

# time to

RESPONSABILITÉ  
Global Compact Network

HORIZON  
Plan d'action  
pour la ponctualité

QUALITÉ :  
MESURER C'EST SAVOIR

# 24H

à la SNCB

## Portes ouvertes

dans les plus grands Ateliers du pays

du 24 septembre au 23 octobre 2011  
de 10h00 à 18h00

Découvrez comment, chaque jour, des milliers de cheminots se mobilisent pour vous offrir 3.800 trains quotidiens.

Venez rencontrer notre personnel qui met tout en œuvre pour vous garantir un service de qualité.

WE 24-25 septembre: Ateliers de Schaerbeek et Anvers-Nord

WE 01-02 octobre: Ateliers de Stockem et Merelbeke

WE 08-09 octobre: Ateliers de Charleroi et Ostende

WE 15-16 octobre: Ateliers de Kinkempois et Hasselt

WE 22-23 octobre: Ateliers de Malines et Salzinnes

plus d'info sur [www.sncb.be/portesouvertes](http://www.sncb.be/portesouvertes)

Demandez le dépliant en gare

**La  
ponctualité**

Nous y travaillons  
chaque minute

### À ne pas manquer:

- Simulateurs de conduite grandeur nature (à Malines et Salzinnes)
- Exposition de matériel roulant
- Nouvelle locomotive T18
- Travaux de modernisation des trains
- Espace rencontre avec les accompagnateurs et conducteurs
- Entretien du matériel

*Animation et restauration pour tous - Info jobs*

Destination mieux



Lorsque mi juillet les plans de la SNCB de fermer 38 guichets ont été rendus publics, l'information a suscité de vives réactions dans les communes concernées. **Il n'est pas inutile de rappeler le contexte qui a induit ces plans.**

Depuis les années nonante, les chemins de fer belges ont démarré une opération de modernisation de croissance jamais vue. Nous disposons d'un réseau à grande vitesse de qualité, nombre de petites et grandes gares ont été modernisées et le service s'est renforcé à tous les niveaux. Des efforts qui payent : la Belgique est le pays d'Europe avec la plus forte croissance du nombre de voyageurs et se trouve aussi dans le peloton de tête en ce qui concerne la part de navetteurs.

**Pour répondre à cette croissance, la SNCB mise sur le renouvellement. L'utilisation des techniques modernes doit nous permettre d'améliorer continuellement le service offert mais pas à n'importe quel prix. La gestion de**

**l'entreprise en bon père de famille est aussi un devoir sociétal envers les contribuables et les autorités. La décision de remplacer les guichets, qui vendent très peu de billets, par des automates fait partie de ces objectifs.**

Nous avons fixé des critères stricts avant toute décision. Certains guichets comptant moins de 100 transactions par jour sont fermés : l'espace entre le coût et les recettes est trop large. Cela reste pourtant un exercice proche de la quadrature du cercle, une mission quasi impossible. Dès que la fermeture d'un guichet est annoncée (sans parler d'un point d'arrêt), cela provoque de fortes réactions. On pourrait parfois croire que la cohésion sociale **et la sécurité** d'une commune dépendent quasiment de la présence d'un guichetier de la SNCB.

La SNCB essaie de combler autant que possible la perte d'un contact personnalisé. La fermeture va de pair avec l'offre d'alternatives. La vente via Internet et les automates attirent,

de plus en plus de clients **nationaux et internationaux** et nos équipes font tout pour améliorer encore la convivialité pour leurs utilisateurs. Et pour celui qui ne peut utiliser l'automate ou le système d'achat en ligne, il existe aussi la possibilité d'acheter son ticket à bord du train.

Nous lançons un appel aux politiciens, aux responsables de la mobilité et aux journalistes pour éviter tout populisme dans ce débat. **L'amélioration de l'efficacité entreprise par la SNCB est indispensable pour conserver, à l'avenir, dans notre pays une entreprise ferroviaire de qualité.**



Marc Descheemaeker  
Administrateur délégué

# 04

> SOMMAIRE

## > Engagement

06 > **REGARDS** Thierry Jaspard

10 > **HORIZON** Plan d'action pour la ponctualité

14 > **RESPONSABILITÉ** Global Compact Network



## > Action

16 > **INFOS EXPRESS**

20 > **DOSSIER** Qualité

24 > **NATIONAL - INTERNATIONAL**

26 > **FRET** IFB : ambitions européennes



## > En coulisse

30 > **TRAVAIL D'EXPERT** Equipe de contrôle qualité

32 > **UNE JOURNÉE AVEC** Fabienne Delbrouck

34 > **UN JOUR À LA SNCB** 1968, les trains d'ouvriers

35 > **MON TRAIN À MOI** Rosette van Rossem



**OURS ET CRÉDITS – Concept :** SNCB / ✨ EURO RSCG C&O – **Textes :** Fabienne Mahieu, Alain-Pierre Meeus, Hugo Stevens, Bruno Van Calster, Vanessa Vandenbruwaene, SNCB Logistics – **Photos :** Leo Goossenaerts, Denis Moinil, Tim Dirven, John Deroo, Kathleen Van Vaerenbergh, Shutterstock – **Mise en page :** Kathleen Van Vaerenbergh – **Rédaction en chef :** Bruno Van Calster – **Impression :** IPM Printing **Avec la collaboration de** Thierry Jaspard, Fabienne Delbrouck, Thierry Fagnart – **Remerciements à** Rosette Van Rossem – **Editeur responsable :** Michaël Vanloubbeek, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles – **Info:** infocorporate@sncb.be

**10**  
L'ÉQUIPE

## PLAN D'ACTION POUR LA PONCTUALITÉ



Depuis l'automne 2010, le service des trains de voyageurs SNCB est confronté à un nombre croissant de retards. Ces retards ont un impact négatif sur la satisfaction des voyageurs et sur l'image de la SNCB. Le service des trains de voyageurs SNCB a donc élaboré un plan d'action pour améliorer la ponctualité des trains.

**Les 10 actions principales du plan d'action :**

1. Améliorer la planification des trains.
2. Optimiser les itinéraires des trains.
3. Renforcer la maintenance des trains.
4. Améliorer la gestion des incidents.
5. Renforcer la coopération avec les autres services SNCB.
6. Améliorer la communication avec les voyageurs.
7. Renforcer la formation des conducteurs.
8. Améliorer la gestion des ressources humaines.
9. Renforcer la sécurité des trains.
10. Améliorer la qualité de service.

**15**  
L'ÉQUIPE

## Informers les stakeholders



Le service des trains de voyageurs SNCB est confronté à un nombre croissant de demandes de renseignements de la part des voyageurs. Ces demandes sont souvent liées à des problèmes de ponctualité, de qualité de service ou de sécurité. Le service des trains de voyageurs SNCB a donc élaboré un plan d'action pour améliorer la communication avec les voyageurs.

**Les 10 actions principales du plan d'action :**

1. Améliorer la communication sur les réseaux sociaux.
2. Renforcer la présence sur les sites web.
3. Améliorer la gestion des appels téléphoniques.
4. Renforcer la présence dans les gares.
5. Améliorer la communication avec les médias.
6. Renforcer la coopération avec les autres services SNCB.
7. Améliorer la formation des agents.
8. Renforcer la gestion des ressources humaines.
9. Améliorer la sécurité des trains.
10. Améliorer la qualité de service.

**24**  
L'ÉQUIPE

## Les connaissances des jeunes voyageurs

**25**  
L'ÉQUIPE

## 10 000 FANS VIRTUELS



Le service des trains de voyageurs SNCB est confronté à un nombre croissant de jeunes voyageurs. Ces voyageurs ont des besoins spécifiques en matière de services et d'informations. Le service des trains de voyageurs SNCB a donc élaboré un plan d'action pour améliorer la satisfaction des jeunes voyageurs.

**Les 10 actions principales du plan d'action :**

1. Améliorer la communication sur les réseaux sociaux.
2. Renforcer la présence sur les sites web.
3. Améliorer la gestion des appels téléphoniques.
4. Renforcer la présence dans les gares.
5. Améliorer la communication avec les médias.
6. Renforcer la coopération avec les autres services SNCB.
7. Améliorer la formation des agents.
8. Renforcer la gestion des ressources humaines.
9. Améliorer la sécurité des trains.
10. Améliorer la qualité de service.

