



time to **®**

HORIZON
Lutter pour la ponctualité

INTERNATIONAL
Année exceptionnelle pour l'Eurostar

LA VENTE EN LIGNE EN PLEINE CROISSANCE

04 > mars 2008



En train, vous êtes déjà ailleurs.

BILLET WEEK-END. ALLER-RETOUR À -50%.



www.sncb.be



QUAND TRAIN RIME AVEC LECTURE

Les voyageurs en train sont de fervents lecteurs. Qu'il s'agisse de journaux, magazines, romans, rapports voire même de notes de service. La raison expliquant cet engouement pour la lecture est évidente : peu d'autres moyens de transport sont en mesure de permettre aux voyageurs de lire tranquillement pendant les trajets, surtout ceux effectués à titre professionnel. Le voyage en train peut en outre stimuler l'écrivain même : JK Rowling reconnaît volontiers le fait que Harry Potter est né d'une idée mûrie dans le train il y a 17 ans.

C'est pourquoi depuis quelques années, la SNCB s'investit dans les événements dédiés à la lecture. En Wallonie avec la Foire du Livre et en Flandre, avec Stichting Lezen.

Si la forme diffère, l'objectif reste néanmoins identique : promouvoir le plaisir de la lecture.

Cette année, la Foire du Livre s'articule autour du thème "Les mots en colère". Vivre les mots comme une révolte, les dresser contre les abus, la discrimination et la folie du monde. Des mots en soif de changement et qui épousent la couleur du temps. Ils quittent le papier, se glissent sur le net, voyagent par SMS, cherchent le dialogue et la liberté d'expression.

Les mots sont comme les trains. Ils voyagent, favorisent les échanges, les rencontres, rassemblent les hommes et les cultures, façonnent des récits par milliers. Tous deux facilitent la communication et les contacts.

Et cette communication prend une ampleur sans cesse croissante. Ce magazine en est la preuve. Une société telle que la SNCB, dont la création a contribué à modeler notre pays ne peut évoluer que par le dialogue.

Avec le soutien de ses clients, de ses acteurs et de son large public. Nous pouvons tous oeuvrer pour l'avenir du chemin de fer afin qu'il puisse développer ses atouts et gagner en mobilité.

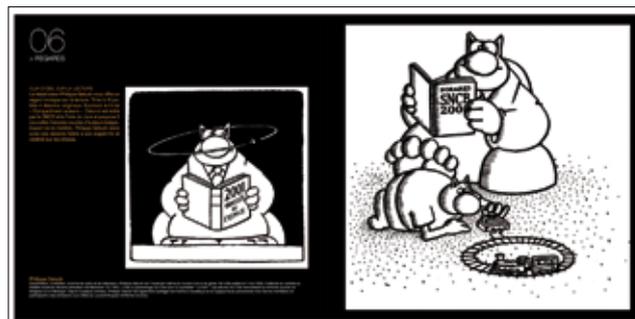
Marc Descheemaeker
Administrateur délégué

04

> SOMMAIRE

> Engagement

- 06 > **REGARDS** Philippe Geluck
- 10 > **HORIZON** Lutter pour la ponctualité
- 14 > **RESPONSABILITE** Compartiment auteurs



> Action

- 18 > **INFOS EXPRESS**
- 20 > **DOSSIER** vente par internet
- 24 > **NATIONAL – INTERNATIONAL**
- 26 > **FRET** Rail Cargo Center



> En coulisse

- 30 > **TRAVAIL D'EXPERT** Dépôt accompagnateurs
- 32 > **UNE JOURNEE AVEC** le coordinateur Didier Bruillet
- 34 > **UN JOUR A LA SNCB** 1934, le mystère du logo B
- 35 > **MON TRAIN A MOI** Philippe Geluck



OURS ET CREDITS - **Concept** : SNCB /  **EURO RSCG C&O** - **Textes** : Sylvie De Keyser, Jochem Goovaerts, Hugo Stevens, Bruno Van Calster
Photos : Leo Goossenaerts, Martial Host, Denis Moïnil - **Mise en page** : Kathleen Van Vaerenbergh - **Rédaction en chef** : Bruno Van Calster - **Impression** : Imprimerie centrale de la SNCB - **Avec la collaboration de** Liliane Cuypers, Ludo Honings, Didier Bruillet - **Remerciements** à Philippe Geluck - **Editeur responsable** : Philippe Rigaux, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles - **Info** : infocorporate@sncb.be

10
L'ÉQUIPE

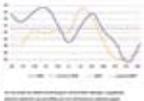
LUTTER POUR LA PONCTUALITÉ

DES MESURES STRUCTURELLES DOIVENT AMÉLIORER LA PONCTUALITÉ



2017 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.

2018 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.



15
L'ÉQUIPE

Embarquement pour le cinquième recueil 'Compartiment auteurs'



Le cinquième recueil 'Compartiment auteurs' est paru. Il rassemble des textes de auteurs de la région wallonne.

Le cinquième recueil 'Compartiment auteurs' est paru. Il rassemble des textes de auteurs de la région wallonne.

24
L'ÉQUIPE



2017 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.

2018 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.

25
L'ÉQUIPE



2017 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.

2018 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.



27
L'ÉQUIPE



2017 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.

2018 L'opération de mise à disposition de nouvelles rames de métro est en cours. Les mesures structurelles doivent améliorer la ponctualité.

RAIL D'APRÈS-COÛTER ANVERS

POLYVALENCE ET CONNAISSANCE DU TERRAIN

POUR ENDIGUER LA CONCURRENCE

UNE JOURNÉE SACRÉCOURT WALLON

COORDINATEUR D'ÉVÉNEMENTS



UNE JOURNÉE SACRÉCOURT WALLON

COORDINATEUR D'ÉVÉNEMENTS

24
L'ÉQUIPE

juillet 1934

RELATIONS RÉGIONALES

Philippe Geluck

25
L'ÉQUIPE



Philippe Geluck

06

> REGARDS

CLIN D'OEIL SUR LA LECTURE

Le dessinateur Philippe Geluck nous offre un regard ironique sur la lecture. Time to B publie 4 dessins originaux illustrant le livret « Compartiment auteurs ». Celui-ci est édité par la SNCB et la Foire du Livre et propose 5 nouvelles histoires courtes d'auteurs belges. Expert en la matière, Philippe Geluck reste avec ses dessins fidèle à son regard fin et obstiné sur les choses.

