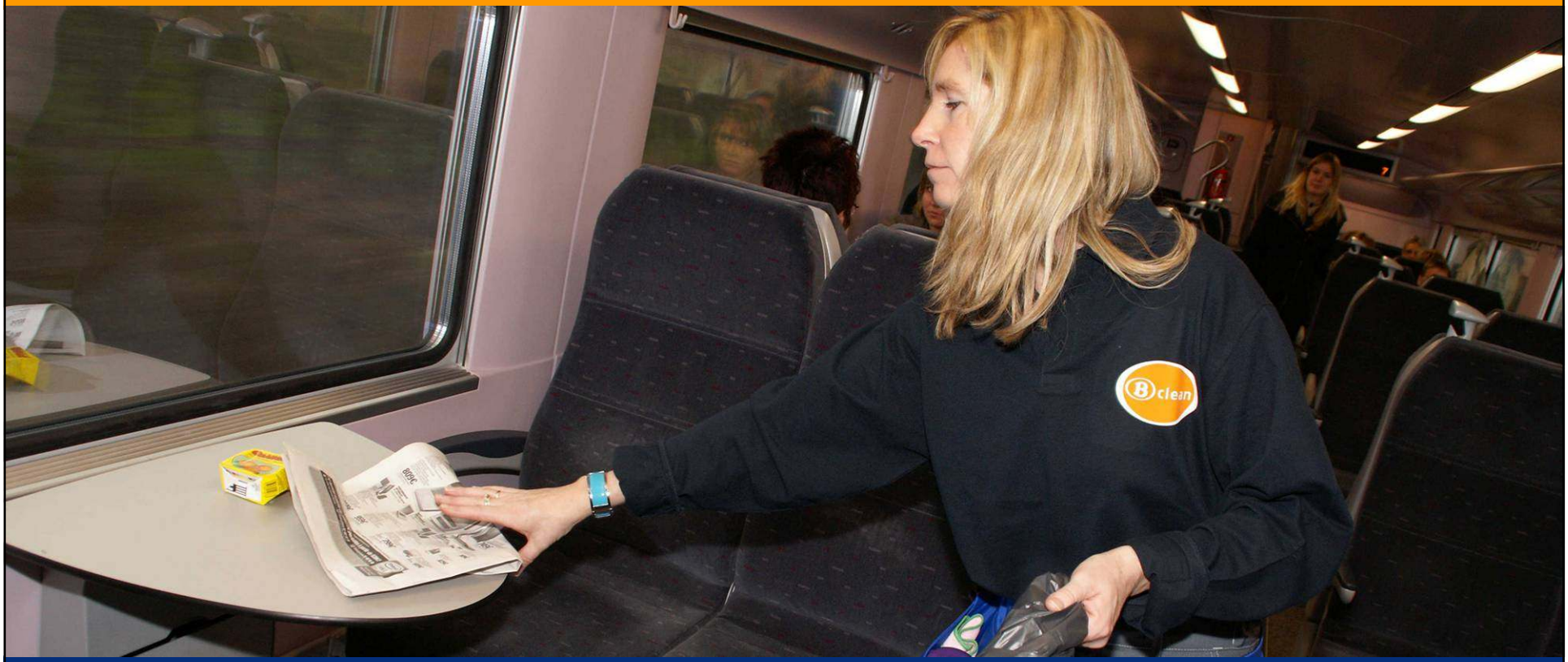
B-Clean:
les brigades de nettoyage des trains de la SNCB

Conférence de presse - Bruxelles, le 28 février 2007



Corporate Communication

Nettoyage intérieur des trains: situation actuelle

- Dans les postes d'entretien et dans les gares de départ
- Programme adapté en fonction de l'utilisation du matériel
- Les interventions en gare sont jusqu'à présent effectuées lors des temps morts
- Démarche de qualité:
  managers de série responsables de la propreté d'une série

Nettoyage intérieur des trains: chiffres-clé

- personnel:
  +/- 600 personnes réparties dans 18 postes d'entretien
- coût annuel pour le nettoyage intérieur des trains de voyageurs:
  40 millions €
- 50 à 60 000 poubelles vidées par jour
- 22, 5 ha de sols dépoussiérés par jour
- environ 3 000 toilettes nettoyées par jour
- 7 jours/7
- planification optimisée

