



time to **B**

TRAVAIL D'EXPERT
B-Clean sur les rails

DOSSIER
Que peut-on craindre d'Atlas?

**NOUVELLE STRUCTURE
CIBLÉE « CLIENTS »**

02 > juillet 2007

UNDERGROUND

Londres

Une ville à voir et à revoir en Eurostar.

A 2h11* de Bruxelles, un autre monde vous attend. Métropole vibrante, cosmopolite, multiculturelle, Londres est la ville idéale pour faire le plein de sensations à chaque coin de rue. Il faut dire que la capitale britannique est probablement la seule ville au monde à mêler avec autant de bonheur traditions, modernité et dépaysement. Bref tour du propriétaire.

Shopping

La capitale du tweed et du chapeau melon est aussi le berceau de la minijupe et du style punk. C'est bien simple, à Londres il est tout bonnement impossible de ne pas trouver son style. Pour les grandes marques et les incontournables comme Harrods, arpentez Oxford Street et Regent Street. Pour un shopping plus tendance, voire carrément excentrique, rendez-vous à Carnaby Street, Seven Dials et Chelsea.



Restaurants

Selon une étude très sérieuse, 11 des 50 meilleurs restaurants du monde sont à Londres. En fonction de votre budget et de votre envie du moment, offrez-vous un restaurant étoilé, mangez sur le pouce dans un établissement typique comme Carluccio, ou assouvissez votre soif de dépaysement dans un des nombreux restaurants bon marché de Chinatown.

Enfants

Le musée de cire de Madame Tussauds, le Planetarium, le zoo de Londres, le Natural History Museum et ses dinosaures articulés, les chevaux de la reine, les balades en bateau sur la Tamise... qui a dit que les enfants allaient s'ennuyer à Londres ?

Marchés, brocantes

Pour ressentir la vraie vie de tous les jours à Londres, perdez-vous dans un de ses nombreux marchés, allez chiner dans les brocantes et chez les antiquaires, bref, allez là où les londoniens vont. Quelques noms à entourer sur votre carte de la ville Notting Hill, Covent Garden, Camden Market, Columbia Road ou Borough Market. Et ne vous étonnez pas d'y croiser Jamie Oliver ou Hugh Grant.

Londres by night

Les bons plans des sorteurs : la Fabric, the End ou le Pacha pour écouter les meilleurs Dj's du moment. Le Barfly pour découvrir en live les espoirs de la scène rock. Et pour boire un verre, les très tendances quartiers Hoxton et Sohoeditch. Sans oublier Soho, quartier populaire et bastion de la communauté gay.



Londres. Une ville à voir et à revoir dans le confort avec Leisure Select d'Eurostar. Une formule pour arriver et revenir détendu de Londres.

- Petit déjeuner ou repas 3 services, avec champagne et vins adaptés.
- Voitures réservées exclusivement aux voyageurs « Loisir » équipées de sièges spacieux avec prises électriques.
- Sélection de journaux à votre disposition.
- Le tout à partir de seulement 160 € ** A/R par personne.

A partir du 14 novembre 2007, Eurostar rejoindra le cœur de Bruxelles au cœur de Londres en 1h51 et arrivera désormais en gare de St Pancras International.

* 2h11, Bruxelles-Londres, meilleur temps de parcours.
** Disponibilité variable selon le taux d'occupation des trains. Billets non remboursables et non échangeables.



AVEC LES OREILLES, ON VOIT MIEUX

- Message anonyme -



Avec les oreilles, on voit mieux : c'est le slogan de la campagne de l'asbl Message anonyme qui met de manière ludique l'accent sur une plus grande ouverture envers les autres. Mieux écouter les autres permet de mieux les comprendre et ainsi combattre la morosité ambiante de notre société. A la SNCB, la campagne lancée début 2007 par Message anonyme n'est pas tombée dans l'oreille d'un sourd. Fin mars, 50.000 paires de lunettes en carton ont été distribuées dans les gares de Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord. L'écoute et l'attention à autrui sont certainement des sujets brûlants dans le monde du transport public. Nos accompagnateurs de train sont souvent confrontés à différentes formes d'agressions – le plus souvent verbales – et cette campagne constitue un plaidoyer pour plus de tolérance.

Tout le monde y gagnerait en prêtant plus d'attention à autrui, ou pourrait-on dire « en prêtant plus l'oreille à autrui ».

“L'enfer, c'est les autres”, disait Sartre qui lança ainsi le débat sur une des plus grandes incompréhensions de la philosophie. En dénonçant cette affirmation, Sartre a démontré l'immense intérêt d'une bonne relation avec les autres : c'est par ces derniers que nous apprenons à mieux nous connaître. En acceptant la manière dont les autres nous décrivent, nous percevons une image plus précise de nous-même.

Il en est ainsi avec un bon management : les réactions de nos collaborateurs nous permettent de juger de la qualité de notre travail. Au contraire, ce serait toujours l'enfer si notre relation à autrui était telle que personne ne voudrait nous « parler vrai ».

Au sein de la SNCB, nous travaillons pour une meilleure ouverture en nous éloignant du modèle d'organisation traditionnelle et hiérarchique.

Dans notre société de service, nous avons opté pour un modèle horizontal qui offre bien des avantages. Evidemment, le succès d'un tel modèle dépend de la coopération, de l'ouverture et de la responsabilisation de chacun. L'entreprise bénéficie alors d'un fonctionnement plus souple et le client d'une plus grande attention.

Avec les oreilles, on voit mieux. Et à terme, tout le monde y gagne !

Marc Descheemaeker
Administrateur délégué



04

> SOMMAIRE

> Engagement

06 > **REGARDS** Inge Bogaerts

10 > **HORIZON** Nouvelle structure ciblée « clients »

14 > **RESPONSABILITE** Eté de la poésie à Watou

> Action

16 > **INFOS EXPRESS**

20 > **DOSSIER** Que peut-on craindre d'Atlas ?

24 > **NATIONAL – INTERNATIONAL**

26 > **FRET**

> En coulisse

30 > **TRAVAIL D'EXPERT** B-Clean

32 > **UNE JOURNEE AVEC** coordinateur fret Scarlett

34 > **UN JOUR A LA SNCB** L'entretien en 1950

35 > **MON TRAIN A MOI** Pierre Marcolini



OURS ET CREDITS – Concept: SNCB /  **Textes:** Jochem Goovaerts, Alain-Pierre Meeus, Hugo Stevens, Bruno Van Calster, Vanessa Vandenbruwaene, Anne Woygnet – **Photos:** Leo Goossenaerts, Martial Host, Denis Moinil – **Mise en page:** Geert Weckx – **Rédaction en chef:** Bruno Van Calster – **Impression:** Imprimerie centrale de la SNCB – **Avec la collaboration de** Greta Verbeurt – **Remerciements à** Inge Bogaerts, Gwy et Agnes Mandelincq, Pierre Marcolini – **Editeur responsable:** Philippe Rigaux, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles

06

> REGARDS

LE VOYAGE EN TRAIN EN TANT QUE MÉTAPHORE

La jeune illustratrice Inge Bogaerts nous donne des moments clés en deux images fortes. « En attendant Godot » dans le dessin ci-contre, ce qui était pour l'écrivain Beckett le fondement même de la vie : l'attente de ce qui ne viendra jamais. L'attente du train devient alors une démarche philosophique... Sur les pages suivantes, la deuxième image parle d'elle-même. L'adieu est une scène typique dans l'univers du train, ce qui ne manque pas ici d'être immortalisé par un touriste japonais. Ou comment une scène d'intimité passe dans le domaine public.

Inge Bogaerts

°1983 étudia en 2006 à Saint-Luc comme illustratrice. Elle travaille entre autres pour Knack Weekend. Ses images intrigantes sont traitées avec humour. Elles sont directes, honnêtes, spontanées et pleines de fantaisie. Inge Bogaerts est cofondatrice du bureau d'illustration graphique Dinge (www.dinge.be).

