

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 10 | Février 2006



■ Bruxelles-Central ■

Zoom sur un relooking

■ Energie ■

Ca nous concerne tous

■ AC Malines ■

Ils sont ISO



HOLDING

Sommaire

10



RMR: Le débat est ouvert

12



Plein jour en souterrain

18



La gare bien en vue

Ici & ailleurs | _____ 3

|| Des contrats de partenariat pour les accompagnateurs | _____ 3

|| Bruxelles-Central: ça va encore déménager ! | _____ 12

Stratégies | _____ 4

|| L'Etat s'engage à financer nos pensions | _____ 4

|| L'implémentation de SAP: il faut pouvoir l'assimiler | _____ 7

|| Déclaration d'efficacité énergétique | _____ 9

|| Pas de mobilité vivable dans et autour de Bruxelles
sans les transports en commun | _____ 10

Talents | _____ 14

|| Double certification ISO 9001 et 14001 pour l'AC Salzennes | _____ 14

|| Certificat ISO pour l'ensemble de l'AC Malines | _____ 15

|| Infrabel prête à déjouer les pièges de l'hiver | _____ 15

Forum | _____ 17

|| L'autre côté de l'incident | _____ 17

Client | _____ 18

|| Un nouveau design pour renforcer la visibilité de la SNCB | _____ 18

Bloc-notes | _____ 19

|| Les promotions Eurostar sont de retour! | _____ 19

|| Ils sont les gagnants de nos concours! | _____ 19

|| Concours «Einstein» | _____ 20



Trafic international voyageurs

Des contrats de partenariat pour les accompagnateurs

Les règles d'échange du personnel des trains sont convenues entre les opérateurs de pays voisins. Nous avançons dans ce domaine.

Les accompagnateurs de train des pays limitrophes qui desservent des trains sur notre territoire (des Eurostar, exemple parmi d'autres) doivent répondre aux conditions édictées par Infrabel.

A l'inverse, nos accompagnateurs qui desservent des trains sur un territoire étranger doivent se plier aux exigences des gestionnaires d'infrastructure des pays parcourus.

Pour que tout soit clair et qu'un cadre réglementaire permette de gérer ces échanges, des contrats de partenariat sont signés entre opérateurs de transports des pays concernés.

Il s'agit évidemment de dispositions communes aux deux pays signataires et applicables aux personnels respectifs des opérateurs signataires.

La signature de tels contrats entre la SNCB et des partenaires étrangers a débuté en juillet 2005. C'est alors la SNCF qui avait ouvert la série. En décembre, c'est avec Eurostar UK Ltd qu'a eu lieu une cérémonie de signature. Et la liste s'est allongée le 17 janvier. Les chemins de fer luxembourgeois ont délégué chez nous madame Buschmann, qui a sorti son plus beau stylo avec Rita Moosen, chef du service B-VG.1, auquel appartiennent les accompagnateurs belges. Cela méritait une photo !

Engagements communs

Que contiennent-ils ? Une définition du domaine d'intervention des accompagnateurs, l'énumération des critères d'aptitude physique, professionnelle et psychologique posés par les sociétés appelées à certifier le personnel.

Vous y trouverez encore des précisions sur la 'documentation métier', sur la formation, la certification, le contrôle, l'habilitation des agents, etc. Ajoutons des précisions sur le traitement des incidents et le retour d'expérience et nous aurons une idée quasi complète de tout ce qui concerne nos accompagnateurs dans ces contrats de partenariat.



Stratégies

Pensions

L'Etat s'engage à financer nos pensions

Pour faire le point sur le dossier du transfert à l'Etat des obligations de pension du Groupe SNCB et vous éclairer sur les garanties qui en découlent, Connect a rencontré Marie-Hélène Colle, conseiller en chef – chef de division à H-HR.34 (Service des pensions) et André Bechet, General Manager à H-F.2 (Finances).

Actuellement, notre entreprise est responsable du financement des pensions de son personnel statutaire. Dès 2007, l'Etat reprendra les obligations assumées dans ce domaine par le Groupe SNCB. Autrement dit, les charges de notre fonds des pensions sont intégralement transférées à l'Etat, qui s'est engagé - dans une loi - à en garantir le financement. Le fonds des pensions, disons-le pour que ce soit bien clair, est constitué pour payer les pensions de ceux d'entre nous, les statutaires, qui cessent d'être actifs ainsi que celles de leurs ayants-droit.

Ce transfert change-t-il quelque chose pour les cheminots ?

Ce transfert ne change strictement rien au paiement actuel et futur de nos pensions. En effet, le Service H-HR continuera à calculer nos pensions - calcul qui n'est pas modifié - et à nous les payer, comme cela se fait actuellement. Mais il le fera pour le compte de l'Etat et avec l'argent de ce dernier. Les collaborateurs H-HR seront toujours, comme aujourd'hui, nos personnes de contact.

Marie-Hélène Colle : *Ce transfert offre surtout des garanties de financement supplémentaires pour l'avenir. De plus, l'accord de transfert des obligations de pension à l'Etat, négocié par le Groupe SNCB, reconnaît expressément le caractère spécifique du statut du cheminot et de la protection sociale dont il bénéficie. Les particularités de notre statut en matière de pensions sont explicitement reconnues dans l'arrêté royal qui règle le transfert.*

Ceci vaut aussi, bien entendu, pour les agents statutaires qui seront recrutés dans le futur, ainsi que pour leurs ayants-droit.

La seule différence avec la situation actuelle réside dans le fait que c'est dorénavant l'Etat lui-même qui s'engage à garantir directement le financement de nos pensions. Le Groupe ne sera donc plus soumis à des incertitudes quant à ce financement. Et il sera dégagé d'une importante responsabilité.

La gestion du fonds des pensions sort de notre compte d'exploitation, et dans le cadre de la libéralisation du rail, le Groupe SNCB se trouve ainsi dans la même position que ses éventuels concurrents pour ce qui concerne les pensions.

Expliquons ici comment le fonds des pensions était financé jusqu'à présent.

Le fonds était le résultat de quatre types de contributions financières :

- nos cotisations, prélevées sur notre rémunération (7,5 %);
- des cotisations patronales (8,86 %);
- une contribution significative de l'Etat, en vertu d'un règlement européen, qui devait être votée annuellement et dont le montant pouvait, de ce fait, donner lieu à discussion (69,3 % des dépenses en 2004);
- un montant, intégralement supporté à charge du Groupe SNCB, montant que, par la législation européenne, l'Etat n'était pas obligé de compenser (2,23 % des dépenses en 2004).