**27**  
L'ÉQUIPE

## SNCB LOGISTICS DÉTERMINE À ATTEINDRE L'ÉQUILIBRE FINANCIER EN 2012



Le service des trains de voyageurs SNCB est confronté à un nombre croissant de demandes de renseignements de la part des voyageurs. Ces demandes sont souvent liées à des problèmes de ponctualité, de qualité de service ou de sécurité. Le service des trains de voyageurs SNCB a donc élaboré un plan d'action pour améliorer la communication avec les voyageurs.

**Les 10 actions principales du plan d'action :**

1. Améliorer la communication sur les réseaux sociaux.
2. Renforcer la présence sur les sites web.
3. Améliorer la gestion des appels téléphoniques.
4. Renforcer la présence dans les gares.
5. Améliorer la communication avec les médias.
6. Renforcer la coopération avec les autres services SNCB.
7. Améliorer la formation des agents.
8. Renforcer la gestion des ressources humaines.
9. Améliorer la sécurité des trains.
10. Améliorer la qualité de service.

**33**  
L'ÉQUIPE

## ACCOMPAGNATRICE DE TRAIN



Le service des trains de voyageurs SNCB est confronté à un nombre croissant de demandes de renseignements de la part des voyageurs. Ces demandes sont souvent liées à des problèmes de ponctualité, de qualité de service ou de sécurité. Le service des trains de voyageurs SNCB a donc élaboré un plan d'action pour améliorer la communication avec les voyageurs.

**Les 10 actions principales du plan d'action :**

1. Améliorer la communication sur les réseaux sociaux.
2. Renforcer la présence sur les sites web.
3. Améliorer la gestion des appels téléphoniques.
4. Renforcer la présence dans les gares.
5. Améliorer la communication avec les médias.
6. Renforcer la coopération avec les autres services SNCB.
7. Améliorer la formation des agents.
8. Renforcer la gestion des ressources humaines.
9. Améliorer la sécurité des trains.
10. Améliorer la qualité de service.

**34**  
L'ÉQUIPE

## 34

**35**  
L'ÉQUIPE

## 35



Le service des trains de voyageurs SNCB est confronté à un nombre croissant de demandes de renseignements de la part des voyageurs. Ces demandes sont souvent liées à des problèmes de ponctualité, de qualité de service ou de sécurité. Le service des trains de voyageurs SNCB a donc élaboré un plan d'action pour améliorer la communication avec les voyageurs.

**Les 10 actions principales du plan d'action :**

1. Améliorer la communication sur les réseaux sociaux.
2. Renforcer la présence sur les sites web.
3. Améliorer la gestion des appels téléphoniques.
4. Renforcer la présence dans les gares.
5. Améliorer la communication avec les médias.
6. Renforcer la coopération avec les autres services SNCB.
7. Améliorer la formation des agents.
8. Renforcer la gestion des ressources humaines.
9. Améliorer la sécurité des trains.
10. Améliorer la qualité de service.

# 06

> REGARDS

## LE TRAIN UNIVERSEL

En deux images, Thierry Jaspert dépeint quasiment la totalité de l'univers du voyage en train. Le premier dessin montre pourquoi nous prenons le train : pour nous rendre au bureau, à l'école ou assister à un festival de musique. Bien évidemment, le dessinateur n'a pas omis de représenter les vaches qui regardent passer les trains. Il a également représenté les graffitis qui souillent encore trop souvent les trains.

Dans le deuxième dessin, le train est présenté comme une arche de Noé, où tout le monde est le bienvenu. Par ailleurs, pour décrire sa vision surréaliste de la société, Thierry a affublé ses personnages d'un bec d'oiseau. Au final, il a voulu montrer que le train pourrait être une sorte de sauveur en cas de déluge.

## Thierry Jaspert

Ce jeune graphiste touche-à-tout, né à Eupen en 1986, cultive un regard obstiné sur la vie et ses illustrations, ses photos, sa musique, de même que ses graphiques faits à l'ordinateur le rendent bien.

La rue est son terrain de jeu, son style fait clairement référence aux artistes de graffitis. Et il a déjà à son actif un nombre impressionnant d'expositions, de performances 'live', d'éditions pour ne citer que cela. Ce regard très personnel sur le monde va de paire avec un humour à la limite ou parfois carrément surréaliste.

[www.thierryjaspert.com](http://www.thierryjaspert.com)





THORS JØRGART



LECTRICE,  
LECTEUR,

POUR CAUSE DE PARESSE, J'AI DÉCIDÉ D'INTERROMPRE LÂCHEMENT LA RÉALISATION DE CETTE JOLIE PETITE IMAGE, QUI AURAIT DÛ PRÉSENTER LE TRAIN COMME UNE SORTE D'ARCHE DE NOÉ, OÙ TOUT LE MONDE EST BIENVENU À BORD. AVEC UNE TEMPÊTE, DE LA PLUIE ET D'AUTRES EFFETS TAPE-À-L'ŒIL DU STYLE. LE GENTIL POINÇONNEUR GRIS DEVAIT INITIALEMENT RESSEMBLER AU PATRIARCHE BIBLIQUE NOMMÉ CI-DESSUS. OUI, IL N'EN EST RIEN.

VOUS POUVEZ EXPRIMER VOTRE MÉCONTENTEMENT EN M'ADRESSANT UN COURRIER ÉLECTRONIQUE À [ANDALLTHA@HOTMAIL.COM](mailto:ANDALLTHA@HOTMAIL.COM). J'IMPRIMERAI CHACUN DE CES COURRIERS ET JE FERAI DES AVIONS AVEC (OU DES VOILIERS).



THORAY VASPART

# 10

> HORIZON

## PLAN D'ACTION POUR LA PONCTUALITÉ



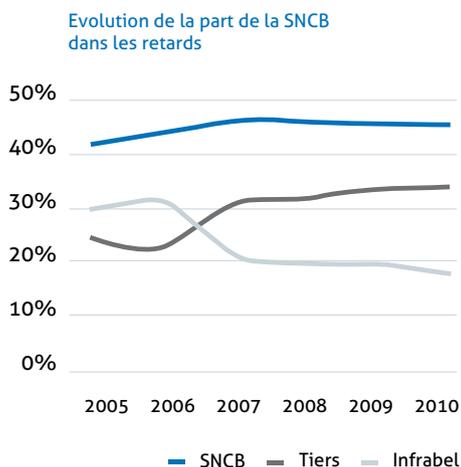
Depuis quelques années, la ponctualité ferroviaire est en baisse. En dépit d'une stricte observation des retards et d'une analyse de la problématique, la SNCB n'est pas encore parvenue à renverser la tendance négative de ces dernières années. La ponctualité reste complexe. En effet, elle est influencée par l'augmentation continue du nombre de voyageurs, l'utilisation assidue du réseau ferroviaire, les travaux et l'entretien de l'infrastructure, ainsi que par la vétusté de certains trains. La ponctualité constitue le fer de lance de la SNCB. C'est l'élément qui agace le plus les voyageurs et qui véhicule une image négative de l'entreprise. Avec son plan d'action pour la ponctualité, l'entreprise veut gagner la course contre la montre.

### Plan d'action conjoint SNCB/Infrabel

En 2009, les directions de la SNCB et d'Infrabel ont décidé, parallèlement aux initiatives existantes, d'étudier en profondeur la problématique des retards. En 2010, une étude a été menée par nos spécialistes assistés par des experts de Arthur D. Little et SMA afin d'identifier clairement les

causes et de trouver des solutions. Suite à cette étude, un plan d'action a été élaboré comprenant plus de 100 mesures concrètes articulées autour de 7 domaines. Etant

donné que la ponctualité dépend simultanément du transporteur et du gestionnaire de l'infrastructure, un plan d'action conjoint est impératif pour parvenir au succès.



