

time to

HORIZON

Baromètre de qualité

DOSSIER

Chasseurs de graffitis en action

REGARDS :

DES ENFANTS DE

CHEMINOTS SOUS LES PROJECTEURS



ALLEZ APP, C'EST PARTI!



Réservez facilement votre billet de train international grâce à l'application smartphone de SNCB Europe.



m.sncb-europe.com



Entre le marteau et l'enclume

Le mardi 12 mars, malgré les précautions prises par le groupe SNCB et le gestionnaire des routes, l'hiver a eu raison de notre pays: bouchons interminables et le chaos sur le rail. L'année passée, le plan hiver de la SNCB et d'Infrabel s'est avéré efficace : pendant que, dans les pays voisins, de nombreux trains étaient à l'arrêt, les navetteurs belges ont pu compter sur le train.

Mais ce mardi, les conditions hivernales étaient bien plus compliquées. C'est ainsi que suite à l'accumulation de neige fine, même les aiguillages chauffés n'ont pu empêcher le blocage du réseau. Résultat : de graves perturbations aux heures de pointe et des gares bruxelloises inaccessibles. Notre personnel de terrain a fait son maximum et mérite tous nos remerciements pour ses efforts.

Toutefois, suite aux problèmes grandissants, la communication devenait difficile et il n'était pas aisé pour notre personnel d'obtenir une information qualitative. Les

voyageurs se sont montrés assez compréhensifs par rapport aux conditions météorologiques exceptionnelles mais ils l'étaient nettement moins par rapport au manque d'information. Pourtant, même en améliorant la collaboration entre notre dispatching voyageurs et le Traffic Control d'Infrabel, ce genre de situation représente un énorme défi.

Nous avons peut-être commis l'erreur d'avoir voulu faire circuler un maximum de trains et d'avoir donc créé trop d'attente. Les Pays-Bas choisissent dans ces cas de supprimer un certain nombre, voire tous les trains, et la SNCF incite les navetteurs à éviter les trains vers Paris.

Notre rôle sociétal est de fournir, en toutes circonstances, un service maximum. En

période de crise cette approche nous positionne entre le marteau et l'enclume. En effet, que nous décidions de réduire le service, ou qu'au contraire, nous ne prenions aucune mesure préventive nous serons, tout de même, stigmatisés.

Que les médias en profitent pour fustiger la SNCB est inévitable. Mais au final, étant donné les circonstances, nous agissons aussi bien, voire mieux, que les autres sociétés de chemins de fer. Nous ne cherchons pas à minimiser les conséquences mais nous ne devons pas oublier que nous avons des personnes motivées, qui travaillent dur pour améliorer la situation. La SNCB ne va pas résoudre tous les problèmes du jour au lendemain. Malheureusement, il n'existe aucune formule magique pour résoudre la complexité et la densité du réseau ferroviaire belge (plus forte croissance européenne, jonction Nord-Midi saturée, réseau en étoile et mauvaise structure au niveau du groupe).



Marc Descheemaeker
Administrateur délégué

04

> SOMMAIRE

> Engagement

06 > REGARDS DYOD

10 > HORIZON Baromètre de qualité

14 > RESPONSABILITÉ Femmes à la SNCB



> Action

16 > INFOS EXPRESS Smartphone apps

22 > DOSSIER Graffiti

28 > NATIONAL - INTERNATIONAL



> En coulisses

30 > TRAVAIL D'EXPERT Les as du tournage

32 > UNE JOURNÉE AVEC Marie-Ann Van Gansbeke

34 > UN JOUR À LA SNCB 23 05 1939, le train royal

35 > MON TRAIN À MOI Heidi De Pauw



OURS ET CRÉDITS – Concept: SNCB / ✈️ EURO RSCG C&O – Textes : Veerle Baele, Caroline De Lille, Romina Keller, Eline Louis, Bruno Van Calster – Photos : John Deroo, Denis Moinil, Reporters, Kathleen Van Vaerenbergh – Mise en page : Kathleen Van Vaerenbergh – Rédaction en chef : Bruno Van Calster – Impression : Geers Offset nv – Avec la collaboration de Heidi De Pauw – Remerciements à Marie-Ann Van Gansbeke, Luc Bessendorffer – Editeur responsable : Michaël Vanloubebeck, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles – Info : infocorporate@sncb.be

06

> REGARDS

DES ENFANTS DE CHEMINOTS SOUS LES PROJECTEURS

Les photographes Olivia Droeshaut et Yves Dethier ont réussi à capter les histoires et les émotions d'enfants à travers l'espace réduit d'une fenêtre de train. Dans le reflet de la vitre, les enfants rêvent, jouent, rient, observent, dessinent Ces photos sont d'une sincérité touchante. Les enfants ne trichent pas, ils dévoilent spontanément leur caractère, leurs émotions. Et comme la fenêtre crée une certaine distance entre les enfants et les adultes, les petits sont totalement plongés dans la fantaisie de leurs jeux. Ils s'en donnent à cœur joie pendant que nous ne sommes que les spectateurs de leur monde imaginaire. Le cadre de la vitre agit ici comme une scène de théâtre mais, finalement, sans interaction avec le spectateur.

Olivia Droeshaut en Yves Dethier (DYOD)

Les photographes freelance Olivia Droeshaut et Yves Dethier travaillent depuis plus de 10 ans pour l'agence de photos bruxelloise Reporters. Ils présentent leur travail sous le nom de DYOD. Leur collaboration a commencé en 2004 par une série de portraits d'athlètes olympiques. Cette série leur a valu le prix belge Fuji Award ainsi que de nombreuses nouvelles commandes. Ils sont spécialisés dans la photo de mode et de portraits. Ils travaillent pour des magazines comme Ciné Revue, Trends, Le Vif, Gentleman Italia et People Magazine. Ils ont également réalisé des visuels pour des campagnes de publicité. En 2012, ils ont gagné le Hasselblad Masters. DYOD a ainsi été catapulté à la 40e place des meilleurs photographes de mode au monde.









10

> HORIZON

BAROMÈTRE QUALITÉ 2012: UN RÉSULTAT LÉGÈREMENT MEILLEUR



Le baromètre qualité est une enquête trimestrielle faite par une agence indépendante à la demande de la SNCB. Annuellement, pas moins de 11.500 clients donnent leur avis sur plusieurs aspects du service des trains. Le jugement global des clients pour l'année 2012 est légèrement plus positif que celui de l'année 2011 : en moyenne les voyageurs donnent un 6,49/10 pour la qualité du service, contre 6,28/10 l'année précédente. L'objectif de la SNCB est d'arriver à un chiffre de 7/10.

Un peu plus de voyageurs satisfaits

Le jugement des clients se traduit par différents chiffres : le score global sur 10 donne déjà une bonne indication de l'évolution de la satisfaction, mais l'évolution du pourcentage de voyageurs qui donnent une cote de 7/10 ou plus (client satisfait) est encore plus parlante. En 2011, le nombre de clients satisfaits dépassait à peine les 50%, tandis qu'en 2012 on passe à 57,3%. Le deuxième trimestre s'avérait particulièrement positif, avec un taux de 65% de voyageurs satisfaits. Le premier et le dernier trimestre de l'année ont reçu des scores moins favorables, ce qui est partiellement lié à un taux de ponctualité d'habitude moins élevé pendant les mois d'automne et d'hiver.

La ponctualité continue à être un souci

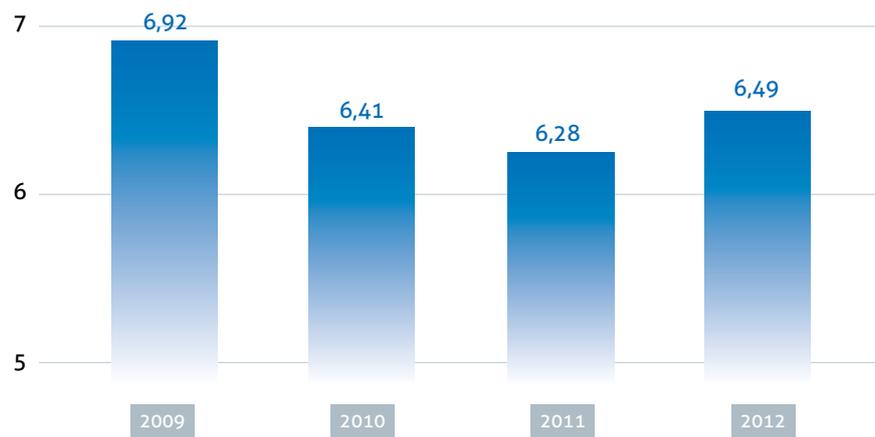
L'évolution de la satisfaction globale est étroitement liée à celle de la satisfaction sur la ponctualité. Le faible progrès de la ponctualité comparé à 2011 est en effet

clairement visible dans le jugement des clients, qui avance de 4,82 à 5,07/10. Un pas en avant, même si le taux de voyageurs satisfaits reste fort bas (29,2%). Les premiers résultats du plan d'action ponctualité sont

là, mais la SNCB a encore un long chemin à parcourir.

