

time to **®**

**HORIZON**  
Résultats 2007

**CARGO**  
AP Rail pour un port compétitif

# SOLUTIONS DE MOBILITÉ POUR LES ENTREPRISES

# 05 > juillet 2008



POUR VOTRE FRET,  
NOUS SOULEVONS  
DES MONTAGNES.

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

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



MOBILITY IS AN ESSENTIAL PART OF HUMAN DEVELOPMENT,  
BUT THE WAY CONTEMPORARY SOCIETY MOVES  
PEOPLE AND GOODS IS NOT SUSTAINABLE INDEFINITELY

Ce n'est pas le nouveau slogan publicitaire de la SNCB, mais bien une phrase tirée du rapport « Mobility 2030 : meeting the challenges to sustainability » qui examine comment la mobilité mondiale peut être organisée de manière plus durable. Le rapport vient du World Business Council for Sustainable Development, une organisation financée par bon nombre des plus grands constructeurs automobiles (General Motors, Toyota, Ford...) et compagnies pétrolières (Shell, BP). Il met surtout l'accent sur la technique, évidemment sur les solutions spécifiques des voitures pour aborder les problèmes comme les émissions de gaz contribuant à l'effet de serre et les substances nocives, comme l'insécurité de circulation, les embouteillages et le manque de mobilité des personnes défavorisées.

Nous disposons cependant d'un moyen de transport qui, par rapport à ces problèmes, offre de meilleures performances et dont le rapport ne parle pas (ce qui est compréhensible) : le train. Nous ne devons pas compter sur un nouveau type de voiture révolutionnaire, dirigé par un système complexe et sécurisé de guidage par satellite ou sur des stations essence qui distribuent des biocarburants ou de l'hydrogène. Une plus grande mobilité par le train est une partie de la solution. Le train est et reste un moyen de transport extrêmement sûr et fiable qui en matière de durabilité offre des avantages que d'autres moyens de transport ne peuvent prétendre avoir comme atouts.

Les entreprises peuvent également utiliser les qualités du train dans leurs aspirations vers plus de durabilité. Dans ce numéro de Time to B, nous donnons déjà quelques pistes. L'offre des solutions de mobilité pour les sociétés est une des priorités dans la stratégie d'entreprise. Celle de la SNCB semble fonctionner : en ce qui concerne la croissance du nombre de voyageurs, peu de société de chemins de fer européennes offrent des prestations comparables, et la division fret, qui il y a six ans accusait encore de lourdes dettes, sera bientôt dans une situation financière saine et gagne pour la première fois des parts de marché. C'est bien pour la SNCB, mais aussi pour les entreprises : elles choisissent un produit fiable et durable, adapté aux besoins du client.

Marc Descheemaeker  
Administrateur délégué



# 04

> SOMMAIRE

## > Engagement

06 > **REGARDS** Areti Gontras

10 > **HORIZON** Résultats 2007

14 > **RESPONSABILITÉ** 20 ans de Télévie

## > Action

16 > **INFOS EXPRESS**

20 > **DOSSIER** Entreprises et mobilité

24 > **NATIONAL - INTERNATIONAL**

26 > **FRET** AP Rail

## > En coulisse

30 > **TRAVAIL D'EXPERT** Equipe de formation matériel

32 > **UNE JOURNEE AVEC** Chef électro Marc Boudart

34 > **UN JOUR A LA SNCB** Expo 58

35 > **MON TRAIN A MOI** Nathalie De Vos



**OURS ET CREDITS – Concept:** SNCB / **EURO RSCG C&O** – **Textes :** Sylvie De Keyser, Fabienne Mahieu, Hugo Stevens, Bruno Van Calster – **Photos :** Leo Goossenaerts, Martial Host, Denis Moinil, Bruno Van Calster – **Mise en page :** Kathleen Van Vaerenbergh – **Rédaction en chef :** Bruno Van Calster – **Impression :** Imprimerie centrale de la SNCB **Avec la collaboration de** Marc Boudaert, Griet Lissens, Joery Peeters – **Remerciements à** Nathalie De Vos, Areti Gontras – **Editeur responsable :** Philippe Rigaux, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles – **Info:** infocorporate@sncb.be

10  
ANNÉES

## LA SNCB OBTIENT DE BONS RESULTATS 2007



Un 2017 pour la SNCB qui s'est terminée avec des résultats positifs. En effet, les indicateurs clés de performance (KPI) de la SNCB ont été très satisfaisants en 2007. Le nombre de voyageurs a augmenté de 1,2% par rapport à 2006. Le chiffre d'affaires a également augmenté de 1,2% par rapport à 2006. Le nombre de trains retardés a diminué de 10% par rapport à 2006. Le nombre de accidents a également diminué de 10% par rapport à 2006.

Indicateur	2007	2006
Nombre de voyageurs	1 000 000 000	990 000 000
Chiffre d'affaires	1 000 000 000	990 000 000
Nombre de trains retardés	100 000	110 000
Nombre d'accidents	100	110

20 ans de Thalys  
ça méritait  
un train spécial



20 ans de Thalys, ça méritait un train spécial. Un train qui célèbre ses 20 ans de service entre Paris, Amsterdam et Bruxelles. Un train qui a permis à des millions de voyageurs de découvrir de nouvelles destinations et de passer de bonnes vacances.

15  
ANNÉES



24  
ANNÉES

## THALYS pour une approche plus axée sur le voyage

THALYS, une approche plus axée sur le voyage. Le service Thalys a été amélioré pour offrir une expérience plus agréable aux voyageurs. Les trains sont plus confortables, les horaires sont plus flexibles et les services sont plus personnalisés.

25  
ANNÉES

## WI-FI DANS LE THALYS



Le service Thalys propose désormais un accès à Internet Wi-Fi à bord de ses trains. Cela permet aux voyageurs de travailler ou de rester connectés pendant leur voyage.



27  
ANNÉES

## ANTWERP PORT RAIL POUR UN PORT COMPETITIF



Antwerp Port Rail a été créé pour améliorer l'efficacité et la compétitivité du port d'Anvers. Le service propose des solutions de transport ferroviaire adaptées aux besoins des entreprises et des autorités portuaires.

CHEF ELECTRO

JOURNÉE EUROPEENNE



Une série de portraits et d'activités des employés de la SNCB. On voit des chefs d'équipe, des techniciens, des conducteurs et des agents de service à la clientèle.

34  
ANNÉES

## LES MEMBRES DE L'EGO 38

Les membres de l'EGO 38, une association qui défend les intérêts des voyageurs. Ils travaillent à améliorer les services de la SNCB et à résoudre les problèmes des clients.

35  
ANNÉES

Nathalie De Vos



# 06

> REGARDS

## GARE AU TRAIN !

A travers la première illustration, « Je voyage pour vérifier mes rêves » (citation de Umberto Eco); l'artiste nous invite à un voyage inconscient ou l'espace-temps n'existe plus. Dans ce défilé de gares, (elles sont au nombre de six: Bruxelles-Luxembourg, Schaerbeek, La Panne, Namur, Anvers et Gand) aucune n'arrêtera le train.

La seconde illustration s'intitule « Un jour plus vieux ». Scène de "petit matin" encore baignée dans l'inconnu, quand l'aube nous tire, bon gré mal gré, vers le dehors.