### Le plan d'action concentre les causes des retards autour de 6 noyaux opérationnels.

- 1 Pannes de matériel : une utilisation intensive des trains augmente le nombre de pannes et par conséquent, diminue le matériel disponible. De plus, 29% des retards de trains sont imputables aux pannes de matériel en raison du vieillissement du parc.
- 2 Les chemins de fer sont confrontés à une saturation des trains et de l'infrastructure pendant les heures de pointe.
- 3 Procédures opérationnelles : manque de standardisation, procédures non adaptées ou non adéquates.
- 4 Discipline et vigilance du personnel : dans certains cas, une gestion proactive, une connaissance des procédures et un suivi strict font défaut.
- 5 Incidents et configuration de l'infrastructure (19,7% des retards) : problèmes d'aiguillage, de signalisation, bris de caténaire.
- 6 Gestion du trafic en temps réel : manque d'information et de coordination, augmentation du nombre de conflits potentiels.

## Causes des retards

La SNCB porte la responsabilité de 45,8% des retards. Environ 19,7% sont imputables à l'infrastructure ferroviaire gérée par Infrabel (problèmes d'aiguillage, de signalisation, bris de caténaire, etc). Enfin 34,5% des retards sont liés à des facteurs externes (intempéries, accidents aux passages à niveau, suicides, vols de câbles, vandalisme, retards aux points frontières en provenance d'autres réseaux).

## Plus de 100 actions pour une meilleure régularité

En plus des 6 domaines opérationnels, le plan comporte également des actions au niveau du "management" des retards : une stratégie et une coordination communes et la création d'une cellule spécialisée : "Team Punctualité". Dans chaque domaine, des actions concrètes sont déterminées. Elles devront porter leurs fruits à court, moyen et long terme afin d'améliorer la ponctualité.



Les nouveaux trains, comme les automotrices Desiro, doivent améliorer la confiance.

Concernant le matériel roulant, les actions visent à augmenter la fiabilité et la disponibilité des trains ainsi que des réparations plus rapides. Il s'agira, par exemple, pour le court terme de prévoir un renfort des équipes de nuit et du week-end et, à long terme, de moderniser les ateliers et d'instaurer des principes de "lean management" sur le terrain.

De nombreuses actions dans divers domaines nécessitent l'amélioration des procédures, la formation et la sensibilisation du

personnel. Il faut également une communication et une collaboration plus fluide entre les acteurs principaux mais également des mesures techniques liées à la gestion du trafic ferroviaire tant du côté Infrabel (gestion du trafic) que du côté du suivi du trafic à la SNCB (Dispatching Voyageurs).

Des actions ont déjà commencé. L'équipe ponctualité Infrabel/SNCB est donc opérationnelle. Chaque équipe est dirigée par un "Punctuality manager". Leur mission : l'implémentation, le suivi et l'application du plan d'action.

## Plan d'action pour la ponctualité





La SNCB travaille à un nouveau plan de transport qui devrait être opérationnel en 2013 et résoudre un certain nombre de problèmes structurels du service actuel.

### Objectifs à court et moyen terme

Les domaines ayant une grande influence sur la ponctualité requièrent une longue période pour aboutir à un résultat. C'est ainsi, que l'introduction de nouveaux trains aura une influence favorable sur l'âge moyen (et donc la fiabilité) du parc, mais le planning s'étale sur de nombreuses années. Par ailleurs, le renouvellement de l'infrastructure n'est pas toujours une sinécure, parce qu'il perturbe le trafic des trains. En ce qui concerne le service des trains, la SNCB a élaboré des mesures à court terme mais une amélioration structurelle exige l'introduction d'un nouveau plan de transport. Vu la complexité de l'élaboration d'un plan de transport, son introduction n'est programmée que fin 2013.

D'autres points d'action devraient également progressivement apporter des améliorations. SNCB Technics, responsable de l'entretien des trains, a lancé un ambitieux programme pour être encore plus efficace.

A court terme, la SNCB souhaite adapter certains points de l'actuel service des trains. Elle vise, par exemple sur certaines lignes, à revoir l'offre des trains, pendant les heures de pointe. Des modifications locales sont

également prévues (éviter des croisements lors de l'entrée dans des grandes gares, revoir les temps de trajet ou adapter l'offre sur certaines lignes).

Dans les prochaines années, la SNCB veut progressivement améliorer sa ponctualité. Dans maximum 4 ans, 90% des trains devront être à l'heure. Vu le contexte difficile (forte augmentation du nombre de voyageurs et assainissement financier) il s'agit d'un plan très ambitieux.



L'équipe ponctualité de la SNCB (de gauche à droite) : Dominique Leclerq (manager), Dominique Dehaene (service des trains), Thomas Seynnaeve (administration), Christian Gillyns (gares) et Jimmy Quick (matériel roulant).



# Informer les stakeholders

En tant que lecteur de Time to B, vous avez pu remarquer que la SNCB tient beaucoup ces dernières années à la diffusion d'informations. Une entreprise publique, qui a sur la vie sociale une empreinte aussi forte que la SNCB, se doit d'informer de manière optimale les personnes concernées ou les stakeholders.

## Réunions d'information

Les associations et les instances officielles qui ont une influence sur la gestion de la SNCB font partie des stakeholders prioritaires. Ceux-ci sont invités quatre fois par an à une réunion d'informations au cours de laquelle sont exposés des projets qui sont sur le point d'être implémentés.

Qui est invité à ce type de réunion ? Les membres du Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB, les médiateurs francophone et néerlandophone sont des interlocuteurs habituels au sein de ces réunions ainsi que les fonctionnaires de la direction Transport terrestre du SPF Mobilité.

Christine Servaty, responsable de Public Affairs précise que 'nos portes ne sont pas ouvertes à ces seules instances, les associations de consommateurs sont également les bienvenues. A chaque fois, la SNCB invite des représentants de "TrainTramBus" (anciennement BTTB), de Navetteurs.be (qui n'est pas une association en tant que telle mais qui bénéficie d'un large écho auprès des voyageurs wallons) et de l'ACTP (Association des Clients du Transport Public). Ils peuvent ainsi recevoir de l'information de première main'.

## Dialogue local

La SNCB est également ouverte au dialogue avec les autorités locales, afin par exemple de discuter des conséquences de la planification des horaires ou pour donner de plus amples explications en cas de problèmes récurrents sur certaines liaisons.

Si vous souhaitez organiser une réunion ou une session d'information avec des représentants de la SNCB, vous pouvez prendre contact avec le service Public & Corporate Affairs. Envoyez un e-mail à [infocorporate@sncb.be](mailto:infocorporate@sncb.be) ou une lettre à SNCB Public & Corporate Affairs, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles

## La SNCB membre du Global Compact Network

Le Secrétaire-général Kofi Annan lançait en 1999 le concept Global Compact afin de permettre aux entreprises, syndicats, organisations associatives... de souscrire à certains principes fondamentaux des Nations Unies. Le Global Compact a officiellement démarré en 2000. Il compte désormais plus de 8000 adhérents issus de 135 pays.

L'United Nations Global Compact exige, de l'entreprise qui souhaite devenir membre, de répondre à 10 principes fondamentaux. En résumé elle doit répondre aux "core values". C'est-à-dire, le respect des droits de l'homme, érigé par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme :

- les conditions de travail, sur base de la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail;
- le respect de l'environnement sur base de la Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement;
- la lutte contre la corruption sur base de la Convention des Nations Unies contre la corruption.

La SNCB peut souscrire à ces principes et s'engage à les appliquer quotidiennement.

La demande officielle a été envoyée au Secrétaire général des Nations Unies. Dans cette lettre, la SNCB s'engage à respecter les principes fondamentaux.

Sur base du dossier présenté, Le Global Compact Network a approuvé, début juillet, l'adhésion de la SNCB auprès de l'organisation mondiale.



La stratégie d'entreprise de la SNCB adhère aux principes du United Nations Global Compact.

## Objets trouvés

# Au profit des Petits Riens

**Chaque année, quelque 40.000 objets sont oubliés dans les trains. Ceux qui ne sont pas récupérés sont désormais confiés par la SNCB aux Petits Riens.**

Les dizaines de milliers d'objets trouvés chaque année dans les trains de la SNCB ne sont pas perdus pour tout le monde. Depuis mai 2011, les objets non réclamés après 50 jours sont remis à l'entreprise d'économie sociale 'Les Petits Riens'.

Avant, ces objets étaient conservés durant 6 mois au sein de la SNCB, puis remis au SPF Finances – Service des Domaines qui les vendait aux enchères. Si des données personnelles

figurent sur l'objet, la SNCB tente toujours d'identifier et d'informer les propriétaires. Et les personnes ayant oublié un objet dans un train ou une gare peuvent signaler sa perte en complétant un formulaire sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be) ou dans un guichet de gare.

