time to B

MON TRAIN
À MOI
Virginie Claes

HORIZON
Ernst & Young et la mobilité durable

LA GESTION DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

19
Septembre 2013

Destination mieux

SNCB

Qui vous garantit un voyage en train sans soucis ?

Toutes sortes d'imprévus peuvent perturber quotidiennement la circulation de nos trains. Le Dispatching Voyageurs de la SNCB veille à tout moment sur le réseau et fait en sorte que votre voyage se déroule sans faille. Et si des problèmes se manifestent, ses collaborateurs s'acharnent à trouver des solutions.

Découvrez en images l'une des plus importantes équipes au sein des chemins de fer.

Plus de vidéos sur notre channel www.youtube.com/SNCBtv et sur www.sncb.tv

Destination mieux SNCB

La SNCB prête pour le changement

Début septembre, le gouvernement a désigné les administrateurs délégués des entreprises ferroviaires dans la nouvelle structure : SNCB et Infrabel. Il est bon en effet de faire régulièrement souffler un vent frais au sein des sociétés.

La SNCB doit faire face à des défis particuliers et il n'y a pas de place pour la nostalgie. C'est pourquoi, depuis 2005, nous avons fait d'énormes efforts pour transformer la SNCB en une société moderne et dynamique.

Après la crise économico-financière de 2009, nous avons mis sur pied un plan de redressement ambitieux en vue d'atteindre l'équilibre financier en 2015. Les résultats qui ont été enregistrés depuis lors prouvent que le plan porte ses fruits et que, année après année, nous nous rapprochons de l'objectif.

La mise à l'arrêt de Fyra a été motivée par des problèmes de fiabilité des trains et nous a, sans aucun doute, sauvé d'un drame financier. Nous avons récupéré la totalité de l'acompte versé, équivalant à 37 millions d'euros. Entretemps, nous avons remué ciel et terre pour offrir à nos voyageurs une alternative de qualité. Si bien que d'ici la fin de l'année, nous pourrons à nouveau proposer une offre élargie entre la Belgique et les Pays-Bas. Nous avons travaillé d'arrache-pied pour équiper nos trains du système de freinage automatique TBL1+ et prévu les investissements nécessaires pour le passage au système de sécurité européen ETCS. L'installation de la TBL1+ est à présent presque terminée et plus de 370 engins de traction disposent déjà de l'ETCS. Tous nos trains en seront progressivement équipés. Lorsque toute l'infrastructure Infrabel en sera équipée (horizon 2023), la Belgique bénéficiera de l'un des réseaux ferroviaires les plus sûrs au monde. Grâce à toutes ces réalisations, nécessaires depuis longtemps, notre société se place dans le peloton de tête des entreprises ferroviaires d'Europe.

Nos services aux voyageurs sont résolument tournés vers l'avenir. Cette année, nous avons lancé la carte à puce MOBIB, sans devoir faire face aux problèmes qu'un outil similaire a engendré aux Pays-Bas. Nous avons installé un réseau de nouveaux automates de vente et avons développé des applications pour smartphones qui connaissent un vif succès.

Pour ce qui concerne le volet opérationnel, d'ambitieux projets sont en cours depuis plusieurs années pour augmenter productivité et efficacité : BeLEAN dans les ateliers, l'implémentation générale d'un Enterprise Resources Planning pour les procédures les plus importantes de l'entreprise et le développement des outils CRM pour mieux connaître nos clients et leur offrir un service toujours meilleur.

Notre ponctualité reste encore à améliorer. Il s'agit ici d'une problématique complexe que nous n'allons pas résoudre en deux temps trois mouvements, tout comme les embouteillages sur nos routes ne disparaîtront pas du jour au lendemain. Mettre en place le nouveau plan de transport est dans tous les cas une étape indispensable pour progresser. Toutes les autres conditions fondamentales - structure de groupe plus efficace, nouveaux trains, plan d'actions détaillé - sont remplis.

Tous ces projets sont portés par des collaborateurs passionnés qui, malgré les circonstances parfois difficiles et des critiques souvent aisées, veulent aller de l'avant. Grâce à eux, la SNCB est sur la bonne voie pour atteindre son équilibre financier et évolue sans cesse vers une société plus performante. A condition toutefois que nos stakeholders nous donnent la souplesse nécessaire pour accueillir le changement.

Marc Descheemaecker
Administrateur délégué

> SOMMAIRE

> Engagement

06 > REGARDS Myanmar Railways

10 > HORIZON Ernst & Young

14 > RESPONSABILITÉ Train relooké

> Action

16 > INFOS EXPRESS Job d'étudiants

22 > DOSSIER Gestion de la chaîne d'approvisionnement

28 > NATIONAL - INTERNATIONAL

> En coulisses

30 > TRAVAIL D'EXPERT Thalys à Salzinnes

32 > UNE JOURNÉE AVEC Agent de triage Marie-Julie

34 > UN JOUR À LA SNCB 1950, percée de l'automobile

35 > MON TRAIN À MOI Virginie Claes

OURS ET CRÉDITS – Concept: SNCB / EURO RSCG C&O – **Textes :** Veerle Baele, Caroline De Lille, Romina Keller, Bruno Van Calster, Vanessa Vandenbruwaene – **Photos :** Denis Moinil, Reporters – **Mise en page :** Kathleen Van Vaerenbergh – **Rédaction en chef :** Bruno Van Calster **Impression :** Geers Offset nv – **Avec la collaboration de :** Marie-Julie Simon – **Remerciements à :** Virginie Claes, Marc Vandermeir, Ghislain Vanfraichem – **Editeur responsable :** Michaël Vanloubbeeck, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles – **Info :** infocorporate@sncb.be

10
ERNST & YOUNG ET L'IMPORTANCE DE LA MOBILITÉ DURABLE

VERTEL ONS WAT JE LEEST EN WIN 'N BOEK!
SNCB soutient le concours "Bike2school"
15
Tout le monde lit chemin faisant
1.500 livres et des conseils de lecture en cadeau
Stationsstapper est un grand succès

23
VERS UNE GESTION PLUS RATIONNELLE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

28
SNCB apps pour iPhone : plus de 500.000 téléchargements
Déjà disponible
Nouveautés pour l'automne
L'après Fyra : la SNCB renforce son offre vers les Pays-Bas
DUPOND ROUE LE FRANCE À L'ESPAGNE

AGENT DE TRIAGE
33

34
35
Virginie Claes

06

> REGARDS

MYANMAR RAILWAYS

Les images de la vie quotidienne à bord des trains à Myanmar (Birmanie) sont encore très peu fréquentes. Il n'y a pas si longtemps que les étrangers sont autorisés à circuler sur certaines lignes. Ils étaient tenus de voyager en ''première'' classe sans aucun accès au reste du convoi. Depuis l'ouverture politique, qui reste très fragile, ils peuvent maintenant voyager en classe économique.

De l'attente à l'arrivée à destination, le voyage en train s'assimile à un condensé de toute une vie. Un trajet en train est lent et long. On sait à quelle heure part (en principe...) le train, mais pas du tout quand il va arriver. C'est ainsi qu'un voyage, d'une durée prévue de 15 à 18h, peut en prendre de 25 à 30h ! Dès lors, autour d'un voyage en train, toute une série d'activités s'organisent : des vendeurs en profitent pour faire leur commerce à bord ou lors des arrêts du train, les familles prennent le temps de se faire un festin (là-bas, on grignote tout le temps). Tout ceci dans une bonne humeur contagieuse. Un voyage en train en Birmanie est comme une machine à remonter le temps. L'infrastructure, l'accueil, le commerce appartiennent à un autre siècle. Et la présence de nombreux moines accentue encore cette image désuète mais témoigne également de la toute puissance du bouddhisme. Ces derniers voyagent en ''première'' classe (et plus que probablement gratuitement).

