité, d'un long-métrage...

Récemment, la RTBF a tourné une séquence dans les trains pour une émission à succès 'Sans Chichis'. De même, la chaîne de télévision flamande VTM a baladé ses caméras dans l'atelier de traction d'Anvers-Nord pour l'émission 'De Stip'.



Une équipe de tournage en action pour une émission de VTM à l'atelier d'Anvers.





Une équipe Japonaise à l'oeuvre. Beaucoup d'images sont filmées à travers les fenêtres, il faut donc d'abord les nettoyer.



Dans les voitures plus anciennes de la SNCB, Les fenêtres peuvent s'ouvrir. Bien utile pour l'équipe Japonaise !

Et le plus marquant est, sans nul doute, cette demande de la télévision japonaise qui s'est intéressée de près à nos trains. L'objectif était de filmer le paysage qui défile lorsque nous regardons à travers la fenêtre d'un train. Une manière originale de présenter le tourisme en Belgique ! Ces séquences ont été tournées pour l'émission 'European Railways' de la télévision japonaise BS Fuji.

Pour filmer dans l'environnement ferroviaire ou à bord des trains, une autorisation est nécessaire. Les demandes peuvent être introduites sur : [infocorporate@sncb.be](mailto:infocorporate@sncb.be)

## La SNCB introduit la carte à puce pour ses abonnés



Dès la mi 2012, les abonnés de la SNCB – à peu près 520.000 – qui devront renouveler leurs abonnements seront invités à remplacer leurs documents en papier par une carte à puce qui deviendra leur abonnement électronique. La carte utilise la technologie 'MoBIB' qui a été développée en commun avec la STIB. C'est donc un premier grand pas vers une carte des transports universelle. Les avantages de la carte MoBIB sont nombreux : les cartes à puce

sont plus solides, plus sûres, plus petites et elles se glissent parfaitement dans les portefeuilles. La SNCB a développé une grande partie du projet elle-même et a investi environ 2 millions d'euros dans la carte intermodale. Les voyageurs qui détiennent un abonnement mixte SNCB/STIB n'auront donc besoin que d'une carte à partir de la mi 2012. En principe, les TEC et De Lijn vont suivre dès 2013.

# Locomotives type 18 bien accueillies

La SNCB a commandé 120 locomotives flam-bant neuves, destinées à remplacer progres-sivement le matériel de traction devenu trop ancien. Ces nouvelles locomotives appelées 'Type 18' sont en cours de livraison et cer-taines circulent déjà sur le réseau belge. 10 locomotives 'Type 18' sont livrées mainte-nant chaque mois. A cette cadence, fin 2012 toutes ces locomotives seront en exploitation. Actuellement elles sont en phase d'évaluation et c'est une réussite.

Michael Wittebrouk, instructeur sur les 'Type 18', nous raconte son expérience à bord de ces nouvelles locomotives. 'L'ergonomie et le confort du poste de conduite ont été pensés pour permettre au conducteur de travailler



L'ergonomie à bord a été étudiée en profondeur.

dans de meilleures conditions. Dans les an-ciennes locomotives, le conducteur était assis sur un strapontin qui bougeait sans cesse. Dans les nouvelles, le siège du conducteur est mon-té sur une suspension pneumatique. L'assise est dès lors beaucoup plus agréable. L'inso-



Un coup d'oeil dans le compartiment moteur.

norisation est également nettement meilleure et l'ergonomie du poste de conduite a été étudiée pour optimiser l'accessibilité et la visibilité des instruments du tableau de bord. C'est un réel plaisir de conduire ces nouvelles machines.'

Par ailleurs, la 'Type 18' est plus puissante que les anciennes locomotives. Elles permettent donc de mieux respecter les horaires. De plus, étant neuves elles sont aussi plus fiables. Le nombre de minutes de retard ou de trains supprimés suite à des problèmes techniques devraient donc diminuer. En ce qui concerne la sécurité, ces machines sont équipées des systèmes de sécurité les plus avancés. Elles sont dotées de l'ETCS, le système européen de contrôle des trains et de la TBL1+ (système de sécurité belge pour arrêter automatiquement les trains à proximité des feux rouges).'

## Type 18-19: fiche technique

- 120 locomotives électriques dont 24 avec un attelage automatique
- Vitesse maximale: 200 km/h
- Effort de traction maximal variant de 300 kN à 250 kN entre 0 km/h et 72 km/h
- Puissance continue de 5 MW (6 MW pendant 20 min)
- 3 kV DC (puissance réduite de 2,4 MW en 1,5 kV) et 25 kV AC 50 Hz
- Frein électrodynamique en récupération de 5 MW et 25 kV AC (3 kV DC 2,4 MW en 1,5 kV)
- Frein électrodynamique rhéostatique de 2,6 MW en 3 kV DC et 1,5 kV DC
- ETCS niveau 1 et 2, TBL1, TBL 2, TBL1+, Memor 2+ et KVB

# 35.000 visiteurs pour les journées portes ouvertes de la SNCB

19  
> INFOS EXPRESS

De fin septembre à fin octobre, la SNCB a ouvert les portes de ses 10 plus grands ateliers. Plus de 35.000 visiteurs sont venus découvrir les coulisses des chemins de fer. Les postes de conduite de la nouvelle locomotive type 18, les nouvelles automotrices Desiro ainsi que les grues et diverses grosses machines ont été les vedettes incontestables de ces portes ouvertes.