En 2010, 39.385 objets ont été trouvés à la SNCB. Seuls 14.505 objets ont été récupérés par leur propriétaire, soit un taux de restitution de 37% seulement.

Conformément à la loi du 6 avril 2010, la SNCB applique une nouvelle procédure en matière de gestion des objets trouvés. L'obligation principale consiste à transférer désormais les objets non réclamés après 50 jours à une entreprise d'économie sociale.

Après publication d'un cahier des charges et remise d'offre par différentes sociétés, le marché a été attribué à l'asbl Les Petits Riens.

### Les Petits Riens

C'est notamment leur présence au niveau national et leur organisation déjà bien rôdée de récolte de vêtements qui a séduit la SNCB. Ils répondaient également à l'exigence du cahier des charges de retirer les objets gratuitement.

De manière régulière ou sur appel, l'association s'est engagée à répondre aux demandes de la SNCB. Les Petits Riens sont déjà présents avec leurs containers dans la majorité des gares belges. La collecte des objets trouvés ne nécessitera donc pas de déplacements supplémentaires.

## Le top 10 des objets trouvés



7.065



3.930



3.094



3.011



2.002



1.720



1.674



1.651



1.553



1.486

# Ponctualité : nous y travaillons

# 17

> INFOS EXPRESS

En juin, la SNCB a lancé une campagne nationale pour expliquer clairement à ses clients et au public qu'elle travaille assiduellement à la ponctualité. La campagne a commencé par un mailing envoyé aux abonnés : une lettre frappante avec pour titre "nous ne sommes pas contents". Cette lettre présentait la particularité de pouvoir être échangée contre un billet gratuit en 1ère classe.

## 55.000

Sur 476.000 lettres envoyées aux abonnés, 55.000 ont déjà été échangées contre un billet de 1ère classe. Les lettres ont été envoyées au cours du mois de juin. Via cette action, la SNCB souhaite présenter ses excuses pour les désagréments occasionnés suite aux retards et aux problèmes rencontrés depuis une année et demie, mais aussi montrer qu'elle met tout en oeuvre pour améliorer ses performances.



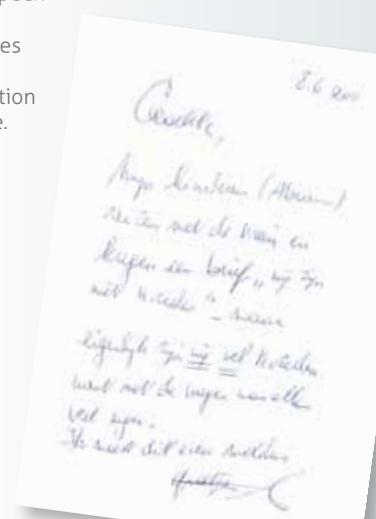
La campagne, pensée par le bureau de publicité EuroRSCG, part de la constatation que le personnel de la SNCB s'emploie sans relâche à la ponctualité des trains. Trois métiers différents sont présentés : un technicien dans un atelier, un sous-chef de gare et un dépanneur. Ce dernier effectue des petites réparations et il prépare les trains pour le premier départ de la journée.

Le personnel a été photographié et filmé dans des situations réelles afin de réaliser les annonces publicitaires. Sur [www.sncb.tv](http://www.sncb.tv) ils expliquent ce qu'ils font pour améliorer la ponctualité.

Ann Voorspoels, chef d'EuroRSCG, déclare : "Il était urgent que la SNCB dévoile les actions qu'elle déploie pour résoudre les récents problèmes. L'entreprise doit absolument regagner la confiance de ses clients. Désormais des plans ont été établis, la motivation est bien ancrée et le person-

nel SNCB est prêt à retrousser ses manches pour améliorer la situation, à chaque instant de la journée."

Début juin, l'administrateur délégué de la SNCB Marc Descheemaeker recevait, suite à la campagne ponctualité, une lettre du docteur Haemels de Boortmeerbeek : "Cher monsieur, mes enfants se déplacent en train et ils ont reçu une lettre intitulée "Nous ne sommes pas contents". Mais je peux vous dire, qu'en réalité nous sommes très contents. En voiture, la situation est bien plus grave. Je me devais de vous le signaler."



# 18

> INFOS EXPRESS

## A l'écoute des clients

La qualité de l'information lors d'incidents suscite régulièrement des plaintes. C'est un des points qui reçoit un mauvais score dans le baromètre qualité de la SNCB et pour lequel tous les concernés travaillent de façon intense pour trouver des améliorations.

C'est la raison pour laquelle SNCB Mobility a décidé d'écouter ses clients, et de leur demander ce qu'étaient précisément leurs attentes en matière d'information. Fin juin, tous les détenteurs de carte train ont reçu une invitation pour participer à une discussion constructive. Le succès a été au rendez-vous : plus de 200 personnes ont répondu. Sur base de certains critères, 8 néerlandophones et 8 francophones ont été sélectionnés et invités pour une discussion. La rencontre était menée par un modérateur indépendant.

### Qu'est-ce que les clients veulent ?

Une communication honnête dès la première minute est importante pour les clients, même lorsque l'accompagnateur ne dispose pas d'information.

L'information que les voyageurs veulent absolument avoir : la durée prévue du retard, les rai-

sons et l'évolution. Une communication inexistante ou mauvaise frustre les voyageurs.

tion à l'évolution du retard. La raison du retard sera moins détaillée.

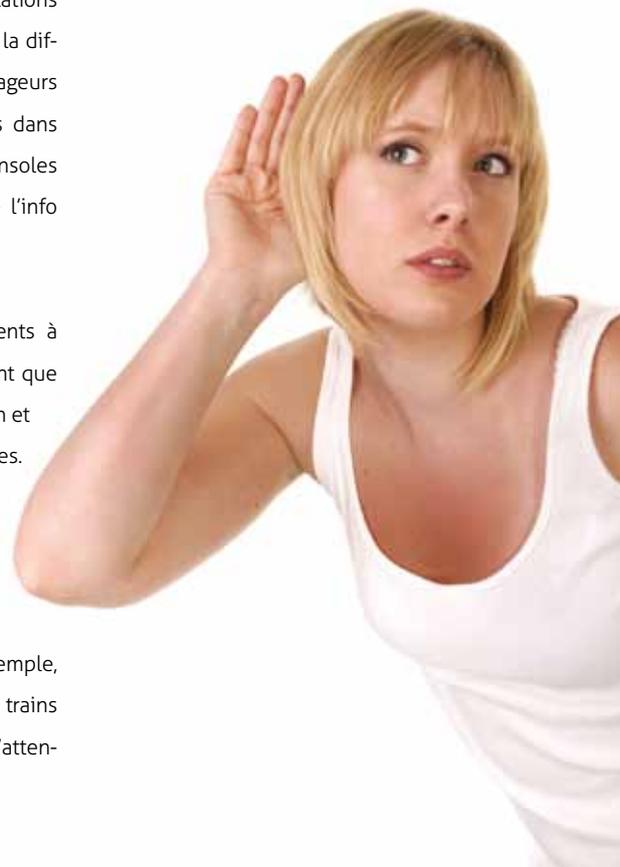
### 16 voyageurs ont été interrogés sur la qualité de l'information diffusée lors des retards

Sur le plan technique, il est demandé à la SNCB de remédier aux mauvaises installations sonores dans les trains et d'automatiser la diffusion d'annonces standards. Les voyageurs aimeraient recevoir plus d'informations dans les points d'arrêt, par exemple via des consoles d'information, et pouvoir demander de l'info sur plus de trains via SMS 2828.

En général, les clients sont très contents à l'égard du personnel. C'est très important que l'accompagnateur se montre dans le train et qu'il ose apporter les mauvaises nouvelles.