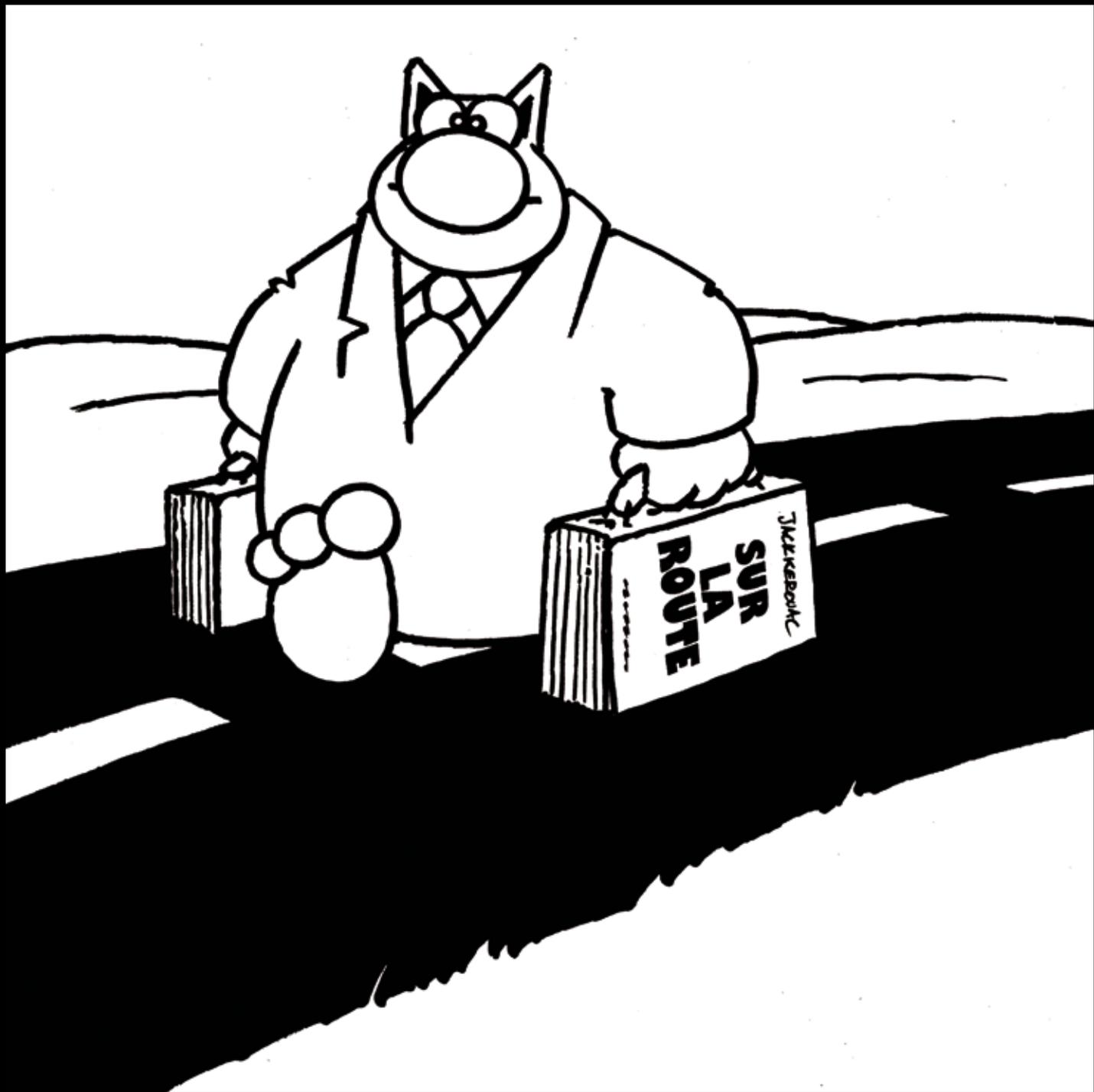


Philippe Geluck

Dessinateur, comédien, homme de radio et de télévision, Philippe Geluck est l'exemple même du touche à tout de génie. Né à Bruxelles le 7 mai 1954, il débute sa carrière au théâtre avant de devenir animateur de télévision. En 1983, il crée le personnage du Chat pour le quotidien "Le Soir". Les albums du Chat rencontrent un énorme succès en Belgique et à l'étranger. Depuis quelques années, Philippe Geluck fait également partager son humour caustique et sa logique toute personnelle hors de nos frontières en participant à des émissions aux côtés de Laurent Ruquier et Michel Drucker.







10

> HORIZON

LUTTER POUR LA PONCTUALITÉ

DES MESURES STRUCTURELLES DOIVENT
AMÉLIORER LA PONCTUALITÉ



En 2007, la ponctualité des trains n'a pas été au rendez-vous.

Infrabel, le gestionnaire d'infrastructure du réseau belge, a annoncé que 89,2% des trains sont arrivés à l'heure. Après neutralisation des causes externes, ce chiffre reste bloqué à 93,6%. Il s'agit du plus mauvais chiffre depuis 1998. La SNCB met tout en oeuvre pour trouver, à son niveau, les solutions pour améliorer la ponctualité.

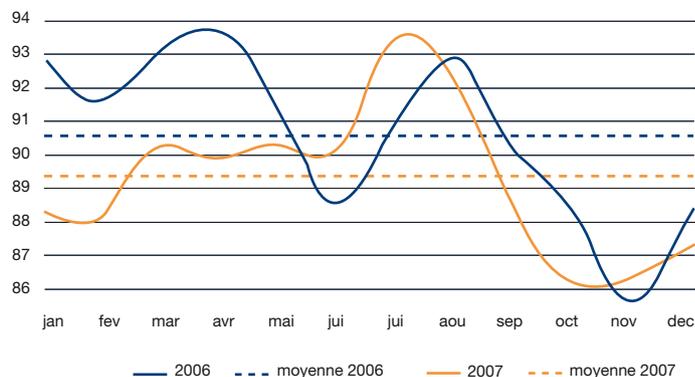
Les incidents isolés

Un nombre d'événements isolés a lourdement pesé en matière de ponctualité. Les inévitables adaptations des horaires du début de janvier 2007 à la suite de l'incendie de la sous-station de traction située aux abords de Bruxelles-Midi, la tempête de la mi-janvier 2007 qui paralysa le trafic des trains partout en Europe – mais pas en Belgique – ainsi que le nouveau phénomène des vols de cuivre ont eu de lourdes conséquences pour la ponctualité. Les retards sur les réseaux limitrophes, et les conséquences des grandes grèves ferroviaires en France et en Allemagne se sont également fait sentir fortement chez nous.

Résoudre les causes structurelles

La SNCB veut se concentrer sur des mesures visant des améliorations structurelles. Par l'analyse des causes structurelles, les problèmes peuvent être résolus. De cette analyse, il ressort que la SNCB n'est responsable que de moins de la moitié des retards (de 46,5%, source : Infrabel). L'origine de ces retards se divise en trois catégories : les causes techniques (pannes matérielles), les actions sociales et les mouvements de voyageurs.

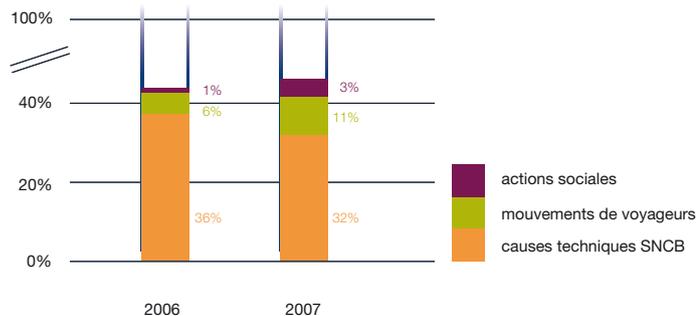
Evolution des retards 2006/2007



Sur une année, les retards suivent toujours une fluctuation identique. Le graphique démontre clairement que les chiffres vers la fin de l'année ont nettement baissé.

Causes des retards à la SNCB

La part des pannes de matériel est restée assez stable et évolue proportionnellement à l'augmentation de l'offre voyageurs-km. La SNCB a investi fortement dans la qualité des ateliers d'entretien et les premiers effets favorables se font sentir. Tous les ateliers ont obtenu un certificat ISO 9001 et les cycles d'entretien sont harmonisés afin d'empêcher que le matériel soit trop longtemps hors circulation. La lutte n'est pas encore gagnée : les pannes de matériel restent une cause importante des retards.



Evolution des causes existantes à la SNCB, compte tenu de l'augmentation du nombre de voyageurs-kilomètre.

Comment se positionne la SNCB face à d'autres réseaux ferroviaires ?

	2006
SNCF	85%
DB	83%
NS	91,8%
NMBS	90,6%

La comparaison avec la ponctualité dans nos pays voisins est certainement en faveur de la SNCB.

Gérer de manière optimale la croissance du nombre de voyageurs

Le phénomène récent des « mouvements de voyageurs » engendre plus de retards. Ce phénomène implique la gestion des flux de voyageurs dans les gares. En huit ans, le nombre de voyageurs a augmenté de 43%, ce qui peut certainement en heures de pointe rendre les quais très occupés, ceci pouvant prolonger le temps d'arrêt en gare. Le temps prévu dans les horaires est suffisant dans des circonstances normales : y inclure du temps supplémentaire n'est pas une solution. La durée de voyage serait alors prolongée inutilement pour la plupart des voyageurs et les trains occuperaient les quais plus longtemps, ce qui ferait alors diminuer la capacité du réseau.

Qui fait quoi pour la ponctualité ?

La SNCB n'a pas, en tant que transporteur ferroviaire, toutes les clés en main pour garantir la régularité du trafic des trains. La SNCB a une influence sur la qualité de ses trains et du personnel roulant. Infrabel, le gestionnaire de l'infrastructure, joue également un rôle important : il règle le trafic ferroviaire et s'occupe de l'entretien des voies et des appareils de signalisations. Aussi les travaux entrepris pour améliorer le réseau peuvent-ils influencer la ponctualité. Enfin surviennent également des événements contre lesquelles les entreprises ferroviaires ont peu de marges de manoeuvre, tels les conditions atmosphériques, les accidents ou les actes de vandalisme.