Pour beaucoup de visiteurs enthousiastes, c'était la première fois qu'ils avaient l'opportunité de découvrir un atelier de la SNCB. 'Formidable, impressionnant, bien organisé' sont les qualificatifs les plus évoqués. La propreté et l'ordre des ateliers ont été également fort remarqués. Mais au-delà de ces considérations, ce qui est le plus important, c'est que grâce à ces portes ouvertes les visiteurs ont pu

se rendre compte, par eux-mêmes, des efforts fournis et de la connaissance technologique nécessaire à leurs déplacements en train. Ils ont pu constater que derrière chaque voyage en train, des milliers de femmes et d'hommes s'affairent chaque jour au bon déroulement et à la sécurité du trafic ferroviaire.

Les visiteurs ont vu comment les milliers de cheminots oeuvrent chaque jour pour un trafic ferroviaire plus fluide

## La passion du train

Dans chaque atelier, des dizaines de collaborateurs passionnés se sont prêtés aux questions des visiteurs. C'est ainsi, qu'ils ont pu partager leur passion avec des jeunes et moins jeunes et permettre, entre autres, de réaliser un rêve



Les postes de conduite des locomotives attirent l'attention de nombre de voyageurs.



de gosse : être aux commandes d'une locomotive. De plus, grâce aux stands de recrutement ils ont également pu postuler pour tenter de faire de leur rêve une carrière.



## TRAIN INFO SERVICES: NOUVEAUX SERVICES

**Les voyageurs en train souhaitent recevoir des informations correctes et ce au plus vite. Développer une offre d'information large, via divers médias – et si possible en temps réel – reste donc une des priorités de la SNCB. Actuellement, la SNCB mise beaucoup sur les nouvelles possibilités qu'offrent les médias électroniques, comme les applications mobiles pour smartphones. Une nouvelle version de ces 'apps' a été lancée cet automne.**

SNCB Mobility, responsable du trafic national de voyageurs, suit l'évolution des technologies de près et développe des applications sur mesure pour chaque smartphone. Il existe trois variantes de ces 'apps'.

### Train Info on iPhone

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

### Train Info on Android

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

### Train Info pour autres smartphones

Ceux qui ont un smartphone recourant au

De l'info sur les trains à portée de main grâce aux 'apps' de la SNCB.



système java (comme les Nokia, etc.), l'application 'Train Info' est disponible via l'Ovi-store, l'AppStore de Blackberry ou via [m.sncb.be/](http://m.sncb.be/) java.

### Nouvelles versions

Grâce au feedback des utilisateurs, et après une analyse approfondie, ces applications ont été étendues. Le voyageur qui recherche un train au départ ou à l'arrivée dans une gare donnée, voit désormais aussi le quai prévu. Par ailleurs, le voyageur peut désormais également consulter une page présentant l'information en temps réel des dérangements sur le réseau (sur iPhone & Android). Enfin, l'app Android arbore un nouveau look. Ces applications connaissent un vif succès, comme en témoignent les plus de 200.000 downloads.

## Locs 73 revendues

Acquises dans les années '70, les dernières locomotives de manœuvre Type 73 ont été mises hors service en 2010.

Dans un premier temps, la SNCB privilégie la revente de ces locos en ordre de marche pour être utilisées en usine, plutôt que de les vendre pour mitraille. L'avantage est que la vente d'une locomotive de manœuvre en réemploi est plus avantageuse.

L'atelier de Stockem a récemment remis en route une première machine qui a été revendue à une entreprise en Alsace. La locomotive a été amenée par camion vers la France. Ce ne fut pas une mince affaire de la soulever pour la placer sur la remorque. A terme, 8 locomotives devraient être revendues en réemploi.



Une locomotive type 73 est placée sur la remorque.

## 25.000 utilisateurs pour SMS 2828

QUELQUE 25.000 PERSONNES ONT FAIT USAGE DE SERVICES 'SMS 2828' ET 'MY TRAIN INFO' MIS EN PLACE DEPUIS DEUX ANS PAR LA SNCB.

EN DEUX ANS, PLUS D'UN DEMI-MILLION DE MESSAGES ONT TRANSITÉ VIA CES DEUX CANAUX.

'MY TRAIN INFO' PERMET NOTAMMENT AUX ABONNÉS DE LA SNCB D'ÊTRE INFORMÉS GRATUITEMENT DES RETARDS OU DES SUPPRESSIONS DE TRAINS. 'SMS 2828', SERVICE PAYANT, COMMUNIQUE AUX CLIENTS LES POSSIBILITÉS DE GAGNER LE PLUS RAPIDEMENT SON LIEU DE DESTINATION.

# Billet Shopping pour les fêtes

DURANT LES WEEK-ENDS DE DÉCEMBRE 2011 ET DE JANVIER 2012 AINSI QUE PENDANT LES VACANCES DE FIN D'ANNÉE (DU 24/12/2011 AU 08/01/2012 INCLUS), LES UTILISATEURS DU TRAIN PEUVENT À NOUVEAU BÉNÉFICIER DU BILLET SHOPPING DE LA SNCB. L'ANNÉE DERNIÈRE, PLUS DE 380.000 BILLETS ONT ÉTÉ VENDUS À CE TARIF AVANTAGEUX.

CE BILLET AVANTAGEUX EST UNE ALTERNATIVE INTÉRESSANTE POUR CELLES ET CEUX QUI SOUHAITENT FAIRE LEURS ACHATS DE NOËL EN TOUTE SÉRÉNITÉ ET SANS SE SOUCIER D'ÉVENTUELS PROBLÈMES DE FILES OU DE PARKING. POUR UN ALLER-RETOUR EN DEUXIÈME CLASSE ENTRE DEUX GARES BELGES, LE PRIX PROPOSÉ EST DE SEULEMENT 9,90 EUROS. EN PREMIÈRE CLASSE, LE PRIX EST DE 14,90 EUROS. ATTENTION, LE VOYAGE RETOUR DOIT IMPÉRATIVEMENT ÊTRE EFFECTUÉ LE MÊME JOUR QUE L'ALLER.