Stratégies

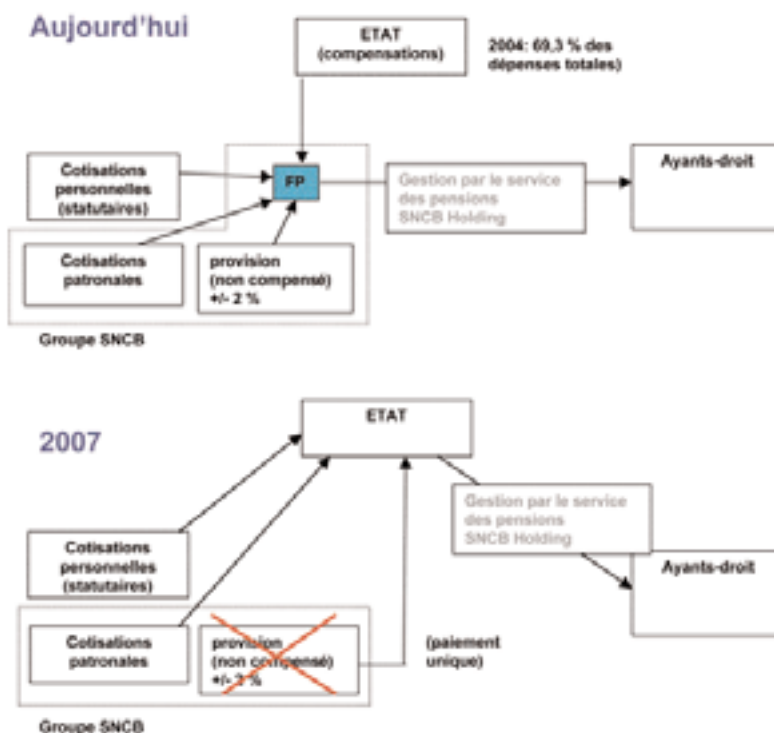
Comment nos pensions seront-elles alors financées à l'avenir ?

I André Bechet: *Dans l'accord de transfert, le Groupe SNCB a négocié avec l'Etat de payer en une seule fois une somme de 295 millions d'euros. Ce montant couvre, sans aucune limite dans le temps, les sommes non compensées par l'Etat [n.d.l.r.: les 2,23 %] que le Groupe avait chaque année à sa charge. En échange, l'Etat s'engage à garantir et à gérer lui-même totalement le financement de nos pensions, comme un bon père de famille veillerait à boucler son budget.*

Donc, comme cela se fait dans tous les secteurs du monde du travail, les agents continueront à cotiser de la même façon pour leurs pensions. Le Groupe SNCB, quant à lui, s'acquittera toujours de ses cotisations patronales. Ces deux types de cotisations seront versées à l'Etat. Mais cela signifie surtout que la contribution de l'Etat est garantie et que le Groupe SNCB ne devra plus payer annuellement les sommes non compensées par l'Etat.

Jannie Haek, vous avez négocié cette reprise par l'Etat des obligations de pension. Pouvez-vous nous affirmer que nous pouvons être encore davantage rassurés ?

I J.H: *Les incertitudes que nous pouvions avoir sur le financement futur de nos pensions sont à présent levées. L'Etat en assurera lui-même le financement. Quant à nous, nous avons la garantie du maintien du statut social des cheminots et la reconnaissance de la spécificité de leurs pensions. Enfin, et c'est très important, le calcul et le paiement des pensions aux agents concernés continuent à être gérés par le Groupe SNCB. Vous voyez, nous avons travaillé dans l'intérêt des cheminots. Cela devrait porter des résultats.*



Stratégies

Bruno Tobbacq est ministre de l'Environnement et des Pensions. Nous lui avons demandé quelles étaient les conséquences de ce transfert, pour les pensions et le statut des membres du personnel SNCB. En d'autres termes : y aura-t-il des changements à l'avenir au niveau des droits liés aux pensions ou du statut des cheminots ?

«Depuis le 1^{er} janvier 2006, ces membres du personnel et leurs ayants-droit bénéficient d'une pension de retraite ou de survie à charge de la Caisse de l'Etat. Ce transfert des obligations de pension ne change en rien ce qui concerne les droits liés à la pension des travailleurs statutaires concernés. Le montant de la pension de chaque agent cheminot pensionné reste donc inchangé. C'est précisément dans le but de respecter le Statut du personnel que les règles d'exécution des obligations de pension resteront les mêmes qu'avant la reprise par l'Etat.»

Eddy Bruyninckx est CEO du Port d'Anvers. Là aussi, l'Etat a repris en charge les obligations en matière de pension. Nous lui avons demandé pourquoi il considérait une telle reprise comme une bonne chose pour son entreprise et pourquoi cela pouvait également s'avérer positif pour le Groupe SNCB:

«Le transfert des obligations de pension à l'Etat belge par le Port d'Anvers a évidemment aussi été médiatisé. Mais de quoi était-il question en réalité ? L'entreprise payait chaque mois une pension à environ 1500 pensionnés qui avaient travaillé autrefois comme fonctionnaires communaux pour le Port d'Anvers. A cet effet, l'Autorité portuaire avait décidé, il y a quelques années, de constituer des réserves d'argent, en plus du versement mensuel de ces pensions. Ainsi, à la fin de l'année 2005, l'Autorité portuaire avait «économisé» une somme d'argent qui serait suffisante pour pouvoir liquider la pension de ces 1500 pensionnés au cours des années à venir. Cependant, lorsqu'il s'agissait de vérifier de plus près si ces «économies» étaient bien suffisantes pour payer les pensions au cours des prochaines années, on était bien obligé d'émettre toutes sortes d'hypothèses telles que: à combien pourrait se chiffrer une hausse des pensions, quel serait le rendement de nos économies, quelle serait l'espérance de vie des pensionnés, etc. Bien qu'elle ait donc mis de côté une certaine somme d'argent, qui laissait à penser qu'elle serait suffisante pour liquider les pensions au cours des prochaines années, l'Autorité portuaire ne pouvait toutefois pas en être vraiment certaine à 100 %. Par rapport à ce qui était envisagé, on pouvait s'attendre au meilleur comme au pire, et dans ce cas, l'Autorité portuaire serait alors à nouveau obligée de déboursier un supplément.

A cet égard, il ne faut pas perdre de vue le fait que le paiement de ces pensions n'a rien à voir, à vrai dire, avec la mission actuelle proprement dite de notre entreprise. En l'Etat belge, l'Autorité portuaire a trouvé un partenaire qui souhaitait et pouvait donner la garantie que les économies constituées seraient effectivement suffisantes. L'Autorité portuaire a dû transférer les économies qu'elle avait constituées à l'Etat belge qui, en échange, a accepté sans réserve de liquider les pensions au cours des prochaines années. De cette manière, l'Autorité portuaire bénéficie de sécurité et les pensions en question ne représentent plus aucun risque pour l'entreprise d'être éventuellement confrontée à l'avenir à des difficultés dans ce domaine.»