LA QUALITÉ DES ENTRETIENS EST EN AUGMENTATION CHAQUE ANNÉE, CE QUI RÉDUIT LES PANNES MATÉRIELLES, ORIGINE IMPORTANTE EN MATIÈRE DE RETARDS.

Solutions à effets durables

La SNCB prend un nombre de mesures préventives (surtout d'ordre technique) qui doivent avoir un effet durable. L'achat de nouvelles locomotives pour le trafic intérieur et des nouvelles M6 à double niveau rend le parc de matériel roulant de la SNCB plus fiable, ce qui contribue à diminuer les causes techniques.

Les ateliers de la SNCB travaillent aux normes ISO 9001 afin de garantir un haut niveau de qualité des entretiens. Cela porte ses fruits : le nombre de jours d'immobilisation des locomotives ou des voitures pour l'entretien ou le dépannage a diminué de manière drastique. La qualité et la vitesse de l'entretien ont été améliorées par la standardisation du matériel et une meilleure gestion du stock de pièces de rechanges.

D'autres mesures visent une meilleure disponibilité du matériel pour le lundi matin. Il existe des mesures « saisonnières » prises en fonction de circonstances particulières, en hiver ou en été. En outre, toute une série d'autres mesures plus petites et surtout ponctuelles contribuent également à une meilleure ponctualité, visant aussi bien le transport de marchandises que le transport des voyageurs.

La ponctualité est une première priorité

Pour Marc Descheemaeker, administrateur délégué de la SNCB, la ponctualité est une des premières priorités. « Les incidents pour lesquels notre société ne peut rien seront toujours présents. Mais l'analyse nous apprend que les mesures prises sur le plan purement technique ont bel et bien un effet positif. Pour cette raison, la SNCB travaille plus profondément sur ces points structurels. En travaillant de manière très spécifique, la part de la SNCB en matière de retards doit être corrigée. Nous nous centrons sur la qualité des services offerts au client et un des éléments cruciaux dans cette qualité, c'est la ponctualité de nos trains. »

Embarquement pour le cinquième recueil 'Compartiment auteurs'

★ Je peux dessiner un train arrêté, et puis je cours dans le paysage pour dessiner comment ça bouge. **Luc Baba, Les trains dans l'eau** ★ Dans leurs cadres argentés, vissés à la main par des hommes fiers de leur travail, de grands lacs de montagne, et des neiges éternelles nous promettaient d'autres départs. **Sophie Chérier, Taylor et lui** ★ Oui, c'est stupide de rater un train. Mais de rater sa vie, c'est encore plus stupide. **Colette Felours, Fugues** ★ Ce qu'elle sent, ce qu'elle entend n'est peut-être pas là. Mais elle le sent et elle l'entend. Des grincements. Des vapeurs de suie. Les bruits et les odeurs du chemin de fer de son enfance. **Corinne Hoex, Les douceurs du jour** ★ Il aimait voyager dans le couloir, leur expliquait-il, c'était son goût, il était comme ça, lui, mobile, nomade, jamais longtemps assis. **Diane Meur, Liberté chérie**

By the tim
s in the ki
d Mack h
her tick
s nuzzled
patient
ow it is?
"
d a lamp
now about
"I don't
out these
ll of a lo
to pieces
" said th
hem all
place go
gs they u
nans."
know," s
ter for a

15

> RESPONSABILITE

Depuis quelques années, la SNCB s'associe avec la Foire du Livre de Bruxelles pour offrir à ses voyageurs un recueil de nouvelles intitulé « Compartiment auteurs ». Ce recueil en est déjà à sa cinquième édition et connaît chaque année un grand succès auprès de nos voyageurs. Edité à 20.000 exemplaires, le recueil est distribué gratuitement à bord des trains au départ des grandes villes de Wallonie.

En exclusivité cette année, le dessinateur Philippe Geluck a réalisé des dessins inédits de son célèbre Chat, gros félin affublé d'un costume croisé que l'on retrouve régulièrement dans les journaux. Une occasion pour lui aussi de fêter ses 20 années d'existence.

Au-delà des dessins du Chat, les lecteurs pourront découvrir cinq nouvelles inédites d'auteurs belges – Luc Baba, Sophie Chérier, Colette Fellous, Corinne Hoex et Diane Meur – explorant le monde ferroviaire d'une manière très personnelle.

Par cette action, la SNCB crée un lien indéniable entre le train et le livre. Une complicité hors pair qui fait que chaque voyage rend le livre un peu plus beau et que chaque livre rend le voyage un peu plus unique et passionnant.

En plus du recueil « Compartiment auteurs », la SNCB s'associe aussi à la Foire du Livre de Bruxelles en offrant un espace de rencontres entre écrivains et lecteurs. Cet espace permet aussi à la SNCB de montrer son savoir faire en dehors du domaine ferroviaire.

the boys got up
kitchen. The pointer
held a cloth saturated
bite. Among her
and bumped for
y up into Mack's
I try to tell him but he

and looked down on Mack.
t that," he said.
want to tell you about your
pups ought to be weaned. She
t of milk left and them pups are

the captain. "I s'pose I should have
but one. I've been so busy trying to
ing. People don't take the interest in
sed to. It's all poodles and boxers and
aid Mack. "And there ain't no dog like a
man. I don't know what's come over peo-

16

> RESPONSABILITE

FAIR TRAINS 2007 RAPPORTE 104.000 EUROS

Pour la deuxième année consécutive, la SNCB et Oxfam organisaient l'action "Fair Trains". Durant les semaines précédant Noël, des volontaires ont vendu des sachets de truffes issues du commerce équitable. Ces sachets étaient vendus au prix de 5 euros. Les bénéfices seront consacrés aux projets d'Oxfam Solidarité à travers le monde. Les 104.000 euros de bénéfice ont de loin dépassé les quelque 100.000 euros de l'année précédente. Un véritable succès.

L'action s'est déroulée en gare de Bruxelles-Midi, où les voyageurs ont reçu gratuitement du café issu du commerce équitable, en présence de Jill Peeters, la miss météo de VTM. Le même jour, quelque 50.000 voyageurs de la SNCB ont également reçu une truffe.



Fair Trains s'engage pour une
société durable, où écologie et
économie sont en équilibre.



Kamishibai :: Luisterogen choisit la bonne voie.

Kamishibai :: Luisterogen est un projet expérimental d'initiation à la lecture destiné aux jeunes sourds allochtones (présentant éventuellement un retard mental). L'asbl 'De dagen' souhaite mettre ces jeunes en contact avec de jolis contes en ayant recours à la forme narrative traditionnelle du Japon 'kamishibai'. Ils apprennent ainsi la langue des signes aussi bien que le néerlandais et ce, de manière ludique et éducative. Un produit éducatif axé essentiellement sur l'univers ferroviaire a pour cela été développé à l'intention des enseignants et des élèves. La SNCB s'est dès lors déclarée disposée à soutenir le projet. Le classeur pédagogique contient un conte original : 'Hel gele papiertje', écrit par l'auteur d'albums pour la jeunesse, Jan Simoen, et richement illustré par Michael Van den Bergh. Ici encore, le train y joue un rôle majeur.

Le projet a débuté fin 2007. Le projet sera présenté en septembre 2008, dans le cadre du congrès mondial bisannuel IBBY du Livre de Jeunesse qui se déroulera à Copenhague.