# 21

> INFOS EXPRESS

## SNCB Europe, 'meilleur site de voyages 2011'



Le site [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com) a été désigné par Sitecore comme 'Site de l'Année' dans la catégorie sites de voyages et de transports. Ce prix est attribué chaque année aux meilleurs sites utilisant la technologie Sitecore. Sitecore est l'un des meilleurs outils CMS (content management system) au monde, avec lequel SNCB Europe a développé le site web, avec la collaboration du fournisseur web Delaware Consulting.

Le prix de Site de l'Année est décerné par un jury d'experts Sitecore sur base de critères tels que :

- créativité et attractivité de la présentation,
- intégration avec des sources d'information

et des systèmes divers,

- expérience d'utilisation et ergonomie optimisées,
- possibilités d'interaction et de partage d'informations.

Pour le jury, le site SNCB Europe s'est distingué à plusieurs niveaux: un moteur unique de recherche et de réservation, une approche intégrée entre le site web et le Contact Center SNCB Europe, l'offre de produits et services complémentaires (nuitées d'hôtel, location de voiture, assurances annulation etc.).

Les ventes en ligne du site ont plus que doublé depuis le lancement du nouveau site en mai 2010. Actuellement, SNCB Europe traite plus de 30.000 réservations internationales par mois. Un chiffre qui ne cesse de croître.

### Film corporate SNCB récompensé

En octobre 2011, le film d'entreprise de la SNCB, "Time to B", a gagné un Dauphin d'Argent au 'Cannes Corporate Media & TV festival'. Pas moins de 410 productions venant de 27 pays étaient inscrites pour la course aux Awards fort prisés dans les milieux professionnels. En tout, 83 films ont gagné un Dauphin d'Or, d'Argent ou Noir.

Le film SNCB se caractérise par une approche 'split screen' inhabituelle et une palette de couleurs avec des dominantes de bleu. Un vrai défi pour la maison de production Arizona, vu qu'il a fallu travailler surtout avec des 'rushes' existants et un budget limité.

[A voir sur www.sncb.be](http://www.sncb.be)



## Tweets #sncb

Welke pendelaars willen meeschrijven aan een #treinboekje vol met anekdotes over het leven als pendelaar met de #nmbs ?

Tuesday, November 29, 2011 16:31:24  
by Fons.be

Another train, another delay.. We love nmbs

31 Mar at 12:09 PM  
by pampoezeken

Attention, les trains ne font pas grève! Si exceptionnel qu'on en fait un communiqué. @dibatch: info #SNCB #raitime <http://t.co/Uu77DAiv>

1 Dec at 13:15 PM  
by Chrislefevre

Dankt de #nmbs voor een vlekkeloze dag op het spoor

1 Dec at 20:25 PM  
by Bartvanbelle

A photograph of a factory interior. In the foreground, a man in a black t-shirt and dark pants walks towards the right. In the background, a man wearing a yellow hard hat and a light-colored, stained work shirt is operating a large industrial machine. The factory has high ceilings and large windows, with various pieces of equipment and materials visible in the background.

**UNE RÉVOLUTION  
COPERNICIENNE POUR  
LES ATELIERS**



Les ateliers SNCB d'entretien et de réparation sont le coeur même des chemins de fer. Sans le dévouement quotidien de milliers de travailleurs, aucun train ne pourrait circuler en offrant à la fois sécurité et confort. Ces ateliers vont connaître une petite révolution. Le taylorisme, qui préconise une organisation du travail avec une hiérarchie lourde, va être complètement revisité afin de répondre aux défis de demain. C'est la mission de l'ambitieux projet BeLEAN : introduction des principes de lean management pour aboutir à une organisation plus horizontale, l'autonomisation des collaborateurs, un coaching réfléchi et des équipes assertives. L'objectif final étant la satisfaction des clients.



De plus en plus de collaborateurs dans les ateliers sont des techniciens très qualifiés.

### The times they are a-changin'

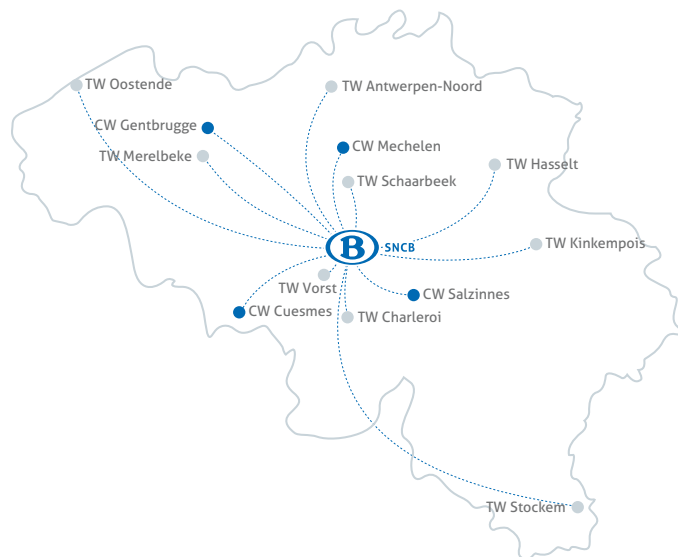
Le premier atelier dans notre pays a été construit en 1837 (Malines). Par la suite, en fonction de l'évolution du réseau, les ateliers ont été construits partout en Belgique. Au fil de l'histoire, ces ateliers sont parvenus à s'adapter et à se renouveler, mais ils doivent désormais franchir un nouveau cap. L'organisation du travail est actuellement

La SNCB dispose de 4 ateliers centraux (AC) également de 9 ateliers de traction (AT). Les AC se chargent de l'entretien à long terme et la modernisation du matériel roulant. Les ateliers de traction prennent en charge l'entretien à court terme et la réparation de locomotives, automotrices, autorails et voitures. L'atelier tgv à Forest est spécialisé dans l'entretien des trains à grande vitesse.

basée sur un schéma productif classique, à savoir, des employés qui exercent des tâches routinières en respectant une stricte hiérarchie.