En cas de trafic perturbé, le besoin d'information est bien plus considérable qu'en temps normal. Les chiffres par rapport

Satisfaction moyenne (sur 10)



à cet aspect évoluent également de manière positive. La qualité de l'information dans les gares est perçue par 67,9% des clients comme bonne, un beau progrès vis-à-vis de 2011. Dans les trains, uniquement 57% des voyageurs sont convaincus de la qualité des informations. L'appréciation du client pourrait nettement évoluer si, sur ce point, la SNCB réussit à progresser.

Personnel comme d'habitude au top

La SNCB ne manque pas d'investir dans la formation de son personnel et le résultat y est. Le nombre de voyageurs octroyant une cote de 7/10 ou plus aux accompagnateurs est de 80,9%, soit le chiffre le plus élevé du baromètre qualité. Le personnel de gare est un peu moins bien coté, satisfaisant néanmoins 74,7% des clients. L'accueil et le

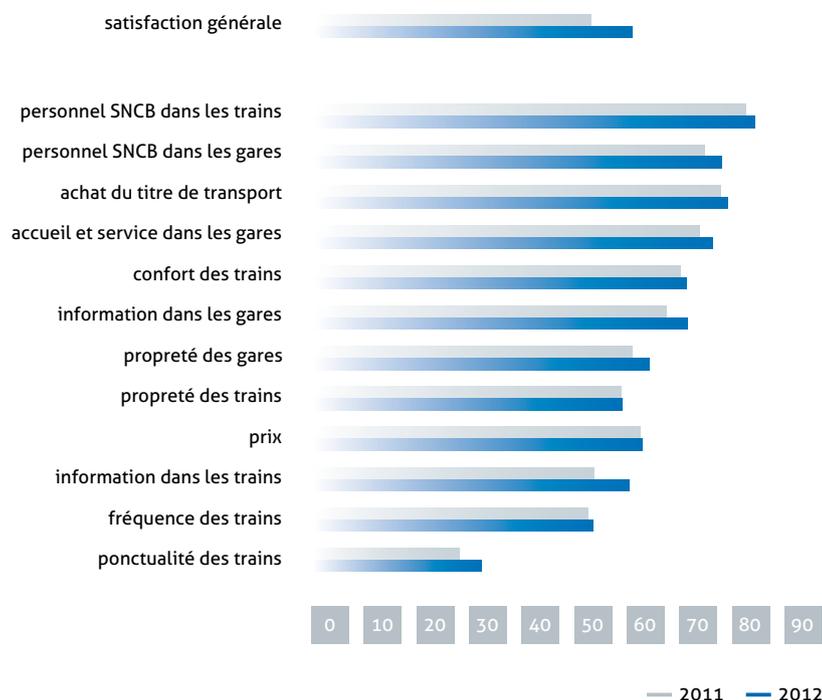
service dans les gares ont pu séduire 73,3% des clients, un score bien supérieur, comparé à 2011.

D'autres aspects qui progressent, selon les voyageurs, sont la propreté dans les gares et le confort dans les trains. La propreté des trains reste égale à l'année précédente. L'achat du billet donne lieu à une satisfaction plus élevée, un progrès lié aux facilités d'achat en ligne via le nouveau site web. Un peu plus de 50% des voyageurs sont satisfaits de la fréquence des trains. Les voyageurs utilisant les trains de pointe (P) ou les liaisons CityRail sont moins contents de la fréquence que les voyageurs empruntant les IC.

Les voyageurs fréquents moins satisfaits

Les personnes qui prennent souvent le train, sont plus fréquemment confrontées au trafic perturbé et – peu surprenant – elles sont aussi moins satisfaites que les voyageurs occasionnels. Parmi les voyageurs fréquents moins de la moitié (48,8%) est satisfait, tandis que pour les personnes qui ne prennent qu'occasionnellement le train, ce taux atteint 73,4%. Pendant le week-end, la satisfaction augmente, comparée aux jours ouvrables (64,4% de clients satisfaits contre 56,4%). Si nous tenons compte du titre de transport,

Pourcentage de clients attribuant 7/10 ou plus



ce sont les abonnés avec des cartes train domicile-travail et domicile-école qui offrent les cotes les plus basses. A partir de soixante ans, le taux de satisfaction est sensiblement

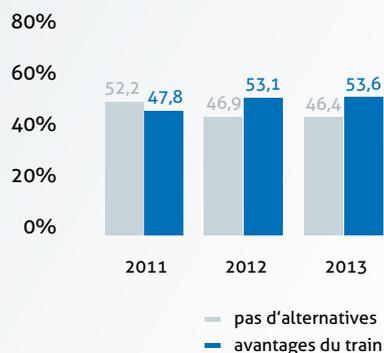
supérieur, comparé aux autres catégories d'âge.

La satisfaction est aussi variable selon le trajet. Les voyageurs sur la ligne Bruxelles – Ostende sont les plus heureux, tandis que entre Bruxelles et Namur seulement 41,5% des voyageurs apprécient le service. Les liaisons CityRail autour de Bruxelles sont satisfaisantes pour un peu moins de la moitié

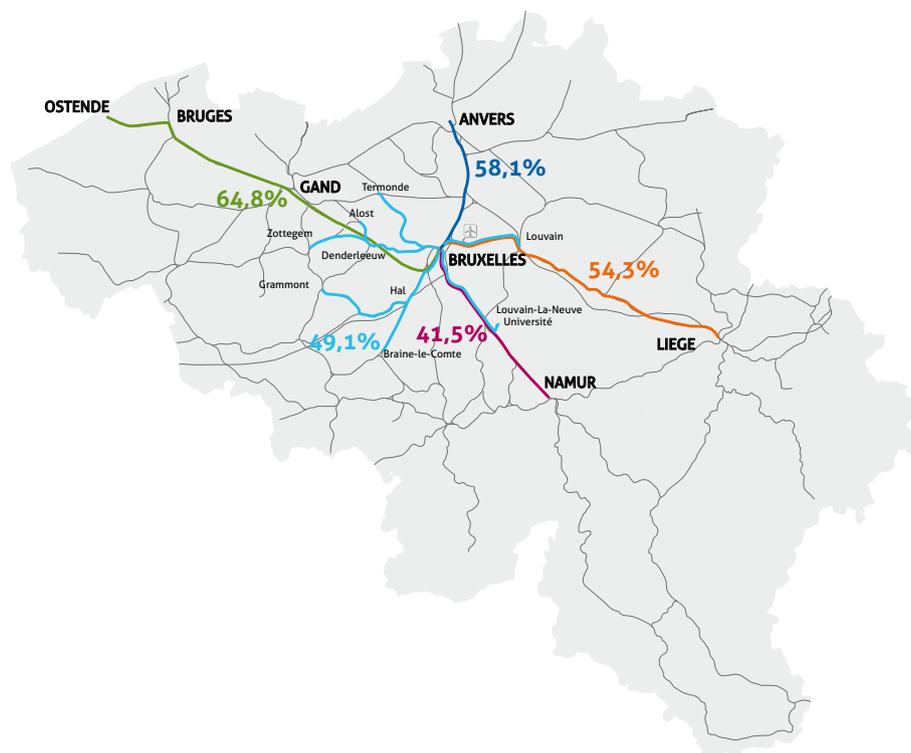
des voyageurs. Le taux de satisfaction est en effet clairement lié au taux de ponctualité sur les lignes concernées : la ligne Bruxelles - Namur a connu une ponctualité moins élevée (84,4% à temps ou avec un retard de moins de 6 minutes) que les lignes vers Anvers (89,2%) et Liège (88,3%) tandis que le tronçon Bruxelles – Gand prônait le meilleur score (91,3%).