Aucune de ces photos n'est ''volée'' : Anne-Marie et Marc demandent chaque fois l'autorisation, bien sûr autant que possible. Les portraits ainsi réalisés témoignent alors de la rencontre et n'en sont que plus authentiques.

Anne-Marie et Marc Vandermeir-Farcy

Anne-Marie Farcy, infirmière, 57 ans, et son époux, Marc Vandermeir, journaliste, 58 ans sont passionnés de voyage et de photo. Leur objectif n'est pas de découvrir les grands sites touristiques, mais surtout d'aller à la rencontre des populations et donc de leur réalité de vie. Toujours le plus possible en-dehors des sentiers battus, en utilisant les transports collectifs et en logeant dans des ''guest-house'' ou chez l'habitant.

C'est presque le hasard qui a mené leurs pas, pour la première fois, en Asie du Sud-Est, en 2006 et au Nord-Laos, qu'ils ont parcouru principalement en pirogue. Ensuite, au fil des ans, ils sont allés au Sud-Laos, au Cambodge, au Nord-Vietnam, une première fois en Birmanie, dans le Centre et le Sud-Vietnam et une deuxième fois en Birmanie, en novembre 2012. ''Myanmar Railways'' est la deuxième exposition d'Anne-Marie Farcy et Marc Vandermeir. La première, ''Regards croisés'', rassemblait précisément une série de portraits, de rencontres de l'Asie du Sud-Est.

Les expositions sont disponibles via marc.vandermeir@skynet.be, www.vandermeir.net

ခရီးသည်များ
ကြိုတင်ဝယ်ယူပြီး အာဇာနည်/အာဝီတီ ကြေးသုံးခဲနဲ့
ပါကေ။ ကျွဲကပ်ရိုးအား အတူအာညီ တောင်ပါ။
ဘောလိုင်းသောက်ရုံ
၁၆
၁၆
၁၆

ERNST & YOUNG ET L'IMPORTANCE DE LA MOBILITÉ DURABLE

Les consultants roulent en majorité avec des voitures allemandes. C'est en tout cas un cliché assez répandu. Toutefois, les entreprises de consultance sont aussi d'importants clients business-to-business de la SNCB. Par l'introduction du système du tiers payant et l'utilisation de formule innovante comme Railease, Ernst & Young participe à la mobilité durable de ses collaborateurs. Ghislain Vanfraichem, directeur Facilities & Hospitality est la personne idéale pour illustrer la vision et la stratégie de E&Y: la mobilité est son cheval de proue.

Quelle est l'importance accordée par E&Y à la mobilité durable?

GV: "En 2010, nous avons chiffré notre empreinte CO_2. Notre émission moyenne était de 112 g de CO_2 par personne par kilomètre. En 2015, l'objectif est d'atteindre 100 g. Comme nous donnons des conseils en Corporate Social Responsability, nous avons tout le savoir-faire nécessaire pour atteindre cet objectif. Ce qui contribue également à augmenter notre crédibilité auprès de nos clients."

Quelle place occupe la mobilité dans ce contexte?

GV: "70% de nos émissions proviennent des déplacements. Surtout en voiture et en avion. Avec 1300 véhicules, nous avons un parc important. Agir sur le nombre de kilomètres parcourus en voiture est donc crucial. "

Les avantages de Railease pour E&Y

- diminution des émissions de CO_2
- économie de carburant (25% du coût total du parc automobile), frais de leasing
- gain de productivité: travail dans le train, moins d'attente dans les bouchons (jusqu'à 30 minutes par collaborateur)
- collaborateurs plus alertes: moins de stress ou de frustration engendrés par les files

Ghislain Vanfraichem tire la carte de la mobilité durable.

Ernst & Young a expressément installé son siège principal près de la gare de Diegem.

Comment vous-y prenez-vous?

GV: "Premièrement, c'est le déménagement en 2008 de notre siège principal de Bruxelles à Diegem pour être plus accessible. Nous nous situons près de la gare et en dehors du ring de Bruxelles. Deuxièmement, nous encourageons les alternatives, comme Railease. Les collaborateurs peuvent également opter pour le covoiturage ou le télétravail. Dans ce dernier cas, E&Y rembourse les frais d'un raccordement internet. Si toutefois la voiture l'emporte, il faut qu'elle soit écologique. Pour ce faire, nous disposons, sur notre domaine, de 15 voitures électriques et de 36 stations de recharge. Nous donnons également des cours de conduite économique et contrôlons la pression des pneus, ce qui permet une réduction de la consommation de carburant qui peut atteindre 10%.

Combien d'utilisateurs Railease?

GV: "Parmi nos 1600 collaborateurs, 150 utilisent régulièrement Railease. Ce qui correspond, à peu près, à 60 jours d'utilisation. C'est donc bénéfique pour l'environnement mais également pour la sécurité. Nous comptons de nombreux jeunes collaborateurs qui, en moyenne, commettent plus d'accidents. S'ils prennent le train pendant 60 jours cela signifie que le risque d'accident diminue de 30%. Ainsi vous économisez des milliers d'euros. La gestion et les coûts engendrés par les accidents peuvent toujours fortement augmenter."

La collaboration avec la SNCB se passe bien. Mais que pouvons-nous encore améliorer ?

GV: "Je pense que la SNCB devrait faire encore plus de publicité sur la formule Railease. Elle est encore peu connue des entreprises. De plus, le train et les transports en commun en général devraient davantage respecter les temps de parcours. La SNCB doit pouvoir proposer une offre et des points d'arrêt en suffisance. Il serait également intéressant d'inclure le coût du parking dans l'abonnement. Le fait de devoir payer séparément l'emplacement de parking et l'abonnement freine l'utilisation de Railease. La meilleure option est de pouvoir aisément garer sa voiture de société avant de prendre le train."

Le budget mobilité : nouvelle solution ?

Cette année, E&Y a lancé un projet test autour du budget mobilité. Un certain nombre de collaborateurs ne reçoivent pas de voiture de société mais un montant équivalent qu'ils peuvent intégrer dans le moyen de transport de leur choix. Pour Ghislain Vanfraichem, c'est l'objectif de toute politique de mobilité : s'assurer que chacun puisse opter pour le moyen de déplacement qui lui convient le mieux. Il faut également toujours privilégier les solutions les plus durables.

Comment pouvons-nous persuader un maximum d'automobilistes d'opter pour une mobilité durable en Belgique ?

GV: "Notre fiscalité devrait changer. Pour le moment, il n'y a pas assez d'incitants à choisir la mobilité durable. La taxation sur les émanations de CO2 sur les voitures de société est une bonne étape : la demande est dorénavant plus axée sur des petites voitures moins polluantes. Mais à cause des lourdes charges salariales, les voitures de société représentent une part importante du salaire. Pour gagner l'équivalent net, sans la voiture de société, le salaire devrait être 3 fois plus élevé ! D'autres aspects devraient également être revus. Comment organiser 'les avantages de toute nature' pour les personnes qui chargent leur voiture chez eux ? Ou que faire des accises prélevées, sur la revente de l'électricité, qui freinent l'installation de bornes de chargement ? Je suis également pour une "congestion fee" qui est appliquée à Londres : le fait de payer permet à l'utilisateur de mieux se rendre compte du coût des déplacements. Les files nous coutent des millions qui ne sont pas directement comptabilisés dans l'économie et dont les gens n'ont pas conscience."

Les voitures de société ne doivent pas être systématiquement pointées du doigt

Ghislain Vanfraichem estime que les voitures de société sont bien trop rapidement considérées comme étant le problème dans un débat sur la mobilité durable.
Selon une étude de la Febiac, Federauto et Renta, il semblerait qu'il y ait moins de voitures de société en circulation que supposé. 15% du parc automobile belge, soit 770.000 voitures, sont des voitures de société (6% en leasing et 9% enregistrées sous le nom d'une autre personne de droit, par exemple une société anonyme). 6% supplémentaires (325.000 véhicules) sont des voitures d'indépendants. Les 79% restants sont des voitures privées.
En général, les voitures de société sont des modèles récents, qui comparativement émettent peu de CO_2. De plus la nouvelle fiscalité, d'application depuis 2012, joue également un rôle par rapport aux grosses cylindrées davantage taxées.
Il faudrait un réel changement de mentalité auprès des travailleurs. Les voitures de société sont encore trop souvent considérées comme un signe extérieur de richesse et le leitmotiv "big is beautifull" influence le choix du modèle.

