

time to **®**

TRAVAIL D'EXPERT
Le relooking de cityrail

FRET
Equilibre financier à l'horizon

2007: L'ANNÉE
DE LA QUALITÉ

01 > avril 2007

Aachen Aéroport Charles de Gaulle Agde Aime-la-Plagne Aix-en-Provence
Albertville Amersfoort Amsterdam Angers Angoulême Antibes Arnhem
Ashford Auray Avignon Bardonecchia Bayonne Bern
Béziers Biarritz Bordeaux Bourg-St-Maurice Breda Brest Cannes
Chambéry Dax Den Haag Dijon Dordrecht Eindhoven Frankfurt
Futuroscope Genève Grenoble Groningen Haarlem Haute-Picardie
Hendaye Köln Landry La Rochelle Lausanne Laval Le Creusot
Vos billets vers toutes ces destinations en quelques clics sur www.sncb.be
Leiden Le Mans Les Arcs-Draguignan Lille London Lorient
 Lourdes Luxembourg Lyon Maastricht Mâcon Marne-la-Vallée
Marseille Massy Milano Montpellier Moutiers Nantes Narbonne
Neuchâtel Nice Nijmegen Nîmes Novara Oulx Paris
Pau Perpignan Poitiers Quimper Rennes Rotterdam Roosendaal
Schiphol Sète 's Hertogenbosch St-Pierre-des-Corps St-Raphaël Tilburg
Torino Toulon Toulouse Utrecht Valence Vercelli Zürich Zwolle

Votre voyage? C'est avec Thalys, Eurostar, TGV Bruxelles-France, TGV, ICE,...
Vos billets? C'est sur www.sncb.be, rubrique 'voyager en Europe'!



LE TEMPS NOUS ÉGARE. LE TEMPS NOUS ÉTREINT.

LE TEMPS NOUS EST GARE. LE TEMPS NOUS EST TRAIN.

JACQUES PRÉVERT



Chère lectrice, cher lecteur,

“Time to B”, lisez *le temps d’être*. Oui, mais d’être quoi ? Une entreprise qui existe depuis 150 ans se doit d’apporter une réponse satisfaisante à cette question. Avec ce magazine Time to B, la SNCB veut donc montrer ce que nous faisons, ce qui nous porte, les personnes qui agissent derrière le logo « B ».

Il n’est pas toujours simple de se faire une vision claire d’une société aussi complexe et technique que la nôtre. La SNCB est une très grande entreprise : troisième employeur du pays, elle est présente sur tout le territoire. Chaque jour, 3500 trains voyageurs et 1000 trains marchandises sillonnent le réseau. Et en 2006 elle a assuré le transport de 200 millions de voyageurs et 60 millions de tonnes de marchandises.

Une telle entreprise fait beaucoup parler d’elle, que ce soit dans les médias, à la maison, sur le lieu travail, au bureau ou encore au bistrot... Et souvent, on relate les moins bonnes expériences, ce qui est typiquement humain ! Avec Time to B, la SNCB veut participer à la conversation, ouvrir le dialogue.

C’est à dessein que Time to B met résolument l’accent sur la notion de “temps”. Beaucoup de ce que fait une société de chemin de fer tourne autour du temps, qui revêt une dimension omniprésente à l’époque où nous vivons : c’est le temps du succès pour la SNCB, puisque de plus en plus de gens optent pour le train, et donc pour la mobilité durable, la sécurité et le confort.

Le temps, c’est aussi ce que nous offrons à nos clients. Peut-être lisez-vous ce magazine dans le train, sur le chemin du travail, ou à l’occasion d’une belle excursion. Où que vous soyez, je vous invite à prendre le temps de découvrir l’univers du train, au sein duquel 19 000 collaborateurs garantissent avec dévouement et passion votre mobilité. Cet univers fascine des milliers d’autres personnes, et en tant qu’administrateur délégué de la SNCB, je peux vous l’assurer : le train passionne et passionnera encore longtemps.

Je vous souhaite un intéressant et agréable voyage.

Marc Descheemaeker
Administrateur délégué de la SNCB

04

> SOMMAIRE

> Engagement

- 06 > **REGARDS** Tim Dirven
- 10 > **HORIZON** 2007, année de qualité
- 12 > **RESPONSABILITÉ** Lire, c'est voyager



> Action

- 14 > **INFOS EXPRESS**
- 17 > **DOSSIER** Amélioration des horaires
- 20 > **NATIONAL - INTERNATIONAL**
- 22 > **FRET** Equilibre à l'horizon



> En coulisse

- 26 > **TRAVAIL D'EXPERT** Relooker CityRail
- 28 > **UNE JOURNÉE AVEC** Trainmanager P. Holbrecht
- 30 > **UN JOUR À LA SNCB** 23 juillet 1926
- 31 > **MON TRAIN À MOI** Bruno Coppens



OURS ET CRÉDITS - Concept: SNCB/  **EURO RSCG C&O - Textes:** Loubna Ben El Ghali, Jochem Goovaerts, Fabienne Mahieu, Alain-Pierre Meeus, Hugo Stevens, Bruno Van Calster, Ann Woygnet - **Photo's:** Leo Goossenaerts, Martial Host, Denis Moinil - **Mise en page:** Kathleen Van Vaerenbergh - **Rédaction en chef:** Bruno Van Calster - **Avec la collaboration de** Marc Descheemaeker, André Coquelet, Albert Counet, Luc Spriet, Philippe Holbrecht, Greta Verbeurg - **Remerciements à** Tim Dirven, Anna Garcia, Rune Buerman et Bruno Coppens. Editeur responsable: Philippe Rigaux, Avenue de la porte de Hal 40, 1060 Bruxelles

10
L'ÉCONOMIE

2007: L'ANNÉE DE LA QUALITÉ

Un homme d'affaires assis dans un fauteuil, regardant vers la droite.

Le monde s'apprête à entrer dans l'ère de la qualité. Les entreprises se disputent le titre de la plus grande entreprise au monde, et les consommateurs exigent de plus en plus de qualité. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences risquent de disparaître.

Les entreprises qui réussissent à répondre à ces exigences sont celles qui investissent dans la qualité. Elles comprennent que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences sont celles qui ne comprennent pas l'importance de la qualité. Elles ne comprennent pas que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

19
L'ÉCONOMIE

Lira, c'est voyager

Une main tenant un éventail de billets de banque.

Le monde s'apprête à entrer dans l'ère de la qualité. Les entreprises se disputent le titre de la plus grande entreprise au monde, et les consommateurs exigent de plus en plus de qualité. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences risquent de disparaître.

Les entreprises qui réussissent à répondre à ces exigences sont celles qui investissent dans la qualité. Elles comprennent que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences sont celles qui ne comprennent pas l'importance de la qualité. Elles ne comprennent pas que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

20
L'ÉCONOMIE

LA CARTE DE RÉDUCTION FAMILIALE MEMBRÉSSES BY AGE 2007

Un homme d'affaires assis dans un fauteuil, regardant vers la droite.

Le monde s'apprête à entrer dans l'ère de la qualité. Les entreprises se disputent le titre de la plus grande entreprise au monde, et les consommateurs exigent de plus en plus de qualité. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences risquent de disparaître.

Les entreprises qui réussissent à répondre à ces exigences sont celles qui investissent dans la qualité. Elles comprennent que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences sont celles qui ne comprennent pas l'importance de la qualité. Elles ne comprennent pas que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

21
L'ÉCONOMIE

B-CARGO

ÉQUILIBRE FINANCIER À L'HORIZON

Un homme d'affaires assis dans un fauteuil, regardant vers la droite.

Le monde s'apprête à entrer dans l'ère de la qualité. Les entreprises se disputent le titre de la plus grande entreprise au monde, et les consommateurs exigent de plus en plus de qualité. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences risquent de disparaître.