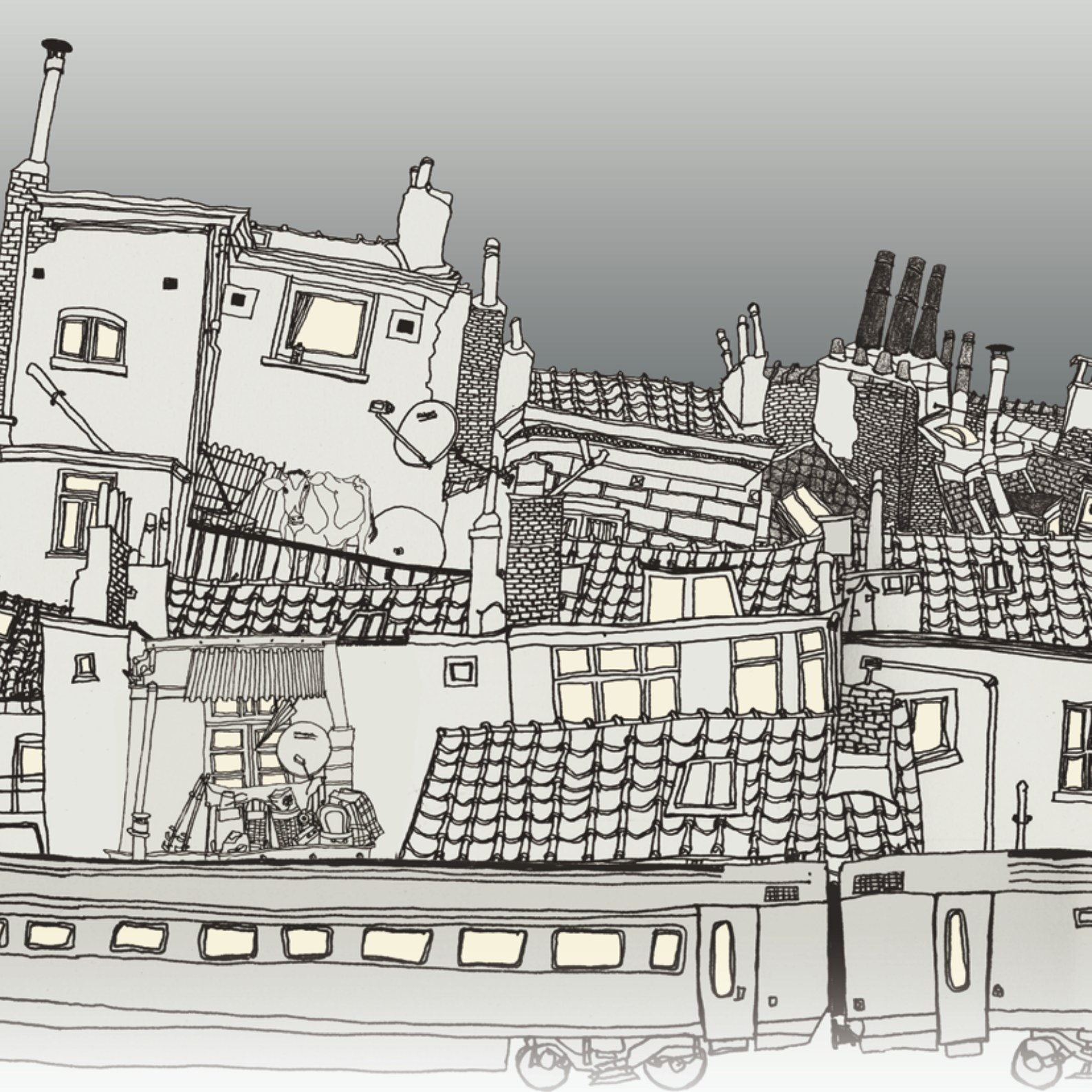
Dans les maisons odeurs d'eau chaude, savon, parfum, café; calme ou agitation. Les autres aussi sont réveillés. Rassurant train-train du quotidien. Selon son habitude, un animal regarde passer les trains, l'avez-vous trouvé ?

## Areti Gontras

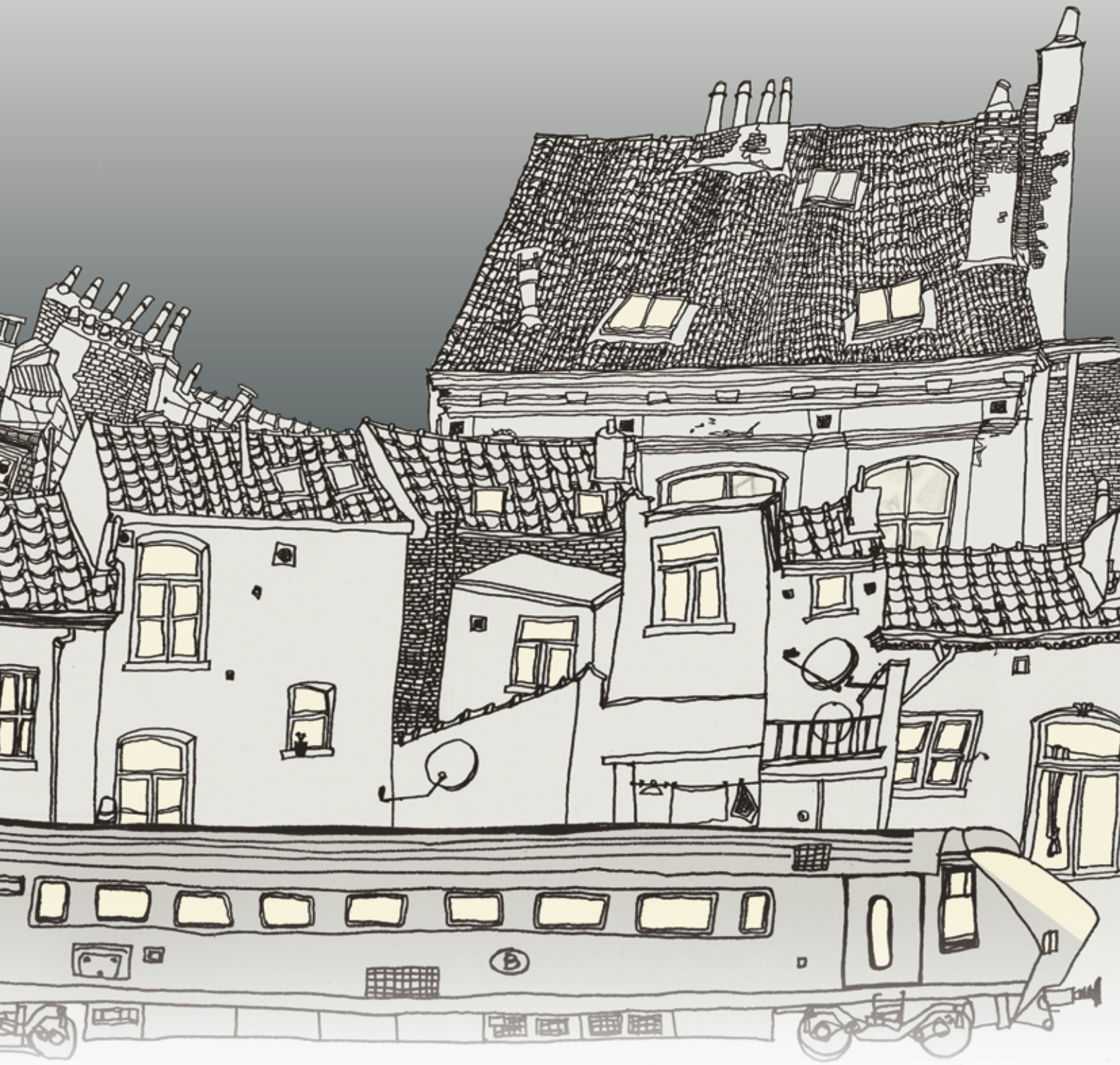
Graphiste-illustratrice, mais avant tout peintre-graveur, Areti Gontras a fait ses études à La Cambre à Bruxelles. Cette artiste concentre sa démarche sur les villes avec leurs "hauts et leurs bas". Ses dessins sont le reflet d'un véritable lien (presque affectif) entre la ville et l'artiste. Elle rêve de: « décorer » des dessins animés" et a d'ailleurs déjà travaillé sur ce projet auparavant.







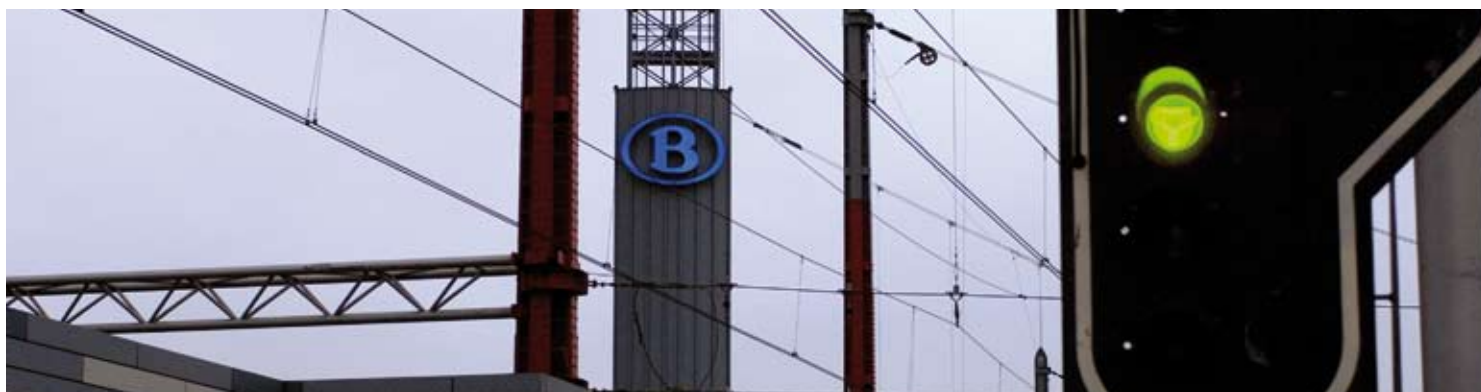




# 10

> HORIZON

## LA SNCB OBTIENT DE BONS RESULTATS 2007



La SNCB peut se prévaloir d'une gestion structurelle saine. Pour la troisième année consécutive, l'entreprise se rapproche de l'équilibre et cette tendance positive se traduit aussi au niveau du résultat opérationnel (EBITDA). En 2007, seulement 24 mois après la mise en place de la nouvelle structure de la SNCB, elle avance vers l'équilibre : la perte est réduite à 17,8 millions d'euros, soit une amélioration de 73,7% par rapport à 2006.