COOS STIMULE LE TALENT DES ENTREPRENEURS

Le Service Formation Professionnelle du Ministère flamand de l'Enseignement vient d'organiser le lundi 18 février, le projet COOS qui signifie 'Competitie rond Ondernemingskwaliteiten voor schoolteams'. Quelque 60 équipes de 5 étudiants en dernière année secondaire, orientation Economie, issues des quatre coins de la Flandre ont ainsi participé au concours de la 'meilleure équipe scolaire de Flandre présentant un talent d'entrepreneur'. La SNCB a décidé de soutenir cette compétition scolaire en stimulant les qualités de leadership des jeunes étudiants. Il fallait à cet égard, concevoir un projet original et le défendre face aux équipes concurrentes. L'occasion de mettre à l'épreuve tant les connaissances techniques que les aptitudes pratiques. La SNCB ne s'est pas contentée d'un rôle de figuration, étant donné que le quizz proposé aux jeunes entrepreneurs laissait la part belle aux considérations écologiques. Les équipes gagnantes ont été récompensées par un colis surprise offert par la SNCB.

BOND BETER LEEFMILIEU : PLACE AU COMPORTEMENT DURABLE

A la SNCB, la politique écologique n'est pas un vain mot. En 2005-2006, le Bond Beter Leefmilieu a lancé le projet pilote 'Zet Milieu op de Kaart' dans 5 communes du Limbourg. Vu le succès retentissant, l'action s'est poursuivie en 2007 et cette année encore, les habitants peuvent engranger des points sur leur carte communale électronique en adoptant un comportement durable et écologique. Les points sont attribués à des actions à la portée de chacun, comme l'autocollant 'non à la pub' apposé sur la boîte aux lettres ou faire du compost dans son jardin, et également à des actions plus poussées telles l'installation d'une chaudière à condensation ou de panneaux solaires, ... Chaque action se voit décerner des points qui permettent aux habitants (un ménage sur cinq participe) d'acheter des produits écologiques repris sur une 'liste de mérite'. C'est avec plaisir que la SNCB soutient cette initiative écologique et que, cette année, elle offre à nouveau une série de bons pour le transport en train afin de permettre aux voitures de rester au garage.

18

> INFOS EXPRESS

LA CRÉATIVITÉ AU POUVOIR À LA SNCB

Les membres du personnel à l'imagination féconde sont légion à la SNCB. C'est ainsi qu'Eric Pysson de l'atelier de traction d'Ostende a trouvé une idée lumineuse pour remplacer les cylindres de frein d'une AM 96 d'une manière simple et sûre. Ce n'était pourtant pas gagné d'avance.

Un vrai casse-tête

'Il n'y a pas encore si longtemps, remplacer les cylindres de frein d'une automotrice 96 était loin d'être chose aisée', confie Geert Boydens, ingénieur à l'atelier de traction. "Ces éléments de frein pèsent environ 85 kg chacun et sont logés en un endroit très difficile d'accès. On en était même venu à devoir soulever à chaque fois toute l'automotrice (c'est-à-dire les trois caisses de voiture) sur le stand de levage pour pouvoir opérer plus facilement. C'était un sacré boulot qui nous prenait beaucoup de temps.'

Désormais, les cylindres de frein

changés 3 fois plus vite.

Solution créatrice à la base

Eric Pysson, un chef d'équipe à l'atelier de traction d'Ostende, a finalement développé une idée simple mais efficace. 'J'ai mis au



point une plate-forme de soutien sur mesure pour le cylindre de frein. Lorsqu'un cylindre de frein doit être remplacé, il est monté dessus et glissé ensuite sur une plate-forme qui est fixé à un élévateur. L'unité de frein peut ainsi être enlevée aisément et rapidement sur le côté puis remplacée.'

Cette solution permet de remplacer maintenant un cylindre de frein en trois heures, alors qu'auparavant, il fallait y consacrer pratiquement une journée entière.

navetteurs.be félicite la SNCB

Gianni Tabbone est le responsable du site internet "navetteurs.be". Dans l'hebdomadaire "Le Vif", il félicite la SNCB pour sa réaction rapide à l'égard des plaintes formulées à l'encontre des nouveaux horaires instaurés en décembre 2007. D'après lui, c'est la première fois que la SNCB fait preuve d'une telle célérité. Selon ses dires, la société est parfaitement consciente qu'elle doit être plus proche de ses clients. Dont acte.

Voyager en première classe n'a rien d'asocial

La suggestion visant à supprimer la première classe de la SNCB revient régulièrement sur le tapis avec la même précision que celle d'un métronome. Pourquoi vouloir supprimer cette classe ? Il s'agit là d'un concept dépassé et les voitures seraient en général quasiment désertes. Il serait donc plus judicieux de les utiliser pour les voyageurs qui ne trouvent pas de places assises en deuxième classe.

Ces deux arguments ne tiennent pas la route. Aux heures de pointe, il est facile de constater que les voitures de première classe sont, elles aussi, prises d'assaut. La plupart des clients y apprécient surtout le calme et l'espace supplémentaire disponible. Le confort général est, en outre, à peine différent de celui de la deuxième clas-

se surtout dans les voitures à deux niveaux les plus récentes.

Ces clients paient par ailleurs, un supplément d'un tiers pour leur titre de transport. La SNCB peut ainsi investir le bénéfice engrangé de la sorte pour renforcer l'offre de trains ou améliorer l'accueil, ce qui profite à l'ensemble de la clientèle.

En ce qui concerne l'occupation aux heures de pointe, il arrive qu'en raison de la composition fixe de certains types de train (par exemple, les AM 96 triples), les voitures de première classe soient présentes en surnombre. Si toutes les places de deuxième classe sont occupées, l'accompagnateur de train peut alors décider de déclasser une voiture de première classe afin de mettre des places supplémentaires à disposition.

Le coaching féminin au Ladies' Day



LA MODÉRATRICE ANNE DE BAETZELIER

Ladies' Day mise sur

l'épanouissement et l'auto-gestion.

C'est à l'initiative de la Présidente du Conseil d'Administration, Edmée De Groeve, que la troisième édition du Ladies' Day a été organisée fin novembre 2007. Une centaine de femmes de tous niveaux du groupe SNCB a pu assister à des ateliers sur le développement personnel et la gestion de soi au féminin. Les coaches Dominique Monami (ex-championne de tennis) et Catherine Gernay dirigeaient les ateliers francophones tandis qu'Yvonne Van Deursen et Hilde Jacobs officiaient côté néerlandophone. La présentation était dans les mains de Anne De Baetzelier.

Tout comme lors des précédentes éditions, les participantes avaient l'occasion d'émettre des idées contribuant à un

meilleur environnement de travail. C'est d'ailleurs lors de la deuxième édition, en 2006, que de nombreuses participantes avaient exprimé le besoin de réfléchir à des solutions contribuant à réduire les problèmes de mobilité au sein des grandes villes pour pouvoir davantage concilier vie professionnelle et vie privée. Une mission qui tombait à pic pour une société de transport telle que la SNCB qui, en la personne de sa Présidente, a travaillé sur cette idée et a recherché des partenaires afin de mener à bien un projet de création de crèche à proximité d'une grande gare. Le projet est aujourd'hui sur les rails, il reste maintenant à le concrétiser et à l'étendre à plusieurs grandes villes et donc gares belges.

La vente en ligne
en pleine croissance

www.sncb.be

www.nmbs.be

www.sncb.be

Avec ses 60.000 visiteurs par jour, le site Internet de la SNCB fait partie des sites les plus visités en Belgique. C'est en 1999 que la SNCB a lancé la vente en ligne des billets internationaux, le trafic intérieur emboîtant le pas en 2002. La formule connaît depuis une forte croissance. La vente internationale est un grand défi, la concurrence est grande en effet. Pourtant Liliane Cuypers et son équipe ont l'ambition de rester dans notre pays la référence pour la vente des voyages en trains internationaux.

L'aventure électronique commence modestement, en mettant en ligne un formulaire de commande pour l'Eurostar et le Thalys. Mais rapidement, suivirent les commandes et paiements en temps réel. Au fil du temps, l'offre s'est agrandie : les billets Eurostar, Thalys et TGV marchent bien. Depuis quelques années, les clients peuvent aussi acheter leurs billets pour l'ICE Bruxelles – Cologne, /Francfort, pour le Treski vers le Tyrol ainsi que pour

les trains internationaux classiques vers Lille, Amsterdam et Luxembourg.

Pour Liliane Cuypers, le travail n'est pas terminé : « Actuellement, nous étendons l'offre vers les Pays-Bas et le Luxembourg avec un large éventail de destinations. Et au printemps, nous orienterons notre offre vers l'Allemagne. L'offre saisonnière du CityNightline est déjà en ligne et d'ici peu suivra une large sélection de liaisons assurées par l'ICE.