Les entreprises qui réussissent à répondre à ces exigences sont celles qui investissent dans la qualité. Elles comprennent que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences sont celles qui ne comprennent pas l'importance de la qualité. Elles ne comprennent pas que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

22
L'ÉCONOMIE

UNE JOURNÉE

Un homme d'affaires assis dans un fauteuil, regardant vers la droite.

Le monde s'apprête à entrer dans l'ère de la qualité. Les entreprises se disputent le titre de la plus grande entreprise au monde, et les consommateurs exigent de plus en plus de qualité. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences risquent de disparaître.

Les entreprises qui réussissent à répondre à ces exigences sont celles qui investissent dans la qualité. Elles comprennent que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences sont celles qui ne comprennent pas l'importance de la qualité. Elles ne comprennent pas que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

30
L'ÉCONOMIE

30

Un homme d'affaires assis dans un fauteuil, regardant vers la droite.

Le monde s'apprête à entrer dans l'ère de la qualité. Les entreprises se disputent le titre de la plus grande entreprise au monde, et les consommateurs exigent de plus en plus de qualité. Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences risquent de disparaître.

Les entreprises qui réussissent à répondre à ces exigences sont celles qui investissent dans la qualité. Elles comprennent que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

Les entreprises qui ne parviennent pas à répondre à ces exigences sont celles qui ne comprennent pas l'importance de la qualité. Elles ne comprennent pas que la qualité est un investissement à long terme, et qu'elle est essentielle à la réussite de leur entreprise.

06

> REGARDS

LE TRAIN A TRAVERS LES CONTINENTS

Le train, c'est toute une tranche de vie qui passe. Le temps d'un regard, nous sommes confrontés à une multitude d'émotions, d'histoires personnelles, d'échos du passé, de quotidiens d'ailleurs. A travers le train, le photographe Tim Dirven nous emmène dans d'autres sociétés et nous relate des histoires insoupçonnées. Ses photos font du spectateur un voyageur.

Tim Dirven

Né en 1968, Tim Dirven a étudié la photographie à l'Ecole Supérieure des Arts de Saint-Luc, à Bruxelles, puis à l'institut FAMU de Prague. Il a rejoint le journal De Morgen en 1996 et est membre de l'agence londonienne Panos Pictures depuis 2000. En 2006, le Musée de la Photo d'Anvers a exposé ses oeuvres et édité le livre "Yesterday's people".

BANGLADESH, JANVIER 2005

Le train Mymensingh-Dhaka étant plus que complet, les Bengalis doivent prendre place sur le toit. Les vendeurs de petits snacks font de bonnes affaires.







CI-DESSUS

ROUMANIE, AOÛT 2006

Au cœur des Carpates, un garde forestier voyage à bord du train à vapeur sylvicole.

ARMÉNIE, AOÛT 2004

En été, un train vétuste relie chaque jour Yerevan et le lac Sevan, sur les rives duquel des touristes d'un jour fument la capitale pour profiter du soleil. Le conducteur et son fils vérifient qu'ils peuvent partir en sécurité.

BELGIQUE, LIÈGE, JANVIER 2003

C'est par le rail que l'usine d'acier de Cockerill Sambre est approvisionnée en charbon.

CI-CONTRE

CHINE, FÉVRIER 2006 – TRAIN CHENDU – URUMQI

Après avoir passé le Nouvel An chinois en famille, des millions de paysans prennent le train vers les grandes villes industrielles, pour chercher du travail. Les trajets sont souvent longs, et les wagons toujours bondés, mais les familles essaient de dormir.





10
> HORIZON

2007: L'ANNÉE

Un nouveau contexte européen, une entreprise moins administrative et plus commerciale, des finances saines, une priorité donnée à la qualité du service... Autant de défis que le management de la SNCB relève avec détermination. Explications avec le "grand patron", Marc Descheemaecker.

Marc Descheemaecker est originaire de Mortsels. C'est en 2002 qu'il a quitté la société de nettoyage ISS pour un poste de directeur dans l'entreprise publique de la SNCB. A la demande de Karel Vinck, alors dirigeant de la SNCB, il a entrepris l'assainissement de B-Cargo, la division fret de l'entreprise. Après la restructuration du 1er janvier 2005, il est devenu l'Administrateur délégué de la SNCB.



DE LA QUALITÉ

Au cours des derniers mois, la SNCB a connu des jours difficiles, car les horaires de quelques lignes ont suscité de fortes critiques. Comment comptez-vous corriger le tir ?

Marc Descheemaecker : « L'adaptation des horaires est chaque fois un véritable puzzle, et l'offre a dû être adaptée pour un bon quart des voyageurs. Depuis le fameux plan IC/IR de 1998, les modifications n'ont jamais été aussi importantes que cette fois-ci. Nous avons analysé méticuleusement les critiques, ce qui nous a permis de corriger les problèmes de manière très ciblée. C'est ainsi que la nouvelle SNCB doit agir, selon moi : en tant que société commerciale, elle doit écouter ses clients et leur offrir la qualité que ceux-ci sont en droit d'attendre. »

Vous venez du secteur privé : quel choc culturel avez-vous ressenti à votre arrivée et quelles différences percevez-vous encore aujourd'hui ?

MD : « J'ai vite essayé de convaincre tout le monde – d'abord à la division fret B-Cargo, puis au sein de la "grande" SNCB –, que la société ne pourrait pas survivre sans passer d'une approche administrative et technique à une attitude résolument tournée vers le client. Ce n'était pas évident pour bon nombre de collaborateurs : la SNCB est marquée par une longue tradition de hiérarchie dans le travail, et son organisation est presque militaire. Même si cela présentait certains avantages, nous avons constaté avec le management – déjà du temps de Karel Vinck – qu'il fallait évoluer. Il a fallu du temps pour persuader tout le monde, mais aujourd'hui, nous constatons une attitude de plus en plus commerciale à tous les niveaux. Une autre différence importante tient au rôle des syndicats. Pour eux aussi, un vent nouveau souffle – notamment avec le processus de libéralisation –, mais la collaboration avec ces organisations représentatives se passe très bien, comme en témoigne le nombre de dossiers difficiles que nous avons pu mener à bon terme. Les responsables des syndicats sont très attachés à l'esprit cheminot. »

En 2006, la SNCB a passé pour la première fois le cap des 200 millions de voyageurs, dont 188 millions en trafic intérieur. Ces chiffres permettent-ils d'offrir un service de qualité à sa clientèle ?

MD : « La SNCB accueille chaque année un nombre croissant de clients. C'est bien entendu positif, et la saturation du réseau routier est notre meilleur allié. Entre 2000 et 2007, nous avons attiré plus de 50 millions de clients supplémentaires, soit une progression qui dépasse les objectifs fixés par le gouver-

nement. Comme nous tenons à transporter tous ces clients le plus confortablement possible, nous investissons dans du matériel moderne. Les trains à deux niveaux, par exemple, sont très appréciés ; ils sont surtout utilisés en heures de pointe. Sur ces tranches horaires, nous ne parvenons malheureusement pas encore à offrir une place assise à chaque voyageur : nous sommes parfois victimes de notre succès... Ceci dit, les clients peuvent aussi opter pour un train qui part quelques minutes avant ou après, ou qui parcourt un trajet plus long. Il est fréquent, également, qu'un train ne soit bondé qu'en son milieu. Le problème est que certains voyageurs ont des habitudes qu'il n'est pas facile de changer : prendre un train et pas un autre, une voiture et pas une autre... »

En tout cas, notre grand défi, aujourd'hui, c'est la qualité : ponctualité, propreté et confort sont nos mots d'ordre. Je suis persuadé qu'en 2007, la SNCB saura relever ce défi : nous possédons un matériel moderne et confortable, et nous avons des accompagnateurs de train dont le leitmotiv est – plus que jamais – le service à la clientèle. Quant à notre division fret, elle fonctionne le plus possible en "sur mesure" avec les clients ; en 2006, ses efforts se sont traduits par une croissance de 15% de son chiffre d'affaires. Sans qualité de service, la SNCB ne progresserait pas comme elle le fait actuellement. Certes, de plus en plus d'employeurs remboursent partiellement ou totalement la carte train de leurs employés, mais cela ne suffit pas à expliquer que nous attirions chaque année 20 000 clients de plus par jour. »

Ces dernières années, la direction de la SNCB n'a-t-elle pas été accusée de ne se focaliser que sur les résultats financiers ?