Nettoyage extérieur des trains: situation actuelle

- 13 car-washs automatisés
- 24h/24 – 7 jours/7
- lavage 2 à 3x/semaine
- 2 infrastructures couvertes et chauffées (à Forest et à Ostende)
- +/- 30 000 passages de caisses/mois
- produits efficaces et respectueux de l'environnement
- consommation d'eau écologique

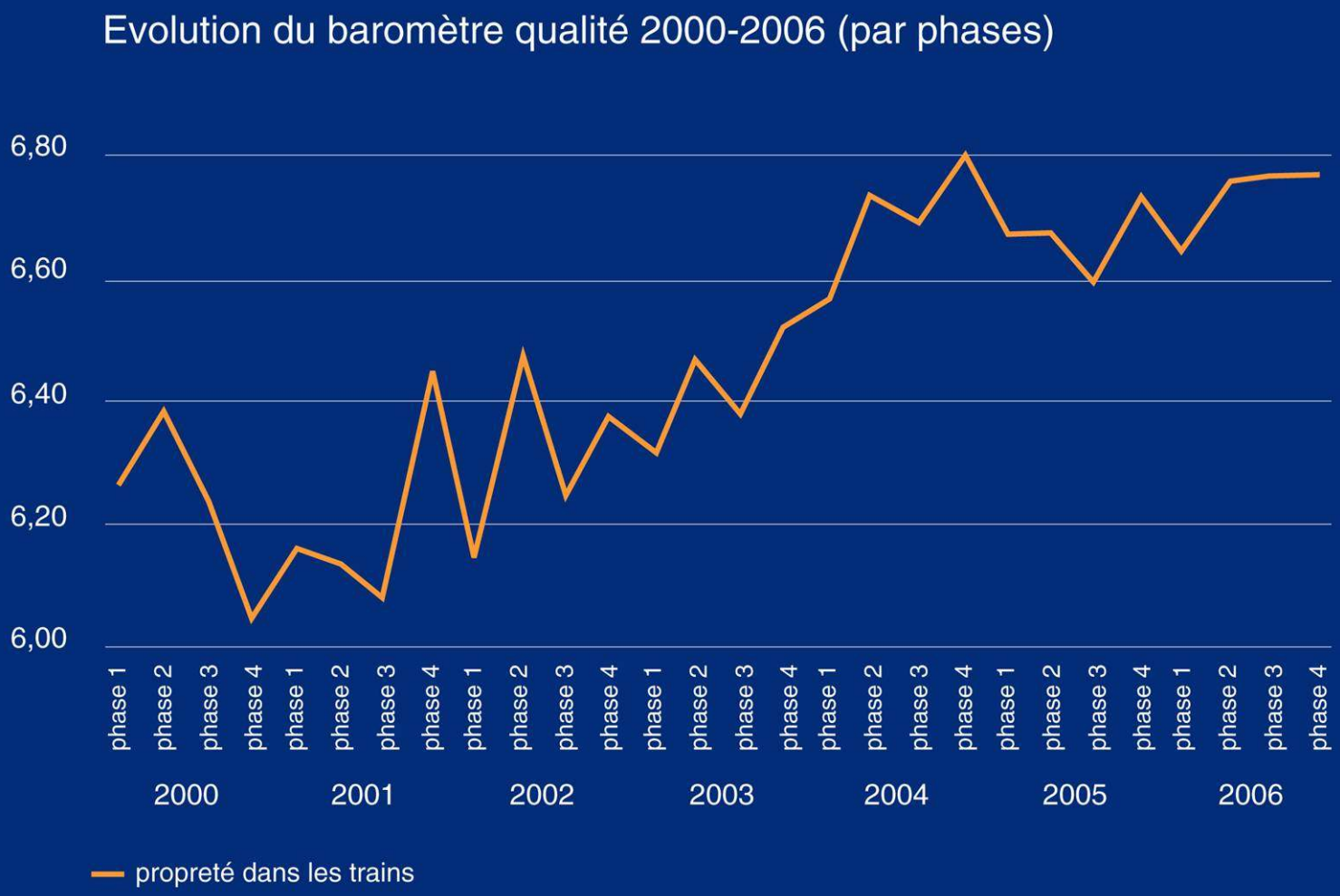
Evaluation du système actuel de nettoyage