Le train devient un mode de choix

En 2010, une majorité des clients indiquait prendre le train par manque d'alternative. Depuis 2011, la tendance a changé. Les voyageurs choisissent de plus en plus le train pour ses avantages : il est plus facile, moins stressant et permet d'éviter les embouteillages.



Pourcentage de clients satisfaits sur les lignes principales



Le train séduit de plus en plus les femmes



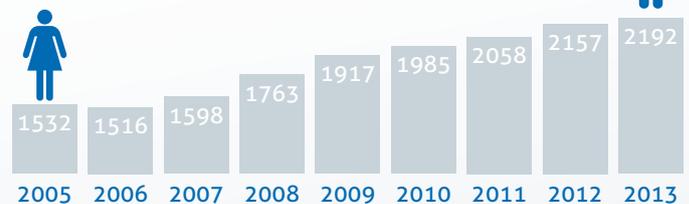
+43,08%



Les métiers du rail auparavant exclusivement réservés aux hommes, séduisent de plus en plus de femmes. Leur nombre augmente d'année en année ; aujourd'hui les femmes représentent 11,3% de l'effectif global.

Des 2.192 femmes à la SNCB, la majorité travaille comme accompagnatrice de train (34%). Dans l'administration elles sont 31%. On en retrouve 26% travaillant dans les gares et 6% d'entre elles conduisent les trains, tandis que 3% travaillent dans les ateliers de la SNCB.

Les fonctions qui privilégient le contact et la communication ont clairement la cote chez les femmes, tandis que les fonctions techniques attirent davantage les hommes. N'empêche que nous retrouvons des collaboratrices féminines partout dans l'entreprise, à tous les niveaux.



Quelques exemples ? Rita Moosen dirige tout le personnel d'accompagnement de la SNCB et elle est à ce titre responsable de plus de 2.700 personnes. Evelien Thienpont travaille comme calibreuse à l'atelier TGV de Forest et Marie-Julie Simon est agent de triage à Ottignies.

Découvrez-les en action sur www.sncb.tv.

Les ambassadeurs guident 3000 seniors vers les transports en commun

Une visite l'après-midi, une journée de shopping ou une balade avec les petits-enfants ? Autant de bons plans pour une escapade avec les transports en commun. Mais pour les personnes âgées, c'est quasi inconcevable : plus de la moitié (62%) ne prennent jamais le train.

Pour mieux faire connaître les transports publics (TP), TreinTramBus (association flamande des voyageurs en TP) et Mobiel21 ont lancé un projet d'ambassadeurs en 2012. Un petit nombre de seniors ont été sélectionnés pour recevoir une formation. Ils ont à leur tour renseigné – via des ateliers – des personnes de leur génération sur l'utilisation du train, tram, bus ou métro, et

ceci, pour qu'ils fassent eux aussi la démarche de voyager en TP.

Le but de ces ateliers est de faciliter l'accès aux transports publics pour des seniors n'ayant aucune expérience avec ce mode de déplacement. Les ambassadeurs expliquent, par exemple, comment planifier un trajet, acheter un billet aux automates, quels sont les différents tarifs, etc.

Les organisateurs espéraient toucher 500 intéressés en 2012, mais finalement, 3000 personnes ont participé. Un vrai succès donc, et la garantie de poursuivre le projet cette année.

Compartment auteurs

La Foire du Livre de Bruxelles a eu lieu du 7 au 11 mars à Tour et Taxis. Une fois de plus, la SNCB a soutenu le plus grand événement littéraire francophone du pays. Le 26 février, à Bruxelles-Midi, pour fêter la 10^{ème} édition de son recueil 'Compartment auteurs', la SNCB a offert aux navetteurs un ouvrage qui leur était spécialement dédié. Grande nouveauté cette année, le livret était bilingue pour récompenser tous les navetteurs pour leur fidélité. Six auteurs belges de renom figurent à son sommaire : les francophones Armel Job, Luc Dellisse, Yun Sun Limet et les néerlandophones Annelies Verbeke, Saskia de Coster et Fikry El Azzouzi.



Compartment auteurs
Découvrez notre dixième recueil
Ontdek onze tiende bundel

Saskia de Coster
Luc Dellisse
Armel Job
Yun Sun Limet
Annelies Verbeke
Fikry El Azzouzi

Foire du Livre
de Bruxelles

7-11 mars/maart 2013
Tour & Taxis

15

> RESPONSABILITÉ

SOUTENIR L'AIDE AUX PMR



Depuis plusieurs années déjà, la SNCB soutient 'EntreVues, Chiens guides et Mobilité'. Cette asbl éduque des futurs chiens guides destinés à aider les personnes malvoyantes bénéficiant de leur assistance dans leur vie quotidienne et notamment lors de déplacements en train. La SNCB offre deux livres-parcours à l'association. Les moniteurs chiens guides apprennent à ces précieux compagnons comment, par exemple, monter et descendre dans les trains en toute sécurité pour leurs maîtres, trouver un siège libre, se comporter de manière adéquate pour ne pas déranger les autres voyageurs, etc. Une jolie action de la SNCB qui accorde en permanence son attention aux personnes à mobilité réduite pour leur simplifier la vie.

SNCB Europe : destination mobile

Avec le site internet mobile m.sncb-europe.com et l'app correspondante, SNCB Europe fait figure de précurseur en Europe. Désormais, en deux temps trois mouvements, c'est super facile d'acheter un ticket de train à destination des principales villes européennes, de le payer et de recevoir son ticket sur son smartphone. Notre site et app mobile vendent des billets Thalys, Eurostar et ICE.

Votre smartphone = votre ticket de train

m.sncb-europe.com et l'app ont été lancés en décembre 2012 et sont destinés principalement aux hommes d'affaires : cela leur permet d'acquérir rapidement et en tous temps un ticket. Grâce à l'application My Tickets, le client, après paiement, reçoit son billet avec un code-barres 2D. Ces codes sont scannés par l'accompagnateur de train à bord des Thalys et ICE et, pour Eurostar, aux portiques en

gare. Nos clients Mobile disposent aussi d'une fonction 'Click to call' : une liaison automatique et prioritaire avec le call center de SNCB Europe. Lorsque le client utilise cette touche, l'interlocuteur SNCB Europe à l'autre bout du fil voit directement le dossier complet du client à l'écran.

Un début prometteur

Le lancement du site mobile et de l'app est déjà très prometteur. Durant les premières semaines, avant même le démarrage de la campagne de communication, il y avait déjà entre 75 et 100 commandes par semaine. L'objectif est d'augmenter le volume pour atteindre

les quelque 35.000 tickets vendus. Les premières réactions de la clientèle sont positives, mais SNCB Europe ne se repose pas sur ses lauriers. Dans le courant 2013, les clients pourront aussi via leur smartphone consulter un Station Board offrant des infos en temps réel sur les destinations européennes. A présent, seuls les trajets directs sont disponibles, mais dans l'avenir, il sera aussi possible de se procurer des tickets pour des voyages avec correspondance.

La part de marché des tickets mobile ne cesse d'augmenter. Il y a deux ans, le surf mobile comptait pour 2 % de notre trafic internet ; l'année passée, il affichait déjà les 8%.