Les temps changent. De plus en plus de collaborateurs au sein des ateliers sont des techniciens diplômés de l'enseignement supérieur. Le travail en-soi évolue également. Il n'est plus question de travail routinier mais bien de résoudre des problèmes. Il n'est plus question de tâches préprogrammées mais bien d'un travail flexible. Par ailleurs, le temps c'est de l'argent. Cela signifie que le matériel, qui coûte des millions d'euros, doit être rapidement réparé pour être à nouveau en service et être rentable. Les changements sont rapides d'un point de vue économique et technique. Les entreprises doivent être flexibles pour pouvoir suivre cette évolution. Une structure simple ayant peu de niveaux décisionnels est l'exemple à suivre. Or, dans les ateliers de la SNCB, une décision peut parfois passer par 10 niveaux.

De plus, la SNCB est confrontée à d'importants défis : dans les prochaines années, le départ massif du personnel à la retraite sera accompagné d'un volume croissant de travail (car plus de matériel). Sans oublier que la SNCB doit s'assainir financièrement et se préparer à la libéralisation du transport intérieur de voyageurs.





## Les défis du futur

### 1 Etre prêts pour la libéralisation

Avec une libéralisation croissante, il n'est pas impossible que de nouveaux acteurs entrent en scène pour assurer l'entretien des trains. Il suffit de jeter un oeil vers les Pays-Bas, où plusieurs entreprises ferroviaires sont déjà actives: les nouveaux arrivants sous-traitent l'entretien à des firmes privées spécialisées ou l'effectuent elles-mêmes. Les NS, qui sont le transporteur public historique, ont à leur tour rassemblé leurs ateliers d'entretien en une filiale autonome (NedTrain).

### 2 Continuer à garantir qualité et fiabilité

Un bon entretien est un facteur crucial pour garantir la sécurité et la ponctualité du trafic ferroviaire. La priorité absolue est de continuer à augmenter le niveau de sécurité du trafic ferroviaire. Les ateliers jouent ici un rôle primordial grâce à l'installation accélérée du système de sécurité TBL1+ et à un entretien rigoureux des pièces les plus sensibles à l'usure (roues et freins). La SNCB est également déterminée à améliorer ses chiffres de ponctualité et un travail de qualité est l'un des facteurs contribuant à améliorer les prestations sur ce plan.



L'entretien précis des pièces qui s'usent vite (roues et freins) est d'une grande importance pour la sécurité du trafic ferroviaire.



La mise en service du nouveau matériel, comme la locomotive type 18, accroîtra le volume de travail.

### Plus de matériel à entretenir

3 L'arrivée de nouveau matériel roulant (locomotives T18, automotrices Désiro) fera augmenter le nombre d'unités de 1.000 exemplaires (+25%). En plus, l'ensemble du matériel doit pouvoir être exploité au maximum, pour faire face à la croissance du nombre de voyageurs. Par conséquent, le temps consacré à l'entretien est de plus en plus court. Cela nécessite une utilisation plus efficace de l'effectif présent et à terme, le recrutement de main d'oeuvre supplémentaire s'avèrera certainement indispensable.

### Attirer et former une nouvelle génération

4 La SNCB emploie un nombre disproportionné de travailleurs plus âgés et beaucoup d'entre eux quitteront l'entreprise au cours des prochaines années. D'ici 5 ans, 22% du personnel sera parti de l'entreprise et d'ici 10 ans 56% des collaborateurs auront pris leur pension. Il en résulte un double défi: attirer un nouveau personnel suffisamment formé et motivé et en même temps, garantir le transfert des connaissances de l'ancienne à la nouvelle génération. En effet, l'entretien des trains est une matière qui ne s'apprend pas sur les bancs de l'école. Les gains en efficacité que BeLEAN induit, ne provoqueront pas de licenciements. Par contre, dans une première phase, certains agents qui quittent l'entreprise, ne seront pas remplacés.

## BeLEAN: les principes

Dans l'organisation du travail BeLEAN, le client est central. On se concentre sur la valeur ajoutée pour le client. Dès lors, les pratiques opérationnelles et les systèmes de management sont reconsidérés. Le processus tout entier est ainsi porté par le personnel. L'attitude et le comportement sont essentiels dans l'implémentation de la méthode lean.