Les grandes voitures sont encore considérées comme étant le symbole de la réussite sociale.

Tout le monde lit chemin faisant

1.500 livres et des conseils de lecture en cadeau

Au début des vacances, les voyageurs ont reçu dans les gares d'Ostende et de Bruxelles-National-Aéroport un petit livre contenant des conseils cadeaux : "Tout le monde lit chemin faisant." Il contient, entre autres, 5 nouvelles petites histoires des auteurs suivants : Annelies Verbeke, Bob Van Laerhoven, Jeroen Olyslagers, Eva Mouton en Geert De Kockere. Cinq lecteurs y décrivent également leur préférence de lecture.
Par ailleurs, ceux et celles qui ont dévoilé à l'équipe de Stichting Lezen quel livre ils ont lu pendant l'été, ont reçu un des 1500 petits livres de poche en cadeau. Lire est toujours un peu comme un voyage : vous découvrez des cultures inconnues, de nouveaux horizons et vous "rencontrez" des personnages captivants. Avec l'action "Tout le monde lit chemin faisant", la SNCB en collaboration avec Stichting Lezen, veut inciter les personnes à lire (surtout pendant les vacances) et à échanger des références de livres sur www.iedereenleest.be

SNCB soutient le concours 'Bike2school'

Notre mobilité a une forte incidence sur la qualité de notre environnement. Si nous voulons améliorer notre cadre de vie en termes de santé, d'environnement, de qualité de vie et d'efficacité économique, nous avons tous besoin d'une mobilité plus efficace.
Un enfant est suffisamment mature pour apprendre ! C'est pourquoi, la SNCB soutient le concours Bike2school organisé par Pro Velo EDUC. Il s'agit d'un concours dans toute la Wallonie qui encourage les enfants, les enseignants et les parents à utiliser le vélo pour se rendre à l'école. Ce concours permet de remporter de nombreux prix dont des chèques voyages en train. Bike2school vise les enfants de l'enseignement primaire : pour commencer à rouler à vélo, on n'est jamais trop jeune. De nombreux parents pensent encore qu'il est dangereux de laisser partir leurs enfants à vélo. Et pourtant les statistiques prouvent le contraire. En 2012, parmi les victimes des accidents de la circulation, on dénombrait 53% des enfants âgés de 6 à 12 ans en tant que passagers d'une voiture, 22% en tant que piétons et finalement 25% de cyclistes.

Stationsstapper est un grand succès

Sous le nom "Stationsstapper", "TreinTramBus et "Grote Routepaden" propose un guide de promenades qui combine parfaitement les promenades avec les transports en commun. Ce guide, qui en est à sa deuxième édition, est réalisé en collaboration avec la SNCB.

Exemple d'un tableau d'infos concernant la promenade entre Bruges et Beernem. Chaque gare dispose d'un tel descriptif.

Le guide propose 8 promenades qui passent de gare en gare à travers les plus beaux sentiers de Flandre. Les randonnées font entre 15 et 26 km et relient des gares dont la fréquence est d'au-moins un train par heure, même le week-end. Pour chaque randonnée, des raccourcis sont également possibles.
En plus d'une description de l'itinéraire à l'aide d'une carte, chaque lieu comporte des informations sur les sites intéressants à voir ainsi qu'une liste d'adresses pour se restaurer et se loger.

Pour commander le guide
www.groteroutepaden.be

Train relooké à Lommel

Au cours du mois de juin, 50 jeunes de l'Athénée Royal de Lommel ont pu donner libre cours à leur créativité sur une ancienne voiture de la SNCB. Suite à un concours organisé par le service jeunesse de la ville, leur rêve est devenu réalité : relooker un train. La SNCB leur a donné un coup de pouce et a mis à la disposition des jeunes une voiture-bagages orange déclassée. Elle a été repeinte extérieurement avec des personnages dignes des films d'horreur. A l'intérieur on pouvait suivre une exposition sur l'histoire des chemins de fer. Jusque fin juillet, cette voiture a été l'objet de toutes sortes d'activités.

photos: Isabel Molenberghs

Des étudiants au service des clients

Chaque été, la SNCB offre des jobs à des étudiants notamment pour renforcer ses équipes de vente. Maxime Godfroid est l'un d'entre eux.

"J'ai l'impression de faire partie du Groupe SNCB et d'être au service des voyageurs. Je m'assure de leur donner la bonne information. La satisfaction du client, c'est ma satisfaction personnelle. Et si j'ai une question, je vais demander au receveur. Les équipes sont bien sympas."

Une formation de trois jours

"Il faut en savoir beaucoup sur l'univers ferroviaire, les produits commerciaux, les techniques de vente et le fonctionnement des nouveaux automates. Je dois être polyvalent et pouvoir donner des informations générales. Les 2 premières fois, j'étais aux guichets, y canalisais parfois les files et redirigeais les clients. Cette fois, mon job s'étend aussi aux nouveaux automates de vente. "

"La satisfaction du client, c'est ma satisfaction personnelle"

Maxime Godfroid explique le fonctionnement des automates.

Sa technique

"Mon rôle est d'observer les clients - dont la moitié sont des touristes - et leur proposer de l'aide s'ils ne s'en sortent pas ou ne choisissent pas la formule la plus judicieuse pour leur voyage. Je suis aussi sollicité directement par eux, notamment grâce à mon t-shirt arborant le logo 'B – Student'. "

Automates performants

"Quand je suis aux guichets, et que les files sont importantes, je propose d'office aux clients de se rendre aux nouveaux automates s'ils ont une carte bancaire ou de crédit. En français, en anglais et en néerlandais. Les clients ont parfois du mal à se familiariser

avec cet outil. Ils s'attendent à devoir pousser très fort sur les écrans tactiles vu la taille de la machine, mais en fait c'est très réactif. Elles fonctionnent très bien. "

Le contact humain

"Ici, aux machines, il y a un vrai contact humain ; les gens ressentent moins de stress que quand ils se trouvent dans une file. J'aime le côté pédagogique de mes tâches, comme devoir expliquer le fonctionnement de l'automate et les nuances entre les différents produits. Je dois être capable de répondre à toutes leurs questions, comme recharger un abonnement par exemple."

Priorité aux enfants de cheminots

"Ces jobs sont réservés en priorité aux enfants de cheminots mais en cas de pénurie, d'autres étudiants ont aussi la possibilité de travailler."

Les nouveaux automates entrent en gare

Depuis juin, la SNCB met progressivement des nouveaux automates de vente en service. Au total, 740 machines seront installées dans tout le pays vers la mi-2014. Les automates ne seront pas seulement plus nombreux, ils seront aussi placés à des endroits plus stratégiques.

Tweets #sncb

J'ai reçu un Go pass pour mes 16 ans de la SNCB souaaaag
@ClaudioElPocho

#Lesavieztu Les voitures M6 de la #SNCB ont un airco à 2 positions: "cuisson à l'étouffee" et "sorbetière". Aujourd'hui, c'est sorbetière.
@Cdt_Sylvestre

Fyra: La SNCB va réclamer une compensation du constructeur italien AnsaldoBreda bit.ly/19XzI8V 3
@lalibrebe

Egon Zehnder envoie un CV falsifié au gouvernement pour la nomination à la SNCB. Great job... via @demorgen
@le_bux

Quand les gens comprendront que pour monter ds un train, il faut laisser les gens qui y sont sortir, l'Humanité aura fait un grand pas#SNCB
@SebIscariote

Pour mon #Thalys de rentrée, le duo de choc Sncb/Sncf me fait le plaisir de partir à l'heure. Le wagon est en délire. #Fête
@JSLefebvre

Investir dans la sécurité, la qualité et la croissance

Pour la période 2013-2025, la SNCB prévoit plus de 6,7 milliards d'euros à investir dans ses 4 grandes priorités stratégiques: la sécurité, la qualité, les mesures opérationnelles et la croissance.