SNCB Europe sur votre smartphone: en pratique

- Site interne mobile : m.sncb-europe.com
- App's disponibles pour iPhone, Android dans l'AppStore et sur Google Play
- App pour Windows Phone 7 bientôt disponible
- Paiement par Visa, Mastercard, American Express et PayPal
- Destinations : Bruxelles (et toute gare belge), Paris, Amsterdam, Londres, Cologne, Francfort, Rotterdam, Schiphol et Aix-la-Chapelle.
- Disponible en français, néerlandais et anglais
- Avec My Tickets, on peut vérifier les détails de son ticket et de la réservation, consulter les infos concernant le n° de la voiture et de la place assise et demander une copie pdf du ticket.
- City guide des destinations offertes
- Possibilité de réserver des hôtels via Booking.com

En chiffres : une journée de travail moyenne à la SNCB



3.391

commandes de transferts
(transport de pièces entre ateliers)



750.000
voyageurs



3.700
trains

17

> INFOS EXPRESS



1.020

réceptions
de marchandises
(pièces de train/fournitures de bureau)



1.934

demandes
d'entretien du matériel



43.334

documents
comptables



6.165

billets provenant
des automates de vente



4.590 heures
de formation



270

Gigabyte de données
consultées et créées
dans SAP

Google

27.434

"SNCB" via un
moteur de recherche



1.250

appels
(call centers)



220.000

e-mails
(envoyés et reçus)



95.975

visiteurs en ligne



120.000

utilisateurs de
l'application SNCB



18

> INFOS EXPRESS

Trois locos à vapeur prêtes pour Train World

Les équipes des ateliers SNCB de Kinkempois et de Gentbrugge ont redonné vie à trois locomotives anciennes. Le but ? Leur rendre leur splendeur d'antan, afin que chacun puisse les admirer dans le futur musée des chemins de fer Train World. En septembre, elles ont été transportées vers les ateliers de la SNCB. Il s'agit des locos type 10, type 18 et type 51.

18 autres locomotives, wagons et voitures devront être encore restaurés pour être exposés à Train World. Il s'agit notamment de deux voitures royales, de la locomotive type 12, d'un wagon postal, d'une draine, d'un autorail et de plusieurs voitures en métal et en bois.

Un vrai travail artisanal

Stefan Creve, responsable de projet à l'AC Gentbrugge explique en quoi consiste le travail de restauration: "Nous nous sommes chargés de la rénovation des vieilles locomotives types 51 et 18. De Louvain, les deux locomotives ont été acheminées vers Gentbrugge à bord d'un énorme camion. On a pu alors commencer les travaux à la carrosserie : décaper, uniformiser les surfaces, délimiter les zones à peindre, peindre dans la couleur brun/noir originale, apporter les petites lignes de finition, nettoyer les cuivres... On peut vraiment parler d'un travail 'artisanal'. Notre équipe y a mis toute sa passion pour pouvoir combiner cette rénovation avec leur job à l'atelier. La métamorphose s'est achevée fin février et les locos ont ensuite été transférées à Schaerbeek."



Type 10.018 'Pacific'

Cette machine est liégeoise, et provient de l'usine John Cockerill à Seraing. Construite en 1912, la type 10 remorquait des express lourds de voyageurs sur les lignes de Bruxelles vers Luxembourg et vers Verviers. Sa vitesse commerciale maximale était de 120 km/h. Cette locomotive qui était en service jusqu'en 1959, sera exposée à Train World dans sa livrée verte SNCB.



Type 18.051 'American'

Il s'agit d'une locomotive à vapeur construite à Liège en 1905, dans les ateliers de la S.A. Saint-Léonard. La type 18 pouvait atteindre la vitesse maximale de 120 km/h et était utilisée notamment pour tirer les 'trains-blocs' entre Bruxelles et Anvers. Dans le cadre de sa restauration pour Train World, la type 18 retrouvera sa livrée d'origine brun chocolat qui était celle des Chemins de Fer de l'Etat Belge avant 1930.

Le train de Hugo Claus tire sa révérence



En 2008 la SNCB avait lancé un train original, en collaboration avec les organisateurs de 'l'été de la poésie' à Watou, près de Poperinge. Pour rendre hommage à Hugo Claus, participant actif à l'événement, la SNCB a posé sur une automotrice 'Break' une série de strophes d'un poème du célèbre écrivain intitulé 'De sporen' (Les voies). La sélection a été faite par Gwy Mandelinck, l'organisateur de 'l'été de la poésie' et expert en poésie. Le train a circulé pendant les deux mois de l'été

2008 entre Courtrai et Poperinge, le trajet pour se rendre à l'événement. Par après, le Break a continué à sillonner le pays. Récemment, le train a reçu une nouvelle livrée, comme tous les Breaks d'ailleurs, à l'atelier central de Malines. C'est la fin d'une belle histoire poé-

tique qui a duré 5 ans. Pendant tout ce temps, le train a marqué les esprits. Un exemple ? Le 9 mars 2013, le journal 'De Morgen' a consacré un grand article en guise d'adieu à ce train pas comme les autres. Un train qui aura certes tracé sa propre voie ...

De sporen van gouden kindertranen:

de hars van de cypres

van de schildpad aan scherven geschoten

De sporen / Hugo Claus



Tweets #sncb

@typique_sncb Les retards font grève, veuillez excuser la SNCB de ce désagrément.
@john_mckee

Une vidéo bien foutue ! Travailler pour la #SNCB séduit de plus en plus les femmes | sco.lt/6u7HW5
@voyageurdurail

Les 4 saisons des retards #sncb : surchauffe, feuilles mortes, gel et #printemps social.
po.st/U94NsU via @lesoir
@cdt_sylvestre

La SNCB n'oublie rien! Les amendes reviennent meme des années après.
La cuenta est salée!!
@imamnikita

Lu sur le site de la Sncb 'à chacun son billet, pour vous, votre chien, votre vélo...' J'ai ri #Unpeu
@jamsougirl

USEmobility : les circonstances personnelles déterminent le choix du transport en commun

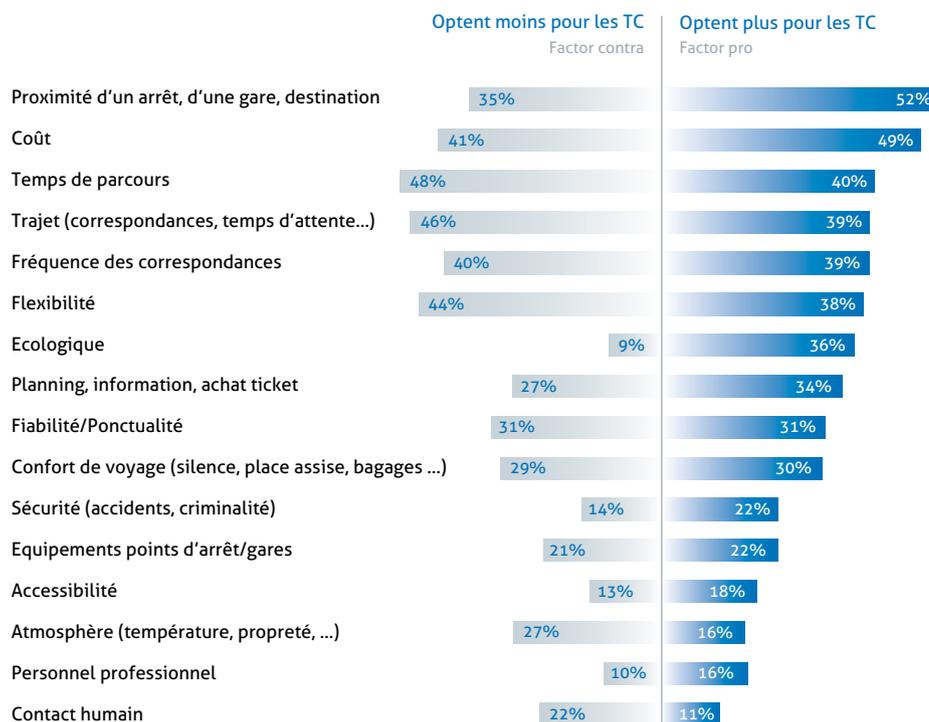
USEmobility est une étude menée dans 6 pays de l'Union européenne, dont la Belgique. Le rapport final avec les recommandations pour les entreprises de transport en commun a été publié en janvier 2013. Contrairement à la majorité des études sur l'utilisation des transports en commun, cette enquête se focalise sur les raisons qui amènent des personnes à

changer de moyen de transport. L'évolution limitée du 'modal split' cache notamment le fait que presque la moitié des gens change à un certain moment de moyen de transport. L'étude concernait 6.000 personnes qui sont passées du transport collectif au transport individuel, ou vice versa, dans les 5 ans qui viennent de s'écouler.