Les revenus opérationnels de la SNCB s'élèvent à 2.217,5 millions d'euros, soit 4% de plus qu'en 2006 alors que les coûts n'augmentent que de 3,8% pour atteindre un montant de 2.210,2 millions d'euros. Le chiffre d'affaires s'élève à 2.157,8 millions d'euros, une croissance de 4,3% par rapport en 2006. De tels résultats sont le fruit d'efforts menés à tous les niveaux, que ce soit dans le développement de l'offre à la clientèle tant voyageurs que marchandises mais aussi à la maîtrise des coûts. L'EBITDA, devenu positif en 2006, se renforce en 2007 pour atteindre 7,3 millions d'euros. Le résultat confirme la forte reprise dans les activités opérationnelles, ce qui est de bonne augure pour l'avenir.

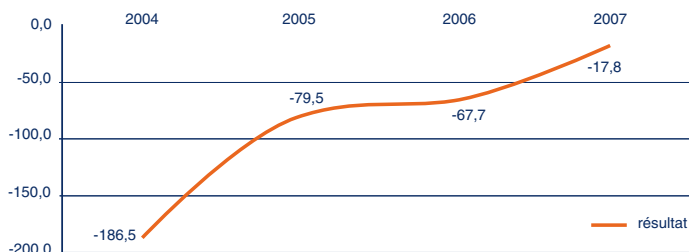
### Une croissance continue

Les revenus de trafic, y compris les dotations pour les trajets domicile-travail et domicile-école, représentent 1.163,8 millions d'euros, soit une progression de 5,6%. Les dotations (exclusivement domicile-travail/école) augmentent de 2,2% et s'élèvent à 844 millions d'euros. La SNCB reçoit une compensation pour la diminution du tarif du trajet domicile-école. Elle reçoit aussi un nouveau soutien de la région de Maastricht (0,3 million d'euros) pour la liaison vers Bruxelles.

Le transport intérieur de voyageurs atteint en 2007 un chiffre d'affaires de 512,2 millions d'euros soit une progression de 2,2% par rapport à 2006 hors compensation des réductions tarifaires prévues par l'autorité de tutelle (domicile-travail, domicile-école). A périmètre constant, ce qui implique de prendre en considération la part des dotations qui compense ces baisses tarifaires, le chiffre d'affaires de « voyageur national » progresse de 5,6%. Sur le plan opérationnel, le nombre de clients voyageurs augmente de 4,9% alors que celui des voyageurs-kilomètres croît de 3,9%.

Avec 6,4% de croissance, l'international enregistre l'augmentation de chiffre d'affaires la plus importante, malgré un très léger recul du nombre de voyageurs-kilomètres (0,4%). La performance de l'Eurostar qui relie Bruxelles à Londres en 1h51 depuis le mois de novembre explique en partie l'augmentation du chiffre d'affaires Eurostar qui progresse de 17,5%. La progression du secteur « voyageur international » est de bonne augure face à la libéralisation qui sera effective au 01/01/2010. Dans le secteur fret, on constate que la hausse de 3,3% du chiffre d'affaires (principalement due au trafic intermodal) est couplée à une diminution de 3,5% des tonnes-kilomètres. Cela montre que l'amélioration de la situation du secteur « marchandises » est liée à une augmentation importante de la productivité.

### Evolution des résultats



Résultats non consolidés (millions)	2007	2006	%
revenus opérationnels	2.217,5	2.132,9	4,0
chiffre d'affaires	2.157,8	2.069,4	4,3
coûts opérationnels	2.210,2	2.129,4	3,8
EBITDA	7,3	3,5	108,6
EBIT	-75,5	-169,7	55,5
EBT	46,5	-69,8	166,6
Résultat total	-17,8	-67,7	73,7

Trafic Voyageurs National	2007	2006	écart	%
nombre de voyageurs (millions)	196,6	187,5	9,1	4,9
nombre de voyageurs-km (millions)	8.850,8	8.521,0	329,8	3,9
revenus trafic (millions euros)	551,9	522,6	29,3	5,6
(incl. domicile - travail - école)				

Trafic Voyageurs International	2007	2006	écart	%
nombre de voyageurs (millions)	9,9	10,0	-0,1	-1,0
nombre de voyageurs-km (millions)	1.081,7	1.085,6	-3,9	-0,4
revenus trafic (millions euros)	213,8	200,9	12,8	6,4

Trafic marchandises	2007	2006	écart	%
tonnage transporté (millions)	57,7	59,4	-1,7	-2,9
tonne-km (millions)	8.148,5	8.442,2	-293,7	-3,5
chiffre d'affaires (millions euros)	398,1	385,4	12,7	3,3

# 12

> HORIZON

## LE NOUVEAU CONTRAT DE GESTION UNE MEILLEURE QUALITÉ POUR PLUS DE CLIENTS

Le 6 juin, le gouvernement a approuvé le nouveau contrat de gestion entre le Groupe SNCB et l'Etat. Celui-ci met fortement l'accent sur la qualité du service, avec une attention particulière sur l'accessibilité et l'information. Le gouvernement veut aussi poursuivre la forte croissance de ces dernières années. Le défi est grand : d'ici 2012, la SNCB doit transporter 25% de voyageurs en plus qu'en 2006 en trafic intérieur, soit une hausse de 187,5 millions à 234,4 millions de voyageurs.



### **Des tarifs plus souples**

Le rôle de la ponctualité a un impact sur le tarif des différents types de cartes train. Désormais, des objectifs plus élevés de ponctualité influenceront l'adaptation des prix (la ponctualité devra atteindre 91% en février 2009 et 92% en février 2011). Dorénavant, les trains supprimés seront pris en considération dans le calcul de la ponctualité.

La SNCB dispose d'une plus grande marge pour différencier le prix de produits autres que les cartes train trajet ou cartes trains scolaires en cherchant à optimiser le flux de voyageurs sur la journée. En outre, les fluctuations des prix de l'énergie, les sillons ou le taux de TVA peuvent être intégrés dans la politique des tarifs.

### **Une plus grande compensation en cas de retard**

Depuis le 1er septembre 2006, les voyageurs peuvent demander une compensation en cas de retard. La SNCB était déjà partisane d'une adaptation des dispositions existantes et le gouvernement a suivi. Le voyageur bénéficie à présent d'un remboursement de 100% pour les retards d'une heure ou plus, alors qu'auparavant le remboursement n'était que de 50% par retard de 2 heures ou plus. En cas de 20 retards excédant les 15 minutes dans une période de 6 mois, le client obtient une compensation de 25% (auparavant, cette compensation était de 10% en cas de retard de 15 minutes). En cas de 10 retards supérieurs à 30 minutes en 6 mois, la compensation atteint les 50% (alors que rien n'était prévu avant).

### **Mieux informer**

La mission doit comprendre une information correcte et aussi rapide que possible au client quand surviennent des problèmes de trafic ferroviaire. La SNCB développe, en collaboration avec le gestionnaire de l'infrastructure, Infrabel, un projet d'information en temps réel pour offrir des informations rapides à ses clients, et ce via le site Internet SNCB et via sms.

### **Plus d'attention envers les voyageurs à mobilité réduite**

L'accueil de qualité des voyageurs à mobilité réduite est de la plus haute importance dans le cadre d'une politique d'accessibilité intégrale. La SNCB veillera à ce que l'accompagnement, déjà en place en gare, soit maintenu moyennant une réservation via le Call Center. Il est nécessaire de réserver 24 heures à l'avance afin de pouvoir utiliser les infrastructures lors des divers déplacements.

L'accompagnement sera assuré du premier au dernier train, 7 jours sur 7. A partir du 1er novembre 2008, l'accompagnement des voyageurs à mobilité réduite sera proposé dans 103 gares. Pour fin 2008, la SNCB fera une proposition concrète pour encore élargir ce service et l'optimiser.

# 20 ans de Télévie ça méritait un train spécial

Pour les 20 ans de combat contre la leucémie infantile, le train Télévie est reparti à la rencontre de son public le 19 avril dernier. La SNCB s'est évidemment associée au projet en mettant à disposition de RTL et du FNRS un train spécial. Le contenu des voitures a été quasi entièrement démonté et réaménagé par nos équipes de l'atelier de Schaerbeek. Voiture exposition, salon de maquillage et studio radio ont donc remplacé les sièges et tablettes habituels. La préparation, la circulation et la surveillance de ce train ont fait appel à l'expertise de plus de 150 cheminots du Groupe SNCB motivés par la cause en jeu.

Le train a parcouru toute la Wallonie faisant arrêt à Mons, Châtelet, Huy et Verviers-Central. Une occasion pour le public de découvrir ses animateurs préférés et quelques artistes du moment comme James Deano et Kate Ryan mais aussi de visiter l'exposition du FNRS sur l'avancement de la recherche dans la lutte contre la leucémie. Même si la météo n'a pas été très clémente, le train a toutefois connu un important succès surtout à Verviers où un podium géant avait été installé sur le parking de la gare. La présence de la Princesse Astrid sur le train a également fait se déplacer beaucoup de public.