Dans les années à venir, la SNCB souhaite pouvoir répondre aux besoins en mobilité du nombre sans cesse croissant de voyageurs. L'objectif n'est pas seulement de prévoir davantage de places assises mais aussi de pouvoir offrir un service de trains sûr, ponctuel et performant. Pour pouvoir réaliser tous ces défis, la SNCB prévoit un certain nombre d'investissements importants.

Investir dans la sécurité

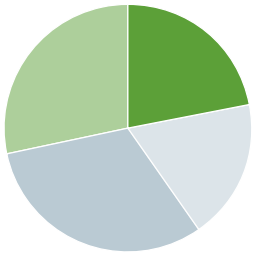
La SNCB veut offrir un trafic ferroviaire le plus sûr possible. Elle prévoit dans ce sens les importants projets suivants :

- achèvement de l'installation de la TBL1+ sur la totalité du matériel roulant d'ici la fin 2013 ;
- en collaboration avec Infrabel, la SNCB a développé un masterplan ETCS: d'ici 2023, tout le parc de matériel devra être équipé du système de sécurité ETCS ;
- réalisation d'une nouvelle procédure de départ plus sûre.

Investir dans la qualité

La SNCB ambitionne d'améliorer le confort de voyage, l'accueil, la propreté et la ponctualité grâce notamment aux investissements suivants :

Répartition du budget d'investissements entre les 4 priorités stratégiques importantes



- livraison de la totalité des 305 automotrices Desiro (d'ici fin 2016) ;
- modernisation des automotrices type 'Break' et 'quadruple'. Leur durée de vie peut ainsi augmenter de 10 voire 15 ans ;
- remplacement du matériel ancien par du matériel double étage (voitures et automotrices) ;
- mise en service de nouvelles installations de trainwashs à Bruxelles Petite-Ile, Charleroi-Sud, Courtrai, Schaerbeek, Ottignies et Liers ;
- investissements pour l'accueil des voyageurs: systèmes informatiques, canaux de vente, services aux voyageurs etc.

Investissements opérationnels

Ce sont les investissements nécessaires pour la maintenance, la modernisation et l'amélioration des outils de production. Il s'agit entre autres de:

- grandes révisions du matériel roulant.
- modernisation des ateliers, dont les nouveaux ateliers de Melle, Kinkempois et Arlon, et investissements permanents pour les autres sites.
- maintenance des bâtiments de service.
- autres outils de fonctionnement...

Investir dans la croissance

La SNCB a pour objectif d'offrir des places assises supplémentaires pour pouvoir répondre au nombre croissant de voyageurs. Comment ?

- Investissements pour du nouveau matériel: + 2,5 % de places assises dans la période 2013-2025.
- Elargissement de la capacité des ateliers pour pouvoir entretenir ce matériel supplémentaire.

L'ORIENT EXPRESS EN VISITE SURPRISE À OSTENDE

Le jeudi 13 juin dernier, la gare d'Ostende a reçu une visite inattendue : le luxueux Orient Express. A cause d'une grève en France, ce train mythique a dû être dévié de son parcours Venise-Londres. Dans l'atelier de traction de la SNCB, l'Orient Express a fait l'objet d'un nettoyage minutieux et ses réservoirs d'eau y ont été remplis.

SNCB Logistics en positif

LE PREMIER SEMESTRE 2013, SNCB LOGISTICS A REALISÉ UN CASH-FLOW DE 5,2 MILLIONS D'EUROS ET UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE 199,3 MILLIONS D'EUROS. LE RÉSULTAT OPÉRATIONNEL NET EST DE 1 MILLION D'EUROS. C'EST LA PREMIÈRE FOIS QUE LA FILIALE MARCHANDISES DE LA SNCB PEUT AFFICHER UN RÉSULTAT POSITIF. C'EST DÛ PRINCIPALEMENT AUX EFFORTS CONSENTIS PAR LA FILIALE EN TERMES DE RÉDUCTION DES COÛTS ET DE GAINS DE PRODUCTIVITÉ. LES VOLUMES RESTENT EN DESSOUS DU NIVEAU ATTEINT AVANT LA CRISE ÉCONOMIQUE DE 2008-2009 ET ONT DIMINUÉ DE 14 % DURANT LE PREMIER SEMESTRE.

Top 10 des objets trouvés (2012)

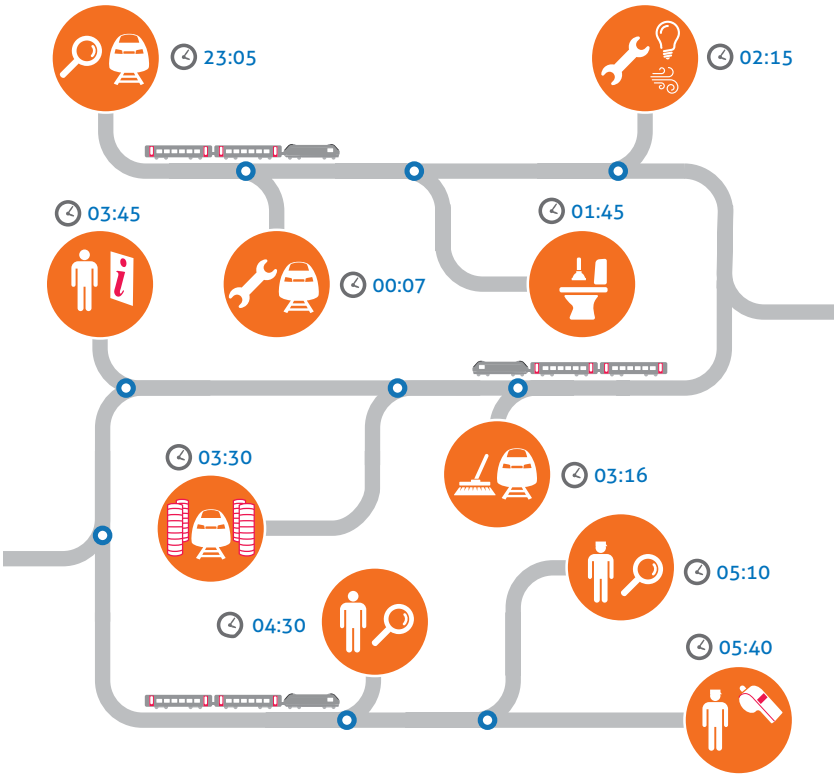
9309 2999 2874 2547 1967 1166 1126 1038 965 811

La journée d'un train commence la nuit

Les équipes de la SNCB travaillent 24h sur 24 pour que votre train vous emmène, chaque jour, à destination.

Telle une fourmilière, des centaines de femmes et d'hommes sont déjà à pied d'œuvre dès la veille au soir et durant toute la nuit pendant que vous dormez. Ils se relayent pour repérer les avaries techniques, les réparer, assurer l'entretien des machines... En bref, des heures de travail et de vérification pour vous assurer un voyage dans les meilleures conditions.

Regardez le film :



Voici un aperçu des étapes nécessaires à la préparation de votre train :

23:05 Le train arrive dans un poste d'entretien où il est inspecté sous toutes les coutures afin de repérer d'éventuels dommages techniques: contrôle des roues, freins, pantographes...

00:07 Réparation et entretien

01:45 Vidange des installations sanitaires

02:15 Réparation des systèmes intérieurs: vérification de la climatisation, de l'éclairage...

03:16 Nettoyage intérieur du train

03:30 Trainwash : nettoyage extérieur du train

03:45 Le conducteur prend sa fiche de travail et contrôle les irrégularités éventuelles sur son trajet : travaux, limitations de vitesse, raccourcissements de quais...