Ci-contre : "En attendant Godot"
Pages suivantes : "Adieu"









1



966



10
> HORIZON



NOUVELLE STRUCTURE CIBLÉE « CLIENTS »

La SNCB fonctionne selon une nouvelle structure. L'organigramme de l'entreprise redessiné veut garantir un travail plus efficace et plus orienté « client ». Les trafics voyageurs national et international deviennent des entités distinctes, tandis que les directions techniques fusionnent. La SNCB accueille ainsi de nouveaux visages dans le Comité de Direction.

Des directions à la mesure du client

Le trafic intérieur est une activité subsidiée dans le cadre de la mission de service public. Le trafic international est une activité hyper concurrentielle sur un marché bientôt libéralisé. Les clients du trafic intérieur ont d'autres attentes et exigences que les voyageurs internationaux. Une raison suffisante aux yeux de la SNCB pour scinder les deux activités. Deux directions techniques distinctes – Trains gère plus de 5000 conducteurs de trains, tandis que Matériel s'occupe de l'entretien et de la gestion du matériel roulant – se retrouvent réunies en une nouvelle direction Production et Technique. Côté marchandises, B-Cargo reste concentré sur le service logistique.

Nouveaux visages

Qui dit nouvelle structure et retraite – bien méritée – d'un certain nombre de directeurs, dit forcément nouveaux visages pour la SNCB. Le nouveau directeur de la Direction Voyageurs International, Michel Jadot, connaît la maison. Il s'est en effet construit une longue expérience en trafic national de voyageurs et aussi chez l'opérateur à grande vitesse Thalys.

Richard Gayetot était Directeur Général de Trains et a commencé sa carrière à la SNCB comme responsable de l'atelier de traction de Kinkempois. Il a travaillé ensuite comme manager de la cellule Stratégique de l'ancienne SNCB. Aujourd'hui on lui confère la responsabilité de la toute nouvelle direction « Production et Technique », une évolution logique. Sabin S'heeren, actif jusque fin mai chez De Lijn Limbourg, avait le profil le mieux adapté pour se retrouver à la tête de la nouvelle direction Voyageurs National. Il combine une longue expérience de management à une connaissance pointue du marché de la mobilité.

Sabin S'heeren: apprendre à mieux connaître le client

Après 16 années passées chez De Lijn comme directeur pour le Limbourg, Sabin S'heeren a trouvé un nouveau défi à relever. « J'ai toujours été en charge des transports publics. Aujourd'hui la SNCB m'offre une nouvelle perspective, sans aucun doute un enrichissement.

Mon expérience dans ce secteur me permettra, j'en suis convaincu, d'offrir une plus-value à la SNCB, et au service de davantage de voyageurs. Dans son approche stratégique, l'organisation du trafic intérieur présente beaucoup de similitudes avec De Lijn.

Le client, que ce soit à la SNCB ou chez De Lijn, a dans les grandes lignes les mêmes exigences. C'est à ce client que je veux donner une place centrale dans notre approche. Nous devons apprendre à mieux connaître notre client et ce n'est que comme cela que nous pourrions optimiser la qualité de notre service. Et qui dit haute qualité suppose aussi client satisfait. »

Il faut organiser le transport public d'une manière efficace et intelligente. J'entends par là que les moyens que met le Gouvernement à notre disposition doivent être utilisés au mieux. Cela vaut pour le client mais aussi pour l'entreprise. Un meilleur service se traduit pour l'entreprise par des résultats positifs. Et qui dit clients satisfaits suppose une autorité politique également satisfaite et donc plus encline à soutenir la stratégie d'entreprise de manière optimale. Ce schéma fait entrer l'entreprise dans une spirale positive.

Point important, l'intermodalité doit continuer à retenir notre attention. Le terrain reste ouvert. De bonnes initiatives ont déjà été prises par le passé



“QUI DIT HAUTE QUALITÉ SUPPOSE AUSSI CLIENT SATISFAIT” - SABIN S'HEEREN

mais cela peut encore être amélioré.

C'est pourquoi nous devons discuter plus amplement avec les autres sociétés de transports publics, pour offrir une chaîne de transports publics attrayante pour un aussi grand nombre de voyageurs que possible. Par ailleurs, la SNCB est bien placée pour développer ici les initiatives nécessaires.

Richard Gayetot: travailler de manière plus dynamique

La nouvelle direction Technique et Production est dirigée par Richard Gayetot. Le regroupement de Trains et de Matériel est une étape logique : « Au sein de la SNCB, vous trouvez un certain nombre d'activités commerciales et un certain nombre d'activités techniques. Aujourd'hui nous rassemblons la technique en une seule direction. »

Dans le passé il y avait deux directions séparées, mais dans la pratique il était très difficile de savoir où était la frontière. « Trains » avait en charge le planning des conducteurs de trains, du matériel roulant et devait donc fournir ses besoins à Maté-



"NOUS ACCORDONS BEAUCOUP D'IMPORTANCE AU CONTRÔLE DES COÛTS ET À LA QUALITÉ DU SERVICE"
- RICHARD GAYOT

riel qui, de son côté, regardait les possibilités en matière de disponibilité de matériel, de type de matériel, compte tenu des entretiens, des possibilités techniques du matériel, etc.

Cette fusion permet la simplification et l'amélioration de nombreuses procédures de décision et des choix stratégiques. Les synergies existantes et nécessaires sur tous les plans au sein d'une direction technique seront encore davantage développées.

Cela devrait permettre un meilleur flux des informations, nous travaillerons de manière encore plus dynamique à tous les niveaux. Nous pourrions ainsi consacrer plus d'attention au contrôle des coûts et contribuer à l'amélioration de la qualité du service de la SNCB.

J'aimerais également revenir sur le choix du Gouvernement pour ramener le centre de formation des conducteurs de trains à la SNCB, et plus particulièrement au sein de la direction Technique et Production.

Nous avons défendu ce choix avec force auprès des autorités, compte tenu de nos compétences et de notre expérience dans le domaine. Et cela malgré que nos concurrents craignaient, et craignent encore que nous pourrions abuser de notre position dominante.

Mais ils ne doivent pas être inquiets : la loi prévoit que chacun peut faire appel librement au centre de formation. L'autorité contrôle son application et nous respectons par ailleurs le principe de non-discrimination.

Michel Jadot:

jouer la position stratégique

Michel Jadot est le nouveau directeur du trafic voyageurs international à la SNCB. En 2006 ce secteur se portait bien avec un chiffre d'affaires de quelque 200 millions d'euros. D'ici 2012, il veut augmenter ce chiffre : « Bruxelles doit profiter de sa position centrale en Europe pour devenir la plaque tournante du trafic européen à grande vitesse.

La SNCB est un des pionniers du trafic à grande vitesse. Avec nos partenaires nous avons développé Thalys et Eurostar il y a plus de 10 ans. Les deux évoluent chaque année. Des temps de parcours plus rapides vers Amsterdam ou Cologne permettront à Thalys d'acquiescer pour ces deux axes des parts de marché comparables à celles existant sur l'axe Bruxelles - Paris. Eurostar est leader du marché sur la relation Bruxelles - Londres. Et la nouvelle ligne à grande vitesse à Londres offre un gain de temps de 20 minutes sur la liaison. La position stratégique de Bruxelles est un véritable atout, et c'est en cela que la SNCB pourra contribuer au succès d'Eurostar.

Une bonne harmonisation avec le trafic intérieur, pour les voyageurs de Bruxelles, d'Anvers ou de Liège nous apporterait une valeur ajoutée à ne pas négliger. »

De concert avec les chemins de fer hollandais (les NS), la SNCB exploite aussi le service amélioré Bruxelles - Amsterdam. D'ici fin 2009 nous aurons 16 trains à grande vitesse qui feront l'aller retour entre Bruxelles, Anvers et Amsterdam.