La vente de
billets internationaux par Internet
en plein essor

Utilisation facile et sécurisée

Le site SNCB répond aux plus grandes normes de sécurité : le paiement - avec les cartes Visa, Mastercard, American Express et le système homebanking - passe par la plate-forme sécurisée de paiement de la firme Ogone et le site reconnaît la signature électronique pour l'utilisation des cartes 3Dsecure. Les clients peuvent retirer les billets qu'ils commandent dans les guichets d'une centaine de gares et, dans les plus grandes gares, dans les distributeurs automatiques. Liliane veut faciliter le plus possible la vie du client : 'une personne qui commande chez nous peut choisir entre l'envoi postal des billets et un nombre de produits

à imprimer à domicile. Grâce à l'utilisation d'une carte à puce, voyager sans billet est même possible, comme par exemple la formule Cybelys du Thalys. La réservation se fait au domicile du client et l'accompagnateur de train lit à bord du train la carte à puce grâce à son terminal qui possède un système central reprenant toutes les données concernant les voyages réservés. En fin 2007, nous avons remplacé l'interface de réservation par une nouvelle version plus conviviale offrant des facilités supplémentaires. Notre mascotte Ibbi, une figurine inspirée du logo SNCB, donne des conseils pratiques tout au long de la commande.'

Chiffre d'affaires en forte croissance

La vente de billets internationaux via le site www.sncb.be a le vent en poupe et suit l'évolution du commerce en ligne en général ainsi que le succès des trains internationaux en particulier.

En 2007, les recettes venant de la vente en ligne ont atteint 27 millions d'euros. A côté du module de réservation pour les clients particuliers, la SNCB a également développé un module adapté aux sociétés qui souhaitent régler mensuellement leurs commandes à l'aide d'une domiciliation. Cette nouvelle possibilité pour la vente a déjà porté ses fruits en 2007 avec un chiffre d'affaires de 1 million d'euros.



LILIANE CUYPERS : 'NOTRE EXPERIENCE ET NOTRE LARGE OFFRE SONT UNE PLUS-VALUE'

Liliane Cuypers Liliane débuta à la SNCB en 1992 comme conseiller commercial dans le service de Leo Pardon, à l'époque directeur général de Voyageurs. En 2000, elle devient responsable de la division Vente Directe (contrat de vente, call centers intérieur et international, Internet et services de soutien). Depuis la scission des activités Voyageurs entre le trafic intérieur et le trafic international, son activité s'est orientée vers la distribution internationale. Elle peut compter sur une équipe enthousiaste de 5 collaborateurs pour gérer et développer le site Internet.

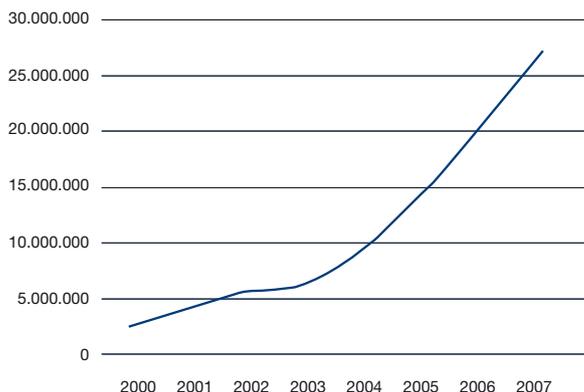
Une rentabilité de la vente en ligne toujours en progression

Chaque jour, le site www.sncb.be compte 60.000 visiteurs à la recherche d'informations sur les horaires, les produits et les destinations de voyage ou voulant acheter un billet en ligne. Liliane et son équipe font tout pour encore augmenter ce nombre : le partenariat avec, par exemple, les Hôtels Accor offre aux clients de la SNCB des services supplémentaires, souvent à des conditions très avantageuses. En outre, 75.000 clients reçoivent une newsletter mensuelle sur les promotions, les destinations intéressantes et les concours. 'Nous travaillons dans un marché extrêmement concurrentiel' précise Liliane : 'Nos partenaires Eurostar et Thalys, qui attirent le plus grand nombre de voyageurs, disposent de leurs propres sites Internet, et le client peut aussi y faire ses réservations en ligne. Avec ces sites Internet du secteur du voyage, vous avez un éventail de choix particulièrement vaste. Pour attirer le client, nous devons susciter leur attention en renouvelant continuellement notre produit en maintenant au niveau le caractère séduisant et convivial. Et nous devons certainement offrir une plus-value de par notre expérience et par le fait que nous disposons d'une offre large pour les voyages en train sur toute l'Europe.'



EN UN SOUFFLE VERS LE SOLEIL DE LA MER MEDITERRANEE

Chiffre d'affaires



RÉSERVER UN HÔTEL AU MEILLEUR PRIX

Grâce à notre partenaire Accor, on peut désormais à partir du site www.sncb.be réserver l'hôtel au meilleur prix. Avec les marques Formule 1, Etap Hotel, Ibis, All Seasons, Suitehotel, Mercure, Novotel, Sofitel, Pullman et Hôtels Barrière, Accor offre une gamme complète d'hôtels de 1 à 4 étoiles pour des nuitées dans toute l'Europe. En outre, les clients de la SNCB bénéficient d'une réduction de 10% durant le week-end. Vous pouvez réserver en ligne sur www.sncb.be (Voyager en Europe, rubrique « Partenaires »).

LES CITYTRIPS EN QUELQUES CLICS SUR WWW.SNCB.BE

Un week-end à Paris, Londres, Amsterdam, Cologne ou Luxembourg ? Un séjour à Francfort, Lyon, Bordeaux, Avignon, Genève ou Milan ? Le voyage peut être réservé en quelques clics sur www.sncb.be (Voyages en Europe), quelque soit le type de train (Thalys, Eurostar, ICE ou trains internationaux classiques). Le site propose d'innombrables idées de voyage et donne accès à des informations utiles sur les services dans les gares et à bord des trains.



UN CITYTRIP EN UN SEUL CLIC

24

> INTERIEUR



Go Pass: véritable succès pour la formule SNCB destinée aux jeunes

En 2007, le slogan “Bouge de là!” / “Komt-is-uit-uw-kot” de la campagne publicitaire pour le Go Pass, une carte de dix voyages destinée aux jeunes, a permis à la SNCB d’atteindre sa cible. Cette campagne dynamique, pétrie d’humour et quelque peu osée a fait mouche et n’est pas passée inaperçue. Le produit en lui-même est extrêmement populaire. En 2007, quelque 6.5 millions de Go Pass ont été vendus.

Au moment de son lancement en 1989, le Go Pass était pour ainsi dire, le premier produit de marketing proposé par l’entreprise ferroviaire. D’emblée, le produit a séduit son public et à juste titre. Les jeunes pouvaient enfin voyager en train à tarif réduit. Par ailleurs, cette formule s’adressait à eux dans leur langue maternelle. A l’époque, plus de 730.000 exemplaires s’étaient écoulés. Depuis lors, plus de 6 millions du célèbre Pass ont été vendus chaque année, malgré la “concurrence” d’autres produits SNCB, comme la carte Campus pour les étudiants, pour ne citer qu’elle.

Le Go Pass permet au groupe-cible des 12 - 26 ans de voyager librement en train à prix mini. Actuellement, le prix d’un Go Pass s’élève à 45 euros, soit 4,5 euros par trajet. Le pass peut être utilisé pour tout trajet effectué sur le réseau ferroviaire belge, il suffit de compléter la gare de départ et d’arrivée, ainsi que la date avant d’embarquer à bord du train.

En mai 2007, la campagne Go Pass a été élue campagne du mois par Media Marketing. Le spot radio a remporté le concours “Ultraspot” du mois de juillet 2007, concours organisé par la régie IP pour les radios francophones.

25

> INTERNATIONAL

Année exceptionnelle pour l'Eurostar



En 2007, l'Eurostar a passé le cap des 8 millions de voyageurs, soit une hausse de 5,1 % par rapport à 2006. Le lancement de la ligne à grande vi-

tesse sur le territoire britannique n'y est incontestablement pas étranger : entre le 14 novembre et le 31 décembre 2007, Eurostar a ainsi enregistré une

augmentation de 11 % du trafic en comparaison à la même période de l'année précédente.