04:30 Le conducteur prépare le train : contrôle blocs frein, pantographes...

05:10 L'accompagnateur prépare à son tour le train et vérifie l'intérieur et l'extérieur du train: vérification accouplement mécanique, électrique et pneumatique du train... Il en informe le conducteur.

05:40 Après le signal de l'accompagnateur, le train démarre enfin pour son premier départ de la journée

SNCB: Les résultats semestriels 2013

EBITDA en dessous du budget, planning vers l'équilibre de 2015 respecté

Le cash flow (EBITDA) était de -38,5 millions d'euros en comparaison avec le budget d'un montant de -34,3 millions d'euros. Une comparaison avec les six premiers mois de 2012 n'a que peu de sens vu que le cash flow d'alors bénéficiait d'une rentrée supplémentaire exceptionnelle sous forme d'amende d'un constructeur de matériel roulant. Les recettes d'exploitation de la première moitié de l'année s'élèvent à 1.159 millions d'euros.

Suite à de nouveaux impôts régionaux sur la consommation d'énergie électrique, les coûts énergétiques ont augmenté de 2 millions d'euros sur ce premier semestre. A l'élaboration de ces résultats, il n'a également pas été tenu compte de l'adaptation du contrat de gestion existant avec les autorités qui augmentera les résultats de 4,5 millions d'euros. Ces rentrées seront intégrées durant la seconde partie de l'année et influenceront donc – ensemble avec les autres rentrées de la seconde partie de l'année – positivement l'EBITDA de la totalité de l'année de 8,9 millions d'euros.

Un élément de perte concerne l'impact de la filiale autonome SNCB Logistics. Bien que les résultats de Logistics évoluent favorablement, il reste un impact important sur le cash flow de la SNCB via le département SNCB Freight Services, qui s'occupe des activités de triage dans les gares de marchandises. Freight Services paie pour cela le salaire du personnel qui n'est pas utilisé par Logistics. L'EBITDA négatif ici s'élève à 9,9 millions d'euros tandis que l'EBITDA de SNCB Logistics s'élève à 5,2 millions d'euros.

Les frais liés à la suppression du contrat des V250 font partie d'une plainte bien plus importante qui sera introduite à charge d'AnsaldoBreda. Celle-ci consiste notamment au remboursement de la participation de la SNCB dans les frais d'entretien, les frais d'avocat et d'autres. La SNCB est en train de finaliser cette plainte. Ces frais ont été totalement calculés et repris dans les résultats. La SNCB a annulé le contrat avec AnsaldoBreda le 31 mai 2013 et a réussi depuis, via des garanties bancaires, à récupérer la totalité des acomptes versés d'un montant de 37 millions d'euros.

Les résultats de l'entreprise ont été affectés dans le passé par la crise économique de 2009 et de la hausse des coûts d'énergie. En 2009, la SNCB enregistrait un EBITDA annuel de -288 millions d'euros. Mais depuis, la SNCB a renoué avec des résultats financiers comparables à avant 2009.

Le respect strict du plan d'économie approuvé en 2011 doit mener à un équilibre financier en 2015, en conformité totale avec les plans du Groupe SNCB.

La SNCB peut de cette façon maintenir ses engagements financiers dans le Groupe SNCB et ainsi collaborer à la gestion de la dette du groupe.

2,5 millions de voyageurs vers la côte

La SNCB a transporté durant les mois de juillet et août plus de 2,5 millions de voyageurs de et vers la côte (14% de plus que l'année dernière).

Lors des jours de grosse affluence, comme le dimanche 7 juillet et le vendredi 2 août, plus de 70.000 personnes ont pris le train de et vers les gares de la côte. La plupart des voyageurs se sont rendus à Ostende, suivi par Blankenberge.

Durant les mois d'été, la SNCB a renforcé son offre pour les milliers de voyageurs supplémentaires qui ont opté pour le train pour se déplacer vers les lieux touristiques. Ainsi, depuis le 22 juin 2013 et jusqu'au 1er septembre 2013, des trains touristiques (ICT) ont été ajoutés vers les destinations les plus populaires.

Par beau temps, l'entreprise ferroviaire peut encore ajouter des trains vers la côte. En cas de grosse affluence de voyageurs, la SNCB peut encore réagir en temps réel le jour-même avec des trains additionnels.

VERS UNE GESTION PLUS RATIONNELLE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Depuis 2011, les services de Central Support (achats) et SNCB Technics travaillent à l'introduction d'une nouvelle gestion de la chaine d'approvisionnement (supply chain management). La stratégie pour plus d'efficacité se base sur deux objectifs : moins d'immobilisation du matériel grâce à une disponibilité maximale des articles et une réduction globale des coûts de gestion du stock.

Approvisionnement des ateliers

Les principaux maillons de la chaine d'approvisionnement sont :

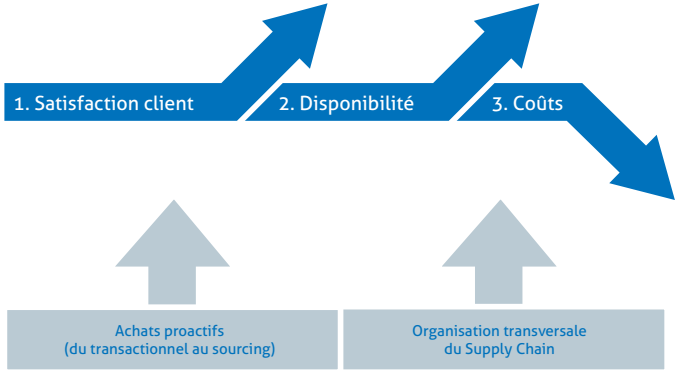
- entretien : articles pour les ateliers de traction destinés à l'entretien du matériel roulant ;
- production : articles pour la production dans les ateliers centraux, principalement pour la révision et la modernisation du matériel roulant ;
- chantiers : articles pour les chantiers dans les ateliers centraux, pour la révision et la réparation de pièces 'réparables' (exemple : roues, freins).

Les ateliers centraux (Malines et Salzinnes) agissent comme des centres de répartition des pièces. Les 9 ateliers de traction leur transmettent les commandes. Une bonne gestion de ces commandes est, dès lors, essentielle pour garantir une disponibilité maximale des pièces. En effet, des articles non disponibles augmentent les délais de réparation et de révision et influent sur la qualité du service des trains.

Immense nombre de pièces

La liste complète des pièces reprend 140.000 items. Ces pièces ne sont pas toujours stockées, mais la SNCB en a (parfois) besoin. Globalement, 50.000 ont été commandées au moins 1 fois ces 4 dernières années. Le stock en pièces vaut 330 millions d'euros, dont environ 160 millions d'euros de pièces 'consommables'. L'objectif est de réduire le montant correspondant aux 'consommables' de 50 % d'ici 2015.

Supply Chain Management



Les pièces peuvent, pour diverses raisons, être indisponibles : problèmes dans la procédure d'achat, retard de livraison, ou manquement dans la distribution interne. En 2012, Central Support et SNCB Technics ont, entre autres, réorganisé le suivi de la distribution des pièces depuis les magasins. Une réorganisation réussie puisqu'en 8 mois, les retards dans les délais de livraison ont été réduits de 40%.

Optimaliser la gestion des stocks

Ce qui est crucial dans la gestion d'un stock, c'est de connaitre le nombre de pièces qui doit être stocké et pour combien de temps. Le principe du just-in-time qui est la règle dans de nombreuses entreprises était jusqu'à présent rare pour les chemins de fer. Vu la faible standardisation et le savoir-faire spécifique, les chemins de fer ont toujours été forcés de tenir d'importants stocks pour l'entretien du matériel ferroviaire, malgré le coût lié au stockage et la gestion.