La cotation de la propreté des trains (enquêtes satisfaction clientèle) s'est améliorée entre 2002 et 2005 en passant de 6.10 à 6.70, mais des efforts en la matière sont encore fortement souhaités

A améliorer :

> l'enlèvement des déchets ne se fait pas assez rapidement (canetttes, journal Metro, etc)
> les toilettes trop rapidement sales

Evolution indice propreté du baromètre qualité



Nettoyage: 2 projets

- Voitures voyageurs:
  - augmenter le confort à bord et améliorer le service
  - encore augmenter le degré de satisfaction des clients
  - anticiper les incidents éventuels

- Pare-brises et postes de conduite:
  - augmenter l'environnement de travail du conducteur
  - garantir une bonne visibilité en toutes circonstances

Nettoyage des trains voyageurs: objectifs

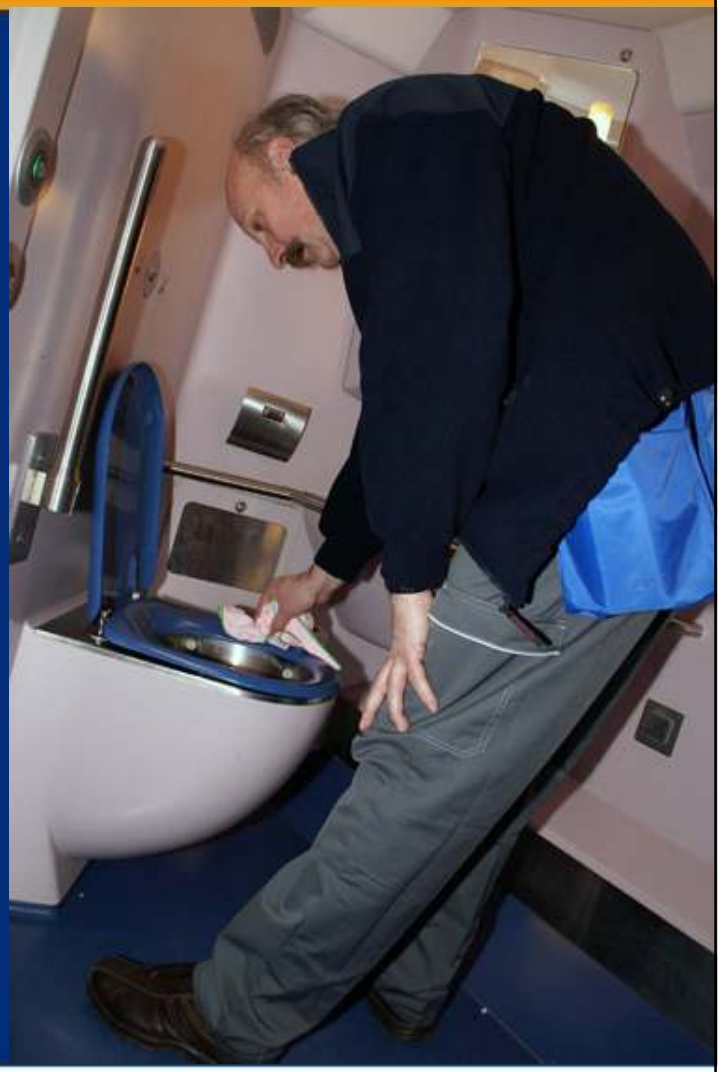
- Eliminer plus rapidement les salissures gênantes
- Vérifier l'état des toilettes en cours de route
- Montrer clairement au client que la propreté de son train est une priorité pour la SNCB
- Faire remonter l'indice "propreté" dans les enquêtes de satisfaction clientèle