Interview

L'implémentation de SAP: il faut pouvoir l'assimiler

Dans quelques mois, la solution informatique SAP sera implémentée dans des sites pilotes au sein du Groupe SNCB. Pour faire le point, Connect a rencontré Jean Denayer, Directeur Général en charge du Matériel, un des parrains du projet.

Le recours à SAP, pour une série de tâches effectuées au sein du Groupe SNCB, nécessitera un changement dans les manières de travailler. Le but est d'améliorer notre efficacité collective et de contribuer ainsi à un meilleur résultat financier de l'entreprise.

Il faut resituer l'implémentation de SAP dans son contexte. Au sein du Groupe, notamment dans la Direction Matériel, existent une série d'applications développées jadis en interne, par nos propres agents, avec beaucoup de bonne volonté. Or, une de ces applications, la A202, tourne sur des serveurs Bull dont l'entretien n'est plus assuré. Il fallait donc une alternative. Plutôt que de développer de nouveau une application originale, le Comité de Direction de la SNCB encore unitaire a décidé en mars 2004 d'implémenter SAP dans les ateliers Infrastructure et Matériel.

Le service ICT effectue les développements en interne et travaille sous la supervision du Groupe de Pilotage, où siègent Jean Denayer (Directeur Général SNCB-Matériel), Jean-Marie Raviart (Directeur Général Infrabel-Infrastructure et Achats) et Eddy Clement (General Manager SNCB-Achats et Logistique). Ce projet

est financièrement important: il représente un investissement de 15 millions d'euros, dont deux tiers pour SNCB, et un pour Infrabel).

La date des premières implémentations est reportée à mai 2006. Pourquoi ?

«L'extension est réalisée de manière progressive. Début mai, SAP sera effectivement implémenté dans les ateliers de Malines, Kinkempois et Liers de la Direction Matériel, ainsi qu'au sein de la Direction Achats et Logistique et dans des sites pilotes d'Infrabel.

L'implémentation a été postposée parce que le planning initialement proposé par ICT s'est avéré trop optimiste. Le problème est que les responsables au sein des Directions Matériel de la SNCB et Infrastructures et Achats d'Infrabel ont d'abord dû apprendre à connaître SAP, puis participer aux développements pour enfin aller encadrer la formation sur le terrain. Or, ces responsables ont d'autres tâches et ne peuvent consacrer 100 % de leur temps au projet. Les retards constatés ne sont donc pas une dérive: nous prenons le temps nécessaire pour mener à bien le projet, notamment pour la formation



Jean Denayer, Directeur Général Matériel

des futurs utilisateurs. L'objectif est d'utiliser SAP dans tous les ateliers, selon un rythme digérable par le personnel. Nous avons tout intérêt à ce que SAP donne de bons résultats, puisque l'objectif est d'accroître l'efficacité de la gestion des stocks».

Comment ?

«L'introduction de SAP s'inscrit dans un plan d'ensemble de réduction des coûts et d'optimisation opérationnelle. Au sein de la SNCB, la valeur du stock (au prix d'achat) de pièces de rechange et de consommables (les huiles, les peintures, etc.) atteint le montant énorme de 325

Stratégies

millions d'euros. Il convient bien entendu de comparer ce chiffre avec la valeur du matériel entretenu qui est de 2.300 millions d'euros (prix d'achat).

Notre objectif est de réduire le montant des stocks dans les prochaines années, tout en garantissant l'approvisionnement des ateliers.

Pour y parvenir, nous avons changé notre politique de gestion. Par exemple, dans le cas des nouvelles voitures M6, les pièces de rechange stockées dans nos magasins restent la propriété des fournisseurs et nous ne payons que les pièces que nous consommons. Les constructeurs doivent s'engager à garantir la fourniture des pièces pendant dix ans».

I Un autre problème est aussi de savoir où stocker les pièces...

«On émet partout le souhait d'avoir à disposition immédiate un stock de pièces nécessaires. Faut-il tout stocker dans les magasins centraux ou, au contraire, décentraliser le stockage ? Il faut étudier tous les coûts de chaque option, y compris les coûts de transport. Le principe premier est aujourd'hui d'atteindre la meilleure rotation possible des pièces: éviter toute rupture de stocks tout en réduisant les stocks. Il faut donc trouver un équilibre. Pour les M6, l'option retenue est de conserver les pièces à Malines où les ateliers de traction commandent les pièces nécessaires.

Beaucoup d'améliorations et d'économies peuvent comme vous le voyez être réalisées du côté du matériel roulant qui est source de coûts. Nous cherchons à réduire ces coûts, en standardisant le matériel ou en optimisant la gestion des stocks».

I Qu'entendez-vous par la standardisation du matériel roulant ?

«Auparavant, nous commandions du matériel sur mesure. Aujourd'hui, nous voulons acheter du matériel qui existe déjà. Un matériel qui

doit bien sûr répondre à certaines fonctionnalités précises. Prenons un exemple: nous n'exigeons plus tel nombre ou tel type de portes, nous imposons un débit, c'est-à-dire permettre la montée ou la descente de X personnes dans un délai de Y secondes. Pour diminuer les coûts au sein de la Direction Matériel, nous devons agir sur tous les leviers, non seulement l'augmentation de la productivité, mais aussi la réduction de nos stocks, la diminution de nos frais généraux, la standardisation du matériel, etc.».

Pour rappel...

SAP (System Applications & Products in Data Processing) est un logiciel qui peut être ajusté aux processus internes de chaque société. Il va servir notamment dans les ateliers Matériel (SNCB) et Infrastructure & Achats (Infrabel), les Centres Logistiques Infrastructure (Infrabel) et la gestion des achats (SNCB et Infrabel).

Qu'apportera-t-il ?

En priorité:

- une gestion des stocks plus efficace, ce qui contribuera à réduire les coûts d'entretien;
- la simplification des processus de commande;
- une planification plus précise des achats et donc une plus grande sécurité d'approvisionnement.

La gestion du travail des ateliers centraux de Matériel et d'Infrastructure & Achats se fera également de manière significative via SAP.

Parmi les quelques milliers de travailleurs de toutes ces unités, 500 se serviront en pratique du logiciel. Leur travail sera davantage sécurisé que par le passé, pour un coût sensiblement réduit.

En savoir plus sur SAP ?

Consultez les numéros précédents de Connect. Nous y avons parlé plusieurs fois de SAP.