Semelles de frein 30% moins chères

Cette nouvelle procédure d'achat, faisant intervenir des gestionnaires de groupes de produits travaillant principalement avec des contrats-cadres, a permis de réduire de 30% la facture de livraison des semelles de frein. De cette façon, la SNCB économise à peu près 450.000 euros sur base annuelle.

Crucial dans la gestion d'un stock, c'est de connaitre le nombre de pièces qui doivent être stockées et pour combien de temps

Grâce à une réorganisation de la distribution interne des pièces de rechange, les retards de livraison du magasin central vers les ateliers de traction ont diminué de 40%.

Pour réduire les coûts, le nouveau supply chain management cherche à diminuer les stocks, vise un meilleur planning et un stockage assuré par le fournisseur. Pour ce faire, il faut adapter dans de nombreux cas la manière de travailler habituelle au profit d'une approche transversale et basée sur un plan d'actions global. Un achat spécifique ne sera plus, par exemple, forcément lié à la commande d'un type de produit pour une réparation, mais sera effectué sur base d'un processus totalement intégré et planifié. Cette méthode de travail est tout à fait transposable à la modernisation de matériel ancien : les besoins sont connus et le processus est parfaitement programmable. On peut ainsi travailler "just in time", en misant sur la livraison des pièces au moment où elles devront être effectivement utilisées. En outre, les commandes sont centralisées. Les applications SAP permettent d'avoir un aperçu complet des besoins et de l'utilisation effective des pièces, et ce pour chaque atelier. Ceci permet de réaliser des commandes plus efficaces et moins coûteuses. Auparavant, chaque atelier travaillait de manière quasi autonome et jusqu'au début des années 80, la réalisation des commandes et la tenue des listes se faisaient parfois encore manuellement.

Pour la livraison des pièces de rechange des Desiro, les fournisseurs ont suivi une journée de formation afin de déterminer clairement les besoins de la SNCB et ainsi travailler dans les meilleures conditions.

Le but final du supply chain management c'est la satisfaction du client

Les acheteurs deviennent les gestionnaires de groupes de produits

Les acheteurs ont une influence importante sur la gestion du stock. Pour être plus efficace, le Central Support SNCB a implémenté une nouvelle méthode de travail. En 2012, 15 acheteurs ont été désignés comme gestionnaires de groupes de produits. Ils sont donc passés d'acheteur ponctuel (d'articles spécifiques) à gestionnaire de groupes de produits spécifiques (exemples : roues et axes, électronique, revêtement intérieur...). Grâce à leurs connaissances pointues, ces gestionnaires peuvent déterminer plus précisément les temps de livraison nécessaires, les coûts et la gestion du stock. Pour ce faire, il est essentiel de passer le plus de contrats-cadres possible pour diminuer l'administration et permettre aux gestionnaires de se concentrer sur la stratégie d'achat et ainsi obtenir de meilleures conditions. De ce fait, la collaboration avec les fournisseurs peut se dérouler de manière plus professionnelle. Ainsi, une journée de formation a par exemple été organisée à l'attention des fournisseurs dans le cadre des contrats relatifs aux pièces de rechange pour les trains Desiro. Ils ont pu y obtenir toutes les informations nécessaires et avoir une meilleure vue sur les besoins de la SNCB en la matière.

Entreprise Information Management : gestion de l'information centralisée

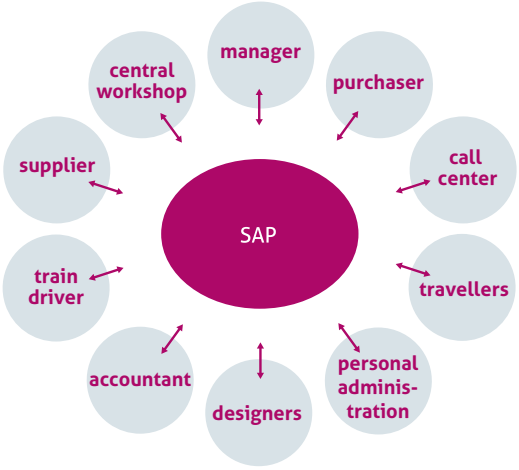
Parallèlement au supply chain management, la SNCB veut rationaliser la gestion et le flux de son information. Ceci devrait permettre à la SNCB d'être plus efficace et d'optimaliser le travail et les coûts afin de renforcer sa position pour le futur. Pour ce faire, un ambitieux projet a commencé en 2011 : EIM = Entreprise Information Management.

EIM associe les documents et le processus. Grâce à une gestion centralisée des documents selon une seule et même méthode, un document peut être utilisé dans diverses applications et, de la sorte, être intégré dans le processus dont il fait partie.
La gestion de l'information (à 80% non structurée) est et reste cruciale pour chaque entreprise. EIM soutient 5 piliers stratégiques : Entreprise Content Management, Business Process Management, Customer Experience Management, Information Exchange et Discovery. A terme, EIM va donc englober toutes les activités de la SNCB. Ainsi, il sera possible de travailler de manière plus efficace et intelligente mais également de minimiser la marge d'erreur parce que la même information validée sera disponible pour divers utilisateurs. Nous pensons notamment à la gestion des plaintes et du personnel.

Le processus d'achat est une des priorités. Voici, par exemple, comment EIM permet d'améliorer le travail : un dessin technique est couplé à un numéro du matériel dans SAP (utilisé pour la gestion du stock). De la sorte, un acheteur peut facilement visualiser la pièce commandée. La marge d'erreur est, dès lors, réduite et la distribution est plus rapide.
Tous les documents figurent à la même place et ils sont gérés suivant une même méthode. Il en ressort que l'information est plus facile à tracer et à contrôler. Les données au sujet des documents sont plus détaillées pour permettre une recherche plus intelligente et précise. Un acheteur pourra, par exemple, télécharger, en pdf, toutes les communications et les factures d'un fournisseur pour une période et une pièce déterminées.

Pour le projet EMI, la SNCB a obtenu, à l'OpenText EIM Day Benelux 2013, le prix du projet le plus innovant.

La particularité d'EIM par rapport au supply chain management c'est qu'il va beaucoup plus loin. Une des premières réalisations d'EIM, consiste au rassemblement de toutes les données et informations des conducteurs. Avant, ces informations étaient contenues dans une serviette de 12kg! Aujourd'hui le conducteur dispose de toutes ces informations actualisées automatiquement sur sa tablette personnelle (IDA).



A terme, EIM va intégrer l'information de tout processus important de l'entreprise.

SNCB apps pour iPhone : plus de 300.000 téléchargements

Déjà disponible

iPhone ticketing

Achetez directement un ticket via le planificateur de voyages

Avantages :

- pas besoin d'un log in
- pas besoin d'un Digipass
- paiement via les serveurs sécurisés d'Ogone
- gestion des achats via le menu "Vos billets" dans l'application :
    - un aperçu de tous les billets achetés
    - la possibilité de faire envoyer un duplicata
    - acheter tout de suite un billet du même type

Déjà plus de 650.000 téléchargements de l'app SNCB toutes plateformes confondues.

Nouveautés pour l'automne

Plus d'information en temps réel via le planificateur de voyages

Inscrivez-vous et recevez l'information sur une liaison de train spécifique et choisissez les jours de réception (p.e. chaque jour en semaine des infos sur votre train de et vers Bruxelles). En cas de problèmes, vous recevez une alerte.

Rerouting en temps réel

Un retard de train vous fait rater votre correspondance ? Regardez en direct les alternatives.

App SNCB pour iPad

La SNCB développe une version spécifique pour iPad, avec des écrans adaptés, des cartes mieux élaborées et beaucoup plus encore.

L'après Fyra: la SNCB renforce son offre vers les Pays-Bas

Au début 2013, la liaison à grande vitesse Fyra a été mise à l'arrêt en raison de problèmes techniques. Pour pouvoir offrir des alternatives aux voyageurs, la SNCB et les NS ont prévu un service de type classique, dans un premier temps entre Bruxelles et La Haye. Dans les années à venir, la SNCB souhaite développer à nouveau une offre élargie et spécifique vers les Pays-Bas.