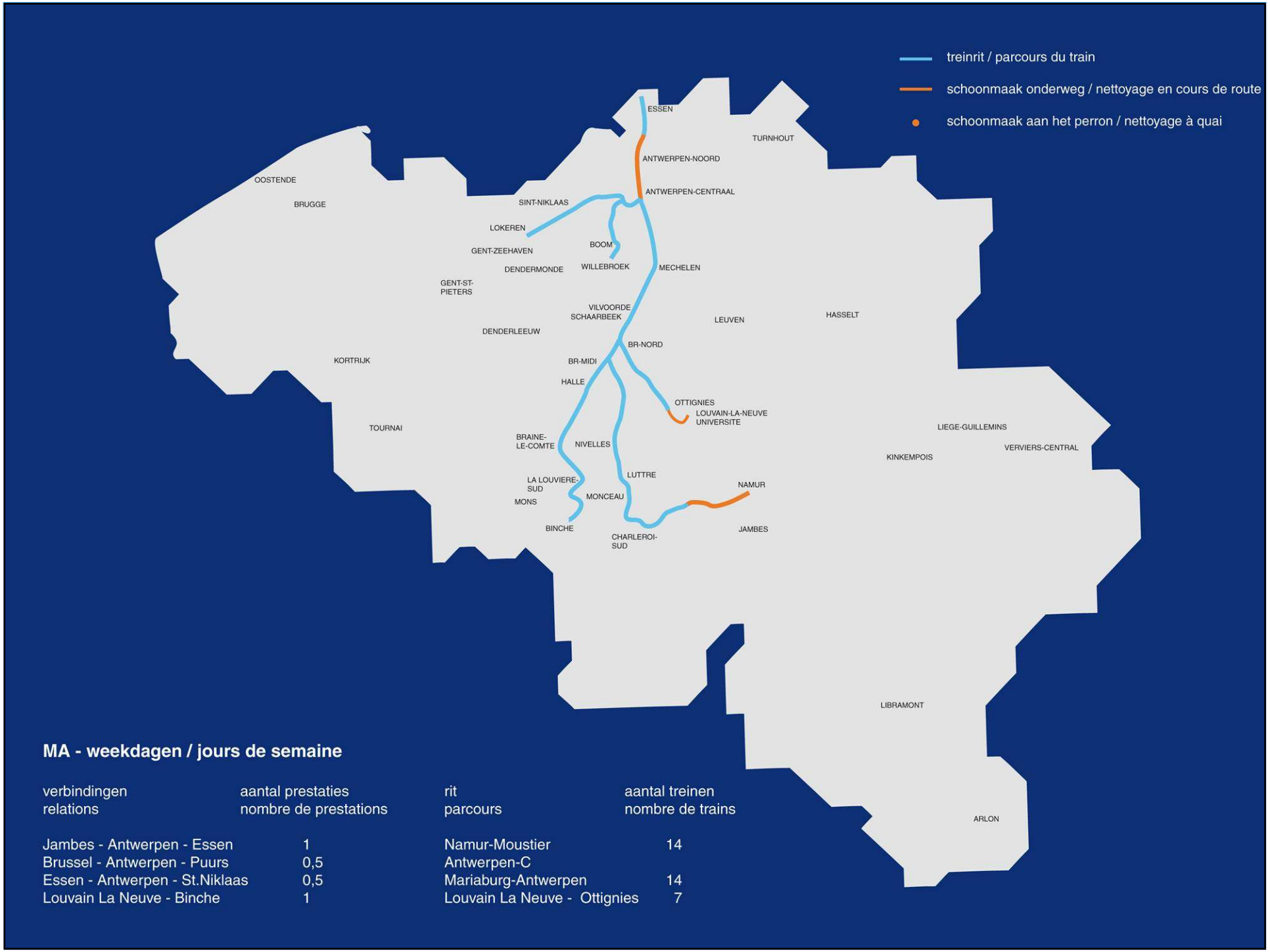
B-Clean: à partir du 16/3/2007

- Brigades de nettoyage dans les trains “stratégiques”, interventions à bord et à quai
- Attention particulière à l’état des toilettes durant le parcours
- Nettoyages plus fréquents à bord des trains effectuant de longues distances
- Meilleure accessibilité du personnel de nettoyage en vue d’interventions plus ciblées
- Attention particulière à l’égard de trains spéciaux