### Actions

Les résultats de ces discussions seront utilisés pour formuler un certain nombre de points d'action. Un exemple, c'est la révision des annonces dans les trains en cas d'incident. On accordera plus d'atten-



# NOUVELLES LOCOMOTIVES TYPE 18 SUR LES RAILS

**Depuis début juillet on peut voir circuler les nouvelles locomotives Type 18. Enfin diront les impatients ! Car, en fait, le constructeur de ces locomotives était censé les livrer un an et demi plus tôt. Ce retard est dû à des problèmes d'homologation et à des différences techniques par rapport aux spécifications reprises dans le cahier des charges.**

La SNCB a décidé fin 2006 de commander 60 locomotives chez Siemens et en décembre 2008 l'option a été levée pour en commander 60 supplémentaires. Coût de l'investissement total : presque 440 millions d'euros, soit à peu près 3,5 millions d'euros par locomotive. Le délai de livraison était à l'origine prévu pour fin 2009.

Les nouvelles locomotives circulent depuis juillet sur le tronçon Ostende – Eupen, remplaçant ainsi les locomotives T13, qui seront affectées au transport de marchandises.

## Caractéristiques

La locomotive T18 est un dérivé du modèle 'Europrinter ES60U3' de Siemens. La locomotive bitension est destinée au transport de voyageurs et est compatible avec les postes de conduite des séries I11 et des M6 à deux niveaux.

La locomotive T18 est équipée de tous les

systèmes de sécurité nécessaires (ETCS, TBL1+, TBL2, ..) et peut atteindre une vitesse maximale de 200 km/h.

Elle est apte à circuler sur l'ensemble du réseau belge, sur les liaisons transfrontalières et sur la ligne à grande vitesse entre Bruxelles et Liège.

## Procédure d'homologation

Durant le printemps 2009, les premières T18 produites par Siemens ont subi toute une série de tests d'homologation en vue d'obtenir le certificat du SPF Mobilité les autorisant à circuler sur le réseau belge. Le constructeur a toutefois dû faire quelques adaptations au software pour que le matériel puisse être homologué. Parmi elles, on peut citer l'amélioration du système de ventilation des moteurs de traction et la réalisation d'une compatibilité électromagnétique avec

le réseau d'Infrabel.

Pour le moment, Belgorail et SSICF ont déjà donné leur accord pour ce qui concerne la sécurité des locomotives, mais Siemens doit encore réaliser quelques légères adaptations techniques. Le SSICF a pour l'instant délivré une homologation provisoire avec remarques pour 9 locomotives.

## Parcours commerciaux

Avant la mise en service commercial des locomotives, celles-ci doivent parcourir 1000 km de parcours tests à vide c'est-à-dire, sans voyageurs à bord. Cela s'est terminé vers la mi-juillet. Depuis, les T18 circulent avec des voyageurs entre Ostende et Eupen. Entre-temps, les formations de conducteurs et de dépanneurs ont débuté dans les dépôts de Welkenraedt, Bruxelles-Midi et Ostende.



Les locomotives T18 transportent actuellement des voyageurs entre Ostende et Eupen.



**QUALITÉ :**  
**MESURER C'EST SAVOIR**



La citation, "Quality is the parent, the source of all subjects and objects", de Robert Pirsig est issue de son roman philosophique, mondialement connu "Le traité du zen et de l'entretien des motocyclettes". Thierry Fagnart, responsable pour la gestion de la qualité auprès de SNCB Mobility, se retrouve complètement dans cette citation. Depuis des années, la qualité est le fer de lance de toute entreprise qui se respecte. La grande majorité des topmanagers est d'avis que la qualité est d'une importance fondamentale pour attirer des clients et pour les garder. Mais de quelle qualité s'agit-il et comment la mesure-t-on ?

## Mesures objectives

Si nous voulons mesurer la qualité nous sommes confrontés à 2 écoles. Celle des critères objectifs et donc mesurable et celle de la perception. Selon Thierry, elles sont toutes les deux importantes. "Nous effectuons des mesures objectives sur base de critères précis afin de déterminer les prestations de notre entreprise." C'est ainsi que la propreté des trains et des gares et la disponibilité des toilettes sont contrôlées régulièrement en fonction de checklists standardisées. Grâce aux "mystery shoppers" (faux clients) d'autres éléments peuvent être mesurés : le service à bord du train, aux guichets ou la qualité des informations fournies en gare et dans les trains. Thierry poursuit : "Selon ces mesures objectives, nous constatons que ces dernières années, le niveau de prestation concernant la propreté, le service à bord et dans les gares n'a pas regressé."

## La perception du client : le baromètre qualité

Ces constatations sont en porte-à-faux avec ce que pensent nos clients : le baromètre qualité de 2010 est en chute libre. En 2009 plus de 70% des clients attribuaient encore une cote de 7/10 à la satisfaction générale, en 2010 seulement 55%. Un peu plus de 30% des clients sont encore satisfaits de la ponctualité et donnent 7/10 ou plus. D'autres aspects reçoivent également de moins bons scores, néanmoins le recul est moins significatif pour la satisfaction concernant le personnel, la propreté et le confort.

### Le baromètre qualité

Le baromètre qualité est un instrument, mis au point par la SNCB, qui permet de mesurer l'expérience subjective des clients. Il s'agit d'une enquête détaillée à grande échelle soumise aux clients 4 fois par an. Chaque année, le questionnaire est complété par 11.000 à 12.000 clients. Grâce à cet imposant échantillon, la SNCB peut détailler ce que le client pense du service et le ventiler par ligne, par type de relation et par train. Grâce à une méthodologie identique chaque année, les résultats peuvent être comparés d'une année à l'autre. Les enquêtes et les analyses sont effectuées par une firme externe afin de garantir l'objectivité des résultats.

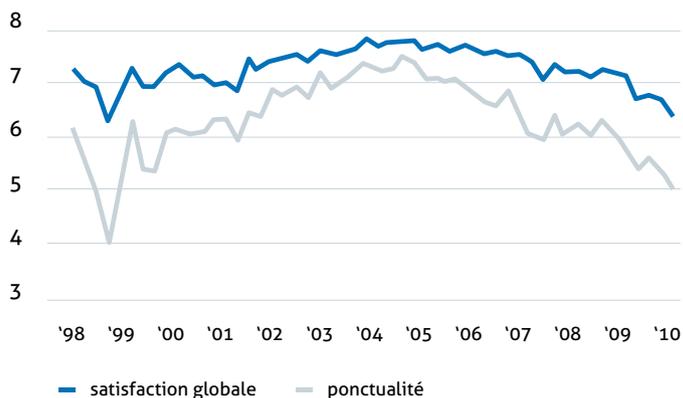
## Méthode intégrale

Le baromètre qualité questionne les clients sur divers aspects du service, à bord des trains et dans les gares : le confort, la propreté, le professionnalisme du personnel, l'information... Pour Thierry, c'est primordial : "Nous suivons le parcours du client, même avant qu'il n'arrive en gare. Tout ce que le client vit sur son trajet, influence l'impression globale qu'il a du service. Si nos trains sont propres mais que le client est confronté à un parking complet ou à du personnel désagréable, ces éléments influenceront défavorablement son jugement."

## La ponctualité détermine (presque) tout

L'expérience montre que tous les aspects du service ont leur importance mais la ponctualité a une influence déterminante sur la satisfaction globale. Thierry indique sur le graphique 1 : « J'ai comparé l'évolution de la ponctualité avec la satisfaction globale. Les deux courbes évoluent quasiment de manière identique. En 1998, les chemins de fer lançaient leur nouveau plan IC/IR. Pendant un certain temps, ce plan a influencé négativement la ponctualité. Le jugement des clients fût sans pitié. Vous pouvez également constater, sur le graphique, que les années qui ont suivi ces chiffres, la SNCB s'est bien rattrapée pour atteindre un bon score de 2002 à 2008. Depuis lors, on regresse. » En conclusion, il est évident que si la SNCB augmente sa ponctualité, elle agira directement sur la satisfaction des clients.