Des trains IC classiques supplémentaires vers la Hollande

En remplacement du Fyra, un train IC classique direct circule depuis février entre Bruxelles et La Haye. L'offre s'étoffe en passant de 8 à 10 liaisons (début octobre 2013) et passera à 12 trajets allers et retours à partir de décembre. Dès décembre 2014, il sera possible de continuer son voyage jusqu'à Amsterdam.
Dans le futur, la SNCB souhaite néanmoins maintenir son offre classique avec le train IC et même l'augmenter. C'est en tous cas une demande claire des clients.

Une offre à grande vitesse toujours plus importante

L'offre Thalys existante s'élargit elle aussi, afin de proposer à côté des trains classiques une relation rapide et performante entre Bruxelles et Amsterdam. Début octobre, ce sont jusqu'à 12 Thalys qui relient les deux capitales et à partir de décembre 2013, il s'agira de 13 relations.
Eurostar enrichit aussi son service avec, à partir de décembre 2016, un aller et retour deux fois par jour entre Londres et Amsterdam.

Demain ? Une offre élargie et différenciée

Pour satisfaire le plus grand nombre de voyageurs, et respecter tous les engagements conclus avec les Pays-Bas, la SNCB a donc pour objectif de renforcer et rendre plus attractives l'offre IC classique tout comme l'offre à grande vitesse.

ELIPSOS RELIE LA FRANCE À L'ESPAGNE

Chaque jour 2 trains-hôtels directs "Elipsos" relient Paris à l'Espagne : l'un se rend à Barcelone, l'autre à Madrid. Ils offrent tout le confort et la qualité d'un hôtel. Le personnel reste à disposition des clients pendant tout le voyage (aussi de nuit). A bord de cet hôtel-train, on trouve aussi un restaurant et un bar.

Destination Barcelone avec le train-hôtel Joan Miro

- de Paris Austerlitz à Barcelona França en 11h27
- circule tous les jours
- arrêts intermédiaires à Les Aubrais-Orléans, Limoges, Figueras et Gérone
- à partir de 228 euros au tarif loisirs adulte A/R (Paris Austerlitz – Barlecona França)

Destination Madrid avec le train-hôtel Francisco de Goya

- de Paris Austerlitz à Madrid Chamartin en 15h32
- circule tous les jours
- arrêts intermédiaires à Les Aubrais-Orléans, Blois, Poitiers, Vitoria-Gasteiz, Burgos et Valladolid
- à partir de 244 euros au tarif loisirs adulte A/R (Paris Austerlitz – Madrid Chamartin)

19 juillet 2013, quelques heures avant de quitter l'atelier...

Salzinnes répare, Salzinnes remplace

L'atelier de Salzinnes peut se targuer d'avoir reconstitué une motrice Thalys totalement détruite par le feu sur le réseau français. Un défi pour ses collaborateurs : ils ne connaissaient pas forcément ce matériel et le planning était serré !

Pierre De Coninck, ingénieur industriel, se souvient du mercredi 25 avril 2012 : "A 11h30, on m'a confié le projet de réparation du Thalys 4301. Le feu a détruit une part de sa structure et tout le câblage, une armoire a totalement disparu et le transfo est HS !". La motrice aurait dû être réparée par la SNCF mais les délais étaient longs. Vu les charges du moment et le transfert des activités TGV de l'atelier de Malines vers celui de Salzinnes, c'est à ce dernier que revient le projet. Pierre : "Quand on a vu les dégâts, on a tout de suite su que ce serait un fameux défi... La motrice n'était plus que l'ombre d'elle-même. On avait un an et demi pour mettre à nu et réparer." La motrice a quitté Salzinnes le 19 juillet 2013 pour une révision à Forest. Pari (plus que) tenu. Elle aurait pu être remplacée par du neuf mais les coûts et les délais auraient été encore plus importants. Et réparer aux normes actuelles cette motrice datant de 1996

Avant - après

aurait pu nécessiter une ré-homologation. Il a ainsi été décidé de la réparer à l'identique. Pierre : "Il a fallu collecter les plans de l'époque, travailler avec des schémas incomplets, rechercher des pièces introuvables..., une mission hors normes pour une vingtaine de nos collaborateurs. Le résultat est nickel ; ça a été un beau travail d'équipe qui a démontré les hautes compétences de l'atelier".

de g. à dr. : Ferenc Kugli, Stéphane Lorge, Steven Willlems, Pierre De Coninck et Jérôme Rosière.

Steven Willems
électromécanicien

"C'était motivant de travailler sur un matériel nouveau pour nous. Quelle fierté ! Aux premiers tests, il n'y avait aucune erreur de câblage. C'était un miracle ; on a quand même remplacé 10 km de câbles ! "

Ferenc Kugli
1er coordinateur technique chaudronnerie-carrosserie

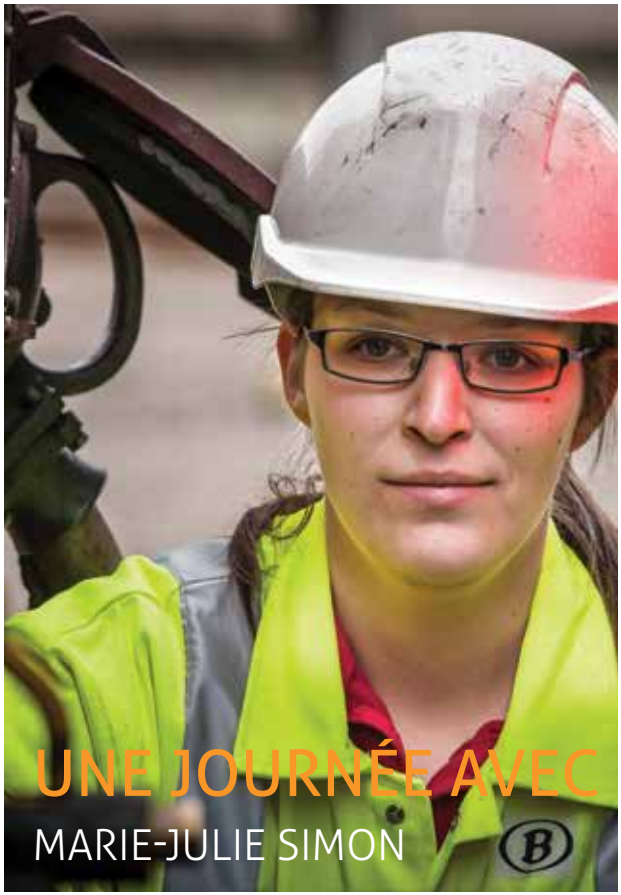
"Nos tôliers ont reconstruit la caisse. Et on a remplacé deux poutres sur une longueur de 6 m et de 3 m. Nos deux soudeurs ont travaillé avec d'énormes contraintes de soudure. Il fallait chaque fois voir comment ça réagissait. Une tolérance de +/-10 mm est permise sur la flèche de la caisse et le résultat, au final, était de zéro ! Profitant de la réparation, la SNCF est venue faire une modification au matériel. Ils ne trouvaient pas l'endroit, tellement nos cordons de soudure étaient invisibles!"

Jérôme Rosière
mécanicien

"J'ai dû établir le devis pour la pneumatique, je ne l'avais jamais fait. Pour démonter, j'étais vraiment habillé comme un cosmonaute face à la suie ! Les pièces qu'on a fait réparer sont parfois revenues des mois après. Pour les remonter, on repartait à l'aventure, c'était un vrai puzzle. Heureusement, on avait fait des photos... "

Stéphane Lorge
peintre

"En peinture, on a eu un grand ennemi : les 1.100 litres d'huile de silicone du transfo qui ont fuité et brûlé. Quand on peignait, ça faisait des bulles et on pouvait recommencer. Et pour poser les 3 teintes de la livrée Thalys sur les lamelles (ventelles), il a fallu une journée à trois pour réaliser les masquages..."