I Energie I

Déclaration d'efficacité énergétique

Pour formaliser la volonté du Groupe SNCB de contribuer aux économies d'énergie dans la foulée du Protocole de Kyoto, les trois Administrateurs délégués ont cosigné une déclaration relative à la politique d'efficacité énergétique du Groupe.

L'année passée, le Groupe SNCB s'était engagé formellement, comme d'autres entreprises publiques, à prévoir des actions destinées à réduire la consommation d'énergie de ses installations.

Plusieurs sites feront l'objet d'un audit énergétique: les ateliers de Malines et Bascoup, les bâtiments administratifs de l'Atrium et de France-Bara, les gares de Gand-Saint-Pierre, de Roulers et d'Arlon. Il livrera ses premiers résultats en mai 2006.

Parallèlement, un Groupe de Pilotage «énergie» a été créé, regroupant des interlocuteurs des trois sociétés. Une liste de plus de 150 sites, concernés par la problématique énergétique, a été définie. L'objectif est d'identifier pour chacun d'eux

un interlocuteur «énergie». Cette personne-relais suivra de près la consommation en énergie, développera des consignes locales et sera le contact local pour toutes questions «énergie».

Une part importante des actions à mener concerne, bien entendu, la sensibilisation envers chacun d'entre nous à contribuer sur nos lieux de travail à économiser l'énergie par des gestes simples.

Pour renforcer toutes ces initiatives destinées à améliorer l'efficacité énergétique du Groupe, les trois Administrateurs délégués ont signé une «déclaration» commune. La voici dans son intégralité.

Déclaration de la politique d'efficacité énergétique du Groupe SNCB

Dans le cadre du protocole de Kyoto, notre pays s'est engagé à réduire de 7,5 % les émissions de gaz à effet de serre. Faisant écho à ce défi, les entreprises publiques belges - dont les trois sociétés du Groupe SNCB - ont cosigné un programme avec l'Etat fédéral, où elles s'engagent, pour la période 2005-2012, à réduire de 7,5 % la consommation énergétique de leurs bâtiments, installations, ateliers et de leur parc automobile. En d'autres mots: il s'agit de gérer la consommation d'énergie pour tendre vers plus d'efficacité énergétique.

Pour poursuivre cet objectif, nous nous emploierons notamment à:

- I réaliser un audit énergétique dans les bâtiments administratifs France-Bara et Atrium à Bruxelles, dans les ateliers de Malines et Bascoup, ainsi que dans les sites des gares de Gand-Saint-Pierre, Arlon et Roulers;
- I suite à cet audit, déterminer et réaliser dans la mesure du possible les adaptations à apporter dans nos installations pour atteindre le niveau d'efficacité énergétique souhaité;
- I collaborer, comme prévu dans le programme, avec VITO lors du remplacement de notre parc automobile par des véhicules moins polluants;
- I accorder une attention particulière à l'utilisation d'énergie renouvelable lors de la conclusion de nouveaux contrats avec les fournisseurs.

Stratégies

L'ampleur de nos activités fait effectivement de notre Groupe un grand consommateur d'énergie. Bien entendu, nous n'avons pas attendu pour agir. Dans nos divers secteurs, nous nous efforçons d'adapter nos orientations, d'opter pour des choix plus écologiques, moins coûteux, tout en assurant un service à nos clients de la plus haute qualité, une sécurité optimale et un confort de travail accru pour nos collaborateurs.

Pour poursuivre ce défi, en tant qu'entreprise citoyenne et responsable, nous avons créé un Groupe de Pilotage «énergie», qui a pour mission de:

- préparer l'identification de «relais énergie» dans les différents sites (bâtiments, gares, ateliers ...);
- construire des relations interactives avec ceux-ci;
- définir une stratégie globale et des actions ciblées;
- déterminer et accompagner les adaptations à réaliser;
- stimuler l'implication de tous nos collaborateurs dans ce défi.

Par ailleurs, pour réaliser ce programme ambitieux, chaque collaborateur doit également se sentir prêt à agir jour après jour en faveur de l'environnement et des économies d'énergie. C'est pourquoi le Groupe veillera à sensibiliser chacun d'entre nous à utiliser l'énergie de manière «responsable» dans tous les gestes du quotidien.

Rechercher ensemble les meilleures solutions, échanger nos idées, prendre les initiatives qui s'imposent pour inscrire le Groupe SNCB dans une politique environnementale citoyenne, nous permettra de renforcer encore notre rôle d'acteur majeur dans la mobilité de demain. Dans le respect de valeurs qui nous sont chères.



Colloque

Pas de mobilité vivable dans et autour de Bruxelles sans les transports en commun

Ce 19 janvier, Rail Meets Road III réunissait plus de 400 décideurs pour faire le point sur la problématique de la mobilité à Bruxelles. Une vision stratégique coordonnée s'impose pour rendre les déplacements dans et vers la capitale plus vivables. Le Groupe SNCB entend jouer un rôle majeur dans ce défi.

La mobilité dans et autour de la capitale nécessite une politique d'actions à l'écoute de l'évolution du marché et des besoins de la population et des entreprises. La préservation de notre environnement tout comme le développement économique du pays sont aussi en jeu. Cette approche doit impliquer tous les interlocuteurs: utilisateurs, opérateurs

de transport, Etat et Régions, etc. Le secteur de l'automobile et celui des entreprises, également concernés, admettent volontiers que l'amélioration de la mobilité dans et autour de la capitale ne pourra pas réussir sans la promotion des transports en commun. Toutefois, il semble que leurs priorités résident aussi ailleurs...

Les attentes les plus fortes en matière de mobilité concernent en effet un renforcement coordonné de l'intermodalité entre les différents modes de transport. Une enquête a démontré que les transports en commun étaient pratiquement autant utilisés que la voiture. Elle dit aussi qu'ils le seraient encore davantage s'il y avait de meilleures correspondances, une amélioration de la vitesse, une augmentation de la capacité. Ces conditions nécessitent bien entendu des investissements continus.

Le Groupe SNCB s'engage

Le Groupe SNCB entend jouer un rôle prépondérant dans cette démarche. Il se veut à l'écoute des besoins et développe de nombreux projets destinés à moderniser l'infrastructure ferroviaire et à améliorer l'offre. Surtout en faveur de la mobilité bruxelloise, là où les parts de marché sont plus faibles que sur les plus longues distances. Un objectif primordial aux yeux de tous est la réalisation du RER à l'horizon 2012. Celui-ci sera réalisé en étroite collaboration avec la STIB, TEC et De Lijn, de manière à offrir un service intégré et cohérent.