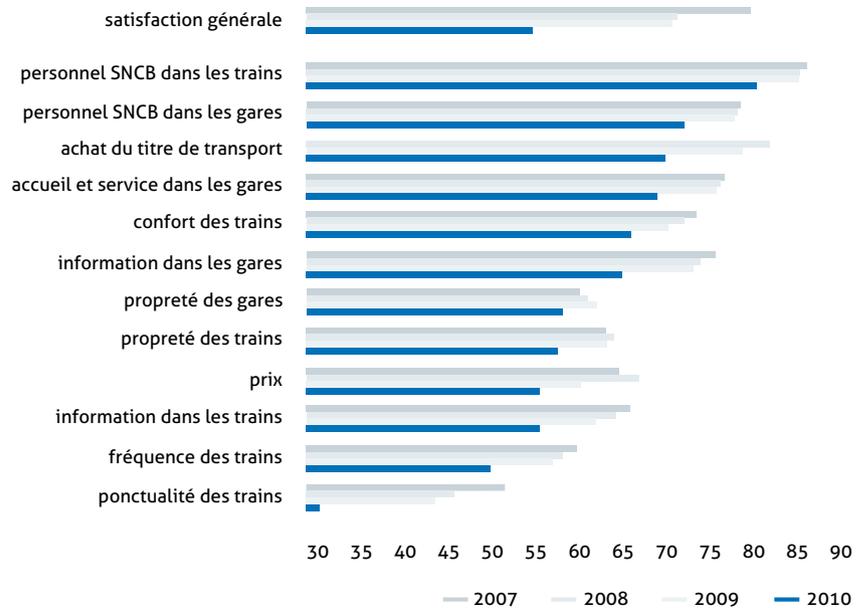
Graphique 1  
Evolution satisfaction globale / ponctualité (sur 10)





Comme d'habitude, le personnel SNCB enregistre le meilleur score.

#### Baromètre qualité (pourcentage de clients attribuant 7/10 ou plus)



Ensemble avec la sécurité, ce sont les deux priorités sur lesquelles la SNCB focalise ses efforts. Un plan d'action ponctualité est d'ailleurs mis en route.

#### Profil du client

Le baromètre qualité est une mine d'informations sur le voyageur. En effet, l'étude démontre que le train est très présent lors des trajets domicile/travail et domicile/école. C'est ainsi que 41% de clients ont moins de 26 ans et 6% ont plus de 60 ans. Les femmes (52%) sont un peu plus nombreuses à prendre le train que les hommes (48%). En moyenne, le train est fréquenté assidûment. 60% des voyageurs prennent le train 4 à 6 fois par semaine. Et 40% d'entre eux prennent le train depuis plus de 10 ans. Ce même pourcentage voyage gratuitement, l'employeur payant la totalité du transport. Il n'est pas étonnant de constater que le voyageur qui prend régulièrement le train est également le plus insatisfait. C'est ainsi que les navetteurs (23,2% en 2010 contre 17,6% en 2009) et les écoliers (18,8% contre 11,2%) ne recommanderaient pas le train. Un client sur 10 ne donne que 4/10 ou moins, pendant que 32,2% sont plutôt satisfaits et

donnent un score de 7/10 ou plus. Sur les plus grands axes, les clients les plus satisfaits sont ceux qui empruntent la ligne Bruxelles-Ostende et les moins satisfaits sont ceux de la ligne Bruxelles-Namur. La plupart des clients prennent le train parce qu'il est plus rapide et moins cher mais également pour éviter les bouchons et le stress.

#### Le personnel SNCB reste au top

La diminution de la satisfaction moyenne n'influence que peu les scores liés aux prestations du personnel. Il enregistre les meilleurs scores auprès de la clientèle : en moyenne 7,4/10 à bord des trains et 7/10 dans les gares. Ces résultats se retrouvent également dans un sondage de la Commission européenne (Flash Eurobarometer 2011 nr.326 – Survey on passengers' satisfaction with rail services). Concernant la disponibilité du personnel, 76% des Belges interrogés ont répondu qu'ils étaient satisfaits voire très satisfaits. Un pourcentage qui est nettement supérieur à celui de nos voisins Français (63%), Allemands (57%) et Hollandais (52%).

# 24

> NATIONAL

## Go Pass surprend les jeunes festivaliers

L'été passé, Go Pass a marqué les festivals. En tant que partenaire des plus grands festivals belges, SNCB Mobility, était présente à Rock Werchter avec un stand Go-Pass où les festivaliers pouvaient participer au jeu "Wake up Go Go Go". Grâce à cette action, SNCB Mobility voulait souligner que Go Pass accompagne les moments festifs.

### Wake up Go Go Go

Le but de ce jeu était de se lever le plus vite possible. Pour ce faire, les candidats devaient accomplir un certain nombre d'actions : enlever son pyjama, refaire son lit, manger une tartine de chocolat, boire un verre d'eau et préparer son sac à dos. Le gagnant recevait un pouf et le perdant un support pour gobelet. Des cadeaux bien utiles pour le festival ! Et finalement, celui qui pulvérisait le record de la journée repartait avec un libre parcours pour voyager gratuitement, en train, pendant 1 an.

### Un impact positif en termes d'image pour SNCB Mobility

Des actions ludiques, l'interactivité et des prix amusants ont séduit les jeunes. Le stand ne désemplissait pas. Les stands voisins de marques internationales ne connaissaient pas le même succès. Résultat : une amélioration notable de l'image de SNCB Mobility auprès des jeunes. Le but était donc atteint.

### Tournages !

Par ailleurs, les caméramans de JIM ont réalisé des reportages pour l'émission "spécial festivals" afin de pouvoir profiter de l'ambiance des festivals comme si vous y étiez.



Go Pass accompagne les moments festifs.

# 10.000 FANS VIRTUELS

**10.000, c'est le nombre d'amis que SNCB Europe compte sur Facebook, un après s'être lancé sur les médias sociaux, essentiellement Facebook et Twitter, les deux plus populaires.**

A ses amis sur Facebook et aux abonnés à ses tweets, SNCB Europe propose des informations sur les destinations, les promos, les idées d'escapades en Europe, les incidents importants, et répond également aux questions concrètes sur des voyages internationaux. "Une particularité des médias sociaux : leurs utilisateurs s'attendent à une réponse quasi immédiate", explique Sven De Clercq, responsable Internet. " Nous entendons interagir avec eux. L'utilisation des médias sociaux nous permet progressivement de mieux connaître les attentes de nos différents groupes cibles en matière de produits, de destinations, etc. Les nouveaux médias sont très complémentaires à notre site web [www.sncb-europe.com](http://www.sncb-europe.com), disponible en quatre langues."

Le premier des groupes cibles sur les médias sociaux, ce sont bien sûr les jeunes, pour qui SNCB Europe a conçu une action estivale un peu spéciale.

## 'Pars en job d'été !'

En juin, SNCB Europe a lancé une campagne auprès des jeunes, qui connaît un succès spectaculaire : "Pars en job d'été !"

Aux jeunes qui aiment voyager, SNCB Europe propose un job assez particulier, parcourir l'Europe en train pendant 3 semaines en septembre et découvrir Barcelone, Milan,

Prague... aux frais de SNCB Europe ! Pendant le voyage, le jeune doit poster ses impressions sur Facebook et Twitter, et prendre quelques photos avec l'iPhone que SNCB Europe lui offre pour l'occasion! Le 4 juillet, 17 jours seulement après le lancement de la campagne, le site web [www.parsenjobdete.be/fr/](http://www.parsenjobdete.be/fr/) comptait déjà près de 200.000 visiteurs et 2.400 candidats inscrits pour le job d'été. Depuis le début de la campagne, SNCB Europe a doublé le nombre de ses amis sur Facebook.

Pour ce job, SNCB Europe recherche des candidats qui maîtrisent comme des pros

# 25

> INTERNATIONAL

Facebook, Twitter et d'autres réseaux sociaux. Pour présenter leur candidature, les jeunes devaient simplement remplir un petit questionnaire à propos de leurs habitudes de voyage et inviter leurs amis à voter pour eux sur Facebook. Les 10 candidats avec le plus de voix et les 5 wildcards sont invités à un entretien. En septembre, ils doivent partir pour leur job d'été...





SNCB LOGISTICS:  
DÉTERMINÉ À ATTEINDRE  
L'ÉQUILIBRE FINANCIER EN 2012

**Le 1er février de cette année, l'activité fret, historiquement déficitaire, de la SNCB a été reprise par SNCB Logistics, une SA de droit privé, pour pouvoir bénéficier d'une dernière injection financière dans le cadre de sa restructuration. Cette entreprise indépendante doit désormais réduire sa perte structurelle d'ici 2012 sans autre aide d'état et en ne comptant que sur ses propres forces. Ces derniers mois des efforts importants ont également été consentis dans le cadre de l'assainissement financier de l'activité.**

Quelles actions ont été prises depuis la filialisation ? Pour ce qui concerne les activités commerciales du groupe, des mesures ont été prises pour augmenter les volumes des trains existants et développer des trains supplémentaires. D'autres efforts sont réalisés pour réduire les coûts fixes et opérationnels, entre autres en relevant la productivité des moyens de traction et de la conduite.