MD : « Nos résultats sont positifs depuis plusieurs années déjà, et année après année, je constate avec plaisir qu'ils vont au-delà des espérances. Notre chiffre d'affaires de 2006 dépasse les 2 milliards d'euros, et notre couverture des frais s'élève pratiquement à 60% en moyens propres. Ces résultats sont positifs pour la SNCB, mais aussi, plus largement, pour la Belgique et son économie : nous employons 19 000 personnes et nous transportons chaque jour 300.000 voyageurs, dont la plupart vers leur lieu de travail, le tout dans un contexte financier difficile. Toutes les divisions de la SNCB travaillent à leur assainissement afin de poser les bases d'un opérateur puissant au niveau européen. Les critiques auxquelles vous faites allusion sont donc pertinentes dans ce sens : notre objectif économique prioritaire est bien d'atteindre l'équilibre en 2008, mais nous ne comptons pas y parvenir en perdant de vue notre rôle social en tant qu'entreprise. »



Lire, c'est voyager

L'association entre la lecture et le voyage – au sens propre et au figuré – est si évidente que nous ne pouvons que solliciter un partenariat avec la SNCB.

Le hasard a voulu que je sois une habituée du train au quotidien, qui reste, pour moi, un moment de plaisir associé le plus souvent aux instants volés au tourbillon de l'organisation pour lire !

La Foire du Livre est toujours un point de ralliement passionnant pour les amoureux du livre. Auteurs, illustrateurs, éditeurs et tous les autres acteurs de la chaîne du livre se rencontrent et rencontrent les lecteurs. Tous les secteurs de l'édition sont au rendez-vous : de la littérature à l'édition scientifique, du guide pratique à la BD en passant par l'édition scolaire ou de jeunesse... Les éditeurs contribuent pour 50 % au budget de l'opération, mais pour donner de l'ampleur à son contenu et lui permettre de toucher le plus large public, nous sollicitons également les pouvoirs publics et les entreprises privées, chaque partenaire devant nous apporter une réelle plus-value, en résonance avec le monde du livre.

L'idée initiale était de sortir la Foire du Livre de son contexte et de la faire vivre simultanément à plusieurs endroits. La SNCB a ainsi offert à onze écrivains très motivés l'occasion d'occuper nos esprits le temps d'un voyage : c'est « Compartiment Auteurs », un recueil de textes inédits écrits exclusivement pour la SNCB, qui offre l'ouvrage aux navetteurs.

Ana Garcia
Commissaire Générale de la Foire du Livre de Bruxelles



★ L'homme qui veut s'instruire doit lire d'abord, et puis voyager pour rectifier ce qu'il a appris. **Giacomo Girolamo Casanova 1725-1798** ★ On aime toujours un peu à sortir de soi, à voyager, quand on lit. **Marcel Proust 1871-1922** ★ On entre dans un livre comme dans un wagon, avec des coups d'œil en arrière, des hésitations, l'ennui de changer de lieu et d'idée. Quel sera le voyage ? Que sera le livre ? **Jules Renard 1864-1910** ★ Le monde est un livre et ceux qui ne voyagent pas n'en lisent qu'une page. **Saint-Augustin 354-430** ★

13

> RESPONSABILITÉ



Les pralines solidaires de Fair Trains

Avant Noël 2006, les équipes de l'ONG Oxfam Solidarité ont vendu dans les trains la SNCB quelque 13 000 boîtes de pralines – issues du commerce équitable, bien entendu – ce qui a rapporté près de 100 000 euros destinés à soutenir des projets de solidarité dans le monde entier. Afin d'éveiller l'appétit des clients, la SNCB avait donné le coup d'envoi de cette opération, baptisée Fair Trains, en distribuant 75 000 pralines gratuites à l'heure de pointe matinale.



Enfants disparus : la SNCB se mobilise

Sillonant toute la Belgique, la SNCB dispose d'une infrastructure qui se prête à la mise en place d'une chaîne efficace pour aider à retrouver les enfants dont la disparition est signalée.

C'est pourquoi l'entreprise apporte une aide logistique à Child Focus (le Centre Européen pour Enfants Disparus et Sexuellement Exploités). A chaque disparition, l'imprimerie centrale de la SNCB imprime les affiches des enfants et les diffuse sur tout son réseau. Les accompagnateurs de train portent sur eux les photos des enfants disparus, et lors des enquêtes, des billets de train sont fournis gratuitement aux enquêteurs et aux familles.

14

> INFOS EXPRESS

LADIES' DAY : LE JOUR OÙ SNCB SE CONJUGUE AU FÉMININ

En novembre 2006, la SNCB a organisé son deuxième Ladies' Day. Mise en place à l'initiative d'Edmée De Groeve, Présidente du Conseil d'Administration, l'opération a pour objectif d'améliorer la situation des femmes dans l'entreprise. Au cours de cette journée consacrée aux femmes, celles-ci ont évoqué leur carrière et leurs ambitions. Progresser en tant que femme est tout à fait possible, mais à condition que les entreprises veuillent bien tenir compte de souhaits spécifiques. A titre d'exemple, une partie des participantes a plaidé en faveur de l'installation d'une crèche pour le personnel. Historiquement, les chemins de fer belges ont toujours été une affaire d'hommes. En 1989, les femmes ne représentaient que 3% des effectifs de la SNCB. Ce pourcentage augmente (il est actuellement de 8,5%, SNCB-Holding et Infrabel compris) mais il est encore loin de refléter la composition de la population belge. Plaidant donc en faveur d'une plus



**Les valeurs et qualités typiquement féminines
peuvent apporter beaucoup à la SNCB.**

grande représentation des femmes au sein de la SNCB – comme dans toute entreprise moderne et dynamique – Edmée De Groeve rappelle que “les valeurs et qualités typiquement féminines peuvent apporter beaucoup à la SNCB. Lors de recrutements, nous devons nous assurer que ces qualités reçoivent la même attention que les compétences traditionnellement prêtées aux hommes.”



INSOLITES OBJETS TROUVÉS

L'an passé, 41 479 objets ont été oubliés dans les voitures par les voyageurs de la SNCB. Et si les parapluies et autres valises font naturellement partie des grands classiques, le personnel de train a aussi trouvé des objets beaucoup plus inhabituels : un fauteuil roulant, une jambe artificielle, une prothèse dentaire, un appareil auditif, une jante de voiture, un défibrillateur, une poupe gonflable, un vibromasseur, des vélos, ou encore toute une variété d'instruments de musique (violon, trompette, cor de chasse, tam-tam).

18 000 amateurs de cyclo-cross ont choisi le train

Près du tiers des 60 000 fans de Cyclo-Cross qui s'étaient donné rendez-vous à Hooglede-Gits les 27 et 28 janvier pour le Championnat du monde de la discipline ont opté pour les trains spéciaux prévu à l'occasion par la SNCB. Un franc succès ! Grâce à un point d'arrêt spécialement prévu, pour la circonstance les voyageurs descendaient à proximité du parcours, au cœur de l'action... sans affronter les files aux caisses ni les embouteillages. Ce qui a permis au fans d'encourager Erwin Verveccken tout au long de son parcours de champion du monde.



VoKa et la SNCB veulent promouvoir ensemble le transport par rail

En novembre 2006, l'organisme de coordination des entreprises flamandes VoKa a signé avec la SNCB un accord de partenariat visant à donner un coup de pouce au transport de marchandises par rail. Philippe Muyters, président de Voka, souhaite convaincre autant que possible les entreprises d'envisager l'option ferroviaire. De son côté, Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB, s'engage à offrir aux acteurs économiques un moyen de transport respectueux de l'environnement, à un prix correspondant aux attentes du marché.