Pour augmenter la part de marché du train dans et autour de Bruxelles, la SNCB va élargir son offre dans le futur. Actuellement, il existe déjà 6 relations Cityrail, précurseurs du futur RER. La qualité du service, le confort et la vitesse sont autant de points d'attention. Le RER, à terme, ce sera 8 axes radiaux vers Bruxelles et une desserte de zones importantes, comme la jonction, le quartier européen, l'aéroport de Bruxelles-National et le pôle ouest de la capitale.



Le Groupe SNCB investit

Au total, Infrabel consacre un montant de 2,75 milliards d'euros en matière d'accessibilité de Bruxelles. De nombreux investissements ont déjà été réalisés. Dernièrement, la courbe de Nossegem a été mise en service, offrant un temps de voyage de 14 minutes entre Louvain et l'aéroport. La mise à quatre voies des principales lignes convergeant vers Bruxelles contribuera à améliorer sensiblement la mobilité ferroviaire dans et autour de la capitale. Sans oublier le projet Diabolo, le tunnel Schuman-Josaphat, le quadrilatère de Bruxelles-Nord...

La SNCB Holding veillera à maintenir à un haut niveau de priorité la réalisation de ces objectifs. Elle s'attachera aussi à ce que les investissements du Groupe soient bien coordonnés.

Le Groupe SNCB, fort de ces réalisations, offrira une contribution significative à l'amélioration de la mobilité dans et autour de Bruxelles. Il ne peut s'en passer: le public le demande.



Ici & ailleurs

Rénovation

Bruxelles-Central : ça va encore déménager !

La SNCB-Holding entame la troisième partie de l'importante rénovation de la gare de Bruxelles-Central. Cette fois, on va rénover totalement l'entresol et les quais. Le but est de la rendre plus accessible et de fluidifier les déplacements des voyageurs. 22,5 millions d'euros seront consacrés à ces travaux qui s'achèveront courant 2008.



La «Halte Centrale» a ouvert ses portes le 4 octobre 1952, en même temps que la jonction nord-midi. Bâtie à l'origine pour recevoir 70.000 voyageurs par jour, elle accueille aujourd'hui chaque jour, en semaine, quelque 1.150 trains et pas moins de 140.000 voyageurs. Elle est numéro un au palmarès des gares belges les plus fréquentées.

La SNCB avait décidé de la rénover en profondeur, pour l'adapter aux besoins du nouveau siècle. Le Holding poursuit cette tâche.

Déjà 5 ans de travail

En 2000, les travaux de restauration ont débuté en redonnant aux façades de la gare tout leur éclat d'antan. Faites de pierres bleues

et de pierres de Gobertange, les façades ont été gommées et traitées pour lutter contre la pollution de l'air qui les avait sérieusement abîmées.

Puis, les rénovateurs sont entrés dans la gare même. Des guichets totalement modernisés accueillent désormais la clientèle et un nouveau Travel Centre (pour la vente des voyages internationaux) est entré en fonction.

Depuis 2004, le grand hall, qui a lui aussi fait l'objet de travaux de rénovation, offre un éclairage plus agréable, plus lumineux, et une installation de sonorisation performante.

L'aménagement des commerces de part et d'autre du grand escalier a permis de dégager totalement les espaces du grand hall.

Nouvelle phase dès janvier 2006

Cette fois, on descend sous le hall. L'accès côté place de la Madeleine est hors service depuis le 9 janvier dernier. Le couloir qui y mène va être déplacé, toujours au même niveau mais face au grand escalier. On y entrera à côté de l'escalier d'accès aux quais 3 et 4. A l'autre bout, on débouchera dans un couloir 'entrée Madeleine – entrée Mont des Arts'. Ca, c'est une nouveauté ! Une nouvelle entrée pour les voyageurs va être percée à hauteur du bâtiment «Dynastie» du Palais des Congrès, situé sur la Place de l'Albertine. Le nouveau couloir sera éclairé par une

Ici & ailleurs |

coupole en verre qui sera visible de l'extérieur dans l'angle formé par le boulevard de l'Empereur et celui de l'Impératrice. Au niveau des quais, d'importants travaux seront réalisés pour prolonger les quais 1-2 et 5-6 afin d'y accueillir des trains de composition maximale: 12 voitures à voyageurs. On en a pour une année de travaux.

2007-2008: un look tout neuf

Ensuite, pendant une année aussi, on rénovera les commerces existants au niveau de l'entresol de la gare, autour des escaliers d'accès aux quais. Et l'ensemble des quais feront l'objet d'importants travaux de parachèvement pour une meilleure sécurité et un meilleur confort des voyageurs.

Un nouveau faux plafond sera installé à l'entresol et l'entrée Madeleine sera finalisée. Cela prendra un semestre. Enfin, la dernière ligne droite, pendant environ trois mois, verra le parachèvement du revêtement de sol du nouveau couloir Madeleine-Mont des Arts et du couloir central. C'est également à ce moment que les trois nouveaux escalators vers les quais, situés dans ces deux couloirs, entreront en fonction.



Nous aurons alors atteint 2008. Et la gare centrale aura le look tout neuf que montrent les images générées par ordinateur.



Talents

I Qualité I

Double certification ISO 9001 et 14001 pour l'AC Salzennes

L'expérience et la maîtrise de l'Atelier Central de Salzennes en matière de révisions de locomotives sont bien connues dans notre Société. La Direction de l'Atelier a décidé de se lancer dans une double démarche de certification afin de démontrer et faire valoir cette compétence.

La première certification a trait à l'ISO 9001, soit l'efficacité du système de management de la qualité à satisfaire les exigences des clients. Par ailleurs, comme chacun le sait, la protection et la sauvegarde de l'environnement se trouvent aujourd'hui au centre de toutes les préoccupations. L'AC a choisi de s'inscrire également dans cette démarche citoyenne. Ainsi, les exigences de la norme ISO 14001, relative à la gestion et à la maîtrise des impacts sur l'environnement, ont également été rencontrées.

Un important travail collectif

La mise en place de ces normes n'a pas forcément été chose aisée. Elle a demandé la participation de tous, de la phase d'information à celle du changement dans les habitudes à tous les niveaux. L'obtention de cette double certification est donc avant tout le fruit d'un important travail collectif auquel tous les collaborateurs de l'atelier peuvent se targuer d'avoir œuvré.

Ce système intégré de management sera tout bénéfique pour les clients: amélioration de la qualité et des délais pour les fournitures aux ateliers de traction, meilleure maîtrise des coûts tout en garantissant le respect des exigences légales... Par ailleurs, les attentes du personnel ont été prises en compte, dans une démarche de progrès continu.

Le fonctionnement de l'atelier s'en trouvera également amélioré: transparence, standardisation, outils de formation, éléments d'amélioration, économies, motivation qui s'en trouve encore renforcée.