Le train Télévie a constitué une étape importante dans la récolte de fonds avec un résultat jamais égalé de 8.117.840 millions d'euros au terme de l'opération.





### Les voies du passé

Le passé est une nécessité pour comprendre le présent et préparer l'avenir. C'est pourquoi, l'Institut des Vétérans - Institut National des Invalides de Guerres (IV-INIG), en collaboration avec la Fédération Internationale des Résistants FIR, a organisé un "train de la liberté" pour 400 jeunes de notre pays à destination de Buchenwald et Dora.

La SNCB a acheminé le train vers Weimar et en a supporté les coûts financiers. Avant le départ, l'Administrateur Délégué Marc Descheemaeker et le Ministre de la Défense Pieter De Crem ont souligné l'importance de cette confrontation avec une des périodes les plus sombres de l'histoire occidentale. Michel Jadot, Directeur Général de Voyageurs International, représentait la SNCB à cette impressionnante cérémonie, regroupant des milliers de jeunes issus de toute l'Europe, dans le camp concentration de Buchenwald.



### Le prix de la Reine Paola à "Luisterogen"

Il est assez rare que la SNCB soutienne de grands projets. L'une de ces pierres précieuses est "Luisterogen", une collaboration entre De Dagen et deux enseignants de KOCA Emmaüs d'Anvers.

"Luisterogen" est un projet expérimental de lecture qui permet à de jeunes allochtones malentendants d'écouter des récits passionnants tout en apprenant de nouveaux mots en néerlandais ainsi que le langage gestuel, et par cette occasion leur faire découvrir le train.

Le projet a attiré l'attention de l'enseignement et la reconnaissance de cette initiative spéciale a été mise en avant début juin par la cérémonie de remise des prix au Palais Royal : "Luisterogen" a été choisi comme deuxième lauréat du Prix de la Reine Paola pour l'Education 2007-2008.

La SNCB a donc fait le bon choix en soutenant ce projet d'intégration.

## LA SNCB VA DIRECTEMENT COMMUNIQUER AVEC SES VOYAGEURS VIA WINDOWS LIVE



**L'Administrateur Délégué Marc Descheemaeker et le CEO de Microsoft Steve Ballmer ont conclu un partenariat afin d'offrir la possibilité à leurs clients de communiquer directement et de manière interactive via la plate-forme Windows Live.**

Une communication ciblée et efficace est à l'ordre du jour de la SNCB. « En effet » explique Marc Descheemaeker, « Nous souhaitons connaître davantage nos clients pour communiquer plus facilement et plus souvent avec eux. A terme, nous voulons par exemple être en mesure de leur communiquer en temps réel une information concrète concernant leur voyage. Les services de Microsoft offrent une excellente plateforme qui permettra d'y parvenir. »

La SNCB a opté pour Windows Live : c'est la plus importante plate-forme de communication pour les applications non commerciales en Belgique. Ces applications offertes par Microsoft doivent encore être affinées afin de répondre au mieux aux besoins de la SNCB. Les possibilités pour les voyageurs sont nombreuses : ils pourront demander une adresse e-mail spécifique avec boîte e-mails par laquelle ils pourront recevoir une information ciblée sur leur voyage. Par ailleurs, ils pourront aussi être informés

en temps utile de la nécessité de renouveler leur carte-train ou encore s'inscrire à une newsletter.

L'avantage de cette plate-forme est l'interactivité. Avec Windows Live Hotmail, la plateforme e-mail de Microsoft, et Windows Live Messenger, le programme de chat de Microsoft, le client peut réagir directement sur une information spécifique. Windows Live Alerts permettra par exemple d'informer en temps réel les voyageurs d'incidents ou de retards imprévus via Messenger. Enfin, un Live Agent peut encore être activé (un correspondant virtuel automatique de chat) à qui on pourra demander directement des informations. Grâce à ce guichetier virtuel, les voyageurs pourront s'informer des horaires, des tarifs, des B-Excursions; les possibilités sont donc légion. Pour les utilisateurs de Windows Vista, un gadget sidebar sera aussi développé sur lequel de l'information pourra être diffusée en continu.

**La SNCB veut offrir une information  
personnalisée aux voyageurs.**

Le public cible de ce nouveau canal d'informations sont les 200.000 détenteurs de cartes train de la SNCB et les 350 000 voyageurs quotidiens. A terme, les clients pourront être informés des problèmes de retards qui pourraient perturber leur voyage, une offre non négligeable. La plateforme Windows Live de la SNCB sera petit à petit étoffée afin d'offrir encore plus de possibilités dans le futur.



# Siemens fournira les nouveaux trains RER

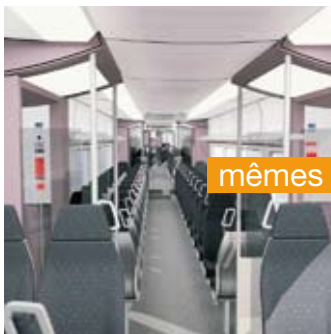
La SNCB a décidé de commander, début avril, 305 automotrices électriques chez Siemens. 95 de ces rames seront spécialement dédiées au futur RER bruxellois. Il s'agit d'un investissement de 1,425 milliards d'euros, le plus grand investissement effectué par la SNCB (pour le matériel).

Siemens fournira le modèle 'Desiro ML', une automotrice électrique triple. Ce train doit répondre à certains critères : capacité importante en nombre de voyageurs, rapidité d'exécution de la commande, large ouverture des portes, facilités spécialement adaptées pour les voyageurs à mobilité réduite. Le train mesure 79,9 mètres de long et compte 280 places assises : 232 en 2ème classe, 32 en 1ère classe et 16 strapontins dans l'espace multifonctionnel.

Au total, les 305 voitures offrent 85.400 places assises. Les trains seront livrés entre début 2011 et fin 2016, à un rythme de 5 à 8 voitures par mois.



Le Desiro est un train à un seul niveau mais qui possède en capacité de places assises autant de sièges par m<sup>2</sup> qu'un train à double niveau, notamment grâce à l'organisation du train, la disposition des éléments techniques sur le toit et des sièges en rang. Le train à un seul niveau présente l'avantage d'un embarquement plus aisé pour les voyageurs à mobilité réduite et favorise le contrôle visuel direct.



Les nouveaux trains RER auront les mêmes capacités que les trains à double niveau et offriront un meilleur confort.

## La SNCB lance sa centrale du trafic

Lors de la libéralisation des chemins de fer, les activités de l'opérateur (SNCB) et du gestionnaire de l'infrastructure (Infrabel) ont été scindées. Beaucoup de tâches étaient encore gérées par le gestionnaire de l'infrastructure, étant donné que la gestion complète du trafic (ainsi que l'information de première nécessité) s'y trouvait. Depuis le mois de juin, la centrale du trafic est en fonction et la SNCB assume désormais les tâches nécessaires pour assurer la circulation des trains.

La SNCB peut à partir de maintenant elle-même informer ses clients. Il reste toutefois une exception de taille : les speakers, qui font les annonces en gare et travaillent en cabines de signalisation, relèvent toujours de la responsabilité du gestionnaire de l'infrastructure.

Grâce à la centrale du trafic, la SNCB peut suivre en temps réel le déroulement du trafic des trains, intervenir et donner les informations nécessaires tant aux dirigeants SNCB dans les gares qu'aux chefs de trains.



### Au service du client

La centrale du trafic de la SNCB constitue une interface essentielle avec le voyageur mais aussi avec les divers services de la SNCB sur le terrain. Ainsi les collaborateurs de la centrale du trafic peuvent être amenés à aider, par exemple, l'évacuation d'un train en panne, trouver un itinéraire alternatif lors d'un incident ou décider d'un transport à mettre en place en cas de nécessité (autobus, taxi, etc.). La centrale du trafic informe aussi le personnel à bord des trains et la centrale téléphonique de la SNCB.

### 70 collaborateurs assurent le suivi

### du trafic des trains en temps réel.

La centrale du trafic se trouve en contact étroit avec la gestion du trafic d'Infrabel qui reste responsable de la circulation des trains. Une partie de ses missions consiste à suivre la régularité des trains et à analyser des problèmes pour proposer des solutions en concertation avec Infrabel. La centrale du trafic dresse aussi les statistiques concernant les retards.

### Opérationnelle en permanence

La lourde mission et la responsabilité de la centrale du trafic exigent un nombre suffisant de collaborateurs. Un groupe de 70 membres du personnel assure un travail performant et continu. En effet, la centrale du trafic est opérationnelle sans interruption, les week-ends compris. En grande partie, il s'agit de nouveaux collaborateurs qui reçoivent une formation solide avant de fonctionner en temps réel.