60 LOCOMOTIVES COMMANDÉES À SIEMENS

Entre janvier 2009 et juin 2010, le constructeur allemand livrera à la SNCB 60 locomotives électriques de type « Europrinter ES60U3 ». Le coût unitaire étant de 3,52 millions d'euros, l'investissement total se monte à 211 millions d'euros. Le contrat prévoit une option pour 60 locomotives supplémentaires.

VENTES PAR INTERNET : + 126 % EN 2006

En 2006, la SNCB a vendu 230 575 billets sur le web. Une croissance spectaculaire, puisque l'année précédente, seuls 100 500 billets avaient été vendus par la voie électronique. Le site Internet de la SNCB a clairement le vent en poupe... Et cet engouement est parti pour s'accroître, car de nouvelles possibilités seront prochainement ouvertes aux clients internautes. Ainsi, ceux-ci pourront bientôt régler également par Bancontact. A terme, l'objectif est de permettre l'achat en ligne de la plupart des produits proposés par la SNCB.



L'amélioration





n des horaires

Contraintes techniques, enjeux économiques et sociaux : l'amélioration des horaires est l'un des grands défis que doit actuellement relever la SNCB.

Chacun des 3 500 trains qui parcourent quotidiennement le réseau ferroviaire belge mobilise une portion de ligne qui n'est pas disponible pour les autres convois. Tout départ ou toute heure d'arrivée doit donc tenir compte des mouvements des autres trains : c'est le grand défi de l'immense puzzle connu de tout le monde sous le terme d'horaires.

L'établissement des horaires de la SNCB est le travail des routemanagers. Chacun d'entre eux est responsable d'une partie du réseau : il en détermine les heures de départ et d'arrivée des trains et se porte garant du niveau de qualité en veillant à ce que ce qui est prévu sur papier fonctionne sur le terrain.

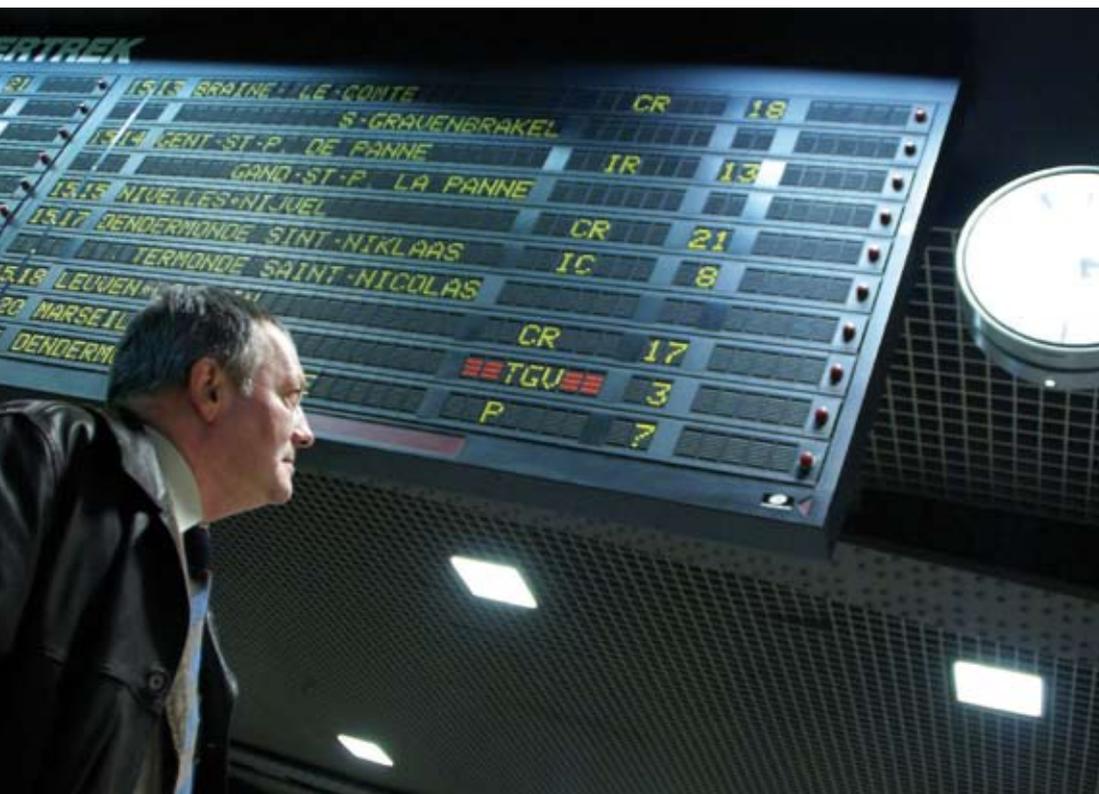
Lorsqu'un routemanager développe une nouvelle proposition, c'est généralement sur la base du service existant. La SNCB change ses horaires deux fois par an, en juin et en décembre. En juin, l'horaire

d'été prévoit des trains supplémentaires vers la côte et d'autres destinations touristiques. Les petits changements qui interviennent en hiver sont surtout dus à l'intégration du service international dans le système : les liaisons transfrontalières sont toujours déterminées le deuxième dimanche de décembre, ce qui implique d'adapter le transport des voyageurs en service intérieur.

Calcul complexe

En 10 ans, les horaires de la SNCB auront été entièrement revus. La mobilité se développe, et le mode de déplacement des clients est en constante évolution : l'offre doit donc suivre. L'établissement d'un horaire peut alors devenir un calcul complexe, la priorité de la SNCB étant de garantir la meilleure qualité possible au client.

En matière d'horaires, la notion de "qualité" implique d'abord une offre attractive



LE ROUTEMANAGER LUC SPRIET VEILLE À LA QUALITÉ DES HORAIRES DE LA SNCB, UNE MISSION PROUSTIENNE À LA RECHERCHE DU TEMPS (PAS TOUJOURS PERDU!)

et pratique: assez de trains au bon moment, un choix entre trains IC, IR et omnibus, le plus possible de trains directs (les correspondances sont moins confortables et demandent souvent plus de temps), et surtout, une bonne fréquence des trains. Si quatre trains assurent la liaison entre deux lignes, un train tous les quarts d'heure est une configuration idéale: le client qui a raté un départ ne doit pas attendre bien longtemps.

Mais d'autres facteurs jouent un rôle dans l'approche de ce "puzzle".

Les routemanagers doivent tenir compte des modifications ou élargissements des infrastructures ferroviaires. Fin 2006, la

"courbe de Louvain" a été inaugurée, la ligne Louvain/Bruxelles a été dédoublée et les viaducs de Bruxelles-Midi et Schaerbeek ont été mis en service. La ligne Virton – Luxembourg a été réouverte). Puis il leur faut aussi s'adapter aux nouvelles liaisons (Maastricht – Liège – Bruxelles) et aux nouveaux points d'arrêt (Evergem, près de Gand). Ils doivent éga-

lement composer avec l'entretien des infrastructures, qui implique souvent de mettre une ou plusieurs ligne(s) hors service, ainsi qu'avec les requêtes des élus politiques. Les bourgmestres et les parlementaires demandent traditionnellement quelques adaptations apportant un meilleur service à leurs administrés. Le type de train, enfin, a son importance. Pour la mise en service des nouvelles voitures à deux niveaux, les routemanagers doivent tenir compte de l'allongement des délais d'embarquement et de débarquement, ainsi que des temps d'accélération et de freinage plus longs liés à l'augmentation de masse.

Le goulot de la jonction Nord-Midi

La centralisation à Bruxelles des administrations et des entreprises, impose à un grand nombre d'employés de faire la navette vers la capitale. Le réseau ferroviaire est par conséquent organisé autour de Bruxelles, avec comme passage central obligé la Jonction Nord-Midi. Presque deux tiers des trains circulant en Belgique transitent par ce tunnel, qui constitue une sorte de goulot comprenant six voies à capacité limitée.