Nous sommes aussi partenaires dans l'exploitation du TGV Bruxelles - France qui, grâce à des liaisons directes vers diverses régions de France, connaît une croissance étonnante. Les trains à grande vitesse ICE entre Bruxelles et Francfort gagnent chaque année de nouveaux clients.

A côté de cela, il y a le train Bruxelles-Luxembourg - Strasbourg - Suisse, un marché que nous devons davantage conquérir dans les années à venir. Nous devons également promouvoir davantage notre Treski sur le marché : la concurrence des transporteurs low cost est très rude mais nous croyons fermement à notre concept du train-ski.

Nous devons bien suivre l'évolution du marché pour pouvoir miser rapidement sur de nouvelles opportunités. Notre expérience opérationnelle et notre force commerciale fourniront à la SNCB les armes nécessaires pour faire face à la libéralisation totale de ce marché en 2010. D'ici là, le trafic international de voyageurs devrait rapporter quelque 300 millions d'euros. Ce n'est plus un « bébé » désormais !

Marc Descheemaeker:

montrer notre ambition

Pour l'Administrateur délégué, Marc Descheemaeker, il est évident que la SNCB doit être ambitieuse à long terme. Maintenant que l'entreprise a presque atteint le break even il faut s'atteler à un nouveau concept stratégique. « Nous avons deux modèles en Europe. D'un côté nous avons les entreprises ferroviaires qui optent pour une mission clairement délimitée, le service public. Elles évacuent toute autre type d'activités et les revendent. L'autre possibilité est de faire de l'opérateur ferroviaire une entreprise intégrée : transport national et international de voyageurs, transport de marchandises, logistique, gestion de capacité technique.

Je suis d'avis que la SNCB a tout pour être une entreprise intégrée à haute valeur ajoutée. Nous évoluons sur le marché intérieur, où nous attendent encore de nombreux défis comme une meilleure ponctualité. Il est clair que la position centrale de notre pays et de notre capitale, et l'intérêt toujours croissant de nos ports, sont des

atouts indéniables pour que nous puissions devenir avec succès une entreprise intégrée. Nous devons être ambitieux, oser rêver et ne pas rester englués dans une routine au quotidien.

Albert Counet:

qualité et gestion des coûts

Que l'objectif pour B-Cargo soit de sortir du rouge d'ici fin 2008, Albert Counet, Manager de la division Marchandises, ne le perd pas de vue.

« Nous essayons depuis déjà quelques années d'associer une meilleure qualité à une bonne gestion des coûts. Nous devons dans les années à venir nous orienter vers l'optimisation du facteur « coûts », sans aucun impact négatif sur la sécurité ni la qualité.

C'est pourquoi nous avons développé un projet concret pour parvenir à une meilleure gestion des coûts par des améliorations opérationnelles globales.

"NOTRE PAYS DOIT DEVENIR LA PLAQUE TOURNANTE DU TRAFIC À GRANDE VITESSE EN EUROPE." - MICHEL JADOT



les. Des groupes de travail devraient permettre de mieux visualiser la structure des coûts.

Dans ces groupes se trouvent des responsables de B-Cargo mais aussi des responsables « fournisseurs internes » à la SNCB. Ils vont simplifier toutes sortes de processus internes aux niveaux opérationnel, financier et administratif. Par le biais de projets concrets, nous réaliserons un feedback clair des coûts globaux de B-Cargo. Nous pensons par exemple à l'ensemble du processus d'entretien des wagons de marchandises ou des locomotives, la coordination du planning des feuilles de route ainsi que le tableau de service de nos conducteurs de trains, de nos locomotives, de la gestion du personnel ou de l'informatique. »

Sur le plan opérationnel, B-Cargo suit une vision stratégique finement élaborée. Tout d'abord, nous veillons à la consolidation de notre part de marché en tant qu'opérateur régional en garantissant une offre logistique complète (un service de porte à porte).

"LA SNCB EST PLUS FORTE COMME ENTREPRISE INTÉGRÉE QUI DÉVELOPPE DES ACTIVITÉS EN TRAFIC NATIONAL ET INTERNATIONAL DE VOYAGEURS, EN TRANSPORT DE MARCHANDISES ET EN LOGISTIQUE." - MARC DESCHEEMAECCKER



Nous opérons également dans des segments spécifiques du marché, surtout l'acier et le transport combiné. Nous pouvons développer et offrir un paquet de services sur mesure dans toute l'Europe et cela, en collaboration avec des filiales spécialisées (comme IFB, filiale de la SNCB) et d'autres partenaires. SIDEROS par exemple, pour lequel, en collaboration avec Fret SNCF, nous avons voulu organiser le transport du minerai de fer, de la ferraille et des produits métallurgiques pour l'industrie sidérurgique européenne.

Enfin nous nous positionnons aussi comme « manager de corridor » en privilégiant les grands axes internationaux, grâce à la mise en place de stratégies d'alliances avec les réseaux voisins. Un très bel exemple est Sibelit sur l'axe Anvers – Milan où nous atteignons un haut standard de productivité et de qualité.

B-Cargo est à coup sûr sur la bonne voie : notre chiffre d'affaires en 2006 était de 385,5 millions d'euros et nous avons réalisé un volume de plus de 60 millions de tonnes. »

"GRÂCE À UNE VISION STRATÉGIQUE CLAIRE ET UNE GESTION DE SES COÛTS ENCORE PLUS DRASTIQUE B-CARGO DEVRAIT AU MOINS ATTEINDRE LE BREAK EVEN D'ICI FIN 2008." - ALBERT COUNET



“Une goutte dans le silence: no

L'été de la poésie Watou 2007

Watou est un minuscule village de l'entité de Poperinge jouxtant la frontière française. Mais c'est également un centre d'art international. Chaque année, les organisateurs Gwy et Agnes Mandelinck réunissent à Watou une sélection d'artistes savoureux. L'été de poésie confronte la poésie à l'art graphique, à l'architecture ou à la musique.

L'édition 2007 explore les dialogues divers entre l'image, le mot et la musique des mots. Watou va aux sources de la poésie que l'on trouve toujours dans l'audiovisuel.

Gwy Mandelinck participe à la sélection de poètes flamands et aussi néerlandais, mais accueille aussi la poésie française, espagnole, portugaise et italienne. Les langues romanes apportent en effet une plus-value sonore expressive. Hugo Claus, Luuk Gruwez, Saskia de Jong et bien d'autres se retrouvent alors en compagnie d'Arthur Rimbaud, Fernando Pessoa ou Eugenio Montale.

En ce qui concerne l'art graphique, le commissaire Giacinto di Pietrantonio - directeur des musées de Bergame et professeur d'art graphique à Milan - a établi une sélection des artistes influents dans le monde entier. A l'affiche figurent entre autres Lara Favaretto, Yoko Ono, Jimmie Durham et Chris Martin.

L'Été de la Poésie se déroule du 1er juillet au 9 septembre, entre 14h00 et 19h00. Vous trouverez la liste complète des artistes prenant part à l'événement sur le site www.poeziezomerswatou.be.



ise”

★ Quelquefois j'ai des idées heureuses
/ Des idées tout à coup heureuses: ce
sont des idées / Et les mots dans les-
quels naturellement elles se déversent.

Fernando Pessoa ★ Cela se croit un pilote
du tonnerre et tombe / avec un bruit sourd
dans son cercueil

Gerrit Komrij ★ Te voilà
couché sous une pierre tombale. Te ré-
veiller n'a pas de sens / parce que tu es
toujours réveillé / Y compris aujourd'hui,
maintenant que tout et tout le monde dort

Eugenio Montale ★ Il n'est pas libre le chan-
teur / mais vif, corrosif et rasant les cimes
comme une barbe. **Hugo Claus**

15

> RESPONSABILITÉ

Hommage à Eddy Van Vliet

Le dimanche 2 septembre se déroulera un après-midi de commémoration pour le 5ème anniversaire du décès du poète Eddy Van Vliet dont les cendres sont dispersées à Watou. Au cours de cette journée d'hommage, les condisciples poètes présenteront le travail le plus significatif d'Eddy Van Vliet. La SNCB propose un train spécial de la poésie sur le trajet Anvers - Gand - Courtrai - Watou.