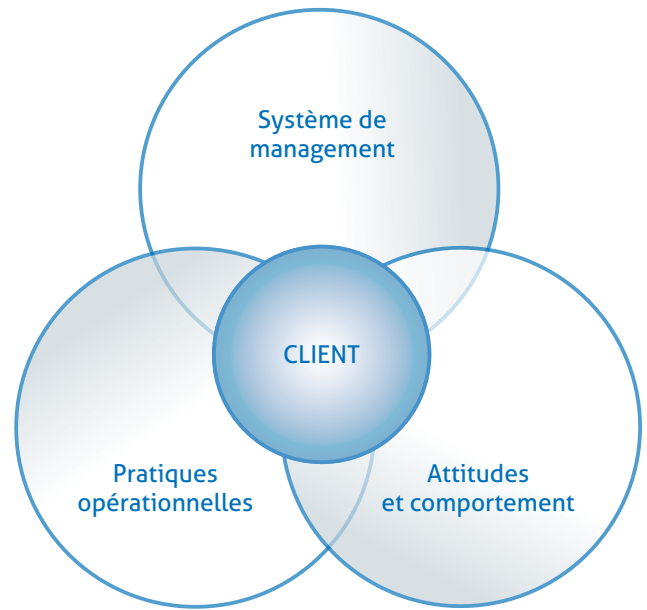
**'BeLEAN préconise trois valeurs  
centrales : engagement,  
professionnalisme et orienté client**

### Objectif client

Dans le lean management, on prend en compte, à la fois, ce que veut le client et ce qu'il ne veut absolument pas. Une personne qui souhaite un pain aux raisins secs veut, bien évidemment, y voir une certaine quantité de raisins mais point trop n'en faut. Il faut donc un produit qui réponde efficacement aux attentes du client. Par ailleurs, il ne faut pas



L'objectif final de BeLEAN : la satisfaction des clients.



non plus fournir un produit défectueux. Toute l'organisation est établie en fonction des besoins du client. Dans le processus de fabrication, tout ce qui ne contribue pas à la réalisation de ces besoins est considéré comme du gaspillage (attentes, opérations inutiles, surproduction, défauts...) et doit être éliminé.

### Management à taille humaine

Conjointement à l'implémentation des principes lean, l'évolution vers une organisation matrice est inéluctable : chaque travailleur a sa spécialité mais, dans la pratique, il est de plus en plus amené à exercer des métiers différents. La spécialisation est organisée au niveau le plus bas tandis que la majorité des employés peuvent être polyvalents. Pour la direction cela implique d'agir davantage en tant que coach plutôt que d'être purement directif. Idéalement, un dirigeant devrait consacrer la moitié de son temps à soutenir son personnel. Le management ne se résume plus à "command & control" mais bien à "connect, support & collaborate".

## 'BeLEAN vise à une meilleur valorisation du capital humain dans l'entreprise'

### Travail d'équipe et assertivité

"BeLEAN vise à valoriser le capital humain dans l'entreprise. » Les employés sont le capital le plus important de l'entreprise. C'est peut-être une boutade mais c'est pourtant déjà une réalité bien ancrée dans une économie fondée sur la connaissance. Dans le Lean management, les décisions doivent également pouvoir être prises aux niveaux les plus bas. Avant de prendre une décision, un boulanger qui constaterait un manque de farine ne va pas d'abord en référer à son chef immédiat qui va ensuite demander conseil au boulanger en chef. Il doit pouvoir travailler de manière autonome et être capable d'initiatives, comme par exemple, rajouter de la farine si nécessaire. Par contre, pour des tâches plus complexes, c'est en équipe qu'il faut décider. Ce cheminement nécessite des employés assertifs, correctement formés, soutenus et encadrés.



L'introduction de cette méthode a lieu en plusieurs phases dans les différents ateliers et avec des groupes de projets clairement définis. Les ateliers d'Ostende et de Salzinnes ont été les premiers à tester le lean management en mars 2011. A Ostende, un projet-pilote a débuté avec les électromécaniciens et les dépanneurs pour la traction électrique. A Salzinnes, la division logistique, qui se charge de la distribution des pièces de rechange et des pièces aux différents ateliers, est la première concernée.

Entre-temps, les ateliers de Malines et d'Anvers ont également démarré le projet pendant qu'à Ostende et Salzinnes d'autres divisions ont commencé avec BeLean. Ce n'est pas seulement le terrain qui est concerné mais également un certain nombre de divisions des services centraux de SNCB Technics qui sont occupés avec ce processus.

### Amélioration continue des prestations opérationnelles

Une organisation lean est une organisation d'apprentissage qui instaure un processus d'amélioration continu grâce :

- 1 à une définition précise des objectifs, des attentes, des key performance indicators (kpi);
- 2 à une implication plus étroite des collaborateurs dans la production et à une observation continue du lieu de travail;
- 3 à la mesure hebdomadaire de l'évolution des compétences des collaborateurs;
- 4 à une évaluation journalière des prestations;
- 5 à un feedback de la mission et de la vision.

Depuis le 11 décembre, une série de liaisons ferroviaires ont fait l'objet d'adaptations horaires. Elles tiennent compte des travaux d'infrastructure et des adaptations horaires à l'étranger. Il s'agit majoritairement de légères modifications.

#### Principales adaptations :

- La relation Bruxelles-Liège-Maastricht a été remplacée par une meilleure desserte de Visé à Bruxelles avec 21 trains par jour (11 au départ de Bruxelles et 10 à destination de Bruxelles). Un train L relie désormais Maastricht à Liège toutes les heures. Il donne correspondance à l'IC A vers Bruxelles. 95% des 17.000 voyageurs quotidiens utilisant cet axe bénéficient d'une liaison plus fiable. Seuls les 5% de voyageurs venant ou allant vers Maastricht doivent désormais prendre une correspondance.
- Afin d'améliorer la régularité sur la ligne Anvers-Gand, le train L est limité à Lokeren mais les voyageurs sont pris en charge par l'IC P de l'axe Anvers - Gand. Ce train fait donc désormais arrêt à Beervelde et à Gentbrugge et cette alternative permet aux voyageurs d'atteindre plus rapidement leur destination finale.
- Depuis le 25 septembre, un train supplémentaire circule le dimanche soir pour les étudiants entre Hasselt et Louvain. Il part à 20h28 d'Hasselt et arrive à Louvain à 21h13.
- A cause des travaux sur la ligne de ceinture à Anvers, le train L Anvers-C – Roosendaal ne passe plus par cet itinéraire et suite à cela, les gares d'Anvers-Est et Anvers-Dam ne sont plus desservies. Les voyageurs à destination de Roosendaal gagnent donc 5 minutes sur leur parcours. Les trains de pointe : Anvers-Central (16h20) vers Essen (16h57) est supprimé et remplacé par un omnibus ou un train IC.