## Forte présence SNCB aux 20 km de Bruxelles



Les 20 kilomètres de Bruxelles attirent chaque année de plus en plus de sportifs. La SNCB était au rendez-vous pour la deuxième année consécutive avec pas moins de 312 collaborateurs, du plus jeune (23 ans) au plus âgé (63 ans). Si au classement général le premier coureur a fait un temps record de 1h00, la SNCB peut être très fière de ses 4 premiers coureurs avec des temps variant entre 1h13 et 1h16.

Pour s'entraîner au mieux, les coureurs avaient pu bénéficier de précieux conseils d'un coach de qualité : Nathalie De Vos, qui défendra les couleurs de la Belgique lors des Jeux Olympiques de Pékin dans la discipline du 10.000 mètres.

## ADAPTATIONS DES HORAIRES À PARTIR DU 15 JUIN

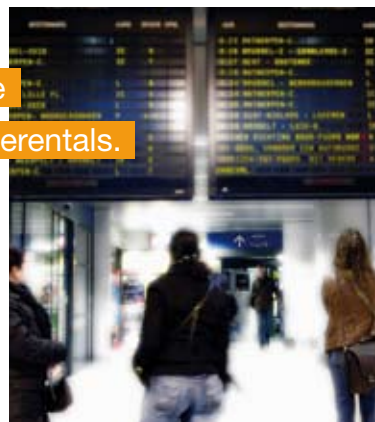
En juin, la SNCB a adapté, par nécessité, un certain nombre d'horaires de trains. C'est surtout la partie nord-est du pays qui bénéficie d'améliorations. La meilleure nouvelle va aux navetteurs campinois, puisqu'un nouveau train de pointe part d'Herentals à 7h54 vers Bruxelles. Louvain profite également de possibilités supplémentaires. Les trains IC Bruxelles-Midi - Maastricht au départ à 9h05 et 12h05 s'arrêtent désormais à Louvain. Il en va de même dans le sens inverse, pour les trains IC Maastricht - Bruxelles-Midi de 09h07 et de 12h07.

### Un nouveau train de pointe

à partir d'Herentals.

Pour accroître le confort des excursionnistes vers la côte, la SNCB prolonge des trains IC à destination d'Anvers-Central et de Gand-St-Pierre jusqu'à Blankenberge. Un train pour les touristes circule également le matin d'Essen (départ 9h06) vers

Anvers-Central, avec correspondance vers Blankenberge. Les voyageurs venant de Neerpelt peuvent prendre aussi une correspondance à Antwerpen-Berchem avec le train IC vers la côte. Et les bruxellois peuvent emprunter les trains IR Bruxelles-National-Airport - Bruxelles pour rejoindre Blankenberge. Le week-end, l'offre a été également adaptée pour acheminer sur place les amoureux du soleil et de la mer.



### Brochure-horaire personnelle online

Depuis la mi-juin, la SNCB a lancé une nouvelle application sur son site Web : la brochure-horaire personnelle. En surfant sur le site [www.sncb.be](http://www.sncb.be) dans la rubrique « horaires », le voyageur peut se constituer une brochure horaire personnalisée en introduisant les gares de départ et de destination de son choix ainsi que la plage horaire souhaitée et la période de voyage. En quelques secondes, la nouvelle application génère un document imprimable comprenant une « brochure de gare » sur mesure avec l'horaire demandé pour un trajet porte à porte. Cette nouvelle application permet à l'utilisateur de recevoir une information adaptée à ses besoins, ce qui générera à terme une diminution du nombre de brochures générales disponibles dans les gares, et s'inscrit parfaitement dans notre politique du développement durable.



Solutions de  
mobilité durable pour

Pour les entreprises, la mobilité de leurs produits, de leurs services et de leurs collaborateurs représente un facteur économique important. En outre, produire et travailler de façon durable se retrouvent de plus en plus dans le comportement des clients et du gouvernement. Le train a beaucoup d'atouts en cette matière, et la SNCB offre pour les entreprises une série de packages pratiques. En matière de trafic des marchandises, cela semble une évidence, mais la SNCB opte aussi pour une approche dynamique pour le transport des voyageurs.

Mots clés : key account managers, accord pour le tiers payant, Mobilpol, Ticket on line, Railease.

# les entreprises

Le marché business-to-business dans le transport des voyageurs ne bénéficiait pas auparavant de l'attention du marché du voyageur individuel. Déjà à partir de l'an 2000 la SNCB était active grâce au développement d'une approche stratégique. Avec le manager B-to-B Griet Lissens, cette stratégie proactive a encore été renforcée. « La SNCB joue un rôle important dans les trajets domicile-travail vers les grandes villes. Sur certaines liaisons – notam-

ment vers Bruxelles – nous détenons plus de 30% de part de marché. Mais la croissance n'est pas automatique, malgré les bouchons. Nous avons remarqué que beaucoup d'entreprises sont peu informées concernant les possibilités qu'offre le train. Il est clair que nous avons dû démarcher activement auprès des entreprises, leur procurer de l'information mais aussi leur offrir des produits répondant à la flexibilité qu'elles demandent. »



**Griet Lissens** a étudié le droit à l'Université catholique de Louvain. Après son stage au barreau, elle a rejoint le Groupe SNCB. Elle a d'abord travaillé comme juriste et chef de cabinet du Directeur Général de Thalys International et y a ensuite dirigé le Service Central Clientèle. Depuis 2005, elle est le manager de la Division Vente directe et externe de la direction Voyageurs National de la SNCB. Elle travaille avec son équipe pour trouver de nouvelles solutions en matière de mobilité durable.

**Y a-t-il encore un grand potentiel sur le marché dans notre pays ? Beaucoup de sites industriels sont éloignés des gares.**

“Nous nous adressons d'abord aux entreprises dans les grands centres situés à proximité des gares et dont l'implantation est compatible au transport combiné. Celui qui prend le train vers Bruxelles, et prend une correspondance en métro, tram ou bus arrivera souvent plus vite au travail qu'en voiture. Et il y a encore beaucoup de zones industrielles répondant au critère, où les navetteurs sont sous-représentés – je pense par exemple à la zone autour de l'aéroport. ”

#### **Que peut offrir la SNCB pour attirer les entreprises ?**

« La gratuité des trajets domicile-travail est incontestablement une des formules les plus fortes. Celle-ci donne la possibilité aux employeurs de mettre à disposition de leurs collaborateurs une carte-train gratuite (sous forme d'abonnement). L'employeur prend en charge 80% du coût global, les 20% restants étant payés par l'Etat. Mais il existe d'autres possibilités diverses, en fonction des besoins. Y a-t-il beaucoup ou peu d'utilisateurs du train, y a-t-il besoin de transports en commun supplémentaires, ... ? Nous disposons de diverses formules pour répondre aux besoins. Et nous allons plus loin. Le service ne s'arrête pas au produit, nous voulons à tout point de vue faciliter la vie du client. »

reçoit un fichier sous forme de grille annuelle afin de faciliter le traitement des fiches de salaire. L'accord du tiers payant met fin aux tracas administratifs ayant trait au remboursement de l'intervention de l'employeur. Le règlement arrive directement via la SNCB, et non par un remboursement sur des fiches de traitement de l'employé. Ce dernier paie uniquement la partie dont il a la charge (ou ne paie rien si son employeur opte pour la formule gratuite). Un autre produit très simple à la disposition des employeurs et de leurs employés est le Contractual Ticket on line. Il s'agit d'un service Internet par lequel les entreprises peuvent acheter des billets et les imprimer pour leur personnel ou clients. En 2007, ce service a pu atteindre quelque 54.000 billets vendus. »

**Nous voulons faciliter**

**la tâche de l'employeur.**

#### **Les entreprises profitent d'une « simplification administrative ». Que fait concrètement la SNCB pour cela ?**

« Pour une entreprise qui offre la gratuité domicile-travail ou qui conclut un contrat de tiers payant, il y a plusieurs avantages. Ainsi, l'employeur reçoit une facture globale, quelque soit le nombre d'employés qui ont une carte-train. Chaque année, il

#### **A côté des applications Internet, le contact direct reste-t-il primordial, comme semble le montrer le succès des key account managers ?**

« En 2006, nous avons développé le système de key account managers, ces derniers étant les points de contact privilégiés de « leurs » entreprises. Le key account manager fait beaucoup plus que

## MOBILPOL: ANALYSEZ VOTRE MOBILITÉ

Mobilpol est une enquête électronique que la SNCB a été la première à développer, et visant à aider les entreprises à agir à la suite d'une analyse de leur mobilité. La loi-programme du 8 avril 2003 (titre XI) impose aux sociétés de plus de 100 employés de faire dresser un bilan des déplacements domicile-travail, pour que le gouvernement puisse adapter sa politique de mobilité aux besoins réels. En 2008, les entreprises doivent à nouveau faire cela et devront présenter un rapport en avril 2009.



de la prospection. Il répond à tous sortes de questions ou plaintes et développe une relation très personnelle avec le client. Il en assure le suivi et l'accompagnement du portefeuille. Pour lui donner la chance de rencontrer le client de la manière la plus conviviale, nous organisons chaque année un nombre d'événements auxquels les clients sont invités. Informer reste un principe de base, nous organisons pour cette raison des sessions d'information régulières pour les sociétés et les administrations (par exemple pour les villes et communes). »

### **Les entreprises ont-elles besoin de plus de compréhension en matière de mobilité ?**

« Nous avons développé un programme

### **Que permet précisément Mobilpol?**

Les résultats de l'enquête en ligne nous livrent un aperçu du comportement des employés lors de leurs déplacements, les raisons de leur choix pour un certain type de transport, et nous donnent les arguments qu'ils apportent pour améliorer l'accès à leur lieu de travail ainsi que des suggestions pour une transition vers un transport plus durable. Mobilpol allège beaucoup le travail des entreprises. La SNCB est capable de dresser en effet un rapport après à peine dix jours. A la demande, la SNCB établit une analyse approfondie, mettant à disposition les tendances qui ressortent des résultats. Pour plus d'informations : [robin.fontayne@nmbs.be](mailto:robin.fontayne@nmbs.be), [alain.vanbinst@sncb.be](mailto:alain.vanbinst@sncb.be)

nagers sont également une grande source d'informations. Ils donnent des conseils personnalisés et installent à souhait des stands d'informations dans les sociétés.