< Les organisateurs Gwy en Agnes Mandelinck
à Watou

16

> INFOS EXPRESS

Un esprit sain dans un corps sain

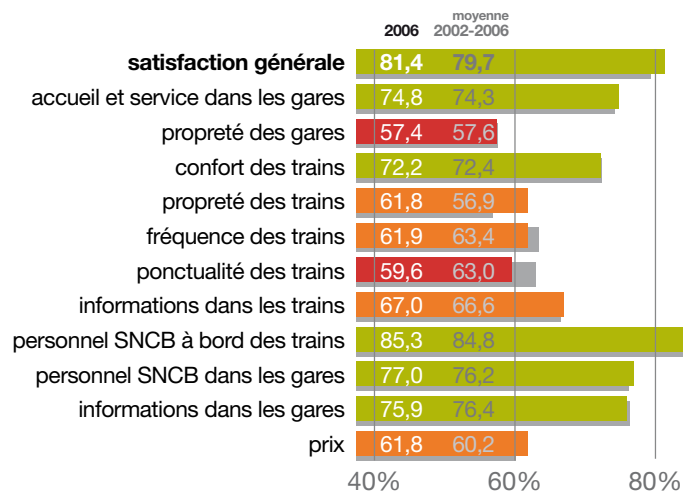
La SNCB compte dans ses rangs de nombreux sportifs. Pour la première fois un team SNCB a vu le jour au départ des 20 km de Bruxelles. Fiers de porter les couleurs de notre entreprise, les 63 participants, dont 4 femmes, ont pris part au défi. L'aîné était âgé de 59 ans, le plus expérimenté, Jacques Laurent (57 ans) a, lui, déjà participé à plus de 30 marathons. Inutile de dire que pour ce dépanneur diesel les 20 km ne représentaient donc pas plus qu'un bon petit échauffement. « Cette course est pour moi un excellent entraînement, je cours vraiment pour le plaisir » nous racontait-il avant le départ. Après 1h30 de course il paraissait effectivement plus frais que bon nombre de spectateurs.



QUALITÉ

81,4% DE VOYAGEURS SATISFAITS

La satisfaction moyenne de la clientèle a diminué en 2006 par rapport à 2005, mais les chiffres sont presque identiques sur les 5 dernières années.



Depuis bientôt 10 ans, la SNCB organise des enquêtes de satisfaction auprès de ses voyageurs. Pour en garantir l'objectivité, cette enquête a été confiée à un bureau d'enquête indépendant. La cotation des voyageurs était jusqu'à présent exprimée en points sur une échelle de 10, ce qui est sujet à de nombreuses discussions. La SNCB propose dorénavant une nouvelle présentation qui exprime en % le nombre de voyageurs satisfaits. Tout comme les NS aux Pays-Bas, la SNCB considère que le pourcentage de voyageurs qui accorde une cote de 7 sur 10 ou plus peut être considéré comme satisfait. Pour l'aspect « satisfaction générale » 81,4% des gens ont donc accordé une cote d'au moins 7 sur 10. Les clients qui ont donné une cote allant de 0 à 4 sont considérés comme mécontents. Les clients « neutres » ont, quant à eux, accordé des notes de 5 ou 6 sur 10.

La SNCB souhaite par ce changement donner une meilleure vision du degré de satisfaction des voyageurs pour tous les aspects radioscopés, de façon à pouvoir développer des plans d'actions ciblés sur les points recueillant les plus mauvais scores. Sur base de ce critère, il semblerait que la satisfaction des clients en 2006 a légèrement diminué par rapport à 2005 mais à la lumière de la moyenne des 5 dernières années, les résultats sont à peu près identiques.

STRATÉGIE D'ENTREPRISE

POUR 1800 CADRES DE LA SNCB

De mars à juin, les cadres moyens de la SNCB ont reçu en 19 jours de séminaire un aperçu sur la stratégie d'entreprise. L'Administrateur délégué, Marc Descheemaeker, plaide pour plus d'ouverture et de coopération entre les différents services de l'entreprise. Plus de compréhension dans les stratégies des autres directions doit promouvoir l'efficacité. Le transport de marchandises opère dans un marché totalement libéralisé, ce qui exige une autre approche que pour le transport intérieur de voyageurs. Le maillon le plus faible d'une chaîne de

Le maillon le plus faible d'une chaîne

de production en détermine sa force.

production en détermine sa force. Aussi, les services techniques qui assurent la gestion du matériel roulant, du planning du personnel ou des ateliers pour le dépannage et l'entretien du matériel ont intérêt à connaître les priorités des autres pour comprendre les besoins de leurs clients internes et éventuellement améliorer et optimiser l'organisation de leur travail.





Nouvelle voiture de mesure pour la firme hollandaise BAM Rail

Fin mai, l'atelier de traction d'Ostende a livré une voiture rénovée pour la firme hollandaise BAM Rail. Il s'agit d'une voiture, initialement utilisée pour le trafic de voyageurs en Allemagne, qui a subi quelques transformations. Outre les nouvelles roues et les flancs repeints, les techniciens de l'atelier y ont également intégré une cuisine, des sanitaires et un groupe électrogène. Tout a été fait pour que ce véhicule puisse accueillir un appareil de mesure. Le fonctionnement des différentes pièces a également été inspecté.

Le contrat revient à la SNCB qui pouvait mieux garantir le respect de la livraison endéans 3 mois. De plus l'entreprise disposait de toutes les connaissances techniques requises pour décrocher le marché. Le directeur Marketing

Jo Urlings et le responsable de projet Han Schildmijer de BAM Rail semblent très satisfaits de la qualité du travail fourni et du respect des délais stricts. La voiture BAM sera mise en circulation pour des mesures sonores sur la ligne à grande vitesse néerlandaise.

D'autres ateliers SNCB se sont spécialisés dans le travail pour des firmes privées comme l'entretien et la réparation de locomotives et de wagons de marchandises, la rénovation du matériel ferroviaire, la fabrication de constructions métalliques spécifiques ou même les analyses de laboratoire. Les firmes intéressées peuvent contacter Danny Verbelen au 00 32 (0)2 526 30 64 ou par mail à danny.verbelen@sncb.be.



TRAIN À GRANDE VITESSE

11 FOIS PLUS ÉCO-SYMPA QUE L'AVION

Voyager à bord d'un train à grande vitesse est plus écologique que ce qu'on peut imaginer. Les passagers aériens entre Londres, Paris, Bruxelles et Amsterdam sont à l'origine de 11 fois plus d'émissions de CO2 que les passagers des trains, c'est ce qui ressort d'une enquête de Paul Watkiss Associates and AEA Technology Environment. L'enquête démontre qu'un voyage retour Londres-Paris en avion émet 122 kilos de CO2 par passager contre 11 kilos par passager pour le train. Un retour Londres-

Bruxelles/Amsterdam est responsable de 166 kilos d'émissions de CO2 par passager contre 16 pour le train. Pour les besoins de cette enquête, on a tenu compte des types d'avions les plus récents, de la capacité actuelle en matière de passagers et des différentes sources de courant existantes pour le trafic ferroviaire. Les enquêteurs prévoient que sur 10, 4 passagers aériens prendront le train pour des raisons écologiques, de confort, de vitesse et les avantages du transport de porte à porte.