Un projet de voies souterraines reliant les gares de Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord avait déjà été évoqué avant la 1^{ère} Guerre Mondiale. La SNCB avait alors demandé de percer douze voies parallèles, mais le gouvernement n'avait pas voulu soutenir financièrement ce projet. En 1952, lorsque les travaux ont été achevés, Bruxelles était la première capitale européenne à posséder une

En juin, l'horaire d'été prévoit des trains supplémentaires vers la Côte et d'autres destinations touristiques.

2 questions à Luc Spriet, routemanager, chef de division adjoint du trafic intérieur des voyageurs. Pourquoi l'introduction des nouveaux horaires a-t-elle posé problème? Il était prévu que la ligne Bruxelles-Midi/Gand passerait de 2 à 4 voies, mais le permis de bâtir n'a pas été délivré à temps. Or il était trop tard pour changer le nouveau plan. Ceci a surtout eu des conséquences pour Gand, où certaines correspondances ne sont plus assurées. Il faut aussi rappeler le fameux incendie dans une station d'alimentation électrique de Bruxelles-Midi, dont les conséquences se font sentir dans presque tout le pays... **La SNCB peut-elle limiter les dégâts ?** Rien ne change fondamentalement pour presque 75 % de nos 300 000 clients aux heures de pointe. 5 000 clients pâtissent des problèmes de correspondances, mais nous n'avons pas de solutions immédiates à leur proposer sans mettre d'autres voyageurs dans l'embarras ...

Infrabel occupe donc une position-clé dans l'établissement des horaires, qui peuvent être impactés par ces interventions sur le réseau

liaison directe entre deux grandes gares. Mais la capacité restreinte de la Jonction Nord-Midi a vite limité les marges de manœuvres des horaires. Or techniquement, financièrement et urbanistiquement, l'élargissement du tunnel est irréalisable.

En théorie, celui-ci peut "digérer" 120 trains par heure, mais l'expérience du plan IC-IR '98 a démontré qu'en pratique, un débit de 90 trains par heure est le maximum. Les gares de Bruxelles-Congrès et de Bruxelles-Chapelle sont également desservies par la Jonction, ce qui complique les choses. Enfin, une marge de sécurité supplémentaire s'avère nécessaire pour le Thalys, qui ne s'arrête pas à Bruxelles-Central.

Infrabel, un acteur-clé

Depuis la scission de l'ancienne SNCB en trois sociétés distinctes (SNCB, Infrabel et SNCB-Holding), le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel sollicite un temps de contrôle à partir du deuxième samedi du mois d'avril. Infrabel a alors jusqu'en juillet pour visiter les installations, après quoi la société doit faire part de ses remarques et signaler les grands travaux et autres opérations d'entretien à prévoir. Infrabel occupe donc une position-clé dans l'établissement des horaires, qui peuvent être impactés par ces interventions sur le réseau.

Les horaires ayant suivi d'importantes adaptations en 1998, il semblait prématuré d'entreprendre un nouveau grand changement, mais plusieurs arguments



LES AFFICHES JAUNES EN GARE SONT LE RÉSUMÉ D'UN IMMENSE TRAVAIL.

jouaient en faveur d'un renouvellement. Le début de l'année 2007 ayant été marqué par une certaine insatisfaction au sujet des nouveaux horaires, qui ont donné lieu à un nombre important de plaintes, la SNCB a répondu rapidement en proposant des solutions concrètes.

20

> NATIONAL



Les patriotes voyagent gratuitement

Jusqu'en janvier 2007, près de 40 cartes différentes donnaient droit à des réductions de 50 à 75 % "pour raison patriotique", et seules certaines cartes spécifiques permettaient de voyager gratuitement. Depuis le 1er février, le principe a été simplifié : toutes les personnes titulaires du statut de reconnaissance nationale – anciens combattants et prisonniers de guerre, agents des services d'informations et d'action – ont droit au transport gratuit par train ; elles accèdent à la première classe et peuvent également emprunter les lignes des TEC, de la STIB et de De Lijn.

FAIRE CADEAU D'UN VOYAGE

Disponibles en gare pour un montant de 5, 10, 20 ou 50 euros, les chèques-voyage peuvent être utilisés sur les lignes intérieures de la SNCB, mais aussi pour des déplacements internationaux. Les clients qui en achètent une grande quantité bénéficient d'avantages supplémentaires: les chèques peuvent être personnalisés, et leur valeur peut être déterminée librement.

LA CARTE DE RÉDUCTION FAMILLES NOMBREUSES VIT AVEC SON TEMPS

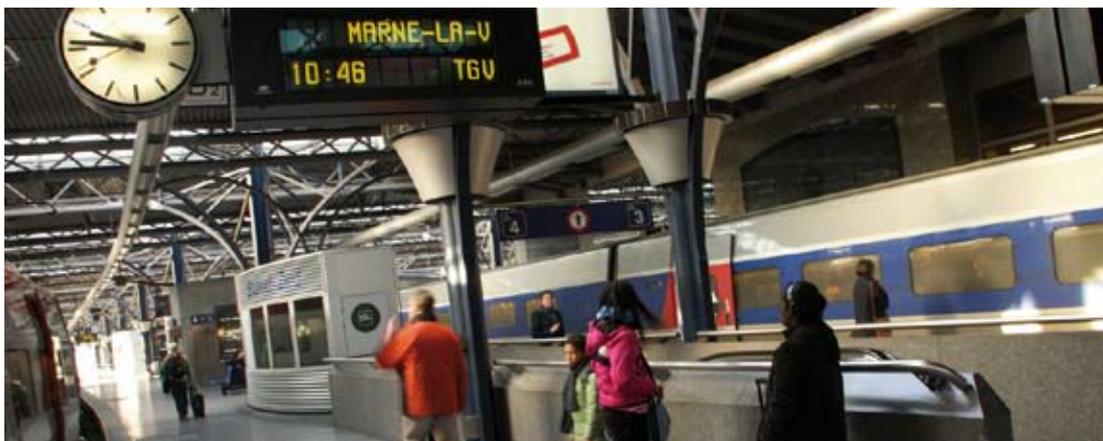
La SNCB continue de s'adapter à l'évolution de la structure familiale. Depuis le 1er février, les familles recomposées au sein desquelles cohabitent, légalement ou de fait, trois enfants et plus, ont droit à la réduction pour famille nombreuse ; il suffit que le domicile principal de la famille soit établi en Belgique (jusqu'ici, parents et enfants devaient avoir la nationalité belge). Signalons aussi qu'un enfant reconnu à titre définitif comme souffrant d'un handicap supérieur à 66% compte pour deux enfants lors du calcul du droit à la réduction.



Les étudiants voyagent moins cher

Depuis le 1er février, les étudiants ne payent que 20% du prix d'une carte train domicile-travail (jusqu'à présent, ils payaient encore 43%) sur leur carte train pour l'école. La mesure est soutenue par l'Etat pour favoriser l'utilisation des transports publics.

Proposer un prix plus attrayant sur les trajets en train, c'est permettre à la jeune génération de se familiariser à ce mode de transport et de lui donner de bons réflexes, c'est-à-dire laisser sa voiture personnelle au garage pour choisir un transport moins polluant et plus sûr.



21

> INTERNATIONAL

Bruxelles - Roissy : désormais c'est en TGV

A partir du 1er avril, les relations quotidiennes Bruxelles-Midi - Charles de Gaulle/ Marne-la-Vallée seront assurées par les TGV Bruxelles-France. Cette nouvelle configuration permettra à Thalys de mieux se centrer sur les trafics vers Paris-Nord, Amsterdam et Cologne.

Depuis novembre 1999, la liaison à grande vitesse entre les gares de Bruxelles-Midi, l'aéroport parisien Charles de Gaulle et Marne-la-Vallée (la gare qui dessert le parc d'attractions Disneyland® Resort Paris) est assurée cinq fois par jour par Thalys et cinq fois par jour par le TGV Bruxelles-France.