### **La SNCB a récemment lancé Railease, un produit développé en collaboration avec Accenture et Athlon Car Lease Belgium. L'avenir est-il multimodal ?**

Nous remarquons en effet un intérêt accru pour une offre intégrée des différents moyens de transport. Le train n'est pas un service porte-à-porte, un transport intermédiaire est par conséquent souvent nécessaire. Aussi, en ce qui concerne l'information, nous devons pouvoir donner une réponse intégrée à notre clientèle. En fonction du trajet et du moment de celui-ci, nous devons pouvoir dire : combinez le bus et le train, ou encore le vélo et le train, en indiquant la durée totale du déplacement. Une personne qui se déplace en voiture calcule en effet son trajet de porte-à-porte. Ce n'est qu'en tenant compte de la durée totale du voyage que nous pouvons établir une offre compétitive. Notre système de planification actuel englobe déjà les correspondances avec le tram et l'autobus, mais nous devons pouvoir aussi intégrer les durées des déplacements à vélo – dans les villes, le vélo est le choix le plus rapide et est en accord avec le caractère durable du train ».

informatique donnant la possibilité aux entreprises de faire une analyse de la mobilité : Mobilpol. Elles peuvent ainsi interroger leurs collaborateurs au sujet de leur comportement en matière de déplacements. Les résultats donnent aux sociétés un aperçu des trajets, les moyens de transport choisis, ce qui les guide pour le développement d'un plan de mobilité (ce qui est une obligation légale pour les entreprises comptant 100 employés ou plus).

Les résultats sont récoltés dans une base de données de la SNCB et nous donnent la possibilité d'ajuster au mieux l'offre à la demande. Plus les renseignements recueillis sont précis, mieux sera la vision de l'avenir et plus intéressante pourra être l'offre. Les key account ma-

# 24

> NATIONAL

## RAILEASE pour une approche plus souple de la mobilité

La SNCB, Accenture & Athlon Car Lease Belgium se mettent ensemble pour lancer un nouveau produit souple « Railease », une combinaison entre le train et l'auto.

La SNCB a créé avec Athlon Car Lease Belgium, à la demande de Accenture, un « portefeuille de la mobilité » qui permet de combiner aisément l'usage de la voiture de leasing et le train.

Ainsi le travailleur peut choisir sa destination à n'importe quel moment avec le moyen de transport le plus adapté. Grâce à la réduction du kilométrage, les frais du contrat de leasing n'augmentent pas, tandis que l'administration de Railease peut se faire par la SNCB, la firme de leasing ou les services internes de l'entreprise. Le conducteur bénéficie de plus de flexibilité : il choisit son moyen de transport et organise sa journée de travail de manière plus efficace. Résultat : un gain de temps et une réduction de stress.

Railease contribue aussi à une meilleure mobilité : avec un usage modéré de la voiture, le problème d'embouteillage est réduit.

### Une tonne de CO<sub>2</sub> en moins par voiture par an

L'environnement tire également profit de Railease. Grâce une utilisation alternée et réfléchie de la voiture et des moyens de transports, les entreprises peuvent diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> et de particules fines. Un exemple : un travailleur qui, avec une voiture diesel, atteint un kilométrage moyen de 35.000 km (avec une consommation moyenne de carburant de 7l/100 km) émet 6,6 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. Parallèlement, un autre travailleur qui utilise Railease et effectue 7.000 km en train, diminue l'émission de 5,6 tonnes de CO<sub>2</sub> (28.000 km en voiture = 5,3 tonnes + 7.000 km en train = 0.3 tonne).





# 25

> INTERNATIONAL

## Wi-Fi DANS LE THALYS



SURFER SUR INTERNET EST DÉSORMAIS POSSIBLE À BORD DU THALYS

Désormais les voyageurs qui prennent le Thalys peuvent surfer sur Internet grâce à une connexion Wi-Fi à bord des trains, offert en collaboration avec Nokia Siemens Networks, 21Net et Telenet.

Une connexion haut-débit est maintenant disponible sur l'ensemble du réseau Thalys en Belgique, France, Allemagne et aux Pays-Bas. 25% des trains en sont déjà équipés. A partir de

l'automne 2008, le surf à bord du train sera possible pour l'ensemble du parc. En permettant une connexion Wi-Fi, Thalys répond au souhait de nombreux clients d'affaires, pour qui le voyage offre les mêmes facilités que le bureau. Les autres voyageurs « de loisirs » peuvent aussi profiter de cette offre intéressante.

### Tarifs

En Confort 1, l'accès au portail ThalysNet et à Internet est inclus dans le prix du billet, tout comme les autres services : repas servis, journaux, ... En Confort 2, l'accès au portail ThalysNet est gratuit mais l'accès à internet est payant (6,50 euros pour 60 minutes de connexion). Le temps est décompté à partir de la première connexion et la session est valable pendant une heure. Pour 13 euros, le client obtient l'accès illimité au cours de tout son voyage, quelle que soit la durée de celui-ci.



## Promotion d'été en première classe avec Thalys

Cet été, Thalys propose un tarif promotionnel pour Aix-La-Chapelle, Cologne ou Paris-Nord. Cette promotion d'été en Confort 1 est valable jusqu'à la fin du mois d'août. Les tickets peuvent être achetés jusqu'au 24 août 2008 en Confort 1 et les voyages peuvent être effectués entre le 12 juillet et le 31 août entre une gare Thalys du réseau belge et Aix-La-Chapelle, Cologne ou Paris-Nord. Les tickets ne sont ni échangeables, ni remboursables et seront disponibles en nombre limité.



**ANTWERP PORT RAIL**

**POUR UN PORT COMPETITIF**



B-Cargo est solidement implanté dans les ports belges et peut offrir une valeur ajoutée dans les opérations « last mile ». Le « last mile » reprend la desserte des quais, des terminaux et les raccordements avec les entreprises dans le port. Ce service est primordial dans l'offre d'un produit ferroviaire compétitif : il ne suffit pas qu'un train de marchandises arrive sur une section du port, les wagons doivent encore trouver leur chemin vers le client, soit pour charger ou décharger, soit pour le transbordement sur bateau. Ces opérations requièrent une connaissance approfondie du port et du produit. Pour le développement du port lui-même et pour les sociétés présentes, les opérations « last mile » sont très importantes : vitesse et qualité sont des atouts importants dans ce cas face aux ports concurrents.

## Antwerp Port Rail, lien

### entre les quais et les terminaux.

#### En ligne directe vers les terminaux

Au sein de AP-Rail, B-Cargo fournit les locomotives, le personnel, assure la réservation et la facturation, ainsi que le marketing interne et externe. Les terminaux et quais à desservir sont dispersés dans tout le port, avec trois points de desserte sur la rive gauche et huit sur la rive droite. La tarification est fixée selon la difficulté de la desserte. Lors d'une desserte simple, les terminaux à desservir sont directement connectés au faisceau de voies (Terminaux IFB Main Hub, Cirkeldyck, - DP World-terminals Muisbroek, K1700 - PSA-terminals Noordzee, Europ, K1742 - raccordement Van Moer). Une desserte moyenne signifie que les opérations se déroulent via un cul-de-sac ou sur une distance conséquente entre le faisceau de voies et le terminal (IFB-terminal Zomerweg). La desserte difficile se déroule sur une voie en cul-de-sac en parties (IFB-terminal Schijnpoort - DP World-terminal K746).