L'aboutissement de ce projet n'est pas une fin en soi. L'utilisation des nouvelles normes – et surtout de leur esprit – permettra d'encore améliorer et accroître le niveau de service offert. La certification est en réalité une reconnaissance formelle d'un outil moderne et performant de management.

L'obtention de la double certification a été célébrée officiellement le 17 février en présence du personnel et de la Direction.



I Révision des locos à l'AC Salzennes

I Qualité I

Certificat ISO pour l'ensemble de l'AC Malines

L'atelier central de Malines a obtenu le certificat ISO 9001 pour l'ensemble de l'atelier. L'attestation lui a été remise officiellement le 16 janvier.

Cette confirmation de qualité représente une étape essentielle pour se maintenir parmi les meilleurs dans le domaine des fournisseurs agréés de travaux de maintenance de matériel ferroviaire, dans le marché ferroviaire européen libéralisé.

Amélioration progressive de la qualité récompensée

En 1998, la division Essieux était la première du Groupe

Le certificat ISO a été transmis officiellement à Roger Van Hover, responsable de l'Atelier, ainsi qu'à David Vanbroeck, responsable 'qualité' de l'AC Malines.



SNCB à se voir décerner le certificat ISO 9002 version 1994. Après la réussite de ce projet pilote, un plan avait été élaboré en vue d'obtenir le certificat pour l'ensemble de l'atelier. Il avait été opté en faveur d'une approche progressive, car le développement d'une culture de qualité constitue un processus extrêmement long. L'AC Malines est une entreprise qui occupe 1.300 personnes et qui regroupe une vaste diversité de tâches.

L'objectif principal ne visait pas à obtenir l'attestation. Grâce à ISO, l'AC Malines est parvenu à créer un mécanisme qui stimule chacun à penser et à agir dans une approche tournée vers le client. Décrocher le certificat ISO 9001 ne constitue dès lors pas la fin d'une démarche, mais bien une étape en vue d'une qualité toujours meilleure. Lors de la remise du certificat le



Willy De Backer, à la tête de l'équipe des auditeurs, félicite tous les collaborateurs pour leur excellente collaboration. C'est grâce à leur contribution efficace que le certificat a été obtenu.

16 janvier 2006, Jean Denayer, Directeur général de la Direction Matériel, a déclaré qu'il espérait que les ateliers de sa direction ne seraient pas les seuls à obtenir le certificat ISO, mais aussi toutes les autres divisions. De telle sorte que la Direction Matériel dans son ensemble puisse atteindre les normes de qualité ISO. Matériel deviendrait ainsi la première Direction du Groupe SNCB à obtenir un certificat ISO.

I Hiver I

Infrabel prête à déjouer les pièges de l'hiver

Des conditions hivernales exceptionnelles peuvent toujours désorganiser le trafic des trains. Connect s'est rendu à la Gestion Centrale du Trafic (Direction Réseau) pour savoir comment Infrabel s'est armée en vue de faire face aux intempéries.

«La météo ne se contrôle pas, explique Ivo Terlaeken, Inspecteur du Mouvement à la Gestion Centrale du Trafic. L'avis Neige existe depuis dix ans, mais il a été complètement réadapté en octobre dernier pour tenir compte de la nouvelle

structure en trois entreprises distinctes. Sur base de ce plan, chaque Région Réseau a élaboré sa propre consigne. Le Manager de Région collabore étroitement avec le chef d'arrondissement et les autres responsables des

Talents

services opérationnels locaux. L'ensemble du groupe SNCB est appelé à contribuer, car Infrabel à elle seule n'a pas assez de personnel pour intervenir dans ces circonstances. Il arrive même qu'on fasse appel aux autorités communales et à des firmes privées».

Prend-on des dispositions particulières sur le terrain ?

«Oui, confirme Ivo Terlaeken. Peu avant l'hiver, et pendant toute sa durée, des techniciens contrôlent les systèmes de chauffage des aiguillages. Le personnel d'intervention reçoit surtout une formation sur le terrain, afin de connaître les endroits les plus dangereux. Je ne pense pas seulement aux aiguillages et aux voies mais aussi aux escaliers, aux quais et aux chemins d'accès. Des stocks de produits doivent être constitués. Imaginez qu'à la première neige, le sel soit épuisé ou qu'il n'y ait pas assez de vêtements de protection contre le froid pour les personnes chargées de déblayer la neige. L'Institut Royal de Météorologie et le Météo Wing de la force aérienne belge nous transmettent plusieurs fois par jour les derniers bulletins d'information».

Et lorsque la neige tombe ?

«Les 'équipes Neige' entrent alors en scène. Il en existe de deux sortes. La première catégorie d'équipe intervient dès les premiers flocons: ses collaborateurs font en sorte que les quais, les escaliers et les chemins d'accès soient praticables et sûrs. Certaines équipes sont très hétérogènes et comprennent entre autres les équipes de nettoyage des grandes gares.

La deuxième sorte d'équipe entre en piste dès que la ponctualité et la sécurité du trafic sont menacées. Ces équipes sont essentiellement constituées d'agents de la voie ainsi que de personnel des gares. Leur rôle consiste principalement à dégager les aiguillages».

Luc D'Hollander, Inspecteur Principal-Chef de Division de la gestion du trafic:

«Un petit peu de neige ne nous inquiète pas trop, le chauffage des aiguillages étant assez performant. Lorsque l'IRM prévoit des neiges plus abondantes, les équipes de terrain prennent toutes les mesures de sauvegarde. Mais si les conditions se détériorent, on active le plan HPS (Hulp Plan Secours). Un certain nombre d'axes ferroviaires prioritaires sont fixés, de manière à devoir utiliser le plus petit nombre d'aiguillages possibles à hauteur des noeuds ferroviaires. De plus, 80 trains de pointe sont supprimés».

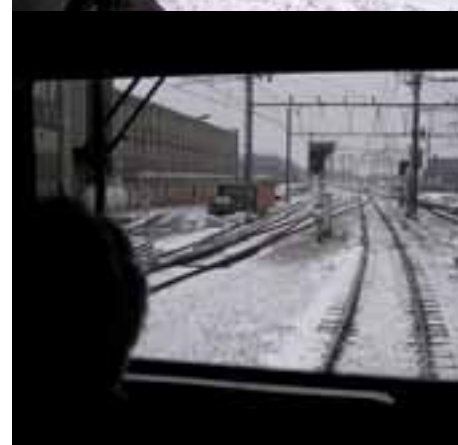
Les routes étant aussi enneigées, il y a donc plus de voyageurs et moins de trains ?