Parallèlement à ces initiatives, SNCB Logistics poursuit le dialogue social avec les partenaires sociaux sans préjugés, dans le respect des principes de l'accord social. SNCB Logistics s'est engagée à poursuivre la concertation sociale et en même temps à réaliser le plan

d'action qui est nécessaire à l'assainissement du groupe.

En avril, SNCB Logistics a obtenu le certificat de sécurité partie B, qui lui donne l'autorisation de circuler sur le réseau ferroviaire français. Depuis le 12 juin, les

trains de SNCB Logistics roulent sous leur propre nom en 'open access' dans le nord de la France jusqu'à destination finale ou point de reprise. Cette étape cadre avec la stratégie de SNCB Logistics d'élargissement de ses activités internationales.

**Geert Pauwels, CEO SNCB Logistics:**

Geert Pauwels, CEO SNCB Logistics : "Ces trois dernières années, des résultats substantiels ont déjà été atteints dans la conversion du transport de marchandises d'une société d'état nationale vers une entreprise logistique privée, dynamique et internationale. Nous continuerons dans le futur à tout entreprendre pour assainir encore et développer l'activité marchandises. En tant que groupe, nous disposons d'une base forte pour devenir un acteur performant offrant des solutions multimodales dans toute l'Europe."

# IFB EN 2011: PROUVER SES AMBITIONS EUROPÉENNES

Pour réaliser sa mission d'opérateur intermodal pan-européen rentable, IFB, filiale de SNCB Logistics, a misé ces derniers mois sur plusieurs fronts. Un nouveau topmanagement a été recruté et parallèlement, la structure d'organisation a été modifiée en profondeur et divisée en business units régionales. Cette structure soutient la stratégie d'élargissement

de l'offre de services dans toute l'Europe. Un plan d'action radical a été conçu et appliqué pour augmenter sensiblement la qualité du service et la rentabilité de l'organisation. Une meilleure gestion et une plus grande disponibilité du parc de wagons, l'accroissement du taux de remplissage des trains en attirant plus de volumes et la

poursuite du développement d'un réseau international, tels sont les principaux objectifs de 2011.

## Moins de produits pour plus de qualité

IFB a mis en place un nouveau plan de transport, offrant un service plus qualitatif et une optimisation des coûts des moyens de traction, de sillons réservés et des activités de manœuvre. Une des conséquences concrètes, c'est l'introduction d'un système de shuttles pour les trafics intermodaux vers l'Italie. IFB propose désormais quotidiennement des liaisons shuttle directes entre les terminaux principaux en Belgique et dans le nord de l'Italie (Milan, Turin, Novara), avec Milan comme passerelle vers les destinations du sud de l'Italie. Le réseau vers le sud-ouest de l'Europe utilise depuis peu un hub à Francfort, ce qui a, comme résultat, de meilleurs temps de transit et une plus grande capacité de trains. Ce réseau est également relié aux terminaux à Zeebrugge, Anvers et Rotterdam.



IFB a conçu et appliqué un plan d'action radical pour augmenter sensiblement la qualité du service et la rentabilité de son organisation.

## TRAFIC DIFFUS TRANSFRONTALIER

En début d'année, en raison du blocage du Rhin suite notamment à un grave accident, des trains supplémentaires ont été mis en circulation de et vers Ottmarsheim. IFB a donc pu offrir aux clients de sa filiale H&S Container Line – active dans le transport fluvial sur le Rhin – une solution alternative par rail.

Outre la refonte et l'élargissement du système de production, un système de dispatching central a aussi été mis en place, où le client peut obtenir 24h/24 et 7j/7 de l'information sur la position et le tracé de ses acheminements. D'autres investissements ICT ont été consentis pour optimiser la communication entre les divisions elles-mêmes et avec le client. L'importance de la réorganisation interne et les changements opérationnels introduits font de 2011 une année cruciale pour IFB.

SNCB Logistics poursuit ses investissements dans le développement du trafic diffus, au niveau national et international. Le plan de transport a été optimisé pour réduire les coûts, sans pour autant nuire à l'offre et au service local.

Le trafic diffus que Xpedys commercialise dans le nord de la France, avec Monceau, Aulnoye et Tergnier comme plaques tournantes, se développe avec succès. Les clients apprécient cette alternative depuis que

l'opérateur ferroviaire français a décidé de réduire son activité dans le transport diffus.

La qualité du service est cruciale, c'est pourquoi SNCB Logistics a rejoint dès le départ l'alliance de production européenne Xrail. Celle-ci a fixé de nouveaux standards de qualité pour le transport diffus de marchandises réalisé en Europe par les 7 opérateurs ferroviaires qui en font partie. L'alliance a réussi à offrir une couverture européenne selon ses plans prévus.





Les inspecteurs  
de l'équipe qualité

## Equipe de contrôle qualité

La SNCB investit massivement dans du nouveau matériel roulant. Une équipe au sein de Central Support (la direction responsable des achats à la SNCB) contrôle la qualité de ce matériel. Inutile de dire que les membres de l'équipe disposent d'un bon bagage technique et de suffisamment d'expérience. En décembre 2010, le team a reçu, pour ses activités d'inspection, l'accréditation ISO 17020.

### Composants

Lors de la commande définitive du nouveau matériel, les inspecteurs du team effectuent une 'First article inspection', un premier contrôle donc. Pour cela, ils se rendent chez les fournisseurs d'un

certain nombre de composants importants. 'Nous contrôlons, entre autres, comment le fournisseur travaille, quels plans internes de qualité il utilise, etc. Et nous contrôlons naturellement l'article lui-même. Y a-t-il des remarques ? Tout

est-il correctement monté ?', explique le responsable qualité Olivier Lenchant. 'Nous collaborons pour cela avec nos collègues de SNCB Technics.'

**Tests**

L'équipe est également sur place lorsque le constructeur démarre la chaîne de production. 'Nous pouvons ainsi réagir très rapidement lors de problèmes éventuels', poursuit le collègue Ingmar

l'adhésion des caoutchoucs par rapport au métal des amortisseurs.

'Si les tests sont positifs, nous réalisons des parcours de test. Sur environ 1.000 km, nous simulons autant que possible les conditions d'utilisation commerciale.

**Les trains sont mis en service****lorsque tous les tests sont positifs**

De Wilde. Après quoi, débute vraiment l'assemblage du matériel roulant. Le constructeur s'efforce de livrer un produit de qualité, conforme au cahier de charges.

Avant le transfert du matériel, le team effectue encore une série de tests.

Certaines pièces sensibles peuvent être envoyées au labo en cas de doute. Dans ce cas, le labo vérifie, par exemple,

Nous exécutons, par exemple, des arrêts dans une série de gares, testant ainsi les portes, l'installation sonore, etc.' Si le matériel satisfait aux tests, il entre en service (après homologation) et débute la période de garantie de deux ans. 'Si durant cette période de garantie aucun problème digne d'être mentionné n'apparaît, le matériel entre définitivement en service après deux ans.



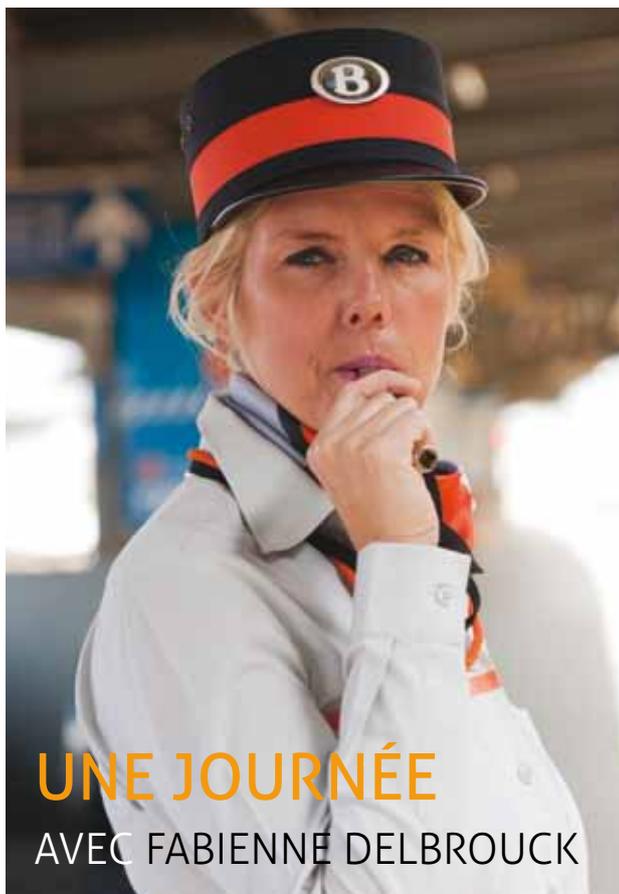
Le test des portes est un des points vérifiés par l'équipe de contrôle qualité.