Le constat principal : des raisons personnelles étaient, dans presque la moitié des cas, responsables d'un changement du mode de transport. Parmi ces raisons, un autre job ou un déménagement sont les facteurs principaux. Quand ce cas de figure se présente, le choix pour les transports en commun est d'abord déterminé par la proximité d'un point d'arrêt et puis par le coût du trajet.

source : USEmobility. Deliverable D5.3 Strategic recommendations to Providers of Transportation Services. 14.01.2013 – étude dans le cadre du programme FP7 de la Commission européenne

Importance des facteurs pour ou contre les transports en commun (TC)



Top 5 des raisons pour lesquelles les personnes préfèrent le train

1. Possibilité de lire, discuter ... 38%
2. Pas de stress 35%
3. Plus vite, efficace 30%
4. Facile, agréable 22%
5. Confort 17%

(*) source: enquête SNCB décembre 2012 – pourcentage des personnes interrogées citant spontanément ces raisons

CHALLENGE 2050: LA VISION D'AVENIR DU SECTEUR FERROVIAIRE

21

> INFOS EXPRESS

Si le secteur ferroviaire est essentiel pour l'Europe et sa force économique, il n'en est pas moins confronté à d'immenses défis. Une vision commune développée par les principaux stakeholders, dont la Communauté des entreprises ferroviaires et gestionnaires d'infrastructure (CER) et l'Union internationale des Chemins de fer (UIC), clarifie l'évolution future du secteur. Cette vision d'avenir est reprise dans le document 'Challenge 2050' présenté en février 2013.

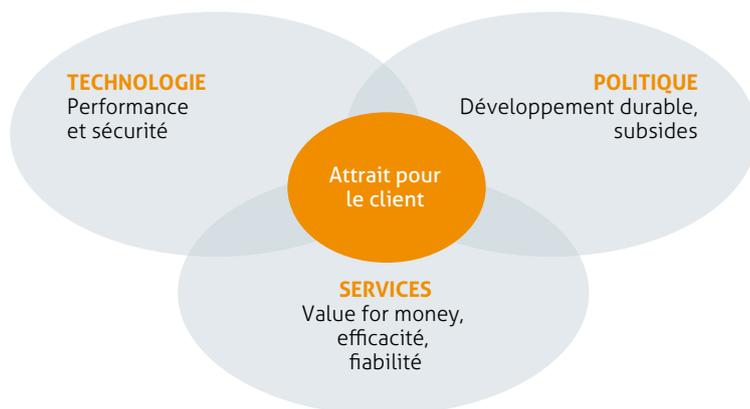
Challenge 2050 décrit comment le secteur aura évolué d'ici 2050, partant de trois domaines cruciaux : la technologie, la politique et les services. Le degré de performance dans ces domaines, détermine l'attractivité des chemins de fer pour le client. Le secteur ferroviaire se montre fort ambitieux : le train devra devenir la colonne vertébrale d'un système de transport

co-modal qui offre le meilleur rapport qualité/prix. Les chemins de fer excelleront en matière de sécurité et de ponctualité, ils offriront la meilleure qualité de service et s'assureront d'une capacité suffisante pour absorber la congestion dans les autres modes de transport. Ainsi, le transport par train peut contribuer de façon sensible à la diminution de matières toxiques dans l'environnement.

Selon le rapport, 'un secteur ferroviaire européen puissant est la clé d'une mobilité durable dans une société visant une basse émission de CO₂ et en plus, il est essentiel pour la croissance économique, la cohésion sociale et les attentes de la population en matière de mobilité'.

Télécharger Challenge 2050 est possible entre autres via www.cer.be

Les domaines-clé du secteur ferroviaire



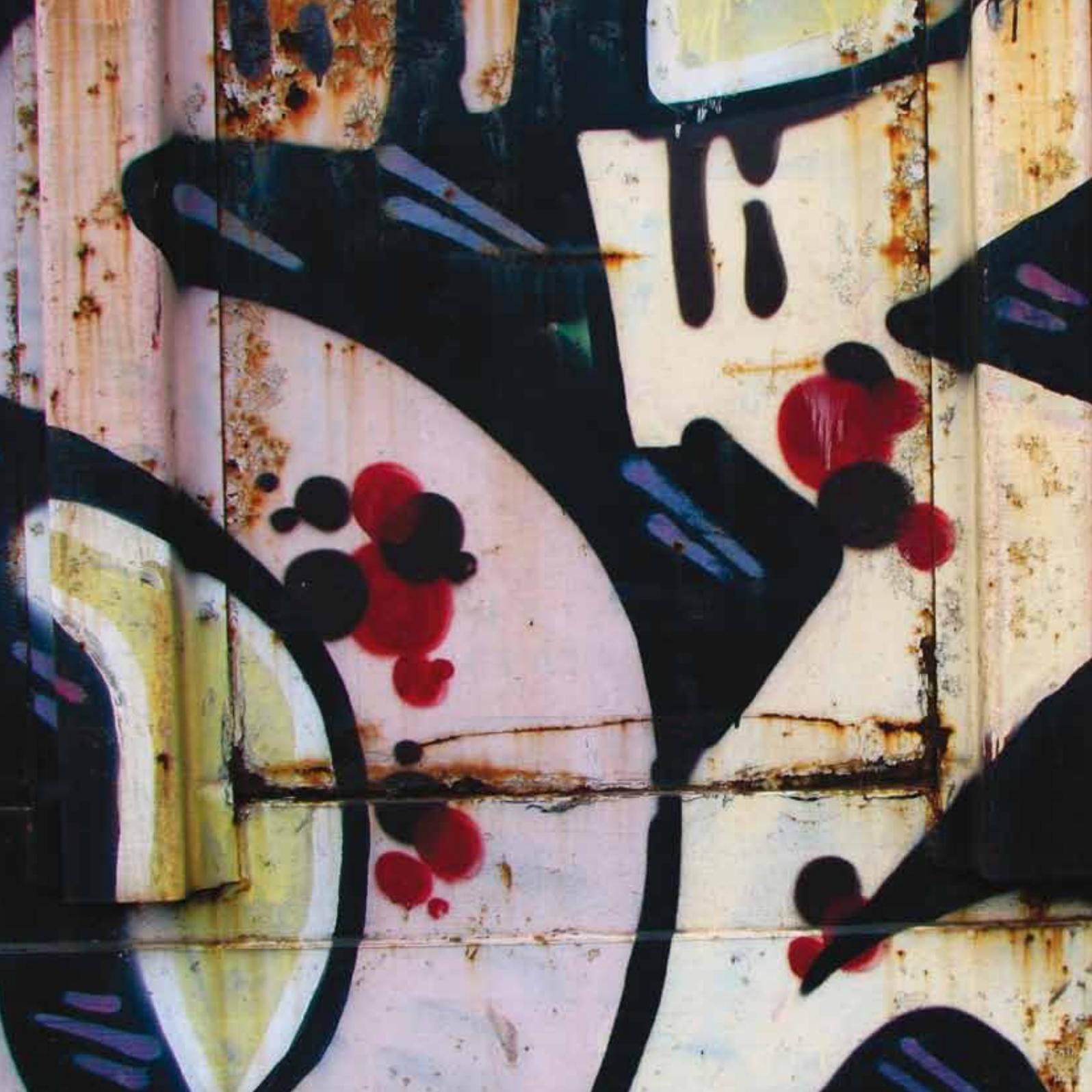
Le "Pendelquiz" tire la langue



La vedette du petit écran Tom Waes dans le 'Pendelquiz', un quiz des navetteurs, sur la chaîne Een (VRT).

Tirer la langue, c'était le symbole d'une action menée par la Ligue flamande contre le Cancer, qui était reprise dans le 'Pendelquiz', une émission de la chaîne flamande Een qui connaît un franc succès auprès des téléspectateurs. Dans la semaine du 11 au 15 mars des people de la télé ont participé à l'émission pour soutenir l'action qui visait l'aide aux enfants atteints du cancer.

Les vedettes ont dû jouer le jeu comme d'habitude, à savoir répondre à trois questions et sortir du train si la réponse était fautive. L'argent ainsi récolté était directement destiné à soutenir l'action.





CHASSEURS DE GRAFFITIS EN ACTION

Les taggueurs adorent les trains. Recouvrir une voiture de graffitis ne prend que quelques minutes, mais nettoyer les caisses, c'est une autre affaire. C'est un combat de tous les jours que livrent les agents SNCB chargés de l'entretien du matériel roulant.



Même les nouvelles rames Desiro n'échappent pas au graffiti.

Les produits de nettoyage doivent être respectueux de la santé du personnel et de l'environnement

Qu'est-ce que ça coûte ?