OUVERTURE DE NOUVEAUX POINTS D'ARRÊT

Sur la ligne Gand-Eeklo, le point d'arrêt d'Evergem a été rouvert le 10 juin dernier. Il ne s'agit pas d'un coup de pub électoral mais bien du résultat d'une étude de faisabilité positive. En semaine, un train par heure circule dans chaque sens, et toutes les deux heures le week-end. D'après les estimations, près de 400 voyageurs quotidiens l'utiliseraient en semaine sur la liaison vers Gand-Saint-Pierre.

Dans le sud du pays, trois points d'arrêts ont été rouverts en mai sur la liaison Virton- Luxembourg. Halanzy, Aubange et Messancy peuvent ainsi jouer un rôle essentiel dans le développement économique de la région, de nombreux belges travaillant dans le Grand-Duché de Luxembourg. L'offre est conjointement exploitée par la SNCB et les Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL).

A person is seated at a desk in a dimly lit office, working on a computer. The desk features two large monitors. The left monitor displays a complex software interface with a grid of data and various colored markers. The right monitor shows a web-based interface with the text 'ViNe' visible. A multi-line office telephone is positioned in front of the monitors. The overall scene is bathed in a blue light, suggesting a late evening or night setting.

Que peut-on craindre d'Atlas ?

Logiciel complexe et GPS rendent possibles l'élaboration du planning et le suivi en temps réel du matériel roulant

Dans la mythologie grecque, Zeus a condamné le géant Atlas à porter sur ses épaules la voûte céleste. En d'autres termes, un lourd fardeau. Fin des années nonante, la SNCB a mis en chantier le projet ATLAS. Le responsable de projet, Wim Vermeulen, a relevé le défi de transposer les anciennes méthodes exigeant beaucoup de papier en des applications informatiques fonctionnelles. Il a aussi relevé le défi d'installer sur les locomotives un système GPS et de rassembler toutes les données concernant le matériel roulant dans un système accessible et condensé.

ATLAS en quelques mots

Derrière ces cinq lettres se cachent une planification avancée et un système d'administration pour le matériel ferroviaire. Wim Vermeulen compare ATLAS à « un système de gestion de parc automobile particulièrement développé. ATLAS utilise la navigation par satellite afin de déterminer la localisation des locomotives en stationnement et en déplacement. Dans le poste de conduite, le conducteur de train dispose d'un terminal ATLAS avec lequel il peut envoyer des données vers le serveur ATLAS. Ces données concernent le type de train, l'état technique ou encore les incidents éventuels, et arrivent dans une base de données qui sera traitée en temps réel par le logiciel. »

Courte introduction sur le service de train

Pour comprendre le logiciel ATLAS, il est indispensable d'avoir quelques connaissances en terme de planification de trajet d'un train. Wim Vermeulen explique : « celui qui quitte sa maison en voiture sait, avant de prendre la route, l'endroit où son véhicule est garé et si celui-ci est en ordre techniquement. Quand il s'agit d'une flotte de plus de 800 locomotives réparties dans tout le pays, c'est beaucoup plus compliqué. Grâce au logiciel ATLAS, la tâche du personnel gérant le trafic du matériel est en tous points simplifiée. »

Wim Vermeulen poursuit : « A la SNCB, ce travail est effectué par des répartiteurs. Les coordinateurs de traction





LE GESTIONNAIRE DE PROJET WIM VERMEULEN TRAVAILLE DEPUIS PLUS DE 6 ANS À CE PROGRAMME PARTICULIÈREMENT AMBITIEUX, ATLAS. L'ENJEU EST GRAND: UN PLANNING SIMPLIFIÉ DU MATÉRIEL FERROVIAIRE ET UNE GESTION PLUS PRODUCTIVE ET PLUS RATIONNELLE.

gèrent une partie du parc de locomotives et décident du type de machine qui sera utilisée pour effectuer certains trajets. Ou comment ils vont au mieux répartir la réserve de matériel de traction sur le réseau. Les répartiteurs « partagent » donc les locomotives pour de nombreux trajets planifiés sur une journée. »

Pour ce faire, le répartiteur doit d'abord savoir où se trouve la locomotive : dans un faisceau, une gare, un atelier. Ensuite se pose la question technique : la locomotive est-elle en ordre technique et est-elle adaptée pour le service

à assurer ? En effet, un transport d'acier demande plus de matériel qu'un simple omnibus. Le trajet est lui aussi déterminant. Pour

un train de marchandises qui part de Zeebrugge, le répartiteur donnera sa préférence à une locomotive stationnée dans le voisinage, ou qui vient de subir une révision d'entretien dans l'atelier de Merelbeke (près de Gand).

Quand le train est parti, ATLAS continue de transmettre des informations sur celui-ci. Ainsi, le répartiteur connaît à tout moment l'endroit où se trouve la locomotive, son état technique, qui en est le conducteur et quelles voitures ou wagons de marchandises l'accompagnent. De plus, ATLAS permet de savoir si le train roule à temps ou avec du retard.

Les problèmes résolus en temps réel

« Avant, les répartiteurs pouvaient juste noter une situation et suivre son évolution. Réunir les informations utiles et suivre l'état des affaires représentaient déjà une tâche quotidienne complète », dit Wim Vermeulen. « Grâce à ATLAS, le répartiteur peut consacrer beaucoup de temps à la résolution des problèmes. Si une machine en ligne tombe en panne, il est au courant presque immédiatement et peut réagir tout de suite. Lors d'une petite défaillance, une équipe de dépannage se met en route; lors d'un plus grand problème, le répartiteur recherche une autre machine. S'il ne peut

UN REGARD SUR LE SOFTWARE

L'application centrale d'ATLAS permet à son utilisateur d'ouvrir un nombre de fenêtres spécifiques qui lui fournissent des informations sur le matériel.

A côté d'une carte reprenant la position du matériel, on trouve des fenêtres principales donnant des renseignements sur l'état des véhicules, la planification, et un écran de communication qui rend possible l'échange de messages textuels entre les répartiteurs et les conducteurs de train.

LEXICON

Atlas: Advanced Traction vehicle Location and Administration System

GPS: global positioning system ou système qui rend possible la localisation via satellite. Le GPS est entre autre utilisé pour les systèmes de navigation automobile.

Matériel: nom communément utilisé pour tous les types de trains.

Faisceau: partie de voie utilisée pour la formation des trains

Matériel de traction: locomotives, voitures où autre matériel équipé d'un moteur

pas, il cherche une solution pour évacuer la machine tout en continuant à assurer le trafic. »

Meilleure exploitation et entretien du matériel

ATLAS a encore d'autres avantages. En effet, la planification de l'entretien du matériel est prévue dans le système. Ainsi tous les ateliers connaissent la date d'entrée des locomotives pour leur entretien et restent informés des retards possibles durant leur parcours. Inversement, le répartiteur sait si une machine est en atelier pour une réparation, un petit entretien ou encore une révision complète. Wim Vermeulen explique : « ainsi nous pouvons mieux rentabiliser l'ensemble du parc de locomotives et adapter le planning de l'entretien aux besoins de l'exploitation. Par le passé, il est arrivé que personne ne sache clairement où se trouve une locomotive. Ou que quelqu'un ait pu tenir en réserve une locomotive sans nous le communi-

quer. C'était très pratique pour eux lors d'un problème local, mais si tout le monde devait adopter ce principe-là, il aurait fallu prévoir beaucoup plus de machines en réserve. Grâce à ATLAS, nous pouvons donc nous épargner l'achat de locomotives coûteuses et le parc existant est utilisé de manière plus efficace, ce qui nous permet d'atteindre une rentabilité encore supérieure ».

Prévoir l'avenir

ATLAS est un processus en marche depuis plus de 6 ans. Entretemps, un gros travail a été réalisé. Toutes les locomotives de la SNCB sont munies d'un système GPS. Le logiciel est opérationnel à 90%. Pourtant Wim Vermeulen veut aller plus loin : « Nous avons commencé l'installation d'ATLAS sur nos automotrices, pour que nous puissions voir où tout notre matériel se trouve. Nous avons encore beaucoup de travail pour optimiser le software qui gère les tableaux de planification. Mais

Fenêtre d'état du matériel. Chaque rectangle représente une locomotive. Les couleurs ont leur signification. Le blanc indique un train en service, le jaune une défaillance technique, le brun une révision profonde dans un atelier central.