## La SNCB sur les starting block pour les championnats du monde de cyclocross

Les championnats de Belgique de cyclocross pour professionnels se dérouleront à Hooglede-Gits le

dimanche 8 janvier 2012 et le championnat mondial de cyclocross se déroulera les samedi 28 et dimanche 29 janvier 2012 à Koksijde.

Le cyclocross de Hooglede-Gits de 2007 a accueilli pas moins de 17.000 navetteurs. Dès lors, la SNCB a souhaité s'associer de manière spectaculaire à ces championnats en aménageant une gare temporaire à proximité immédiate du circuit. Pour l'occasion, celle-ci sera baptisée "BK Hooglede-Gits". Descendant du train, les voyageurs

seront immédiatement au bord du parcours, au cœur de l'action. Pour Koksijde, la SNCB s'est associée à De Lijn pour un transport aisé. En effet, des trains supplémentaires et des navettes sont prévus pour conduire les quelques 40.000 passionnés de cyclisme à destination.

Pour les deux événements, la SNCB propose une formule avantageuse comprenant le transport et l'entrée. Plus d'info : [www.sncb.be](http://www.sncb.be).



# DESTINATION KINSHASA, DELHI, OU TORONTO AVEC THALYS

# 29

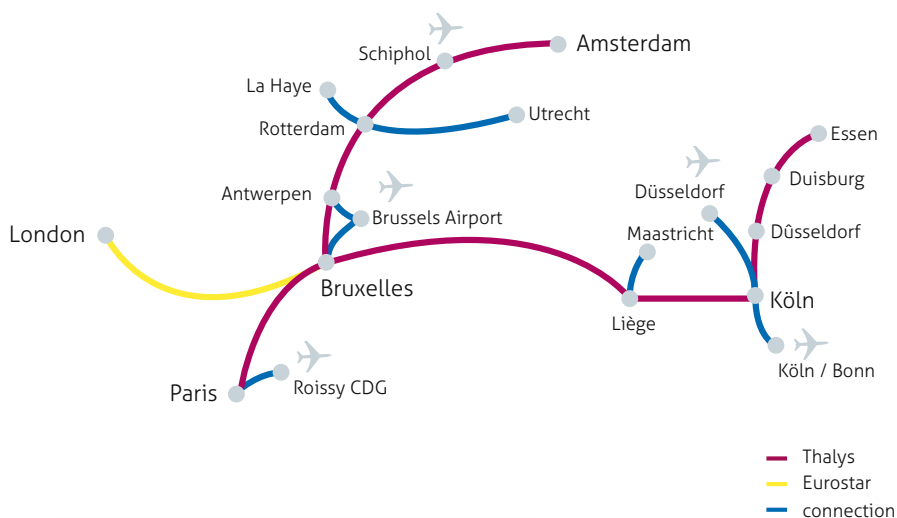
> INTERNATIONAL

## Thalys et la SNCB se sont associés à Brussels Airlines et Jet Airways pour relier le centre de Paris à Brussels Airport.

Depuis le 30 octobre 2011, des passagers au départ de Paris peuvent prendre le Thalys pour rejoindre Brussels Airport, et accéder aux nombreuses destinations proposées par les deux compagnies aériennes partenaires,

Brussels Airlines et Jet Airways.

Ce partenariat a été rendu possible grâce à un logiciel unique et innovant développé par SNCB Europe, rendant compatibles les données de réservation des différents partenaires. La SNCB se positionne ainsi comme un acteur majeur de la distribution air-fer.



### Horaires (départs journaliers)

Bruxelles Aéroport National 09:46 – Paris-Nord 11:35

Paris-Nord 06:25 – Bruxelles Aéroport National 08:12

## Thalys Le Salon

Celui qui souhaite voyager productif, peut organiser ses réunions durant le voyage. Les hommes d'affaires qui optent pour Thalys, disposent du 'Salon', un espace de réunion pour quatre personnes, qui offre la discrétion nécessaire. Les familles ou amis peuvent aussi réserver cet espace. A réserver via le Contact Center de SNCB Europe ([www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com)).


### Les avantages de Thalys Le Salon

- Tous les services du Comfort 1: plus d'espace, repas servi à la place, presse internationale, connexion WiFi ...
- Fauteuils en cuir
- Atmosphère intime, quiétude et confort
- Accueil personnalisé
- Flexibilité maximale

### Conditions d'utilisation

- Vous devez réserver l'ensemble de l'espace (4 places)
- Vous pouvez réserver jusqu'à la veille du départ
- Aller simple, ou aller-retour
- Disponible en Comfort 1



A photograph of Jean Bruggeman, a man in a plaid shirt, sitting at a desk in a control room. He is talking on a mobile phone. The desk is equipped with two computer monitors, a keyboard, a mouse, and a telephone. One monitor displays a map. In the background, other workstations and office equipment are visible.

Jean Bruggeman  
en action

# Le helpdesk pour les conducteurs

Jean Bruggeman dessert avec trois autres collègues le helpdesk mis à la disposition des conducteurs qui rencontreraient des problèmes techniques. Une initiative qui contribue à une meilleure régularité.