**Qu'est-ce que l'accréditation ISO 17020 ?**

L'accréditation ISO 17020 va plus loin que la norme plus connue ISO 9001. Outre des exigences de qualité, l'accréditation impose également des normes pour la compétence technique du personnel. Elle est reconnue à un niveau international..

**Locomotive Type 18**

Le team effectue également les tests sur les nouvelles locomotives Type 18. Près de la frontière belge en Allemagne, elles font des parcours d'essai sur une piste de test longue de six kilomètres, du constructeur Siemens. Ingmar explique : 'Lors des parcours d'essais nous vérifions si par exemple les équipements de sécurité fonctionnent bien, ou si la locomotive roule sans faille lorsqu'elle est mise sous différentes tensions. Evidemment, nous ne conduisons pas nous-mêmes, c'est un instructeur expérimenté ou un conducteur du constructeur qui le fait.'



## UNE JOURNÉE AVEC FABIENNE DELBROUCK

# ACCOMPAGNATRICE DE TRAIN

### Fabienne Delbrouck

> 1968 Fabienne Delbrouck est née à Etterbeek (Bruxelles). > diplômée en Sciences Touristiques à Louvain-la-Neuve > 1990 hôtesse de l'air chez Sobelair > 4 ans en Australie à l'Office du Tourisme de Sydney > 2009 accompagnatrice de train dépôt Bruxelles-Midi



### 12:20 Ajustement de la poinçonneuse

Fabienne règle manuellement sa poinçonneuse avec la date du jour, son numéro d'identification et le premier train de son service, en vue de la vérification des titres de transport à bord du train.



### 14:05 Contrôle des billets

Fabienne parcourt le train pour vérifier les titres de transport des passagers et les poinçonner. A chaque arrêt du train, elle descend du train, et une fois que tous les clients sont montés à bord (ou descendus du train), elle siffle pour annoncer la fermeture des portes et remonte à bord de son train.



### 15:03 Information aux voyageurs

Fabienne annonce l'arrivée du train à Anvers-Central, gare terminus. Au départ du train, elle a déjà annoncé les différents arrêts prévus par ce train.

# 33

> UNE JOURNÉE AVEC



## 12:10 Prise de service

Fabienne arrive au dépôt de Bruxelles-Midi, salue ses collègues, prend connaissance de sa fiche de service, relève son courrier et synchronise son appareil Ibis. Elle a en effet un peu d'avance sur le début de son service officiel prévu à 12h30.



## 12:50 Vérification du train

Fabienne prend son service sur un train de la relation Bruxelles - Anvers-Central. Après avoir vérifié qu'il n'y a plus personne à bord, elle part avec le train à vide sur le faisceau de voies (pour désencombrer les voies de la gare) en vue de le 'préparer' (il s'agit de vérifications diverses comme le bon fonctionnement des feux, etc.). Cette opération se déroulant en dehors de la gare, la sécurité impose le port du gilet jaune.



## 13:43 Enclenchement du signal de départ

Le départ du train est annoncé en gare. Fabienne commande la fermeture des portes grâce à l'IOT (Information Opération Terminée) pour le départ vers Anvers-Central. Elle a 10 secondes pour remonter dans le train.



## 15:15 Rédaction de la fiche de freinage

Un fois arrivé en gare d'Anvers-Central, le train est accouplé avec un autre train pour le retour. Fabienne doit, pour des questions de sécurité, estimer la vitesse de freinage de ce nouveau train composé et remet une 'fiche de freinage' au conducteur.

## 20:20 Remise de la fiche de service

Le train repart vers Bruxelles et Fabienne reprend chaque étape (fermeture des portes, annonces micros, vérification des titres de transport, ...) entre Anvers-Central et Bruxelles-Midi. Le train arrive à Bruxelles-Midi à 16h39. Fabienne assurera encore deux trajets entre Bruxelles et Anvers avant de terminer son service à 20h20 en remettant sa fiche de service dans la boîte aux lettres du dépôt.



# 34

> UN JOUR À LA SNCB

Avril 1869

## Les trains d'ouvriers et la naissance des navetteurs

En 1869, le gouvernement décida d'introduire des trains destinés à transporter des ouvriers. Pour monter à bord de ces trains, les ouvriers achetaient des billets très bons marchés subsidiés par le gouvernement. C'était du jamais vu ! Fin du 19e siècle, le concept révolutionnaire 'Pour le bien de la nation', étonna les réformateurs et les dirigeants politiques du monde entier.

En réalité ce concept reflétait les préoccupations sociales de l'époque. En effet, les autorités de l'époque craignaient un exode rural et un appauvrissement de la classe ouvrière dans les villes. Les trains d'ouvriers devaient donc freiner l'accroissement

explosif des villes et stopper les maladies et les épidémies qui ravageaient les cités. En plus de la morale incertaine et du caractère dissolu des villes, la police présentait la campagne comme étant saine et idéale où l'ouvrier pouvait profiter pleinement des soirées en famille tout en étant préservé de la décadence morale.

Outre le volet social, les raisons économiques étaient également fondamentales : l'acheminement du train vers les bassins industriels et miniers apportait la main d'œuvre nécessaire pour faire tourner les industries.

Le concept rencontra un vif succès. Entre 1870 et 1890, la croissance fut modeste mais après cette période, le nombre de navetteurs connut une montée vertigineuse. L'objectif du gouvernement fut pleinement atteint : les personnes restaient dans les campagnes. Ce modèle a profondément structuré la société belge, avec une grande dispersion de l'habitat couplé à une grande proximité de la population. Depuis lors, notre pays est devenu un pays de navetteurs : nous sommes, avec le Portugal et le Danemark, le pays européen qui compte le plus de navetteurs (Flash Eurobaromètre nr. 326, juin 2011)



Le confort des premiers trains d'ouvriers était sommaire. Les temps de parcours étaient souvent très longs, entre 4 et 5 heures par jour (photo kadoc Louvain).



Des mineurs flamands prennent le train pour aller travailler dans les mines en Wallonie (photo kadoc Louvain).

# 35

> MON TRAIN À MOI

Si la SNCB était une ville ?

Venise

Un animal ?

un lion

Un film ?

Orient Express

Une couleur ?

toutes celles de la lagune

Un personnage célèbre ?

Marco Polo

**Rosette  
Van Rossem-  
Gibson**

A l'aube d'une deuxième carrière - en tant que retraitée - Rosette met à profit les riches expériences d'un parcours professionnel dédié à la communication et aux médias. Après une vingtaine d'années en agence de publicité et une autre vingtaine dans les médias, au sein du groupe Rossel et de Sanoma Magazines Belgium, elle met aujourd'hui son expérience et son énergie au service de la lutte contre le cancer du sein en tant que responsable du projet Pink Ribbon Magazine. Distribué gratuitement et édité pour encourager la prévention, mais également pour informer et soutenir les femmes atteintes du cancer du sein, Pink Ribbon Magazine traite de tous les aspects de la maladie, sans tabous, mais dans un esprit positif et volontariste. Fascinée par les beautés de l'Italie, et en particulier par Venise, c'est par ce prisme qu'elle porte son regard sur la SNCB.

# ÉVADEZ-VOUS EN TRAIN



DÉCOUVREZ TOUTES NOS FORMULES DE VOYAGE SUR [SNCB.BE](https://www.sncb.be)

Destination mieux



Mobility