Fenêtre représentant la carte du réseau. Il est possible en zoomant d'accéder à des détails si fins que l'on peut voir à quel niveau d'un faisceau se trouvent les locomotives.



nous avons déjà fait une bonne partie du chemin.

Grâce à ATLAS, la SNCB dispose d'un système des plus évolués en matière de suivi de matériel de train en Europe. Ce n'est pas un hasard si le software a reçu en décembre 2005 le prix Trends ICT-Award pour ses applications informatiques.

24

> NATIONAL



A l'écoute des événements

En collaboration avec les organisateurs, la SNCB recherche des solutions spécifiques de transport pour les grands événements. Ainsi la SNCB lance un B-Excursions pour assister pleinement et confortablement au Tour de France à Gand et Waregem. Par ailleurs, la SNCB transporte chaque année des dizaines de milliers de mélomanes vers de nombreux festivals de concerts.

Pour des événements commerciaux, l'organisateur supporte en principe une partie des coûts, mais dans certains cas la SNCB peut décider d'un plus grand engagement sociétal. Lors des événements qui touchent notre société - comme la marche à Bruxelles pour Joe Van Holsbeeck ou la marche blanche à Anvers - la SNCB propose des trains spéciaux à tarif réduit. Un tarif spécial a aussi été instauré à l'occasion des élections fédérales du 10 juin. Certaines catégories de voyageurs pouvaient même effectuer gratuitement leur déplacement vers leur bureau de vote.



DES SOLUTIONS BON MARCHÉ ET RAPIDES POUR DES EXCURSIONS: LE B-EXCURSIONS

La SNCB a lancé le B-Excursions à la fin des années 80 et depuis les formules « all-in » pour les événements et les sites touristiques n'ont rien perdu de leur succès. Pour un prix attractif, le "B-Excursions" offre le voyage aller-retour en train, l'accès aux attractions et, si nécessaire, les trajets complémentaires en bus, tram ou métro. La formule est valable aussi bien pour les attractions et événements permanents que temporaires. Avec plus de 50 excursions, le choix est vaste.

La SNCB a vendu en 2006 plus de 750.000 B-Excursions. Les destinations les plus populaires restent les parcs zoologiques et les parcs d'attractions – aussi bien pour les groupes d'écoles que pour des visiteurs particuliers. Sur la première marche du podium se trouve le Zoo d'Anvers, suivi par Walibi, Planckendael et Plopsaland.

L'ÉTÉ DE LA POÉSIE À WATOU EN TRAIN

Watou propose de l'art pictural contemporain, de la poésie et de l'architecture dans et autour d'un village qui se trouve aux confins de la Belgique. La SNCB propose un B-Excursions qui permet de rejoindre Poperinge en train, et ensuite d'emprunter une correspondance De Lijn jusqu'à Watou situé dans cette entité. Une occasion pour goûter la bière locale « Hommelbier » sans risquer d'amende.

Railteam veut collaborer au niveau international sur l'offre à grande vitesse

25

> INTERNATIONAL

En Europe, les trains à grande vitesse offrent aux voyageurs un réseau unique de liaisons rapides et facilement accessibles entre les plus importantes villes du continent. Avec la création de Railteam, les chemins de fer européens veulent encore renforcer les avantages du train et le confort du client.

Railteam prône une coopération internationale entre la DB, la SNCF, la SNCB, la NS Hispeed, Eurostar, l'ÖBB et la SBB. Les chemins de fer misent par cette initiative sur une garantie de qualité en matière de confort, de ponctualité et

de sécurité.

Mais la clientèle peut encore espérer plus. Railteam veut également un même niveau de qualité pour l'information et un accompagnement optimal du départ à l'arrivée pour n'importe quel train à grande vitesse, ou dans une des 5 plaques tournantes de Railteam (Bruxelles-Midi, Lille-Europe, Stuttgart, Cologne ou Francfort).

À terme, les ambitions visent encore plus haut, avec la mise au point d'un système de réservation commun et le développement d'un programme avantageux pour les clients fidèles.

Un dernier avantage qu'offre déjà le train et ce que Railteam veut mettre en évidence, c'est le caractère durable des voyages en train. Le rejet de CO2 par le transport ferroviaire est sensiblement inférieur à celui du transport aérien sur des distances comparables. Celui qui voyage avec Railteam voyage donc de façon plus verte.



A LA DÉCOUVERTE DES VILLES FLAMANDES DE BELGIQUE ET DE FRANCE À BORD DU TRANSFLANDRES

Une liaison ferroviaire directe et rapide permet la découverte de ces différentes villes flamandes que sont Ostende et Bruges en Belgique et Lille, dans le Nord de la France !

Pour la deuxième année consécutive, le Transflandres, le train touristique direct Lille-Bruges-Ostende, circule chaque week-end de la saison

d'été à raison de cinq allers-retours.

Tarifs attractifs

Un tarif promotionnel est appliqué le week-end durant toute la saison estivale pour tous les trains circulant à destination de Lille au départ de toute gare belge : 40% de réduction est accordé le week-

end pour tout voyage aller-retour effectué durant le même week-end (vendredi, samedi, dimanche). Sans oublier les enfants... Les moins de 12 ans accompagnés (maximum 4 enfants par adulte payant) profitent du tarif forfaitaire de 6 € pour un aller-retour en deuxième classe et de 9 € pour un voyage aller-retour en première classe.



Horaires du Transflandres

Dans le sens Ostende-Lille	Vendredi	Samedi/Dimanche	Samedi/Dimanche
Ostende	18h30	08h35	17h29
Bruges	18h43	08h48	17h42
Lille-Flandres	19h45	09h48	18h44

Dans le sens Lille-Ostende	Vendredi	Samedi/Dimanche	Samedi/Dimanche
Lille-Flandres	20h05	10h00	18h56
Bruges	21h06	11h02	19h56
Ostende	21h21	11h17	20h10



Nouveau terminal trimodal
pour le port d'Anvers



Par des solutions multimodales innovatrices
pour le développement du port, la SNCB
entend collaborer à un réseau de liaisons
durables avec l'arrière-pays



Le 8 juin 2007, IFB, filiale de la SNCB, et Boortmalt, qui fait partie du groupe français Epis-Centre, ont ouvert un nouveau terminal trimodal au cœur du port d'Anvers : ATO, Associated Terminal Operators, une joint venture 50/50. Par cette solution multimodale innovatrice pour le développement du port, la SNCB entend collaborer à un réseau de liaisons durables avec l'arrière-pays.

En outre, le transport multimodal est le secteur de croissance le plus important pour B-Cargo, la division marchandises de la SNCB. Le groupe ferroviaire veut devenir, dans ce domaine, un acteur important sur le marché européen. Via le terminal trimodal ATO, IFB offrira des produits ferroviaires sur de moyennes à longues distances. Les quais maritimes sont desservis depuis le Zomerweg par barge (bateau de navigation intérieure) ou par camion. Il existe en outre des liaisons journalières avec, entre autres, Bâle, Milan, Turin, Barcelone et Bettembourg.