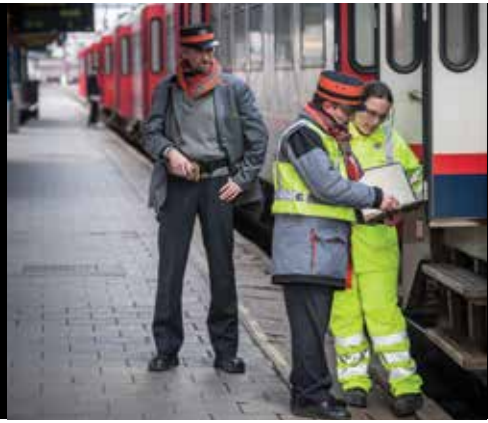


UNE JOURNÉE AVEC MARIE-JULIE SIMON

AGENT DE TRIAGE

Marie-Julie Simon
> 1985 Marie-Julie est née à Namur > 2007 Avant d'intégrer la SNCB, Marie-Julie a d'abord travaillé pendant 4 ans pour une industrie pharmaceutique à Wavre > 2011 Marie-Julie débute sa carrière à la SNCB comme agent de triage à Ottignies

08:00
Factage
Le train de Namur arrive. Marie-Julie réceptionne le courrier interne pour l'ensemble du personnel d'Ottignies et de ses dépendances.



11:30
Essai freins
Avant chaque premier départ d'un train, un essai des freins est obligatoire. Marie-Julie avertit le conducteur qu'un test va être effectué : elle vérifie à l'aide du témoin que les freins sont bien serrés, elle vide une des conduites, vérifie que le conducteur desserre les freins pour ensuite les resserer, elle vide une autre conduite entièrement jusqu'à ce qu'elle constate que l'échappement d'air augmente de nouveau en intensité, et elle vérifie que les freins sont bien desserrés.

12:15 Accompagnement des moins valides
Marie-Julie place la rampe mobile pour permettre au voyageur à mobilité réduite de monter dans le train. Après que le sous-chef de gare ait obtenu l'autorisation du poste de signalisation pour traverser les voies, Marie-Julie accompagne une autre personne en chaise roulante.

06:00 Accouplement des trains

Marie-Julie enfile sa veste jaune, son pantalon, son casque et ses gants, consulte le planning et vérifie si des personnes à mobilité réduite doivent être accompagnées. A 7h, elle accouple deux trains : elle accroche en premier l'attelage mécanique et demande un essai de traction au conducteur, ensuite elle accouple les 3 boyaux et pour finir le câblot électrique. Puis elle descend la plateforme située entre les deux trains et ouvre les soufflets.

08:30 Nettoyage

Les compétences d'un agent de triage s'étendent bien au-delà de l'accouplement et du désaccouplement des trains. Marie-Julie est également responsable de l'entretien des bureaux et elle approvisionne en brochures les stands de la gare.

10:30 Désaccouplement

Marie-Julie se prépare à un travail plus physique qui consiste à désaccoupler un train. Il s'agit de la même opération que pour l'accouplement mais dans le sens inverse.

13:30 Changement d'équipe

La journée est presque terminée. Marie-Julie renseigne l'équipe suivante sur les tâches accomplies et à accomplir, ainsi que les éventuelles difficultés rencontrées lors du shift matinal.

1950: Percée de l'automobile

Au début du 20ème siècle et particulièrement dans les années 50, le transport motorisé individuel connut une avancée fulgurante. Bien que la percée de la voiture fût déjà bien engagée avant la 2ème guerre mondiale, cette dernière freina brusquement son évolution. Néanmoins, le nombre de voitures entre 1938 et 1950 augmenta de 86%. Cette donne ne fût pas sans conséquence pour le train qui perdit, entre 1949 et 1950, 628 millions de kms/voyageurs, soit 8,9% du volume total du trafic.

La SNCB chercha donc des mesures pour améliorer sa position par rapport à la concurrence. Les tarifs fixes établis par l'Etat entraînèrent d'importantes pertes de revenus. Cette perte devait, dès lors, être compensée par l'Etat. De plus, la SNCB n'estimait pas normal de devoir supporter tous les coûts liés à l'exploitation pendant que d'autres transports étaient exemptés de coûts d'entretien et de surveillance de leur infrastructure.

La SNCB se montra également très offensive pour obtenir de nouvelles parts de marché. Notamment en instaurant des services de bus. En 1950, 145 bus étaient ainsi exploités en plus d'un système de services spéciaux pour les travailleurs. Cette même année des trains supplémentaires, pour des occasions particulières, étaient également affrétés. C'est ainsi que, pour le congrès du mouvement de jeunesse catholique, 62 trains supplémentaires avaient été spécialement mis en service.

Pour concurrencer la voiture, la SNCB a mis au point, entre autres, un service de bus pour les déplacements loisirs.

En proposant un service de bus additionnel, la SNCB offrait un service plus flexible, meilleur marché et complémentaire au service des trains.

Au fil des années, le voyageur opte de plus en plus pour la voiture pour des courtes distances. La distance moyenne effectuée en train ne cesse d'augmenter. C'est ainsi que cette distance est passée de 24 km en 1917 à 32 km en 1967 pour atteindre 44 km en 2012.

Si la SNCB était une ville ?

New York, la ville qui ne dort jamais. Tel un foisonnement de personnes ayant des buts, des destinations et des personnalités distincts... Ou autrement dit, un agréable chaos et un empressement propres à l'ambiance qui règne dans les gares. Le train serait comme un gratte-ciel horizontal où on pourrait rêver à des destinations lointaines et exotiques.

Un animal ?

Un serpent. Il glisserait dans le paysage se frayant un chemin parmi les objets qu'il rencontre. Rapide, fluide, long et de couleur grise-verte, il protégerait les voyageurs grâce à l'épaisseur de sa peau. A l'image d'un train rapide mais sécurisé.

Un film?

Lola rennt, une fiction comprenant des flashbacks, trois histoires et trois conclusions différentes mais avec une même morale : "que se passerait-il si..." Ou comment un petit détail peut changer une vie. Que se passerait-il si je venais à prendre un train plus tôt ou plus tard ou encore si j'optais pour une autre destination ? Quelles personnes vais-je rencontrer, quelles inspirations vais-je avoir et quelles seront les conséquences sur ma vie ? Le train deviendrait donc un voyage philosophique.

Une couleur ?

Le bordeaux, ce rouge profond des sièges en velours des anciennes couchettes de l'Orient Express. Des trains de luxe qui offraient le confort nécessaire aux longs trajets internationaux. Ou le rouge du vin de Bordeaux, comme le vin qui était servi dans la voiture restaurant de l'Orient Express. Le train est ici teinté de nostalgie.

Un personnage célèbre ?

Axelle Red, une belge au caractère bien trempé, passionnée de musique, croquant la vie à pleines dents et fervente d'un monde meilleur. Elle est belge comme la SNCB et tout comme la musique, la SNCB ne fait pas de différence entre les religions, les origines, les couleurs, l'âge ou le sexe. Le train serait un voyage musical sans discrimination.

Virginie Claes

Virginie Claes terminait ses études juste au moment où elle a été élue Miss Belgique 2006. En 2013, elle combine un job en tant qu'ingénieur commercial et des missions pour les médias et la vie entrepreneuriale. Elle est ainsi assistante auprès de l'Université de Hasselt pour les études de bachelor/master en sciences de la mobilité et est également animatrice lors de conférences en entreprises, conférences de presse et débats. Depuis 2011, elle a sa propre rubrique sur Bel-RTL dans *La Bel équipe* où elle fait connaître le monde du showbiz flamand aux auditeurs francophones. Virginie est aussi ambassadrice de Médecins du Monde et de Drive-up-safety, une organisation qui œuvre pour un trafic plus sûr sur nos routes.

Nous rendons vos histoires possibles

Destination mieux

SNCB