Eurostar séduit non seulement les touristes, mais également les voyageurs d'affaires. Depuis 2005, la vente des billets en classe business a augmenté de 31,4 %. La formule Business Premier concoctée par Eurostar offre une ambiance propice au travail dans des voitures dédiées et un délai d'enregistrement réduit à dix minutes seulement.

Voyages sans retard et neutres en CO₂

Un nombre croissant de sociétés qui souhaitent combattre le changement climatique se tournent vers l'Eurostar. Depuis le 14 novembre 2007, tous les voyages de ce train à grande vitesse sont neutres en CO₂ et ce, sans coût supplémentaire pour le voyageur. Enfin, Eurostar indique avoir enregistré un excellent taux de ponctualité : 91,5 % des trains sont arrivés à l'heure ou en avance.

THALYS NIGHT

Grâce à Thalys Night, les jeunes fêtards peuvent profiter d'une nuit dans les villes les plus tendances d'Europe. Les moins de 26 ans ne paient que 30 euros pour un aller-retour Bruxelles-Paris et 19 euros pour Bruxelles-Cologne.

Le départ peut avoir lieu le samedi soir et le retour doit être effectué le dimanche matin.

Vers Paris, les trains de 19h13 et de 20h43 sont accessibles avec cette formule, le retour peut avoir lieu le dimanche, à bord du train de 6h55. Vers Cologne, le départ est prévu à 19h22 avec un retour le dimanche à 7h40. Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables et ne sont valables qu'en Comfort 2.



Thalys supplémentaire vers les Pays-Bas

Dès le 30 mars, Thalys se dote d'un train supplémentaire vers les Pays-Bas. Chaque jour, jusqu'à 8 liaisons entre Bruxelles, Anvers et Amsterdam



RAIL CARGO CENTER ANVERS

POLYVALENCE ET CONNAISSANCE
DU TERRAIN POUR ENDIGUER
LA CONCURRENCE

Anvers-Nord est un site particulier. La première confrontation avec les vastes terrains de la gare de triage et le terminal Main Hub tout proche est plutôt impressionnante. Là, vous prenez vraiment conscience de ce que le transport de marchandises par chemin de fer implique concrètement comme moyens et organisations pour gérer ces trains qui transporteront entre 1.600 et 2.300 tonnes à destination de l'Allemagne, l'Italie ou la France. C'est ici que nous avons rendez-vous avec Ludo Honings, manager du Rail Cargo Center d'Anvers. Les RCC, comme on les appelle dans le jargon, sont les centres névralgiques de l'activité marchandises. Au coeur de la vaste opération de restructuration de B-Cargo, ils doivent faire leurs preuves sur le terrain : polyvalence, productivité et rentabilité.

Ludo Honings, le Rail Cargo Center n'est pas vraiment connu du grand public. Quelle est sa tâche au sein de B-Cargo ?

Ludo Honings: 'Le Rail Cargo Center est une unité de production, cela signifie que nous nous chargeons pour le compte de nos clients, de fournir ou d'enlever des trains qui pénètrent dans le port ou qui le quittent et d'assurer le suivi de leur trajet depuis la gare de triage jusqu'au quai ou une autre destination. Nous constituons les trains dans les faisceaux de triage et nous les préparons pour le départ. Nous représentons également un point de contact de premier ordre pour le client. Nous pouvons lui expliquer où se trouve le chargement, lui donner des conseils liés au chargement ou répondre à des questions pratiques sur les wagons.'

Comment vous organisez-vous pour mener à bien cette tâche ?

'Nous possédons quatre départements dotés chacun de leur spécificité. La "Production" se charge de l'exécution proprement dite sur le ter-

rain, mais également de la planification et de la formation professionnelle. La "Traction" gère les locomotives et les conducteurs. Le département "Vente et Helpdesk" assure le suivi des wagons et constitue également le point de contact direct des clients. Nous disposons également d'un département "Administration" pour la gestion du personnel et les affaires générales.

Dans le port d'Anvers, le Groupe SNCB possède 4 terminaux à conteneurs : Cirkeldijk, Schijnpoort, Zomerweg et le Main Hub, où sont établis les bureaux du RCC. La gestion de ces terminaux est assurée par IFB. Il gère également (seul ou avec des partenaires) d'autres terminaux dans l'hinterland (l'arrière-pays du port), comme Muizen (près de Malines) et Genk. C'est là que le transbordement de train sur camion – ou inversement – est effectué.'

Vu l'importance du port d'Anvers et de l'hinterland, vous devez certainement disposer d'un effectif important ?

'Nous pouvons estimer notre effectif à quelque





BASF EST L'UN DES PLUS IMPORTANTS CLIENTS DE B-CARGO DANS LE PORT.

900 collaborateurs, soit une importante PME ! L'ensemble de l'effectif de B-Cargo compte environ 2.500 agents, le RCC Anvers se taille donc la part du lion. Ce qui semble plus que logique puisque nous traitons pratiquement 45% des trafics. Les 400 collaborateurs sur le terrain représentent le groupe principal, suivis de 300 employés et 200 conducteurs de manœuvre.'

En règle générale, Anvers éprouve des difficultés à attirer du personnel en suffisance. Il recherche surtout des profils techniques, sans parler de la difficulté d'accéder au site. Cela pose-t-il problème au RCC ?

'Nous disposons d'une rotation de personnel assez conséquente. En trois ans, presque un tiers du personnel a été remplacé. Anvers a toujours été un "vivier" de jeunes talents qui s'épanouiront ensuite ailleurs au chemin de fer. Auparavant, la distance était en effet considérée comme un in-

convénient : les recrutements étaient effectués de manière centralisée et il n'était pas rare qu'un agent d'Ostende par exemple, doive débiter sa carrière ici. Ensuite, vous tentez bien évidemment de vous rapprocher de votre domicile, dès que l'occasion se présente. Mais à présent, les recrutements ont davantage lieu à une échelle régionale, ce qui diminue le nombre de ce genre de cas. Les perspectives au niveau du recrutement de conducteurs de manœuvre sont également excellentes. Pour l'instant, 49 personnes sont en formation.'

Le problème de l'accessibilité ne se pose pas uniquement pour le personnel. La presse évoque régulièrement les problèmes de mobilité aux abords du port, problèmes qui devraient encore s'amplifier suite à l'extension des activités sur la rive gauche. Le chemin de fer a-t-il encore assez de place ?

'L'accès ferroviaire au port fait depuis longtemps l'objet de grands projets et nous remarquons effectivement un glissement d'activités de la rive droite vers la rive gauche. Dans le Waaslandhaven, nous disposons même de l'infrastructure requise pour garantir un désenclavement efficace. Si nous voulons suivre la croissance qui s'annonce, nous devons alors pouvoir compter sur le Liefkenshoektunnel. Le deuxième accès ferroviaire représente également une nécessité. Cette nouvelle liaison nous permet d'éviter le goulet d'étranglement constitué actuellement par l'accès à Anvers-Nord.

La part du rail dans le trafic portuaire reste relativement stable et se situe aux alentours de 18% (un peu moins malheureusement pour les conteneurs) et le transport routier se trouve actuellement confronté à d'énormes problèmes de saturation. Nous disposons encore de ressources en matière de croissance.'

Si nous voulons à l'avenir suivre la croissance,

nous devons alors compter sur le Liefkenshoektunnel,

mais le deuxième accès au rail est aussi nécessaire.

Qui sont les principaux clients du RCC ?

'Au total, nous comptons environ 120 clients. Les plus importants étant BASF, les sociétés pétrolières (surtout ESSO), General Motors, ABT (vrac, minerais, houille), Arcelor et les terminaux à conteneurs (notamment Hesse-Noordnatie). A Genk,

ce sont Arcelor et Ford, à Muizen Ambrogio et à Louvain, D'Ieteren. Au niveau des destinations, nous roulons surtout en Autriche/Suisse, Allemagne, Italie et Espagne et de plus en plus vers l'Europe de l'Est. Les destinations les plus lointaines sont Oradea en Roumanie et Halkali en Turquie.'