B-CARGO

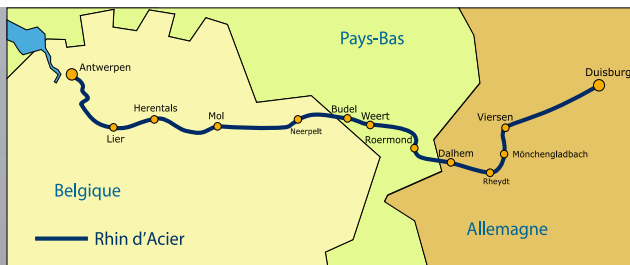
A ROULÉ SUR LE TRACÉ 'HIS DU RHIN D'ACIER

B-Cargo, la division fret de la SNCB a roulé le 15 mars dernier sur le tracé historique du Rhin d'Acier. Cette importante ligne pour le trafic marchandises entre le port d'Anvers et la région de la Ruhr en Allemagne n'était plus utilisée depuis longtemps. Ce parcours sur le Rhin d'Acier a été beaucoup commenté, principalement aux Pays-Bas. B-Cargo est convaincu de la nécessité à long terme de cette liaison ferroviaire. La division fret espère cependant entamer à partir de décembre une exploitation commerciale limitée de cette ligne.

La SNCB plaide depuis toujours pour une réactivation rapide du Rhin d'Acier. Avec ce premier parcours, la SNCB entend faire évoluer le dossier et surtout faire savoir que B-Cargo est prête à réutiliser le plus rapidement possible cet axe pour le transport de marchandises.

Ce parcours extraordinaire a été réalisé en parfaite collaboration avec Railion et ProRail.

Le dossier sur la réactivation du Rhin d'Acier fait depuis de nombreuses années l'objet d'importantes discussions entre les Pays-Bas et la Belgique. Le dernier train à circuler sur le tracé historique de cette ligne est parti en 1993. La SNCB et sa division marchandises B-Cargo se



En Belgique, le port d'Anvers et ses environs demeurent les moteurs des activités de B-Cargo. En ce qui concerne le transport de marchandises, 3 projets sont déterminants pour le futur. Il y a d'abord la construction de l'infrastructure autour du Deurganckdok et le développement de la rive gauche de l'Escaut. Ensuite, afin d'organiser au mieux les flux entre les rives gauche et droite de l'Escaut et de pouvoir résoudre les problèmes de capacité du tunnel Kennedy, la SNCB est favorable à une réalisation rapide du Liefkenshoek-tunnel. Enfin, il faudra encore réaliser le deuxième accès ferroviaire au port d'Anvers. Cette liaison est indispensable pour décharger les flux qui transitent par le goulot d'étranglement d'Anvers-Nord. Le Rhin d'Acier offre des perspectives à long terme et si les projets énumérés ci-dessus sont réalisés, sa réactivation n'en reste pas moins importante.

Avec les locomotives de type 77, B-Cargo dispose d'un matériel de traction diesel performant pour parcourir le Rhin d'Acier. Il s'agit d'engins multifonctionnels capables d'effectuer des opérations de triage et de parcourir de longues distances pour le transport de marchandises. Une vingtaine de ces locomotives sont équipées et homologuées de manière à pouvoir circuler sur les réseaux hollandais et allemand.

B-Cargo reflète l'ambition de la SNCB de rester un acteur incontournable du transport de marchandises par voie de fer et, sur le plan international, de rivaliser avec la concurrence pour des trafics déterminés.

C'est pourquoi, la division marchandises de la SNCB mène déjà actuellement des discussions avec des clients intéressés. B-Cargo espère organiser quelques voyages par semaine entre le port d'Anvers et la Ruhr.

Le Rhin d'Acier s'étire sur 164 kilomètres, dont une cinquantaine en territoire néerlandais. Mais cette ligne n'est actuellement pas opérationnelle sur tout son tracé. Le dernier tronçon entre Roermond (NL) et la frontière allemande n'a pas encore été rouvert. Les autorités néerlandaises ont érigé cette région en zone de silence, ce qui oblige nos trains à opérer un contournement via Venlo.

En 1839, la Belgique et les Pays Bas se sont séparés. Le traité de partage stipule que la Belgique a droit à une relation - ferroviaire ou fluviale - avec l'Allemagne via le territoire néerlandais. En 1873, avec le Traité du Rhin d'Acier, il a été opté officiellement pour une relation par chemin de fer. Six années plus tard, le Rhin d'Acier devenait une réalité et pouvait accueillir ses premiers trains. Au début des années nonante, la demande de transport sur cette ligne avait tant baissé qu'elle finit par être abandonnée provisoirement.

Les discussions entre les autorités belges et néerlandaises concernant le Rhin d'Acier ont été entamées il y a longtemps déjà. Les Pays-Bas ne souhaitent pas rouvrir complètement la ligne et prônent plutôt une alternative au Rhin d'Acier ou des mesures d'accompagnement pour réduire les nuisances sur leur territoire.

En 2003, il a été décidé de soumettre le dossier à la Cour Permanente d'Arbitrage de La Haye. Ce tribunal, qui est chargé de trancher des litiges internationaux, a rendu un arrêt en mai 2005. La Cour a décidé que les autorités néerlandaises ne pouvaient pas s'opposer à la réactivation de la ligne de chemin de fer et que la Belgique et les Pays-Bas devaient prendre chacun la moitié du coût environnemental à leur charge.

TORIQUE'

profilent clairement en faveur d'une réactivation rapide du Rhin d'Acier et B-Cargo est prêt à circuler sur la ligne.

Pour l'instant, il faut encore effectuer trois changements de locomotive entre le port d'Anvers et Duisburg. Une fois le Rhin d'Acier totalement réactivé, le temps de parcours total sera réduit de moitié et passera de 6 heures (aujourd'hui) à 3 heures. Le Rhin d'Acier sera probablement alors la liaison la plus rapide et la plus intéressante entre ces deux pôles industriels. A terme, cette liaison représentera une alternative favorable pour l'environnement au transport via l'autoroute Turnhout - Eindhoven - Duisburg.



SUR LES RAILS

Francis De Jongh, ingénieur de la Direction Technique & Production, a prouvé son talent par la qualité de son travail au sein de la Direction Matériel. En 2002, il reçoit comme mission le nettoyage du matériel roulant parce qu' « il y avait un problème ». L'appréciation des voyageurs concernant la propreté des trains était assez mauvaise : le baromètre de qualité indiquait un score de 6,2/10, le plus faible chiffre parmi les critères analysés dans les prestations de services. Cinq ans plus tard, ce chiffre atteint 6,75 et poursuit sa courbe ascendante.

LE JOURNAL GRATUIT
METRO EST UN DES
OBJETS LES PLUS
SOUVENT LAISSÉS
DANS LE TRAIN. MAIS
LORSQUE B-CLEAN
EST PASSÉ,
IL NE RESTE PLUS
AUCUN EXEM-
PLAIRE POUR LES
VOYAGEURS QUI
ARRIVENT DANS
LE TRAIN.





Les nettoyeurs à l'honneur

L'utilisation intensive d'un train ne permet pas toujours son immobilisation pour le nettoyage. Pourquoi une équipe ne pourrait-elle donc pas intervenir sur son trajet ? Tel fut le raisonnement de Francis De Jongh, le concepteur de B-Clean, nom donné aux équipes mobiles parcourant le train pour le rendre plus propre. « Nos agents sont très motivés : ils reçoivent une bonne formation, entre autres « comment aborder le client ? » et la plupart des voyageurs apprécient leur intervention. Les réactions

sont très positives, puisqu'il n'est pas rare de voir un client contribuer au bon déroulement de l'action, notamment en facilitant l'accès aux poubelles. On compte fort peu de réactions négatives. La visibilité de nos équipes améliore notre image ».

Les équipes B-Clean prennent chaque jour 400 trains et remplissent en moyenne 200 sacs poubelle. Le week-end, 150 trains sont nettoyés. Actuellement, 68 personnes sont formées, ce qui permet d'assurer 40 services par semaine.

Problème de perception

Francis De Jongh ne pourra jamais résoudre un problème : celui de la perception. L'appréciation du client pour la propreté n'est pas objective : « Le voyageur est influencé par la vétusté du matériel. Par exemple, les automotrices quadruples comptent déjà de belles années de service et ne paraissent plus si fraîches. C'est pour cette raison que sont fournis des efforts supplémentaires pour rendre les trains propres ».