Jean Bruggeman se trouve à côté des répartiteurs traction et les centres de gestion du trafic d'Infrabel et de la SNCB. Ici, on se trouve au cœur du trafic ferroviaire belge.

**Ce helpdesk pour les conducteurs vient d'être mis en place. Comment fonctionnez-vous?**

"Le helpdesk est opérationnel depuis fin juin. Les conducteurs qui rencontrent des

problèmes techniques durant un parcours ou lors du premier départ avec leur locomotive, leur automotrice ou leur voiture-pilote, et qui n'ont pas réussi à résoudre le problème par eux-mêmes, peuvent nous contacter par téléphone. Mes collègues et moi-même faisons tout pour les aider. Par une intervention rapide, le conducteur peut repartir plus rapidement et limiter ainsi les conséquences pour la ponctualité.

**sncb.tv**

Découvrez la vidéo tournée sur Jean Bruggeman et le helpdesk sur [www.sncb.tv](http://www.sncb.tv).

## Le helpdesk doit avoir une influence positive sur la ponctualité

Notre helpdesk est disponible tous les jours de semaine de 6h00 à 22h00.

En-dehors de ces heures, les conducteurs peuvent joindre les répartiteurs (le personnel qui gère la gestion et le planning des trains)."

### Tous les conducteurs peuvent s'adresser à vous?

"Actuellement, les conducteurs peuvent nous contacter pour des problèmes sur des locomotives type 27 et 21 ou des voitures pilotes M6. Doivent bientôt s'y ajouter les type 18, après que nous ayons suivi une formation intense sur ce type de matériel. Pour les autres engins, les

conducteurs peuvent continuer à contacter les répartiteurs."

### Que se passe-t-il si, à distance, vous ne pouvez pas solutionner le problème?

"Nos interventions durent en moyenne 5 à 10 minutes. Parfois, cela peut durer jusqu'à 30 minutes. Si nous sentons que nous ne pouvons trouver une solution au problème, nous contactons aussi vite que possible le dépanneur qui peut éventuellement intervenir dans la gare suivante."

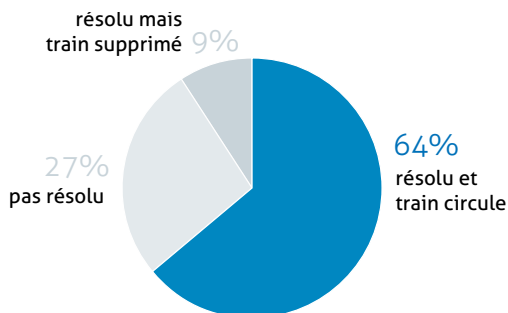
### Comment se fait-il que vous soyez si bien au courant des différents problèmes et puissiez les résoudre?



Le conducteur a un accès direct à des professionnels expérimentés pour leurs éventuels problèmes.

Les quatre personnes qui travaillent actuellement ici ont soit été conducteurs, soit dépanneurs, et ont suivi une formation spécifique sur les locomotives type 27 et les postes de conduite M6. Nous avons donc tous une bonne connaissance technique du matériel. De plus, nous disposons ici de guides de dépannage que nous pouvons consulter si nécessaire. Nous avons aussi une base de données reprenant les problèmes les plus récurrents. Et puis, nous nous formons aussi en permanence. Nous roulons par exemple parfois avec un conducteur pour voir comment se comporte une locomotive dans certaines situations."

### Efficacité du helpdesk



Nombre de problèmes résolus grâce au helpdesk du 20 juin au 31 août (sur un total de 250 appels).



## UNE JOURNÉE AVEC STÉPHANE VANDERSMISSEN

# ÉLECTROMÉCANICIEN

### Stéphane Vandersmissen

> Stéphane Vandersmissen est né en 1982 à Uccle. > Il étudie l'électronique à l'INRACI à Forest. Ensuite il s'essaye à un stage en tant qu'ingénieur du son mais il se rend compte rapidement que ce marché est assez bouché. > C'est ainsi qu'il entre en 2006 à l'atelier de Forest pour un stage d'un an pour ensuite être engagé en tant que technicien électromécanicien. Son objectif, devenir électromécanicien principal.



### 07:00 Magasin

Stéphane se rend au magasin pour prendre l'outil nécessaire, ici un calibre-brosse, pour vérifier la hauteur des antennes qui est un équipement de sécurité situé sous le train.



### 09:00 Bloc moteur

Stéphane se trouve dans un couloir très étroit où il ouvre le bloc moteur pour effectuer une série de vérifications. Il s'assure que les différents éléments du bloc moteur n'ont pas subi de cassure, de déformation ou d'échauffement trop intense. Toutes ces opérations sont relativement longues et nous mènent déjà presque à la pause, bien méritée, de midi.



### 11:00 Encodage

Avant cette pause, Stéphane remet à son chef les check-list des différents modules déjà vérifiés. Ces listes sont encodées pour ensuite planifier les réparations et commander, si nécessaire, les pièces de rechange.



# 33

> UNE JOURNÉE AVEC



## 06:30 Bureau

Stéphane et ses collègues prennent connaissance des modules comprenant les tâches à réaliser pour la journée. Stéphane reçoit 3 modules. Il va commencer par la vérification des antennes ensuite celui du bloc moteur et finalement le poste de conduite.