Le trafic marchandises a été entièrement libéralisé, quel est l'impact de cette libéralisation au niveau pratique ?

'Les Rail Cargo Centers constituent l'une des réponses de B-Cargo à la concurrence, tout comme l'opération de restructuration. La création de nouveaux métiers cargo, qui permettent une meilleure polyvalence, représentait l'une des opérations clés à cet égard. En même temps, nous avons fourni d'importants efforts afin de réduire les coûts. Par rapport à 2005, nous avons pu restreindre nos coûts de pratiquement 30% ! Nous devons par ailleurs, placer la barre encore plus haut en matière de qualité et de productivité. Ce défi peut être réalisé de différentes manières. Nous nous sommes ainsi récemment penchés sur la façon d'améliorer le "last mile" durant la rotation des wagons, en d'autres termes, le trafic wagons effectué entre les faisceaux et le quai. Pour BASF, nous sommes dès lors parvenus à ramener la durée de rotation des wagons pour

conteneurs à 4-5 jours. Auparavant, il fallait compter quasiment 2 semaines. Notre excellente connaissance du terrain joue en notre faveur, dans la mesure où nous vérifions jusqu'à quel point cette activité pourrait être commercialisée et proposée à d'autres opérateurs. Notre présence quasi constante dans le port, ainsi que cette connaissance du terrain constituent des atouts majeurs dont la concurrence ne dispose pas.'

Qui sont vos concurrents ?

'Le premier concurrent sur le marché belge était DLC (Dillen & Lejeune Cargo). Par la suite, Rail-4Chem, la SNCF et Transport sont venus grossir

les rangs. Leur part de marché reste pour l'instant limitée à 5-6 %, mais d'autres candidats peuvent encore se présenter, comme nous le constatons dans les pays voisins. La concurrence se limite à la circulation de trains homogènes pour lesquels le nombre de manoeuvres longues et coûteuses demeure restreint, alors que nous possédons encore de nombreux trains composés (trains de wagons de clients différents). La concurrence ne nous effraie pas. Instaurer la polyvalence constituait la première étape du processus d'assainissement. A présent, nous nous concentrons sur une méthode de travail plus économique et sur la qualité.'



LE MANAGER DE REGION LUDO HONINGS REGARDE L'AVENIR AVEC CONFIANCE : 'LA CONCURRENCE NE DISPOSE PAS DE NOS ATOUTS, QUI SONT NOTRE CONNAISSANCE DU TERRAIN ET NOTRE FORTE PRESENCE DANS LE PORT'.

Cheminot dans l'âme Ludo Honings débute sa carrière à la SNCB en 1972 tout en bas de l'échelle, comme commis du mouvement. Il travaille tout d'abord à Schaerbeek et ensuite, à Winterslag. En 1985, il devient sous-chef de gare au port d'Anvers et se familiarise avec toutes les sections du vaste domaine ferroviaire. Deux ans plus tard, il rejoint l'ancienne direction Transport à Bruxelles comme chef de gare adjoint et s'occupe essentiellement de la gestion du personnel. Il retourne ensuite à Anvers comme chef de gare adjoint principal, responsable des travaux d'extension des faisceaux de formation et de la mise en place des postes de signalisation électroniques EBP. S'ensuivent quelques intermèdes internationaux comme consultant en Tanzanie, sous l'égide du bureau d'études Transurb Consult et deux années à Thalys comme routemanager. De 1997 à 2004, Ludo Honings occupe le poste de manager de région à Hasselt. En 2005, il devient manager RCC à Anvers.

CELLULE D'ACCOMPAGNEMENT DES TRAINS : PRIORITÉ À LA DIMENSION HUMAINE

Les voyageurs n'imaginent pas l'encadrement nécessaire pour qu'un accompagnateur soit dans le train. Avec ses 2800 personnes, les accompagnateurs composent après les conducteurs de train la catégorie professionnelle la plus représentée de la SNCB. La gestion des accompagnateurs de train est organisée en cellules régionales. Le Manager Hendrik Geubels dirige la cellule de Bruxelles.

La Cellule de Bruxelles compte 350 accompagnateurs sous son toit, dont 110 pour le trafic des trains à grande vitesse. Cela requiert beaucoup d'organisation, de clairvoyance et de connaissances du terrain. Le manager Hendrik Geubels commence sa journée avec ses principaux instructeurs, avec qui il fait un rapport sur la situation sur le terrain. Il consulte le livre des télégrammes de la permanence (service 24h/24), dans lequel tous les faits dignes d'être mentionnés sont répertoriés : maladies ou absences des agents, cas d'agression, incidents... La liste des réunions qui s'enchaînent est interminable : sur la Prévention et Protection au travail, avec le Comité de concertation de sécurité, à la commission paritaire régionale, les réunions staff du CPA Bruxelles et celles avec les collègues des différents sièges sociaux de la SNCB, la concertation avec les collègues des autres réseaux...



Hendrik Geubels a une expérience de 15 ans comme fonctionnaire SPF Economie. Il a désiré voir d'autres choses dans sa vie, être plus en mouvement et devint... accompagnateur de train. Neuf ans plus tard, le voilà de retour derrière un bureau, maintenant comme « Manager en accompagnement des trains » à la Cellule d'accompagnement de Bruxelles. Mais il n'est jamais éloigné du terrain, puisqu'il donne priorité à la dimension humaine qui représente le fondement de sa mission.

Priorité au coaching du personnel

Cela exige beaucoup de délégation et de suivi, parce que Bruxelles est une gare de passage pour les jeunes accompagnateurs de train qui reçoivent leur formation mais qui désirent aussi vite que possible fonctionner près de leur domicile. 'Un bon accueil pour ces jeunes est essentiel : leurs premières impressions restent gravées pour toute leur carrière. Ils ont à leur côté un coach qui les accompagne, qui leur apporte au besoin quelques conseils ou tuyaux.'

Pour Hendrik, c'est justement l'aspect humain qui est primordial : priorité à la dimension humaine. 'Ils sont notre capital. Les accompagnateurs de train représentent la carte de visite de la SNCB et ils sont appréciés par les voyageurs pour leurs connaissances, leur dévouement et leur serviabilité. Mais quand les choses tournent mal, alors nous devons être présents pour eux.'

Le manager prend volontiers le temps de s'entretenir avec ses collaborateurs. 'Même si ce n'est que pour 5 minutes, ils doivent avoir l'occasion de parler de leurs problèmes, aussi bien privés que professionnels. Aussi si nous pouvons parfois les aider un peu, le fait que nous les écoutons et que nous considérons leur message est très important.'

D'où aussi l'importance du coaching. En outre, nous avons des volontaires que nous appelons 'buddies' et qui assurent l'accueil des victimes d'une agression. 'Cela va d'un premier coup de téléphone à l'accompagnement vers l'hôpital, jusqu'à la visite à domicile d'un collègue en revalidation.' Ces coaches et buddies forment un tissu humain essentiel qui facilitent le travail. Car une formation, aussi équilibrée et complète soit-elle, ne remplacera jamais l'expérience des collègues.



Le contact avec ses collaborateurs est une part essentielle de la tâche quotidienne de Hendrik Geubels.



UNE JOURNEE AVEC DIDIER BRUILLET

COORDINATEUR D'ÉVÉNEMENTS

Didier Bruillet

> 1966 Didier Bruillet est né à La Hestre, dans la région de La Louvière > Ingénieur Commercial de formation, il débute sa carrière dans une firme privée et travaille pendant 17 ans dans la vente de solutions informatiques. > Juin 2007, après avoir passé différents tests, Didier est engagé en tant que coordinateur d'événements.



09 : 30 **Création du stand par l'équipe design**

En fonction des besoins du client, Didier demande à l'équipe design un projet de stand. Celui-ci sera réalisé soit entièrement par l'équipe de l'atelier (tapis, comptoir, cloisons, visuel...) soit en partie loué à des firmes externes.



14 : 00 **Coordination sur le terrain**

Didier se rend à Ciney où va se dérouler le Salon du Tourisme et des Voyages. Il rencontre le responsable sur place et définit l'emplacement précis du stand. Ici, c'est Rail One qui a demandé l'aménagement d'un espace de 12m².