Recouvrir une voiture de graffis ne prend que quelques minutes, trouver le temps d'immobiliser le matériel pour nettoyer est moins facile. Tout ça a un coût important pour la SNCB :

- 2010: 1.107.000 €, pour 42.111m² nettoyés
- 2011: 1.095.000 €, pour 41.669 m² nettoyés
- 2012: 1.248.000 €, pour 47.477 m² nettoyés

Le nettoyage des graffitis sur le matériel roulant est complexe à plus d'un titre. Louis Esser, collaborateur à SNCB Technics, qui s'occupe de l'organisation de l'entretien du matériel voyageurs, explique : "Nous sommes principalement confrontés à des produits chinois et anglais avec des compositions particulièrement agressives. Nos produits de nettoyage sont nettement moins mordants. Le cahier des charges pour ces produits est d'ailleurs très strict ; ils doivent être respectueux de l'environnement, ne pas mettre en danger la sécurité de notre personnel et ne pas endommager le matériel. Bref, c'est une recherche permanente pour trouver les produits qui conviennent. Certains

graffeurs font même leurs propres mélanges, ce qui complique encore plus notre tâche. Les contrats cadres pour l'achat des produits de nettoyage ne dépassent d'ailleurs jamais un an, car les peintures évoluent constamment.”

Nettoyer des graffitis : l'expertise du terrain

Allons faire un tour au poste d'entretien technique de Châtelet, où Serge Lippevelts est chargé du nettoyage des voitures et automotrices recouvertes de graffitis. 'Cela fait 15 ans que je nettoie nos caisses' raconte l'agent de métier. 'C'est un travail fastidieux et au cas par cas. Après avoir installé un tapis absorbant au sol, je commence par évaluer la situation en fonction de la peinture de base de la caisse, des couleurs et de 'l'âge' du graff car un dessin récent est plus facile à nettoyer. En général, je commence par appliquer un gel qui ramollit la peinture. Après, il faut gratter la peinture à l'aide d'une petite raclette. Puis, suit le rinçage avec un produit qui continue d'attaquer la



Les chasseurs de graffiti du Châtelet de g.à.d. Lorenzo Braga, Jacques Motte, Louis Esser en Serge Lippevelts.

peinture. Dans certains cas, ce produit liquéfiant suffit. Ensuite, je frotte la caisse avec une brosse dure ou du textile rugueux pour terminer par un rinçage à l'eau chaude au Kärcher.' Si la peinture ne disparaît pas, il faut répéter l'opération.

Une lutte difficile

Enlever les graffitis n'est pas une chose évidente ; punir les responsables l'est encore moins. La lutte contre les taggueurs est coordonné par Securail, le service de sécurité de la SNCB Holding. Les constatations sont faites à la fois par le personnel de la SNCB comme par Securail. Les cas les plus flagrants sont photographiés pour classement dans une database. Un dossier juridique n'est ouvert que lorsque les auteurs sont identifiables. Ce qui est plutôt exceptionnel : sur les 3765 cas enregistrés de 2010 à 2012, seulement 67 dossiers ont été ouverts.

La SNCB recherche plusieurs méthodes pour limiter le problème des graffitis. Pour l'instant, aucun produit disponible sur le marché pour le traitement préventif des trains, afin d'enlever plus facilement les tags, ne donne vraiment de résultats satisfaisants.

Enlever les graffitis au plus vite reste jusqu'à nouvel ordre l'approche la plus payante.

La future station de nettoyage du poste d'entretien de Châtelet

A Châtelet, le nettoyage des graffitis est une affaire sérieuse. D'ici 2014, le poste d'entretien sera doté d'une station spécifique de nettoyage. La station sera aménagée dans le prolongement du hall actuel.

Cette voie sera équipée d'une fosse de réception pour les peintures et produits utilisés, ainsi que de panneaux translucides qui laissent passer la lumière du jour et un éclairage adapté. Une marquise d'une trentaine de mètres permettra le nettoyage des graffitis, même si les conditions météo ne sont pas optimales.

Mais on ne peut pas dépasser cinq applications consécutives. Sinon on abîme la couche de base de la caisse, ce qui complique encore plus le nettoyage des graffitis. Et il y a du travail, car sur un parc de 225 voitures entretenues à Châtelet, 80 présentent des graffitis/tags.

A la conquête du nouveau matériel

Si certaines fresques peuvent avoir une 'valeur' artistique, on ne peut nier leur impact négatif sur la perception des clients. Ces graffitis donnent l'impression que le matériel n'est pas entretenu et accentuent le sentiment d'insécurité. Louis : 'Surtout si le graffiti recouvre aussi la vitre. C'est pourquoi nous essayons de dégager au moins les fenêtres.' Immobiliser le matériel le temps d'enlever les graffitis n'est pas évident car nous devons assurer le service aux clients. En plus, la météo a aussi

Enlever les graffitis au plus vite

reste jusqu'à nouvel ordre

l'approche la plus payante

son mot à dire car le produit de nettoyage ne fonctionne pas quand il gèle, quand il pleut et quand il fait trop chaud. Nettoyer ces caisses la nuit ? Difficile, la lumière du jour est indispensable pour obtenir un bon résultat.

L'intérieur du matériel n'est pas épargné. On y retrouve surtout des tags, des signatures des auteurs. Ces tags sont souvent faits avec des marqueurs qui sont remplis d'acide phosphorique, qui attaque même le verre en profondeur. Résultat, le tag se retrouve 'gravé' dans la matière. Remplacer la vitre est alors la seule option.



Graffiti: art ou vandalisme ? Le message de ce graffeur est clair.



Etape 1

Enduire la caisse d'un gel qui ramolit la peinture.



Etape 2

Enlever la peinture avec une raclette.



Etape 3

Après l'application d'un autre produit, Serge continue de frotter la caisse avant de terminer par un rinçage à l'eau sous haute pression.

La motivation des graffeurs ?

Hulk, c'est le 'nom d'artiste' d'un graffeur belge réputé qui a débuté en 1989. On estime qu'il a taggué plus de 1200 trains et rames de métro.

'Pourquoi des trains ? Ils sont simples, beaux et ils circulent.

Peindre des trains se passe dans une atmosphère particulière et demande une certaine tactique pour entrer dans les faisceaux de voies. Il faut penser à tout, travailler très vite et courir encore plus vite quand la police arrive. Peindre des trains est une mission qui prend fin quand ton train arrive en gare.'

(source : <http://thewordmagazine.com/life/graffiti-writers/>)

Aucun type de matériel roulant n'échappe aux graffeurs. Même pas les nouvelles rames Desiro qui sont encore en attente de livraison officielle, comme à l'atelier de traction de Charleroi. 'Les graffeurs adorent les défis' poursuit Louis. 'Réussir à dessiner sur du matériel tout neuf, tout propre est un vrai défi pour eux. Les grillages qui entourent nos faisceaux ne les arrêtent clairement pas. Ils signent leurs œuvres, adorent les voir circuler dans tout le pays, et nous laissent parfois des petits messages qui sont autant de promesses de recommencer leurs exploits. Ils sont tellement bien organisés qu'ils ont même le temps de poser pour une photo, histoire d'immortaliser leur exploit !'

28

> NATIONAL

635.000

C'est le nombre de trajets vendus pour le Christmas Deal !

La formule a permis aux accros du Shopping de Noël de voyager à mini prix durant les week-ends du mois de décembre 2012 et tous les jours des vacances de Noël. Même le Père Noël a choisi le train ...



La carte à puce Mobib est lancée

Depuis fin mars, les clients qui achètent un nouvel abonnement et ceux qui revalident leur abonnement pour un an n'auront plus un document en papier mais une carte Mobib. Elle est interoperable avec la STIB, ce qui signifie qu'une carte SNCB peut être utilisée pour y

placer les produits STIB et qu'une carte STIB peut accueillir un abonnement SNCB. La SNCB a lancé Mobib d'abord pour les abonnements annuels, afin que tous les acteurs - guichetiers, accompagnateurs de train et clients - puissent se familiariser progressivement avec ce nouveau support.

Progressivement la carte Mobib sera étendue à d'autres titres de transport SNCB, tels que les billets. Et elle sera aussi interoperable avec les TEC et De Lijn. L'objectif est que tous les voyageurs 'fréquents' disposent d'un véritable passeport de mobilité.