Or Thalys a récemment annoncé que ses rela-

tions quotidiennes entre Bruxelles et Charles de Gaulle /Marne-la-Vallée seront arrêtées le 31 mars 2007, la compagnie souhaitant se renforcer sur ses segments de marché phares.

A partir du 1er avril, la liaison entre Bruxelles-Midi, Roissy-Charles de Gaulle et Marne-la-Vallée sera assurée par les services TGV de la SNCF.

Pour cela, l'offre TGV Bruxelles-France sera réaménagée : elle passera de cinq allers-retours par jour à sept allers et huit retours quotidiens entre la capitale belge et le Sud de la France (Bordeaux, Nice, Marseille et Perpignan). Les trains à grande vitesse feront tous arrêt à l'Aéroport Charles de Gaulle et à Marne-la-Vallée, excepté un dans chaque sens pour Marne-la-

Vallée. Trois relations à l'aller et deux au retour seront d'ailleurs directes entre Bruxelles-Midi et Charles de Gaulle, ce qui permettra à ces TGV d'afficher un temps de parcours identique à celui des Thalys actuels. Enfin, quatre trains par jour desserviront la gare de Lille, ce qui ne manquera pas d'intéresser la clientèle belge frontalière et les Bruxellois qui souhaitent visiter la grande métropole du Nord de la France.

Cette reprise des liaisons vers Charles de Gaulle et Marne-la-Vallée actuellement assurées par Thalys va engendrer, pour les TGV Bruxelles-France, un trafic en forte augmentation : selon les estimations, le nombre de passagers transportés annuellement par ces TGV devrait passer de 630 000 à 1 130 000 de passagers.

THALYS SOLEIL: VOYAGEZ VERS LE SUD DE LA FRANCE À LA VITESSE DE L'ÉCLAIR



Tous les samedis, du 23 juin au 25 août 2007, Thalys Soleil emmènera les voyageurs directement de Bruxelles à Valence en 3h30, à Avignon en 4h et à Marseille en 4h45 seulement. Pour profiter des meilleurs prix, il faut réserver le voyage dès le 6 mars. Avec le tarif Sun, par exemple, un voyage vers le Sud de la France est possible à partir de 50 euros par trajet simple en Confort 2. Et on échappe aux bouchons sur l'Autoroute du Soleil !



B-CARGO

ÉQUILIBRE FINANCIER À L'HORIZON

En 2003, la SNCB a fait le choix de conserver sa division cargo malgré une situation financière préoccupante. Cette stratégie commence aujourd'hui à porter ses fruits.

En 2002, alors que la libéralisation du transport ferroviaire de marchandises était programmée et que les premiers concurrents se préparaient à prendre position sur le marché belge, B-Cargo réalisait une analyse approfondie de ses activités.

Le bilan dressé était préoccupant : les pertes atteignaient 180 millions d'euros par an, le contrôle sur l'appareil de production était insuffisant, les activités mal définies, le parc de wagon mal proportionné, les clients peu satisfaits et le personnel trop nombreux. Le chiffre d'affaires total couvrait à peine la masse salariale...

Face à ces constats, le management a dû répondre à une question critique : fallait-il se séparer de l'activité cargo en la vendant à une autre grande entreprise ferroviaire telle que la Deutsche Bahn, comme l'ont fait les chemins de fer néerlandais et danois, voire en procédant à un appel d'offres très ouvert, ce qu'envisagent aujourd'hui de faire les entreprises ferroviaires slovaque et hongroise? Ce choix aurait eu pour conséquence de mettre les ports et les bassins industriels belges sous dépendance décisionnelle et économique étrangère, sans compter les lourdes implications sociales pour le personnel de B-Cargo.

Un pari sur l'avenir

En 2003, Karel Vinck, alors Administrateur délégué de la SNCB, et Marc Descheemaeker, à l'époque Directeur général Marchandises, validaient la proposition du management de conserver – en la réformant profondément – l'activité de transport ferroviaire de fret.

Cette décision a été prise au vu des solides atouts concurrentiels dont bénéficie B-Cargo : une position centrale au cœur d'une des plus importantes concentrations industrielles au monde (le polygone Calais, Bâle, Sarre – Grand Duché, Ruhr, Rotterdam) ; la présence, dans un rayon de 200 km, de ports en eau profonde parmi les plus actifs au monde (Dunkerque, Zeebrugge, Terneuzen, Gand, Anvers, Flessingue, Rotterdam) ; un tissu industriel national diversifié (chimie, sidérurgie, agro-alimentaire, papier, automobile...) ; un portefeuille de clients et d'activité diversifié – 50% du trafic est composé de wagons isolés, ceux-ci représentant le défi ferroviaire de la prochaine décennie pour réaliser le transfert modal de la route vers le rail – ; la

confiance exprimée par les clients quant à la capacité de B Cargo à se réformer et leur souhait de confier dans le futur plus de volumes au mode ferroviaire (si-celui ci est capable de leur fournir la qualité qu'ils attendent); et enfin, un personnel au savoir-faire remarquable, capable d'opérer un réseau maillé extrêmement complexe.

Restructurer, miser sur les atouts

Confronté au défi d'assurer la survie de ses activités dans un environnement de plus en plus concurrentiel, B-Cargo a opté pour une stratégie claire, qui s'appuie sur les points forts de la division et se concentre sur les métiers où elle jouit d'une grande expérience: les opérations régionales, le management de corridors et la commercialisation ciblée sur les segments de l'intermodal, de la sidérurgie et des vrac secs. Dans un marché ferroviaire libéralisé, B-Cargo devait aussi – et surtout – réduire ses coûts, revoir ses processus de production et augmenter la productivité de ses ressources humaines et matérielles.

Autant d'évolutions qui impliquaient de repenser toute la chaîne d'exécution, ce qui se fit par l'introduction progressive de la polyvalence du personnel. Il faut rappeler que B-Cargo intervient sur l'ensemble de la chaîne du transport: la division gère ses wagons, organise sa trac-



LE TRANSPORT D'ACIER FAIT PARTIE DES SECTEURS-CLÉS POUR B-CARGO. LE CLIENT PEUT COMPTER SUR UNE OFFRE SPÉCIALISÉE ET UNE LONGUE EXPÉRIENCE.

23
> FRET

Le transport ferroviaire de fret est le métier qui s'appuie

le plus sur le savoir-faire historique des cheminots.

tion (aussi bien pour le trafic diffus autour des gares de triage que pour la planification des trains complets en navette), effectue les opérations dans les gares de triage, ajoute divers services logistiques spécifiques et commercialise ses produits. Le transport ferroviaire de fret est le métier qui s'appuie le plus sur le savoir-faire historique des cheminots.

Partenariats sur la longue distance

Comme opérateur régional, B-Cargo a choisi de se concentrer sur un périmètre comprenant la Belgique, ses ports, ses bassins industriels et les environs immédiats, ainsi que les ports de Dunkerque, Terneuzen, Vlissingen et Rotterdam à l'Ouest, Bâle au Sud, le Grand-Duché de Luxembourg et la Sarre à l'Est et la Ruhr au Nord.

Pour le transport à longue distance via les grands corridors européens, trois axes majeurs intéressent B-Cargo : le corridor Anvers – Athus-Meuse – Italie - Suisse (avec ses antennes vers Lyon, la région Provence-Alpes mari-

times-Côte d'Azur et la Catalogne), le corridor Anvers – Montzen – Allemagne (Cologne) ou Anvers – Pays-Bas – Allemagne (Ruhr) et le corridor Rotterdam – Anvers – Paris. Pour travailler sur ces trois corridors, qui représentent chacun quelque 10 millions de tonnes de trafic annuel, B-Cargo a souhaité s'associer avec des opérateurs voisins. Il a donc fallu convaincre ceux-ci de l'intérêt d'une stratégie de partenariat sur les corridors qui les concernent (accords de production, suppression des arrêts en frontière pour changer les locomotives ou relayer les agents de conduite, joint ventures, etc.). Ainsi, B-Cargo a conclu l'alliance Sibelit avec les chemins de fer français, suisses et luxembourgeois pour la gestion commune du corridor Anvers – Athus-Meuse – Italie - Suisse. Une autre alliance se prépare avec Railion Nederland et Railion Deutschland pour le corridor Anvers – Allemagne (Cologne et Duisbourg) et des discussions sont en cours pour un troisième projet entre Rotterdam – Anvers et Paris.