## 07:30 Fosse

Avant de descendre dans la fosse sous le train, Stéphane doit s'enregistrer à l'aide de son badge pour prévenir de sa présence et éviter que la rame ne soit déplacée lorsqu'il travaille sous le train. Ensuite il place le calibre-brosse (barre métallique) sur le rail pour vérifier la hauteur de la brosse. C'est un élément important de la sécurité. Si celle-ci est trop haute elle n'entrera pas en contact avec le crocodile, dans le cas contraire elle risquerait de l'endommager. En fait, la brosse entre en contact avec le crocodile qui donne un signal ouvert ou fermé, rappelant la signalisation des feux.



## 08:30 Mise à la masse

Avant de travailler au module bloc moteur, Stéphane doit mettre la rame à la masse pour qu'elle soit hors tension. Il s'aide d'une lampe pour actionner les différents leviers nécessaires à la mise hors tension.



## 13:00 Poste de conduite

A l'aide d'un ordinateur, Stéphane se connecte au système informatique central du train pour vérifier les défauts enregistrés. Il constate des problèmes de climatisation, d'alimentation ainsi qu'un niveau maximum des WC qu'il faudra donc vider.

## 14:30 Check-list

Avant de terminer sa journée, Stéphane repasse par le bureau pour communiquer à son chef la dernière check-list.



# 34

> UN JOUR À LA SNCB

## Années '30

### La SNCB introduit le travail à la chaîne

Depuis la fin des années 20 la SNCB travaillait selon les principes du Taylorisme. Grâce à un planning centralisé du travail et une description minutieuse des tâches sur des fiches de travail la moyenne des heures de travail a diminué, par locomotive, de 31%, tandis que le trajet moyen d'une locomotive rénovée augmentait de 24%.

Au début des années 30, la SNCB lance le travail à la chaîne. Il concerne en premier lieu l'équipement en freins à air des wagons de marchandises. Dans l'ancien atelier central de Louvain, ce travail pouvait être réalisé en 22 heures, alors que dans certaines sociétés ferroviaires cette tâche prenait environ 80 heures.

Les gains en productivité consécutifs à cette nouvelle organisation ont poussé la SNCB à étendre le principe du travail à la chaîne. La



L'atelier de la société Baume & Mercier (1950). Par son approche dès les années 30 la SNCB a contribué à la réorganisation des ateliers de ses plus importants fournisseurs de matériel roulant.

réparation et l'entretien des locomotives sur la ligne d'assemblage a conduit à une économie de travail de 15%. Au total la transformation en ligne d'assemblage a atteint 20% dans les différents services de la société.

La SNCB a été encore plus loin : jusqu'à inciter ses fournisseurs de matériel roulant à également appliquer ces nouvelles dispositions. Seuls les constructeurs équipés pour le travail en série pouvaient s'inscrire pour des contrats. Dans certains cas, la SNCB demandait même les fiches de travail et les temps d'exécution pour chaque transaction.

L'application des nouvelles techniques d'organisation ont conduit, entre 1931 et 1935, à une diminution du personnel de 22%, une nécessité vu la crise économique qu'a connu cette période.



Les ateliers SNCB étaient un terrain idéal pour lancer de nouvelles méthodes d'organisation.



# 35

> MON TRAIN À MOI

## Si la SNCB était une ville ?

Louvain ! Le dimanche soir quand j'étais étudiante, le long des 14 petites gares au départ de la petite ville de Province où j'habitais. Le samedi midi dans l'autre sens. Pour moi, les trains et les gares évoquent quelque chose de mélancolique : je les associe fort à la séparation. Votre amoureux ne vous accompagnait pas tous les week-ends.

## Un animal ?

Sans aucun doute un félin. Agile, mince, longiligne, vif comme l'élégance des nouveaux trains. Rapide quand il arrive, et parfois, pour des raisons qui lui sont propres, il s'octroie une pause.

## Un film ?

Le Fabuleux Destin d'Amélie Poulain. Joyeux, dramatique, modeste et riche, stylé et nostalgique. Un kaléidoscope en mouvement et haut en couleurs comme le va-et-vient des voyageurs.

## Une couleur ?

Vert bouteille. De préférence en velours, créant un surprenant éclat argenté quand on le caresse à contre sens. La couleur verte des banquettes de première classe, créées par Henri Van de Velde dans les années pionnières, où ma mère pouvait s'asseoir lorsqu'elle attendait ma petite sœur.

## Un personnage célèbre ?

Raymond van het Groenenwoud. Une personne sérieuse dans son travail, avec un grand cœur qui bat pour les gens et qui offre un regard original.

## Majo De Saedeleer

Majo de Saedeleer est la directrice de Stichting Lezen, l'association à qui le Gouvernement flamand a confié la mission d'améliorer l'envie de lire et encourager les gens à prendre plus souvent un livre en main. Avec la SNCB, Stichting Lezen a construit une collaboration sympathique. C'est dans les trains qu'on trouve les lecteurs par excellence : une façon de découvrir des destinations surprenantes et familières grâce au livre. Finalement, le voyage est toujours trop court.

(photo Koen Broos)



## **LA FIABILITÉ DE LA NOUVELLE LOCOMOTIVE 18. POUR JEAN, C'EST PLUS DE PONCTUALITÉ.**

Jean prend son service sur la nouvelle locomotive 18. Pas moins de 120 d'entre elles équiperont très bientôt les trains du service intérieur. Ces nouvelles locos bénéficient d'une technologie de pointe et sont plus fiables que celles qu'elles remplacent. Jean et ses collègues, pour lesquels rouler à l'heure est essentiel, comptent énormément sur elles. Une nouvelle initiative importante de la SNCB pour améliorer la ponctualité de votre train. Plus d'infos sur ces nouvelles locomotives sur [www.sncb.be/nousytravaillons](http://www.sncb.be/nousytravaillons)

**La ponctualité. Nous y travaillons chaque minute.**

Destination mieux