Découvrez aussi le film sur snbc.tv

Les avantages pour le client

- La carte est valable 5 ans.
- Le client ne paie qu'une seule fois les 5 euros de frais de confection durant cette période.
- La revalidation est rapide et a lieu au guichet, et ensuite progressivement sur internet et aux nouveaux automates de vente.
- Si la carte est perdue, volée ou défectueuse, les données ne sont pas perdues ; la SNCB la refait gratuitement (avec période identique de validité) et bloque l'ancienne carte, ce qui évite que d'autres personnes ne l'utilisent.
- La carte peut aussi inclure un abonnement B-parking.
- Les entreprises clientes (tiers payants = 50% de nos abonnements) peuvent directement demander de bloquer leur abonnement SNCB quand un employé quitte l'entreprise.



OUIGO: le TGV lowcost de la SNCF

29

> INTERNATIONAL

La SNCF, société nationale des chemins de fer français, a lancé le TGV lowcost. Ce nouveau train à grande vitesse a été baptisé OUIGO. Ces rames TGV transformées se font remarquer par leur livrée bleu et rose. OUIGO circule entre Paris (Marne-la-Vallée) et Marseille et s'arrête à Lyon, Valence, Avignon et Aix en Provence. Une autre liaison entre Paris (Marne-la-Vallée) et Montpellier dessert

également les gares de Lyon Perrache, Valence et Nîmes.

Un billet coûte entre 10 et 80 euros. Pour réduire encore plus les prix, il n'est possible de voyager qu'en 2e classe et pour gagner des places assises il n'y a pas de compartiment bar. Les extras sont payants. C'est ainsi que l'utilisation d'une prise de courant est payante et que seul un bagage est admis gratuitement.



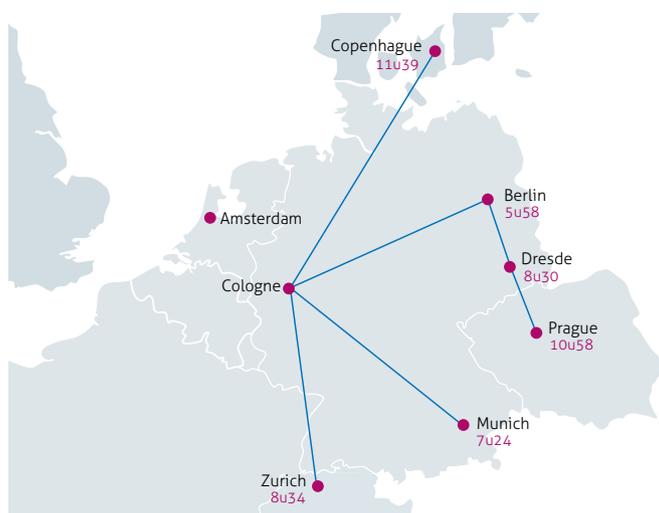
LA CITY NIGHT LINE VERS L'EUROPE

La Belgique ne possède pas de trains de nuit directs. Mais il est possible de rejoindre la City Night Line de la Deutsche Bahn à partir de Cologne, Paris ou Amsterdam. Chaque soir, ces

trains de nuit s'en vont vers des destinations intéressantes dans et autour de l'Allemagne. Le service à bord est à la disposition des voyageurs pendant toute la durée du voyage

(donc également pendant la nuit). A bord de la City Night Line vous pouvez choisir entre 3 types de confort : voiture-lits deluxe, voiture-couchettes confortable et voiture économique à places assises. Un restaurant et un bar agrémentent également le voyage.

Le prix oscille entre 49 euros, en voiture à places assises et 251 euros en voiture-lits deluxe.



Les billets sont en vente sur www.sncb-europe.com et par téléphone au +32 (0)70 79 79 79 (€ 0,30/min.) auprès du Contact Center de SNCB Europe.

La vente est ouverte 3 mois à l'avance.

Les billets pour Paris, Amsterdam et Cologne sont également en vente par téléphone.

Plus d'infos : www.sncb-europe.com.



Luc et Nathalie,
les spécialistes
des tournages.

Les as du tournage

Sollicités pour des prises de vue sur le domaine SNCB, Nathalie et Luc sont nos régisseurs sur le terrain. De l'autorisation au jour J, ils mettent tout en œuvre pour que le tournage se déroule comme convenu.

En 2012, Nathalie Rouffet et Luc Bessendorffer (Corporate & Public Affairs) ont reçu plus de 200 demandes d'autorisation pour des prises de vues à bord de trains ou dans des gares SNCB. Pour des films, des courts métrages, des séries télévisées, des documentaires, des films d'entreprise, des clips commerciaux, des

travaux de fin d'études, des photos de mariage...

Nathalie et Luc autorisent les tournages tenant compte de la faisabilité technique, de la sécurité et de la protection de l'image de l'entreprise. Luc: 'Le scénario prévoyait initialement une scène d'accident. Il a du être adapté à notre de-

mande.' Nathalie poursuit: 'Nous devons rester neutres, nous refusons tout contenu politique, religieux, violent, discriminant'. Luc enchaîne: 'Parfois, des demandes irréalisables nous sont adressées... Une gare qui aurait conservé son aspect de l'époque, ouvrir une gare alors qu'elle est fermée, filmer non-stop



Le tournage du 'Pendelquiz' pour l'émission 'Iedereen Beroemd' sur Eén.

pendant trois jours... Parfois, on doit proposer une alternative convenant mieux au tournage'.

Une autorisation en bonne et due forme

L'autorisation, délivrée et signée avant le jour J, reprend une déclaration de non-responsabilité, ainsi que le fait que les équipes ne peuvent pas entrer dans le poste de conduite. Nathalie: 'Une équipe de tournage japonais avait essayé de me



court-circuiter pour entrer dans le poste de conduite. J'étais de l'autre côté du train avec le reste de l'équipe, j'ai dû courir pour les rattraper !' Lors du tournage, Nathalie et Luc doivent aussi veiller à ce que les voyageurs ne soient pas dérangés et que le personnel puisse faire son travail. C'est aussi pourquoi il n'y a pas de tournage durant les heures de pointe. 'Nous devons rester vigilants, aussi bien dans le processus de prépara-

31

> TRAVAIL D'EXPERT

tion que sur place.' Selon que le tournage a lieu à bord d'un train ou en gare, le chef de bord ou le chef de zone doivent être prévenus dans les détails des prises de vues qui vont être réalisées.

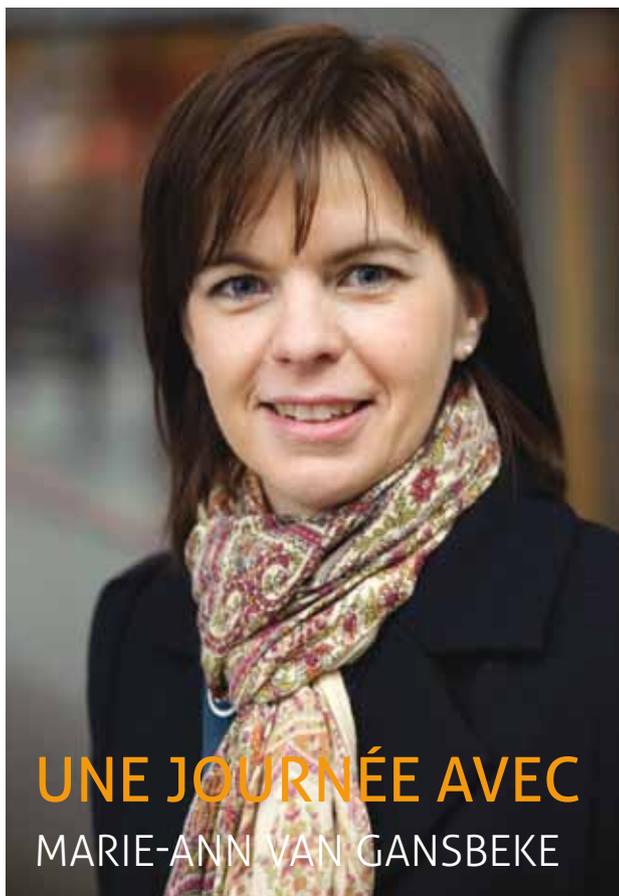
Mon train, ce héros

Si tant de demandes arrivent chez Nathalie et Luc, c'est que l'univers ferroviaire est fort sollicité. Luc est assez fier de pouvoir citer quelques-unes des stars qu'il a rencontrées sur les tournages: Gérard Depardieu, Isabelle Huppert, Colin Farrell, Ralph Fiennes ou nos belges Jan Decleir, Matthias Schoenaerts...