DANS LES 10 A 15 ANS À VENIR, LE TRAFIC DE CONTENEURS NE CESSERA D'AUGMENTER.

Segments prioritaires

Troisième axe de la stratégie de B-Cargo: la concentration sur certains segments de marché porteurs où la division peut mettre à profit son expérience et son savoir-faire et sa proximité commerciale avec les clients.

Ainsi, **l'acier représente un créneau intéressant** pour B-Cargo. Fortement concentrés, les grands groupes sidérurgiques sont implantés dans plusieurs pays d'Europe et comptent des clients dans le monde entier ; ils ont besoin de prestataires logistiques spécialisés, capables de leur offrir des services complets en Europe et de leur garantir un niveau de service élevé moyennant des tarifs compétitifs. Pour répondre à ces attentes, B-Cargo a choisi de conclure des partenariats avec d'autres entreprises ferroviaires voisines. C'est ainsi que la SNCB et la SNCF envisagent de créer Sideros, une filiale commune détenue à 50-50 par les deux entreprises. Opérant en tant que commissionnaire expéditeur de transport et détenteur de wagons, Sideros commercialisera des prestations de transport et de logistique destinées au secteur sidérurgique européen. La SNCF serait pour la

Ainsi, B-Cargo a conclu l'alliance Sibelit avec la SNCF, et les SBB/CFF pour la gestion commune du corridor Anvers - Athus-Meuse - Italie - Suisse

SNCB le partenaire idéal dans la mesure où les deux entreprises travaillent pour les mêmes clients (dont Arcelor) et disposent de parcs de wagons complémentaires ; en outre, ce partenariat leur permettrait de mieux suivre leurs clients dans leur développement international.

Les opportunités de l'intermodal

L'intermodal est le second segment de marché privilégié par B-Cargo, qui y intervient également via TRW et Interferry Boats (IFB), deux autres filiales de la SNCB.

On peut considérer que ce marché comprend quatre sous-segments : le conteneur maritime, le trafic continental, l'intermodal intérieur à courtes distances et les vracs secs.

Le conteneur maritime progresse de façon conti-

nue depuis des années, et les projections font état d'un nouveau doublement au cours de la prochaine décennie. La position exceptionnelle d'Anvers et de Zeebrugge, la taille grandissante des navires et la capacité du rail d'évacuer de grandes quantités de conteneurs en peu de temps constituent autant d'atouts sur lesquels B-Cargo veut s'appuyer, entre autres avec IFB. Du côté du trafic continental, aussi appelé rail-route, B-Cargo affiche également d'intéressants atouts : dans un contexte d'internationalisation des échanges, d'encombrement des routes et de mesures anti-pollution, le rail se distingue par sa capacité à transporter rapidement et fiablement des caisses mobiles (c'est-à-dire des conteneurs routiers sur de longues distances. C'est notamment à travers sa filiale





GARANTIR L'ACCÈS
AUX PORTS EST
PRIMORDIAL POUR
B-CARGO, UNE
SITUATION DE GAIN
MUTUEL D'AILLEURS :
LA DIVISION FRET
RÉALISE 45% DE SON
REVENU GRÂCE AU
TRAFIC MARITIME.

**C'est à la fin de l'année 2007 que B-Cargo devrait
atteindre l'équilibre opérationnel: l'hémorragie financière
sera alors stoppée.**

TRW que B-Cargo travaille sur ce segment. Le marché de l'intermodal intérieur à courtes distances recèle un potentiel considérable essentiellement desservi par camion : 50% des conteneurs touchant le Port d'Anvers sont collectés / distribués dans un rayon inférieur à 100 km. L'engorgement des voies routières – sur les rings d'Anvers et de Bruxelles, mais aussi sur la plupart des grands axes du pays –, risque de mener, à terme, à la congestion totale du trafic. Au vu des courtes distances et du poids des prestations terminales indispensables, la technique ferroviaire pour le transport combiné intérieur est structurellement non rentable. Or les enjeux sont fondamentaux en termes de pollution, de mobilité, voire de fonctionnement de l'économie nationale. C'est grâce à une inter-

vention volontariste des pouvoirs publics, qui souhaitait favoriser le transfert du trafic de conteneurs de la route au rail, que B-Cargo a pu mettre en œuvre le système NARCON (National Rail Container Network) entre les ports et les terminaux intérieurs de Courtrai, Mouscron, Charleroi, Athus, Genk, Meerhout. L'Union européenne a autorisé l'aide de l'Etat belge aux opérateurs afin de stimuler le transport multimodal, ce qui a permis de transférer de la route vers le rail plus de 200 000 containers, ou encore 25 millions de camions-km par an. L'activité de B-Cargo dans le segment intermodal n'a cessé de se développer au cours des 15 dernières années pour passer de 7 millions de tonnes en 1990 à quasi 20 millions de tonnes en 2006. Cette croissance a été supérieure à la

croissance du trafic routier sur la période, démontrant la pertinence des solutions ferroviaires.

Quant au segment des vracs secs – des transports massifs de marchandises d'assez faible valeur sur de courtes distances –, il se prête bien aux voies ferroviaires et fluviales. B-Cargo sert ce marché par fer, mais aussi par eau via les filiales fluviales RKE et Heager & Schmidt.

Fin du cash drain en 2007

A l'heure actuelle, tous ces efforts n'ont pas encore délivré leurs pleins effets. La situation s'est nettement améliorée, puisque B-Cargo a perdu quatre fois moins d'argent en 2006 qu'en 2003. C'est à la fin de l'année 2007 que B-Cargo devrait atteindre l'équilibre opérationnel : l'hémorragie financière sera alors stoppée.

L'objectif poursuivi par la SNCB est que et B-Cargo atteigne l'équilibre complet en 2008, soit quatre ans à peine après le lancement du plan de redressement le plus ambitieux de l'histoire de l'entreprise.

LE RELOOKING DE CITYRAIL



“ Un projet de rénovation comme celui du CityRail est entièrement mené en interne, dans les ateliers de la SNCB. La vocation du designer est alors triple: respecter le budget, travailler dans les délais et tenir compte des exigences techniques. ”

André Coquelet, designer principal de la SNCB

Lancé en 2003 pour améliorer la qualité du transport en banlieue bruxelloise, le projet CityRail garantit au client une certaine régularité, mais il prévoit aussi un restyling des trains confié à l'équipe design de la SNCB.

La modernisation a porté sur les agencements, les équipements, les fonctionnalités et l'aspect – choix des matériaux, des couleurs, des états de finition. Le design a été conçu pour être parfaitement approprié à la construction et à l'exploitation ferroviaire, dont les normes sont très strictes. Les contraintes sont notamment fortes en matière de comportements au feu mais aussi d'assemblage et de fixations en cas de tamponnement. Tout a été conçu de manière à tirer pleinement parti du savoir-faire, des techniques et du potentiel d'innovation des ateliers SNCB.



“ L'aménagement de l'intérieur des trains est à chaque fois un défi. Il faut tenir compte de mille et une exigences et en plus utiliser au maximum l'espace disponible. Les clients attendent maintenant un confort comparable à ce qu'ils retrouvent dans leur voiture. ”

Michel Mercier, graphiste 2D



“ Travailler en trois dimensions permet de créer une image très réaliste d'un projet. L'espace multifonctionnel du train offre beaucoup de possibilités créatives, même si vous ne retrouvez pas toujours cette créativité dans la version finale. ”

Henri Falisse, graphiste 3D




LES TRAINS CITYRAIL OFFRENT UN ESPACE MULTIFONCTIONNEL, AVEC PLUS DE PLACE POUR LES VOYAGEURS ET LEURS BAGAGES, LES VÉLOS ET LES UTILISATEURS DE CHAIRES ROULANTES. LE PROJET INITIAL, DANS SA PHASE DE DÉVELOPPEMENT, PARFOIS SUR MAQUETTE GRANDEUR RÉELLE, SUBIT DES ADAPTATIONS ET MISES EN CONFORMITÉ AVANT LA RÉALISATION.