UNE JOURNÉE AVEC SCARLETT ROEGES

COORDINATEUR FRET

Scarlett Roeges

- > 1991 Scarlett commence sa carrière à la SNCB comme commis de factage à Antwerpen DS > 1995 elle participe à l'examen de sous-chef de gare et sera utilisée au sein de la 6ème division (B-Cargo) du port d'Anvers
- > 1998 Scarlett devient chef de division de la 6ème division (celle-ci comprend les terminaux d'Oudendijk, de la Mer du Nord et du canal, ainsi que BASF) > 1999 elle réussit l'examen de sous-chef de gare principal



08:19

Information importante

Scarlett insère dans le livre d'ordre toute information qui peut être importante pour ses collaborateurs, aussi bien pour des thèmes allant de la sécurité à l'organisation du travail. C'est la manière la plus efficace de mettre au courant rapidement toutes les personnes de sa division.



11:15

Réglementation

En tant que coordinateur fret, Scarlett est aussi responsable de la stricte application de la réglementation. Elle discute ici avec le responsable d'équipe du terminal de la Mer du Nord à propos du déroulement des visites d'inspection des trains.





07:48

Au terminal d'Oudendijk

Scarlett commence son service journalier au terminal d'Oudendijk. Elle vérifie si elle n'a pas reçu de courriels importants de clients. Elle assure en effet la transmission d'information lors des retards, des problèmes ou répond à toute demande spécifique.

10:05

Au terminal de la Mer du Nord

Le pont de Lillo est toujours hors service, ce qui oblige tous les trains de marchandises à prendre une voie détournée. Scarlett note tout cela aux valves afin que tous les gens concernés soient informés.



10:23

Contrôle de la sécurité du travail

Scarlett discute avec l'opérateur de terrain du fonctionnement du passage à niveau du terminal de la Mer du Nord. Un éventuel dysfonctionnement ne peut en aucun cas avoir de lourdes conséquences sur la sécurité de ses collaborateurs.



14:22

Entre les voies

Quelques affaires pratiques concernant le départ d'un train de marchandises spécial sont débattues.



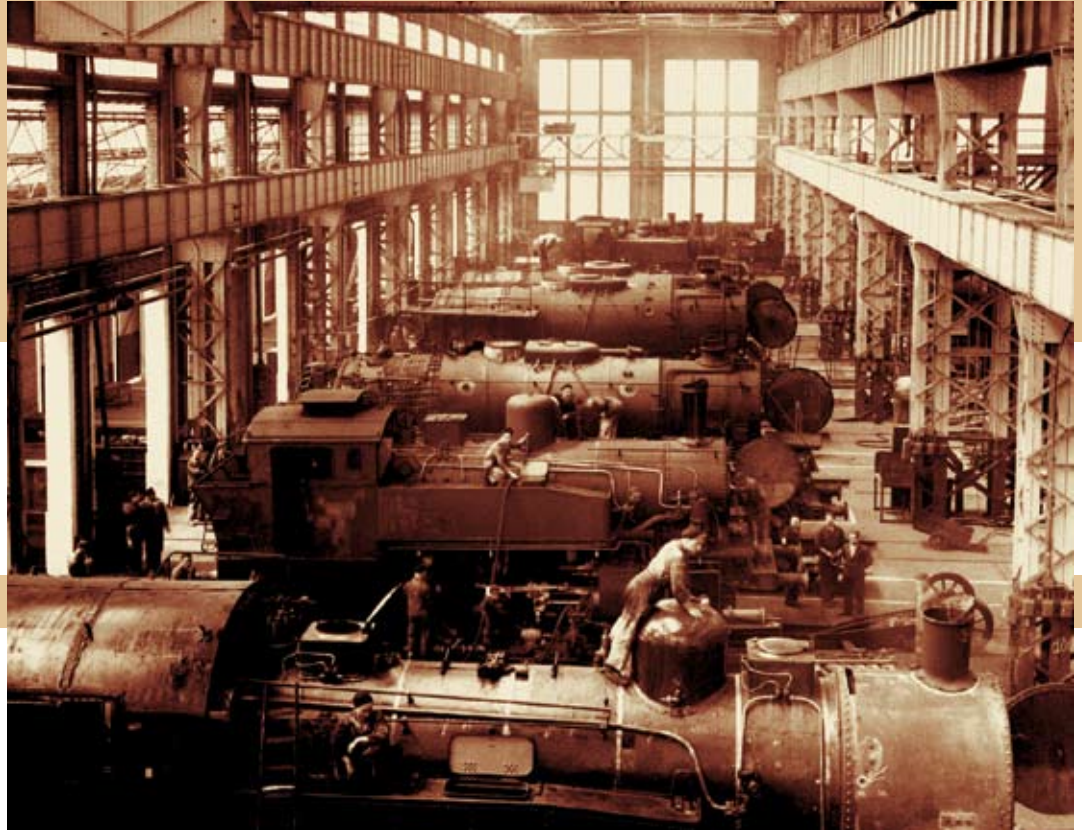
16:15

Contact avec la clientèle

Il reste encore à mettre au courant BASF, un des plus gros clients, de l'interruption du pont de Lillo. Ceci a des conséquences sur l'horaire du train. Et le travail sera alors terminé pour aujourd'hui.

34

> UN JOUR À LA SNCB



L'entretien du matériel roulant en 1950

Les ateliers ont toujours joué un rôle important dans l'histoire des chemins de fer. Dans les années trente, il avait déjà été décidé de passer à une production en série (travail à la chaîne, planification) pour fonctionner de manière économique à la SNCB. On est parvenu à organiser une gestion des ateliers selon les principes de Taylor, en prévoyant une centralisation poussée de tâches diverses.

Cette rationalisation a eu des conséquences sur les effectifs humains. La reconversion profonde des entretiens, en passant des trains à vapeur aux trains électriques, a également eu des conséquences sur le plan humain. En effet, l'atelier central de Malines comptait en 1946 plus de 4000 employés, et cet effectif a encore diminué d'année en année. Jusqu'au milieu des années quatre-vingts, l'atelier comptait dans ses rangs plus de 2000 personnes. Actuellement, il y en a encore 1280.

RÉVISION DES LOCOMOTIVES À VAPEUR À L'ATELIER CENTRAL DE MALINES AU DÉBUT DES ANNÉES CINQUANTE. L'ATELIER CENTRAL DE MALINES EST CONSIDÉRÉ COMME LE PLUS ANCIEN DU PAYS PUISQUE LE TOUT PREMIER Y AVAIT ÉTÉ OUVERT EN 1839.



IL Y A ENCORE DES CERTITUDES DANS LA VIE. UNE AFFICHE DE 1949 ILLUSTRE UN DES GRANDS AVANTAGES DU VOYAGE EN TRAIN : ON PEUT Y LIRE TRANQUILLEMENT SON JOURNAL.

Si la SNCB était une ville?

« Bruxelles étant donné que c'est une capitale qui ne peut se passer de transports en commun. »

Si la SNCB était un film?

« Le crime de l'orient express »
de Sidney Lumet »

Si la SNCB était une couleur?

« Brun, couleur chocolat »

Si la SNCB était un animal ?

« Le coq, l'avenir appartient à celui qui se lève tôt »

Si la SNCB était un personnage célèbre ?

« Justine Hénin »

35

> PORTRAIT CHINOIS

Pierre Marcolini

Belge de nationalité, italien d'origine, international de renommée, Pierre Marcolini, prince du chocolat, appartient à cette nouvelle génération d'audacieux qui osent et veulent repousser les frontières de l'Art de Vivre. Le verbe rapide et la passion omniprésente, il orchestre ses recettes à partir de parfums chinois aux quatre coins de la planète.

Infos : www.marcolini.be



En train, vous êtes déjà ailleurs.

B-EXCURSIONS. BILLET DE TRAIN + TICKET D'ENTRÉE.



www.sncb.be