Si le tournage valorise l'image de la SNCB, il n'y a pas de frais. Pour les autres demandes, Nathalie et Luc comptent au minimum des frais administratifs, parfois des frais d'accompagnement, voire des frais plus importants si le tournage nécessite plus de préparation ou s'il faut affréter un train spécial.



Le tournage de la série franco-belge 'A tort ou à raison' dans la gare de Schaerbeek avec Marianne Basler, Bernard Yrlès, Alexandra Vandernoot et Olivier Minne.



UNE JOURNÉE AVEC MARIE-ANN VAN GANSBEKE

PROTOCOL OFFICER

Marie-An Van Gansbeke

> 1973 Marie-An naît à Audenarde. Après ses études, elle commence son cursus professionnel à la SNCB. D'abord comme agent commercial chez Eurostar en 1996, et deux ans plus tard aux guichets internationaux à Bruxelles-Midi

> 2007 Marie-An réussit l'examen de sous-chef de bureau et poursuit sa carrière au secrétariat du manager de région de Bruxelles-Midi > 2010 Marie-An devient responsable du service du protocole de la SNCB à Bruxelles-Midi.

11:15

Securail

Marie-An parcourt avec les collègues de Securail le déroulé de l'accueil. Ils refont encore une fois en live l'itinéraire que les VIP vont suivre, de telle sorte que leur sécurité puisse être garantie. Marie-An vérifie avec Securail si le parking est bien libre et si les chauffeurs des VIP en question sont déjà arrivés.



11:35

Au téléphone

Encore un petit coup de téléphone au sous-chef de gare pour checker si le train arrivera à temps et s'il n'y a pas un changement de voie. Tout se déroule comme prévu.



11:40

Accueil de

Christine Lagarde

Le Thalys arrive de Paris à 11h47. Marie-An accueille personnellement Christine Lagarde, directrice générale du Fonds Monétaire International et s'assure qu'on l'accompagne bel et bien jusqu'au parking.



**07:30** Au bureau

Au programme aujourd'hui, l'accueil de deux VIP. Marie-An vérifie d'abord si de nouvelles demandes lui sont parvenues. Un check qu'elle fait avec sa collègue Vanessa. Elles recherchent les infos nécessaires, élaborent une note d'organisation et préparent l'accueil à prévoir. Marie-An fait encore un peu de travail administratif, puis elle se rend en gare.

**11:25** Sur le quai Thalys

L'emplacement de la voiture d'où descendront les VIP est bien sûr déjà fixé. Sur le quai, Marie-An et le sous-chef de gare discutent des derniers détails. L'accueil des deux personnalités pourra alors ainsi se dérouler dans les meilleures conditions.

**13:50****Arrivée du Ministre français**

C'est un jour chargé ! Pierre Moscovici, le Ministre français des Finances, arrive lui aussi avec le Thalys. Il participe à Bruxelles à une réunion de l'Eurogroupe. Avec l'ambassadeur de France, ils sont accompagnés jusqu'au parking.

14:30 Dans les salons VIP

Avec son collègue Maurice, Marie-An vérifie si les salons VIP sont à nouveau en ordre pour de nouveaux visiteurs. Ils s'assurent que des boissons sont bien prévues et que les journaux et magazines sont en bonne place. Tout doit être prêt car demain matin, un nouveau VIP y est attendu. Marie-An fait encore un rapide saut au bureau pour lire ses mails. C'est la fin d'une journée bien chargée mais tellement passionnante.



34

> UN JOUR À LA SNCB

Le premier train royal est apparu sur le réseau belge en 1840. Il a été exploité jusqu'en 1938. L'année précédente, la SNCB décidait de construire un nouveau train, constitué de voitures métalliques, pour remplacer ce premier train vieillissant. Le nouveau train du Roi Léopold III a été



23 mai 1939

1er trajet du train royal Léopold III et Baudouin Ier

construit dans l'atelier Central de Malines. Le premier trajet fut inauguré le 23 mai 1939, à l'occasion de la visite de la Reine Wilhelmina des Pays-Bas.

La famille royale a emprunté ce train pendant près de 40 ans. C'est ainsi que le roi Baudouin Ier a inauguré, à bord du train royal, la jonction Nord-Midi de Bruxelles. Les souverains étrangers, en visite en Belgique, comme l'empereur japonais en 1971 et la reine danoise en 1976, pouvaient également utiliser le train royal. Ensuite ce train fut délaissé pour les trains classiques et à grande vitesse.



Le train royal se composait de 3 voitures: une pour le salon, une autre pour la salle à manger et une troisième voiture-couchettes. Pendant le voyage, le roi restait principalement dans le salon. Celui-ci était desservi par une entrée d'honneur, un grand salon et un cabinet privé. L'intérieur comprenait des tapis d'orient et des meubles en bois d'acajou. Tous les murs étaient recouverts du blason de la famille royale. La salle à manger comptait une grande et une petite table et les repas étaient préparés dans la cuisine. La voiture-couchettes comportait deux chambres à coucher royales et deux salles de bain, une pour le roi, la deuxième pour la reine. Cette voiture abritait également un compartiment pour la coiffeuse et les femmes de chambre.



Si la SNCB était une ville ?

Sans hésiter, Berlin. J'y étais lors de la chute du mur en 1989. Depuis lors j'y retourne régulièrement. La vitesse à laquelle cette ville se renouvelle est incroyable. Ce qui est également particulier c'est la rapidité avec laquelle les habitants, des 2 côtés de l'ancienne frontière, renouent si facilement des liens. C'est comme si, un train surgissant de nulle part, ouvre ses portes pour rassembler les gens.

Un animal ?

Un chien. Quand on promène un chien, il arrive souvent que des inconnus vous adressent la parole. Il en va de même dans un train. Bien souvent, de parfaits inconnus finissent par se parler et cela peut, parfois, aboutir à une belle amitié.

Un film ?

Gladiator : l'histoire d'un ancien soldat et esclave qui finit par avoir le monde à ses pieds. Pendant une bonne partie du film il voyage et rencontre de nombreuses difficultés qu'il surmonte pour finir vainqueur dans l'arène.

Une couleur ?

Pas une couleur, mais une multitude. Lors d'un voyage en train, le paysage peut passer d'un tableau de Monet à un dessin de Kandinsky. Vous ne savez finalement pas où votre regard va se poser.

Un personnage célèbre ?

James Bond. Pour ses légendaires et innombrables scènes de bagarre sur le toit d'un train en défiant les lois de la nature.

Heidi De Pauw

Heidi De Pauw est criminologue de formation (UG). Elle a également un graduat en sciences humaines et sociales (Petra, Grèce) et en gestion de l'entreprise (EHSAL). Elle a commencé sa carrière au SPF, Affaires Intérieures (prévention drogues et megadancings). Lors de la fondation de Child Focus en 1998, elle a également travaillé en tant que case-manager, ensuite comme manager des projets de recherche et de prévention. Après 7 ans de service elle a quitté Child Focus pour devenir secrétaire général d'Eurochild pour lutter contre l'exclusion sociale des enfants. Par la suite elle est devenue le directeur de Pag-Asa pour accompagner les victimes de la traite des êtres humains. Depuis 6 mois, elle est le directeur général de Child Focus. De plus, elle est la présidente de Pag-Asa et administrateur de De Overmolen et Minor Ndako, des organisations qui aident des personnes vulnérables à obtenir une meilleure vie.

35

> MON TRAIN À MOI





A peine dans le train et déjà si loin

Grâce aux B-Excursions, vous découvrez les endroits les plus passionnants de Belgique en train. Que vous aimiez admirer les animaux, ressentir des sensations fortes, visiter des musées ou faire des balades en vélo,... Plaisir et réductions sont toujours compris ! De plus, grâce à SNCB Mobility, vous profitez également d'avantages supplémentaires sur une sélection de musées et curiosités sur simple présentation de votre billet de train ou Pass. Vous trouverez plus d'informations dans la nouvelle brochure Découvertes et Sensations disponible en gare ou sur snqb.be

Destination mieux