#### Opération win-win pour le port et B-Cargo

Avec la libéralisation, de plus en plus d'opérateurs n'ayant pas toujours les connaissances du terrain nécessaires arrivent sur le marché. Une croissance incontrôlée d'opérateurs sur le terrain des opérations « last mile » peut avoir un coût en terme de capacité et d'efficacité, ce qui peut par la suite avoir des conséquences négatives sur le développement du port. En fonctionnant avec un opérateur final neutre, ces problèmes sont évités. Pour B-Cargo, l'approche est conforme à sa stratégie pour se profiler comme opérateur local. Le service est donc proposé selon la conformité du marché et des prix neutres. En marge de ces dessertes de base, B-Cargo offre également des prestations optionnelles comme l'accouplement et le désaccouplement des wagons, les opérations finales à faire au train (par ex. le désaccouplement), et la préparation de la lettre de voiture.

Voir aussi [www.ap-rail.be](http://www.ap-rail.be).



#### Acteurs principaux en jeu

Que ce soit les entreprises liées au port, les opérateurs des terminaux, les sociétés de chemin de fer ou l'entreprise communale portuaire d'Anvers (GHA), toutes ont reçu une demande claire pour une offre concurrentielle des opérations last mile. C'est pour cette raison que la SNCB et la GHA ont fondé AP Rail (Antwerp Port Rail), une structure de coopération fonctionnant en « open access », selon des conditions conformes au mar-

ché et couvrant les coûts pour les dessertes des terminaux des containers. AP Rail doit améliorer le service rendu aux entreprises du port et aux clients du rail, augmenter l'efficacité de l'offre ferroviaire et encore développer la capacité. Des entreprises similaires travaillent dans les ports de Rotterdam et de Hambourg. GHA prend en charge la publicité et le « branding » à l'intérieur du pays, sans d'ailleurs promouvoir pour cela AP-Rail en exclusivité.

# Xpedys, la nouvelle filiale de la SNCB pour le transport de métaux et de produits en vrac



La création de Xpedys s'inscrit dans la stratégie de la SNCB pour confier ses services de vente et logistique de transport à des filiales spécialisées qui peuvent évoluer avec plus de souplesse dans le paysage fort complexe du transport. Xpedys s'axera spécifiquement sur les marchés des métaux et des produits en vrac.



## Un service de qualité sur mesure

Xpedys assure la gestion du début à la fin avec ses propres moyens (wagons) et règle aussi elle-même l'administration du transport.

L'offre est multimodale : la voie, la route, l'eau (en collaboration avec ses propres filiales ou des partenaires externes). Le client peut aussi faire appel aux services logistiques complémentaires comme l'entreposage, le chargement, le déchargement, le traitement sur le site, et aussi d'autres traitements de transition. Xpedys assure un suivi proactif des trains et des wagons. La filiale assure aussi aux clients une information en temps réel.

## Au sein d'un groupe solide

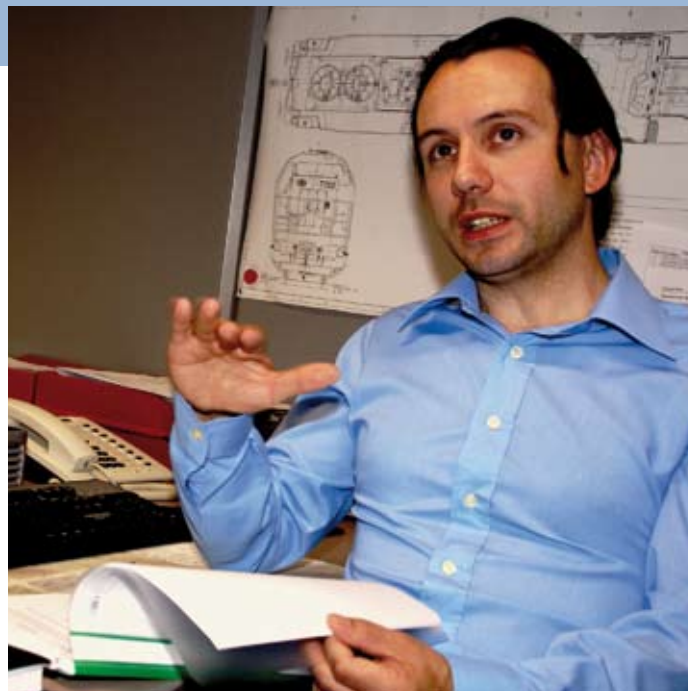
Comme filiale de la SNCB, Xpedys peut compter sur les moyens et sur l'expérience de B-Cargo et IFB. Xpedys démarre avec un capital de plus de 100 millions d'euros et dispose d'un parc de 6800 voitures spécialisées pour le transport des métaux et des produits en vrac. Xpedys profite de l'expertise de B-Cargo dans le transport par rail, mais également de ses propres filiales (RKE, Haeger und Schmidt, RIL, Sea Rail, Coil Terminal) pour les services supplémentaires. Avec un chiffre d'affaires consolidé de 250 millions d'euros, le nouveau groupe est un des transporteurs les plus importants au sein de l'Europe avec un accès direct aux ports principaux vers l'Europe occidentale.

# L'EQUIPE DE FORMATION

La qualité de l'entretien du matériel roulant dépend de la qualité de la formation du personnel. Ces compétences ne s'apprennent pas à l'école. Comment fonctionne le moteur d'une locomotive, un frein de train (très important pour la sécurité), le mécanisme des portes ? Les nouvelles recrues reçoivent une formation de base où ils apprennent les aspects les plus importants du matériel roulant. Joery Peeters assure la formation avec une équipe de 5 collègues enseignants.

## **Une formation unique et permanente**

La plupart des formations que donne Joery, sont des matières uniques. Ses élèves viennent de tous les niveaux : ingénieurs, bacheliers, techniciens mécaniciens ou électro-mécaniciens (A2), ajusteurs-mécaniciens (A3) ou agents de l'ajustage (A4). La grande majorité de ceux qui prennent part à la formation sont des employés fraîchement recrutés, mais aussi des agents du chemin de fer accédant à une fonction supérieure. La formation permanente s'axe essentiellement autour de modules sur la sécurité qui, à la SNCB, est une notion continuellement alimentée. Ces formations doivent régulièrement être mises à niveau. Citons par exemple le personnel de relevage qui doit rafraîchir ses connaissances pour optimiser l'utilisation et l'entretien des outils. Ils suivent aussi une formation spécifique sur la gestion du trafic, ainsi le personnel technique comprend mieux la manière dont le trafic des trains est géré – ce qui présente beaucoup d'intérêt lors des dépan-



nages en ligne ou dans un faisceau de voies.

## Une équipe de formation

L'équipe complète qui assure les formations est constituée de trois enseignants de langue néerlandaise et de trois enseignants de langue française, ainsi que d'un agent administratif pour l'organisation et le suivi. Bon nombre de formations générales sont sous-traitées. Une équipe de formation particulière est prévue selon la spécificité technologique des différents véhicules ferroviaires. Lors de l'achat de nouveau matériel, c'est le constructeur qui assure le transfert des informations adéquates.

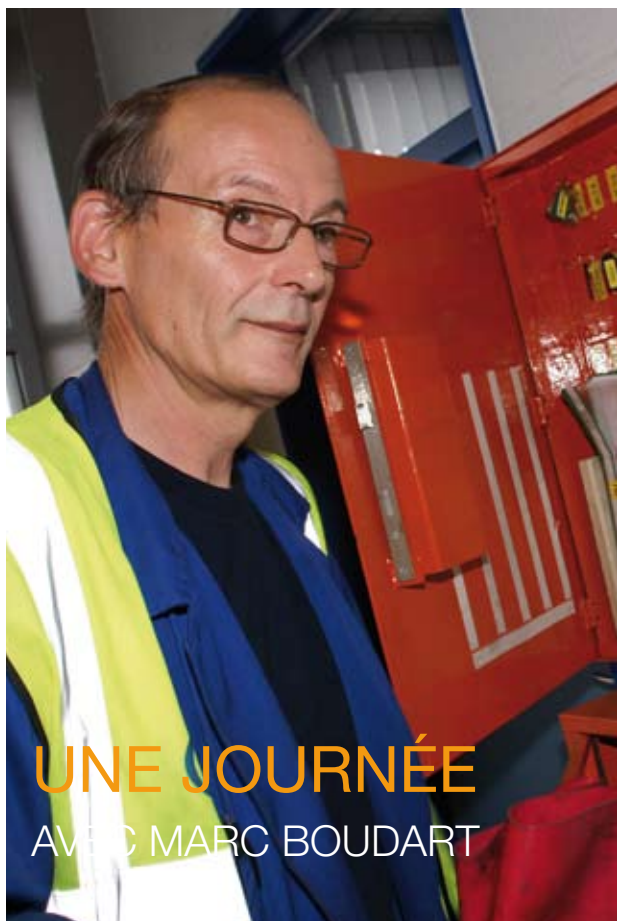
## Une passion pour les trains

Pour Joery, faire passer sa passion par le travail durant la formation est un grand défi : « pour bien donner les formations, il faut aimer son job. Vous devez vous adapter à différentes personnes et mentalités. Certains professionnels, formés à la pratique, ont parfois des difficultés avec les leçons théoriques. C'est pourquoi nous ne restons jamais toute une journée en classe, nous allons aussi sur le terrain. »

Joery est lui-même profondément passionné par les trains. En tant que technicien à l'atelier de traction d'Anvers Nord, il a pu approfondir ses connaissances des locomotives de manœuvre de type 77 ainsi que d'autres machines, avant de rejoindre en 2007 le service de formation. Technicien mécanicien d'origine, Joery a obtenu son diplôme d'ingénieur industriel en cours du soir. Dans sa vie personnelle, il est aussi un mordru de trains. Il est en effet un fervent collectionneur qui possède plus de 2000 pièces.