08:00 Analyse des demandes

Didier débute sa journée en ouvrant son mail. Il examine les différentes demandes des départements : Voyageurs National, Voyageurs International, B-Cargo, Rail One.... Tous les départements peuvent demander un support logistique à Didier et son équipe en vue d'installer des stands pour des foires commerciales.



09:00

Coordination des activités

Une fois par semaine, Didier s'entretient avec Pol Decroes pour fixer le planning des demandes et définir un responsable par dossier. Par an, ils reçoivent plus de 100 demandes dont certaines concernent des foires à l'étranger.



11:00

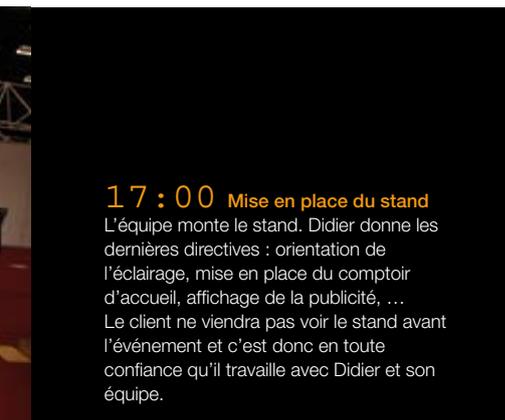
Approbation du stand

Didier reçoit les plans du stand et les transmet au client pour approbation. Une fois le projet approuvé, Didier prépare la commande de matériel et bloque les agendas de chaque intervenant.

11:30

Gestion du planning

Didier rencontre René Artoos pour gérer ensemble le planning des activités. Au total, ce sont 6 personnes qui travaillent au sein de l'atelier.



17:00 Mise en place du stand

L'équipe monte le stand. Didier donne les dernières directives : orientation de l'éclairage, mise en place du comptoir d'accueil, affichage de la publicité, ... Le client ne viendra pas voir le stand avant l'événement et c'est donc en toute confiance qu'il travaille avec Didier et son équipe.



17:30 Fin de journée

Dernier coup d'œil au stand. Tout est en ordre, Didier peut déjà se concentrer sur les futurs stands et penser aux villes qu'il devra sillonner pour satisfaire au mieux les prochains clients.

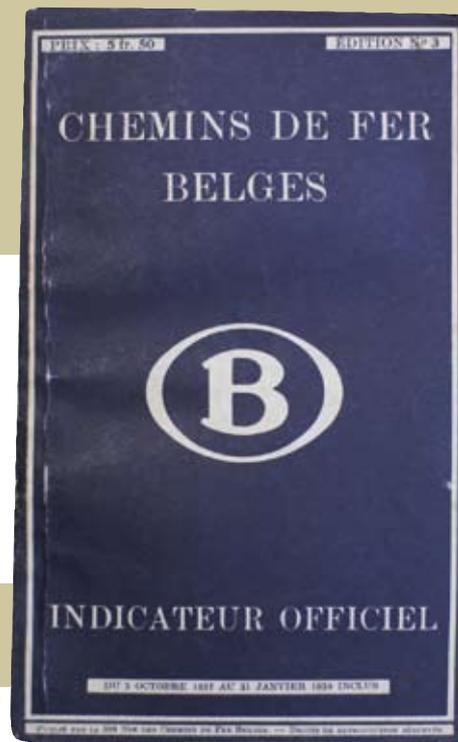
juillet 1934

Le mystère du logo SNCB

Le logo "B" de la SNCB est bien connu de tous, mais l'histoire de sa création l'est nettement moins. Et à juste titre : il est admis depuis longtemps que la conception du logo serait due à l'architecte renommé Henry Van de Velde. Dans les années trente, il était conseiller artistique aux chemins de fer. Mais une enquête historique approfondie aurait révélé qu'il ne s'agissait là que d'un mythe.

Comment les choses se sont-elles réellement passées ? En juillet 1934, le Conseil d'Administration décide de se mettre à la recherche d'un emblème pour les chemins de fer. Il organise alors un concours, remporté par un dessinateur de la SNCB, un certain Jean de Roy. Henry Van de Velde faisait bien partie de ceux qui avaient conseillé à la SNCB de faire concevoir un emblème afin de remplacer les lettres CFB – BSM (Chemins de Fer Belges – Belgische SpoorwegMaatschappij).

Le dessinateur aurait puisé son inspiration chez Bentley, et à l'époque, il aurait même été question de plagiat. Mais ici encore, il semble qu'il ne s'agisse que d'une pure affabulation historique. Mais certains faits demeurent non élucidés. En effet, à l'issue du concours, ce n'est pas le projet gagnant qui fut publié, mais un "B" orné de deux cercles concentriques. Il aura fallu attendre 1936 pour que le célèbre "B" orné d'un ovale fasse enfin son apparition. Henry Van de Velde aurait probablement incité la direction à finalement opter en faveur de ce dernier projet. Mais à ce jour, aucune source écrite expliquant les faits survenus entre 1934 et 1936 n'a encore été trouvée. Le mystère reste entier.



MALGRÉ LA RESSEMBLANCE AVEC LE LOGO BENTLEY, LE "B" S'INSCRIVAIT DANS LA LIGNÉE D'UNE ÉVOLUTION AUX CHEMINS DE FER VISANT À Doter LES VOITURES DE NUMÉROS ET DE REPÈRES. LA LETTRE "B" ÉTAIT DÉJÀ PRÉSENTE EN 1884, SUR UNE VOITURE FERMÉE, ET INSCRITE DANS UN LOSANGE. AU DÉBUT, LES NUMÉROS DES LOCOMOTIVES ÉTAIENT REPRÉSENTÉS DANS UN CERCLE QUI FUT ENSUITE REMPLACÉ PAR UN OVALE AU DÉBUT DU 20ÈME SIÈCLE. À PARTIR DE CES ÉLÉMENTS, IL SEMBLE DONC ÉVIDENT QU'UN DESSINATEUR DE LA SNCB SOIT PARVENU À CONCEVOIR UN LOGO. CECI EXPLIQUE ÉGALEMENT LA RAISON POUR LAQUELLE LA FORME RENVOIE PLUTÔT AU DÉBUT DU SIÈCLE ET NON À LA TYPOGRAPHIE AVANT-GARDE TYPIQUE DE L'ENTRE DEUX GUERRES.

DANS LA DEUXIÈME MOITIÉ DES ANNÉES TRENTE, LE LOGO SNCB A FAIT SON APPARITION SUR DIFFÉRENTS SUPPORTS, TEL QUE LES CAMIONNETTES DU SERVICE DES PETITS COLIS OU ENCORE À L'INTÉRIEUR DES NOUVELLES VOITURES DE PREMIÈRE CLASSE.



Si la SNCB était une ville ?

Pékin, à cause de l'histoire du Bruxellois de Uccle qui, pour se rendre à Pékin, doit d'abord prendre un ticket pour Berlin, puis Varsovie, puis Moscou, ensuite Vladivostok et enfin, Pékin. Un mois plus tard, à la gare de Pékin, il demande un aller simple pour Uccle, et l'employé lui demande : Uccle-Stalle ou Uccle-Calevoet ?

Un film ?

Un soir, un train, de mon cher André Delvaux.

Une couleur ?

Le vert wagon, et surtout pas l'affreux orange des années 70, ni les misérables tags des années 2000

Un animal ?

La vache, parce que son rêve d'être un train se réaliserait enfin.

Une personnage célèbre ?

Sir Neville Chamberlain (Britannique) parce qu'il a les initiales qu'il faut.

Philippe Geluck

Dessinateur et personnalité de la télévision, Philippe Geluck est considéré comme l'un des grands spécialistes de l'humour au deuxième degré, selon lui une qualité typiquement belge. Et derrière parfois des textes un peu mordant se cache un homme rempli de compassion pour ses contemporains, dans la tradition des plus grands humanistes.

35

> MON TRAIN A MOI



FIABILITÉ ET
SÉCURITÉ,
NOUS Y VEILLONS
JOUR ET NUIT.

31 RIV
88B (B)
467 0 474-6
Shimms

12.04m → 22800kg
Poids total max



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