«C'est vrai, concède Luc D'Hollander. Là, il n'y a pas d'autre choix qu'opter pour un service de base avec une fiabilité acceptable. Nous sommes alors souvent confrontés à diverses avaries au matériel roulant, et nous devons procéder à des ajustements. Le plan HPS ne commence pas en pleine heure de pointe, mais toujours à une heure du matin. Tous les services opérationnels du Groupe SNCB sont placés en situation d'alerte. La décision d'activer le plan HPS ne se prend pas à la légère, c'est au Directeur Général de la Direction Réseau que revient cette responsabilité.

Toutes ces mesures, souligne Luc D'Hollander, vont de pair avec d'importants efforts d'information. Dans chaque gare sont apposées des affiches avec la liste de tous les trains du jour en circulation. Depuis quelques années, l'informatique permet à chacun d'être informé rapidement».

«Il faut encore ajouter un acteur important, conclut Ivo Terlaeken: les médias qui, dans ces circonstances, sont l'un de nos meilleurs alliés pour informer nos clients».

Luc D'Hollander et Ivo Terlaeken peuvent rester sereins: Infrabel est fin prête, mais tous deux aimeraient autant que les consignes Neige et le plan HPS puissent rester au fond du tiroir.





■ L'autre côté de l'incident ■

Une cliente se fâche assez fort parce qu'elle n'a pas obtenu ce qu'elle souhaitait juste au moment où elle le voulait. Elle donne son point de vue, que nous publions dans Connect. Et elle égratigne au passage un membre du personnel, avec une réelle mauvaise humeur. Regardons l'autre côté de l'incident, avec les yeux des cheminots qui ont pu y assister. C'est le manager de région qui nous transmet cette version après s'être informé sur place.

«Un employé des services techniques était présent dans le hall lorsque la cliente s'est présentée au guichet de A... Il effectuait des travaux sur le réseau électrique de la gare. Il informe la cliente que le sous-chef de gare qui dessert le guichet n'est absent que pour quelques minutes. Mais il constate que la cliente est très nerveuse et peu disposée à montrer un peu de compréhension. En réalité, la cliente a attendu 5 minutes (mais elle en compte 20 dans sa protestation !) et a brusquement quitté la gare sans plus attendre le retour de l'employé de guichet. Il est bien justifié de donner aussi cette version des choses.

La cliente a raison lorsqu'elle dit que la gare de A... est parfois fermée l'après-midi. Nous ne le faisons pas de gaieté de coeur et nous l'annonçons. Trois agents travaillent à A... en deux prestations les jours de semaine. Que l'un d'eux soit malade ou qu'il ait été requis de nuit pour des travaux de voie et la pause de l'après-midi n'a plus de titulaire. Une communication est faite au personnel des trains et une affiche est posée pour la clientèle. Mais le guichet de A... est ouvert tous les matins».

Voilà qui remet les pendules à l'heure et permet de dire que l'humeur de celui ou celle qui proteste peut donner à un incident une dimension qu'il ne méritait pas.



Client

I Gares I

Un nouveau design pour renforcer la visibilité de la SNCB

L'identité visuelle de la SNCB a un nouveau look en gare de Saint-Nicolas. Ce projet-pilote est développé pour augmenter la qualité de l'information aux clients tout en renforçant la «visibilité» de l'opérateur dans les gares. Un défi majeur dans le contexte concurrentiel.



Porte d'accès au rail, la gare doit concourir à rendre le voyage en train facile et convivial. Accessibilité, environnement urbain agréable, sécurité, commerces, confort et informations sont autant d'atouts majeurs. Leur optimisation doit permettre à la SNCB de renforcer son rôle en tant qu'opérateur de choix pour le transport intérieur de voyageurs. Pour appuyer encore davantage cette démarche, un nouveau design est actuellement «testé» pour améliorer la communication avec les clients et leur information, et pour favoriser la visibilité, l'identification de l'entreprise dans les gares.

Un jury composé de membres du Groupe SNCB et de spécialistes extérieurs a désigné un jeune concepteur: Stefan Schöning, spécialisé dans le design industriel. Constatant le chaos des formes diverses d'informations parsemant la gare, il a dégagé un concept très reconnaissable, mêlant visibilité, uniformité, dynamisme, modernité et efficacité. Il utilise une couleur dominante: le blanc, juste ponctué d'une ligne orangée pour

fractionner l'information. Orange que l'on retrouve aussi dans les publicités ou les dépliants.

Tout en étant de facture très contemporaine, tranchant résolument avec la «signalétique» actuelle, le concept permet d'abord de résoudre des problèmes pratiques. Exemples: une indication plus dynamique des fonctions des guichets, diffusion plus visuelle d'infos via écrans lcd, mise en valeur accrue des services offerts...

Du concept aux réalisations:

- I frontons pour les entrées et sorties de gare;
- I pylône de 15 mètres localisant la gare;
- I colonne d'informations devant la gare;
- I affichage électronique au-dessus des guichets;
- I réaménagement des guichets automatiques;
- I création d'une toute nouvelle horloge «SNCB»;
- I création de supports pour horaires, affiches dépliants etc., ainsi que pour la signalétique.

Le concept doit être facilement modulable pour différents types de gare. Avec à la clé: visibilité, esthétique, fonctionnalité technique, production de type industriel ... et budgets raisonnables. Toutes ses spécificités sont consignées dans un manuel d'utilisation, une charte visuelle.

La gare d'Ottignies sera également gare-pilote dès avril 2006. Après évaluation du projet, un planning d'implémentation sera concrétisé, avec des réalisations déjà dans le courant de l'année 2006. Dans un premier temps, ce sont les gares de moyenne dimension qui pourraient se voir doter de ce relooking.





Bon plan

Les promotions Eurostar sont de retour !

Gâtez vos amis pour une virée shopping à Londres. Ou faites-vous plaisir avec un petit week-end à l'ombre de Big Ben. Rien de plus facile avec les promotions Eurostar FIP & Friends et la diminution du prix FIP avantageux.

Vous êtes bénéficiaire de facilités de circulation ? Alors, si vous voyagez entre le 21 février et le 9 avril 2006, vous profiterez **d'une diminution du tarif FIP avantageux** sur le trajet Bruxelles/Lille – Ashford/Londres et retour. Un trajet simple vous reviendra à 15 euros en classe Standard et à 37,50 euros en classe Leisure Select.

La promotion FIP & Friends concerne, quant à elle, les proches et amis de bénéficiaires de facilités de circulation. Chaque bénéficiaire peut acheter, exclusivement au guichet d'une gare, des billets à tarif réduit pour 4 proches au maximum (aller-retour obligatoirement). Cette promotion vaut pour le trajet au départ de Bruxelles ou Lille vers Ashford ou Londres et retour, effectué entre le 21 février et le 9 avril 2006. L'aller-retour coûte 51 euros en classe Standard et 126 euros en classe Leisure Select. Combiner l'aller en 'Standard' et le retour en 'Leisure Select' (ou l'inverse !) est également possible.