L'équipe de formation au complet. De gauche à droite: Ing. Innocent Ndayisaba, Sonia Daem, Ing. William Moers, Ing. Abdellah Ouch (conseiller prévention), Ing. ppal. Luc Wauters (chef d'équipe), Ing. Jurgen Dierickx, Ing. Joery Peeters, Techn. ppal Baudouin maroquin.



## UNE JOURNÉE AVEC MARC BOUDART

# CHEF ELECTRO

**Marc Boudart**

>1951 Marc Boudart est né à Ixelles > Etudes de technicien électro-mécanicien à Bruxelles > 1975 Il est engagé à la SNCB en tant que visiteur de matériel pour assurer la sécurité des trains (bon fonctionnement des freins, des portes, ...). > 1978 Il travaille à Schaerbeek à l'atelier diesel > 1981 Il s'occupe de l'électronique sur les voitures à Schaerbeek > En 1996, il devient chef électro et dirige une équipe de 9 personnes.



**09:15**

### Vérification du matériel

Après avoir mis les voies sous tension, Marc fait les vérifications à bord du matériel : éclairage, chauffage, freinage anti-patinage, annonce sonore, climatisation pour les voitures à deux niveaux. Si Marc détecte une panne, il la répare directement si c'est possible ou en réfère à un agent de son équipe en charge de l'entretien. En moyenne, Marc vérifie lui-même 4 voitures par jour.



**13:30 Nettoyage des filtres à air**

En l'absence d'un de ses agents, Marc assure le nettoyage des filtres à air. Cinq filtres à la fois passent dans une machine contenant 1500 litres d'eau et 5% de savon. Le processus dure 20 minutes. Ils sont ensuite placés dans un bain d'huile pour fixer la poussière et enfin égouttés pendant 12 heures pour limiter la présence d'huile dans les voitures.







### 08 : 00 Analyse du planning

Marc commence en vérifiant la liste des présences de son équipe. Il inscrit le matériel qui a été révisé la veille et celui qui va faire l'objet d'une vérification sous tension avant d'être remis en circulation. Les voitures sur lesquelles Marc et son équipe travaillent sont les M4, M5 et M6 qui subissent une visite complète tous les 6 mois et une grande visite générale tous les 3 ans.



### 08 : 45

#### Sécurité maximale

Pour mettre le matériel sous tension, Marc doit prendre des clés mises en sécurité dans une armoire accessible aux chefs électros et au responsable de l'atelier. Les voies qui seront mises sous tension sont aussi signalées dans un cahier spécial.



### 10 : 30

#### Service rapide

Marc consigne dans un registre le matériel vérifié ainsi que les tâches de ses agents pour la journée. Ces données seront transmises au planning qui se charge de la gestion administrative des agents. Marc répond aussi aux questions de ses agents et s'occupe de commander le matériel nécessaire pour certaines réparations. Très souvent, le matériel est disponible immédiatement ou au plus tard le lendemain.

### 11 : 00

#### Présence sur le terrain

Marc est toujours disponible pour accompagner ses agents dans leurs opérations d'entretien. Il évalue avec Francesco Di Cosimo l'état d'un groupe de chauffage et ils vérifient si les contacts et les fusibles sont bons ainsi que la qualité de l'isolement.



### 14 : 00

#### Installation d'une antenne GSM-R

L'antenne GSM-R, système de radiocommunication basé sur la norme cellulaire GSM, permet la communication permanente entre le conducteur et les agents qui gèrent la circulation des trains. Mimoun Settouti installe l'antenne au-dessus du poste de conduite.



### 16 : 00 Tout est en ordre

Toutes les opérations sont terminées et Marc est assuré que les voitures vérifiées pourront être mises en circulation dès le lendemain. Il peut prendre le chemin du retour, satisfait du bon déroulement de sa journée.

## Les chemins de fer à l'Expo 58

L'exposition universelle de 1958 a été marquée par des progrès pour un monde plus humain. Les chemins de fer ont contribué de façon importante à cette exposition et sous l'impulsion de l'UIC, l'Union Internationale des Chemins de fer, ont mis à disposition un parc impressionnant de trains internationaux. Sur une surface de près d'un demi-hectare, les visiteurs pouvaient découvrir entre autre le TEE allemand, diverses locomotives, des trains couchettes ainsi que des wagons marchandises.

Par ailleurs, les chemins de fer disposaient d'un vaste stand d'accueil international dans le Grand Palais du Heysel, où deux « hôtesses des chemins de fer » souhaitaient la bienvenue aux visiteurs.

La SNCB occupait aussi une partie du Pavillon du Transport, avec l'installation d'une maquette de 42 mètres de long. Les visiteurs avaient ainsi une bonne image de la façon dont le chemin de fer travaille grâce à des trains miniatures de manœuvre, mais aussi à la présence de cabines de signalisation et d'un dispatching (gestion du trafic).



L'EXPO 58 DÉVOILE LE CARACTÈRE MODERNE, LA FORTE PRODUCTIVITÉ, LA VOCATION EUROPÉENNE ET LE CARACTÈRE SOCIAL DES CHEMINS DE FER.

### Cartes de voyage - Expo

Proposer des tarifs bon marché pour des événements est une tradition à la SNCB. La "Direction commerciale" de l'époque (nous parlerons maintenant du service du marketing) avait lancé des « cartes de voyages-Expo » spéciales pour se rendre à l'Expo 58 offrant une réduction de 35 à 50 %. Les chemins de fer ont aussi pris en compte les visiteurs internationaux : en collaboration avec les réseaux voisins, des trains supplémentaires ont été organisés à partir d'Amsterdam, de Cologne, de Bâle et de Paris. De nombreuses voitures ont aussi été ajoutées aux trains réguliers. Pour les voyages intérieurs, le service des trains avait aussi été adapté. Ces adaptations se sont avérées fondées. Pas moins de 1685 trains spéciaux ont transporté 680.000 voyageurs et 668.000 cartes de voyage Expo ont été vendues. Au total la SNCB a acheminé environ 2 millions de personnes vers l'Expo 58.

AU COURS DE L'EXPOSITION, DES DÉMONSTRATIONS EN DIRECT ONT EU LIEU AVEC DES TRAINS MARCHANDISES UTILISÉS POUR LE TRANSPORT COMBINÉ RAIL/ROUTE AFIN DE MONTRER COMMENT SE PASSE UNE LIVRAISON DE PORTE À PORTE.

## Si la SNCB était une ville?

De toutes les villes que j'ai visitées jusqu'à présent, je trouve que Saint-Moritz est la plus belle. C'est une ville où vous pouvez vous reposer, un endroit à découvrir absolument !

## Un animal?

Mon animal préféré est le chat.  
J'ai moi-même un chat noir qui se prénomme Simba.

## Un film?

C'est une question difficile car je ne suis pas très intéressée par le cinéma. Mes genres préférés sont les comédies, les films d'action et les films romantiques.

## Une couleur?

Ma couleur favorite est le bleu.

## Une personne connue?

Sven Nys qui est un coureur de cyclo-cross belge.  
Je trouve que c'est un exemple pour tous les sportifs.  
Il est engagé à plus de 100 % dans son sport et est aussi très sympathique.

# Nathalie De Vos

Née en 1982 à Gand, Nathalie De Vos est un petit bout de femme qui déborde d'énergie et qui a du mal à rester sur place ! Qualifiée pour les Jeux Olympiques 2008 à Pékin, Nathalie défendra les couleurs de la Belgique dans la discipline du 10.000 mètres.

Notre jeune sportive – championne belge de cross country en 2006 et 2007 – est aussi une adepte des transports en commun. En effet, elle relie souvent Bruxelles à Leuven et pour elle, rien n'est plus aisé pour ses déplacements que de combiner le train, le vélo et le bus.

Allez Nathalie, nous sommes tous derrière toi pour les J.O. !

# 35

> MON TRAIN À MOI



# Découvrez les Pays-Bas, grâce à B-Excursions!

B-Excursions International est une formule avantageuse all-in comprenant votre voyage en train aller-retour et l'accès aux attractions. Tout est réglé en un seul paiement. Voyagez zen et bon marché. Pour plus d'infos, visitez le site [www.sncb.be](http://www.sncb.be)

 **b-excursions**<sup>®</sup>  
INTERNATIONALES