Le CityRail dans le paysage

Le CityRail vient d'enfiler sa nouvelle robe. Un exemple de durabilité. Elle offre aujourd'hui un confort moderne et un look agréable.



“ J'ai opté pour un type de lettrage assez sobre, avec une touche élégante pour le logo. Nous avons dû limiter la hauteur pour éviter de coller une partie sur les fenêtres. Cela aurait été plus difficile techniquement ... et gênant pour les clients. ”
Geert Weckx, graphiste logo



“ Je m'occupe de l'aspect extérieur des trains. A la SNCB, nous avons choisi une identité très stricte que nous nous efforçons d'appliquer à l'ensemble du matériel des trains de voyageurs. Nous pouvons cependant apporter quelques variations ; pour le CityRail, nous avons choisi des notes de bleu et davantage de jaune et de gris foncé. ”
Alain Mathieu, concepteur de la livrée



UNE JOURNÉE

AVEC PHILIPPE HOLBRECHT

MANAGER DE TRAIN

Philippe Holbrecht

>1973 Philippe Holbrecht est né à Laeken >1992 il commence à la SNCB comme "chef garde" >1996 contrôleur devient accompagnateur de train >2000 Philippe devient premier accompagnateur de train >2006 trainmanager chez Thalys



08 : 08 Juste avant le départ

Philippe contrôle l'"AED" (Affichage Electronique de Desserte) qui commande les écrans lumineux dans le train ; il vérifie que les messages sont corrects.



10 : 26 Sur le quai Thalys

Après une petite pause, Philippe entame la procédure de départ. En France, une partie des clients sont contrôlés sur le quai. Après le signal de départ, Philippe ferme les portes non sans surveiller que tout se déroule sans problème.





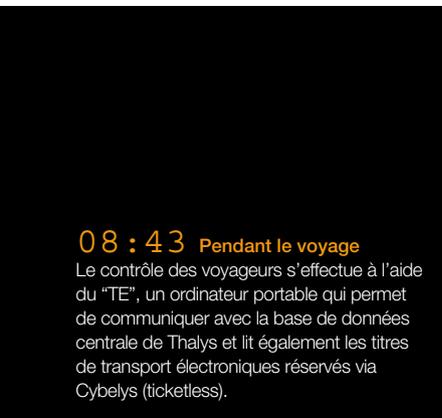
07 : 17 A la permanence

Philippe Holbrecht commence sa journée en s'informant sur les éventuelles perturbations intervenues pendant la nuit. Il passe en revue le livre d'ordre, jette un œil au courrier de service et complète le rapport du personnel d'accompagnement de train.



07 : 47 Sur le quai

Une demi-heure avant le départ du Thalys 9310, Philippe se trouve sur le quai, où il est à la disposition des voyageurs pour répondre à leurs questions.



08 : 43 Pendant le voyage

Le contrôle des voyageurs s'effectue à l'aide du "TE", un ordinateur portable qui permet de communiquer avec la base de données centrale de Thalys et lit également les titres de transport électroniques réservés via Cybelys (ticketless).



09 : 38 Paris - Gare du Nord

Le Thalys est arrivé avec cinq petites minutes de retard. Philippe introduit les données du voyage aller sur son TE. La première partie de sa tâche journalière est terminée.



11 : 00 Trajet de retour

Une fois parti, Philippe parcourt à nouveau le train pour valider les billets des personnes non encore contrôlées et renseigner les voyageurs. Il constate qu'une porte intermédiaire est bloquée, ce qu'il signale dans le carnet de bord.

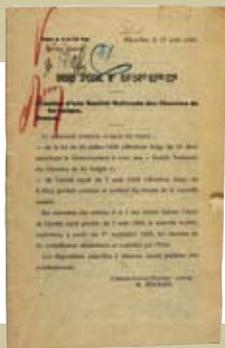


12 : 23 Bruxelles-Midi

Via le chemin de service, Philippe finit sa journée au port d'attache de tous les managers de train Thalys. Il remet son rapport à la permanence et vérifie quels sont les trajets programmés pour le lendemain.

30

> UN JOUR À LA SNCB



CIRCULAIRE ADRESSÉE
AU PERSONNEL DES
CHEMINS DE FER
ANNONÇANT LA
CRÉATION DE LA SNCB.



23 Juillet 1926

1926 ou la naissance de la SNCB

Les chemins de fer voient le jour en Belgique en 1835, presque un siècle avant l'apparition de la SNCB. La création de cette entreprise ferroviaire dominait les agendas politiques depuis des années, mais c'est seulement à l'issue de la crise financière qui touchait notre pays au milieu des années 20, que le gouvernement a su trouver un accord. En transformant les chemins de fer en une entreprise autonome par actions, le gouvernement a pu récolter de nouveaux capitaux. Et ainsi réduire son endettement.

La loi du 23 juillet 1926 confèrait à la SNCB un droit d'exploitation pour une période de 75 ans. La SNCB se voit alors accorder une triple autonomie: financière, administrative et de gestion. Son héritage se chiffre à quelque 120.000 travailleurs, 4.800 km de voies et 1.368 gares et points d'arrêt, sans oublier une multitude de matériel. Bref, un éventail de moyens surélévé par rapport aux besoins. Il faut peu d'imagination pour deviner alors la première mission de la nouvelle direction: dresser un plan de restructuration et de rationalisation.

POUR LA FONDATION DE LA SNCB, UN TOTAL DE 30 MILLIONS D' ACTIONS A ÉTÉ ÉMIS, CE QUI REPRÉSENTAIT UNE VALEUR DE 11 MILLIARDS DE FRANCS BELGES. LE PUBLIC ACHÈTERAIT POUR 5 MILLIARDS D' ACTIONS AU PORTEUR.



LE TRAIN N'ATTEND PAS. MÊME IN ILLO TEMPORE LE CLIENT AVAIT TOUT INTÉRÊT DE VENIR À TEMPS.

Si la SNCB était une ville ?

« Courbevoie » car j'ai toujours préféré les chemins sinueux du rail à la ligne droite.

Un animal ?

Un reptile pour le côté sinueux du rail et plus précisément, le serpent à sonnettes pour l'aspect « départ au coup de sifflet » !

Un film ?

Le film tiré du livre de Jules Verne « 5 semaines en Wagon ».

Une couleur ?

Bleue car le voyage en train a cette couleur-là, celle du rêve ! Un trajet nommé désir, quoi !

Un personnage célèbre ?

Sans hésiter, la présidente actuelle du CDH : Joëlle Milquet ! « Mille quais ... » un rêve pour la SNCB !!!!

Bruno Coppens

Jongleur fou de mots, auteur de 5 spectacles en solo, Bruno Coppens tourne dans toute la francophonie, de Montreux en Suisse à Avignon, de Carthage à Montréal... Chroniqueur pour le « jeu des dictionnaires » et la « semaine infernale » (la Première), il incarne « Mr Virgule » dans l'émission Ici-Bla-Bla (RTBF). Décoré de la Médaille de Chevalier de l'Ordre de Léopold Ier, ce tournaisien toujours généreux anime des ateliers de créativité verbale en milieu scolaire et associatif ou encore pour des groupes d'adultes. La suite ? Au prochain spectacle... Son titre: "Ma Terre Happy !" création en août au Festival du Théâtre de Spa. Infos : www.brunocoppens.com

31

> MON TRAIN À MOI



**Abonnement scolaire
et Carte Campus:
50% moins chers.**

**Prenez
le train**

**et une
copine
plus
dépendsière.**



www.sncb.be