Attention !

Les billets pour ces deux promotions sont en vente à partir du 21 février 2006. Ils ne sont ni échangeables ni remboursables. Le parcours de toute gare belge à Bruxelles-Midi et retour est compris dans le billet. Notez que ces deux offres promotionnelles ne sont pas disponibles pour un départ le vendredi entre 17h30 et 19h.

Ils sont les gagnants de nos concours !

Vous avez été nombreux à participer à nos concours pour gagner des entrées à l'exposition sur le Transsibérien, au Festival de Sculptures sur Glace à Bruges et au Salon de l'Auto.

Félicitations aux gagnants ! Et ils sont eux aussi nombreux... Voyez.

Nijar Abbes, Antoine Auret, Luc Balcaen, Jérôme Baldini, Lesley Bogaerts, Johan Bovijn, Francine Bourguignon, Philippe Bovy, Marcel Caestecker, Dominique Carpentier, Guy Castaigne, Johan Cooleman, Guido Coppens, Isabelle Coumont, Gert Craps, Patrick Crevits, Philippe Dejoncheere, Hendrik De Kock, Benoît Demain, Victor De Grauwe, Jo De Tandt, Philippe Dusepulcre, Guillaume Erkens, Carine Feron, Roberto Ferrari, Jacques Fourny, Sandra Gérard, Johan Gevaert, Geert Geudens, Philippe Gousset, Wim Hendrickx, Annick Hubert, Christian Labbé, Martine Lagast, Olivier Laloy, Paul Lamon, Florence Lannoy, Anne Martin, Jean-Paul Massart, Francine Melens, August Moris, Stefan Nicolaï, Koen Nys, Daniel Paulus, Daniel Pauwels, Jan Pauwels, Annie Peeters, Christiaan Poep, Didier Poncellet, Benjamin Renard, Bernard Renders, Catherine Roger, Edwin Rozé, Sylvia Schallenbergh, Denis Sycœur, Mario Snoeck, Bernadette Theys, Dominique Thieboux, Philippe Thils, Jean-Marie Vanderloo, Martin Van de Velde, Laurie Van Glabeke, Jeroen Van Pee, Dirk Van Sele, Annelies Van Wijmeersch, Julius Verbeeck, Joris Verbiest, Johan Willemyns, Gérard Willot.



Concours «Einstein»

A gagner !

18 X 2 tickets pour l'expo
«Einstein, l'autre regard»

Réalisée à l'occasion du centenaire de la publication de quatre des plus importants articles scientifiques écrits par Einstein, l'expo «Einstein, l'autre regard» vous permettra de jouer avec le temps, l'espace et la lumière. Vous découvrirez comment la pensée d'Einstein a bouleversé notre manière de comprendre le monde. Vous ferez la connaissance avec le personnage: son enfance, sa carrière, ses engagements sociaux et politiques, sa relation avec la Belgique, et bien entendu, son œuvre scientifique et la révolution qui y est liée !

Ludique et pédagogique, l'exposition vous permettra de voir les atomes, de découvrir les quantas, de sentir la relativité !

800 m² d'interactivité, de multimedia et d'objets authentiques pour découvrir un homme exceptionnel et un univers fantastique !

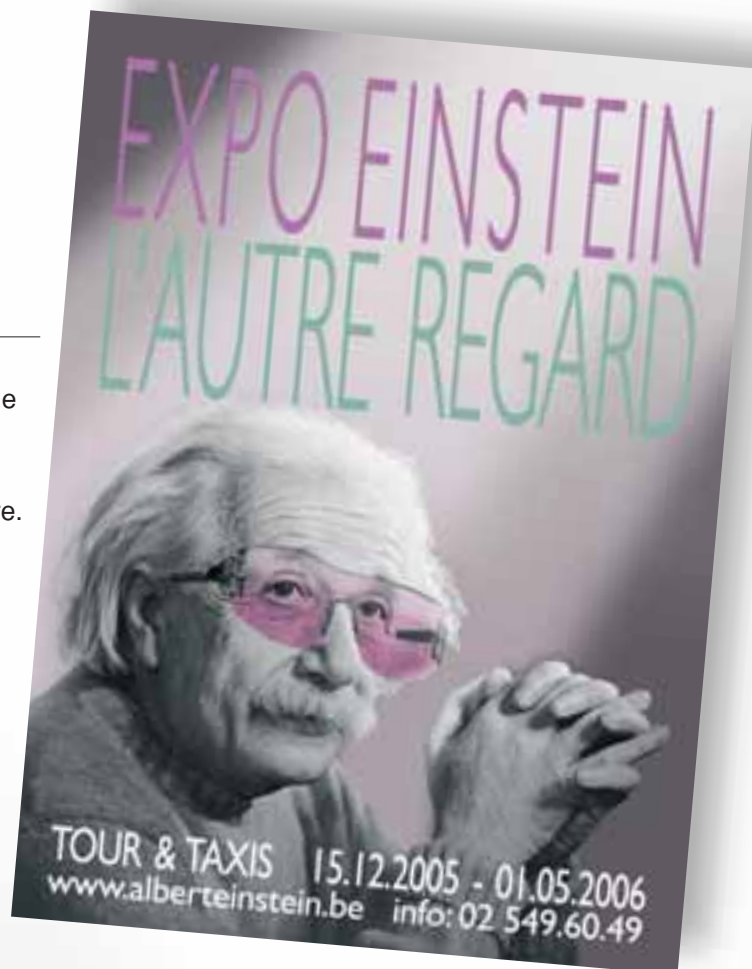
A voir à Bruxelles, à Tour et Taxis, jusqu'au 1^{er} mai 2006.

Bon à savoir !

B-Excursion «Einstein, l'autre regard»: train + entrée expo: à partir de 11,60 euros (tarif adulte – code billet 518).

B-Excursions disponibles aussi pour les groupes et groupes scolaires.

Pour découvrir cette expo, utilisez votre libre-parcours ou vos billets de service et achetez votre ticket d'entrée sur place.



Pour avoir une chance de gagner, répondez à la question suivante et renvoyez ce formulaire dûment complété (**attention: un seul formulaire par personne !**) pour le 24 mars au plus tard à :
Rédaction Connect – Concours «Einstein» - H-CO.001 section 26/2.

Albert Einstein est surtout connu pour l'équation la plus célèbre de la physique. Quelle est cette équation ?

.....

Vos coordonnées :

Nom et prénom :

Numéro d'identification :

Adresse de service complète :

.....