B-Clean: où et quand

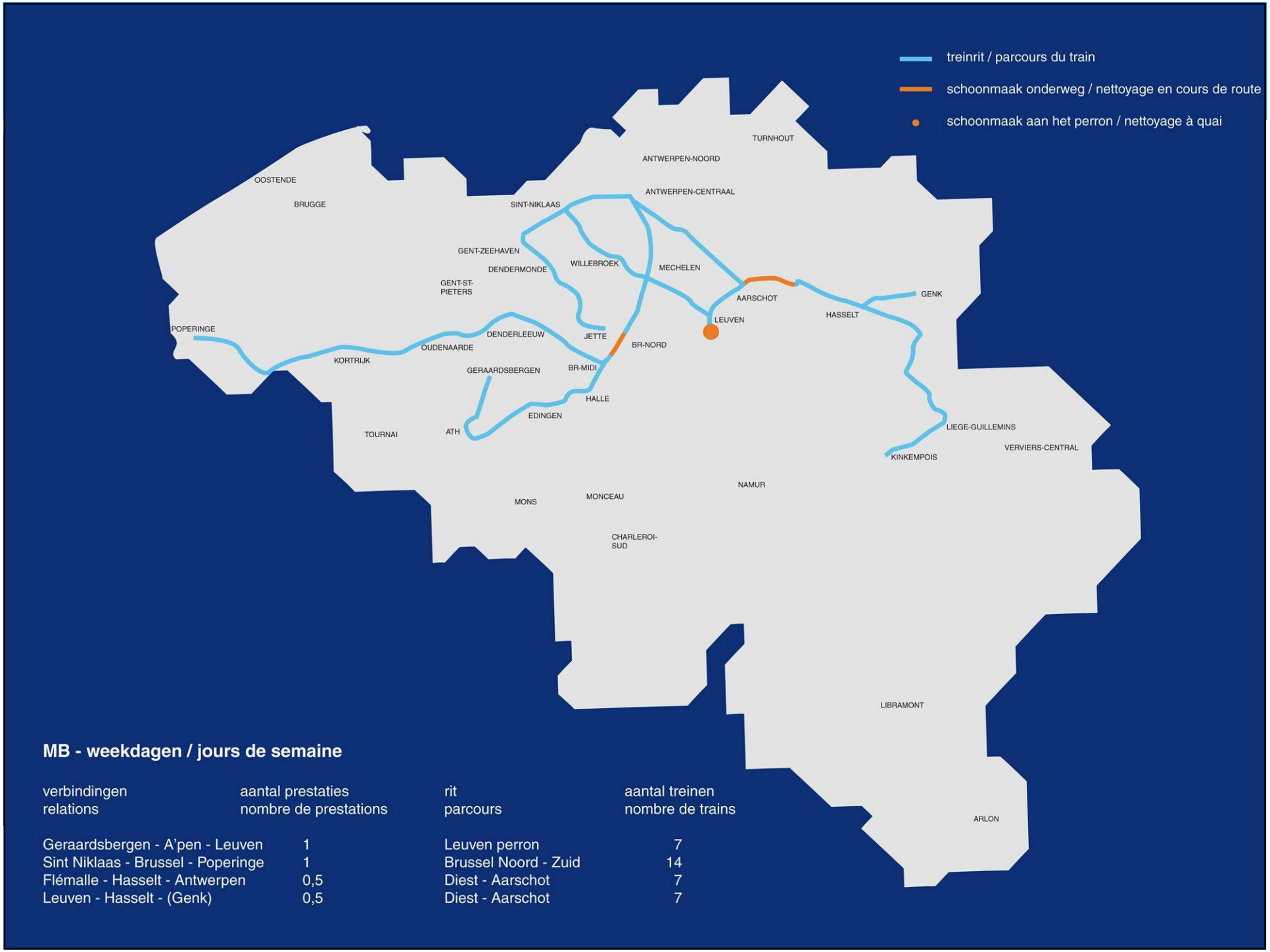
- Trains cadancés en cours de route ou au terminus
- 32 services par jour en semaine assurent au moins le nettoyage à bord de 400 trains
- Pendant le weekend dans 8 gares, nettoyage d'environ 150 trains à quai
- Juillet et août: tous les trains vers la côte avec 5 services nettoyeurs supplémentaires





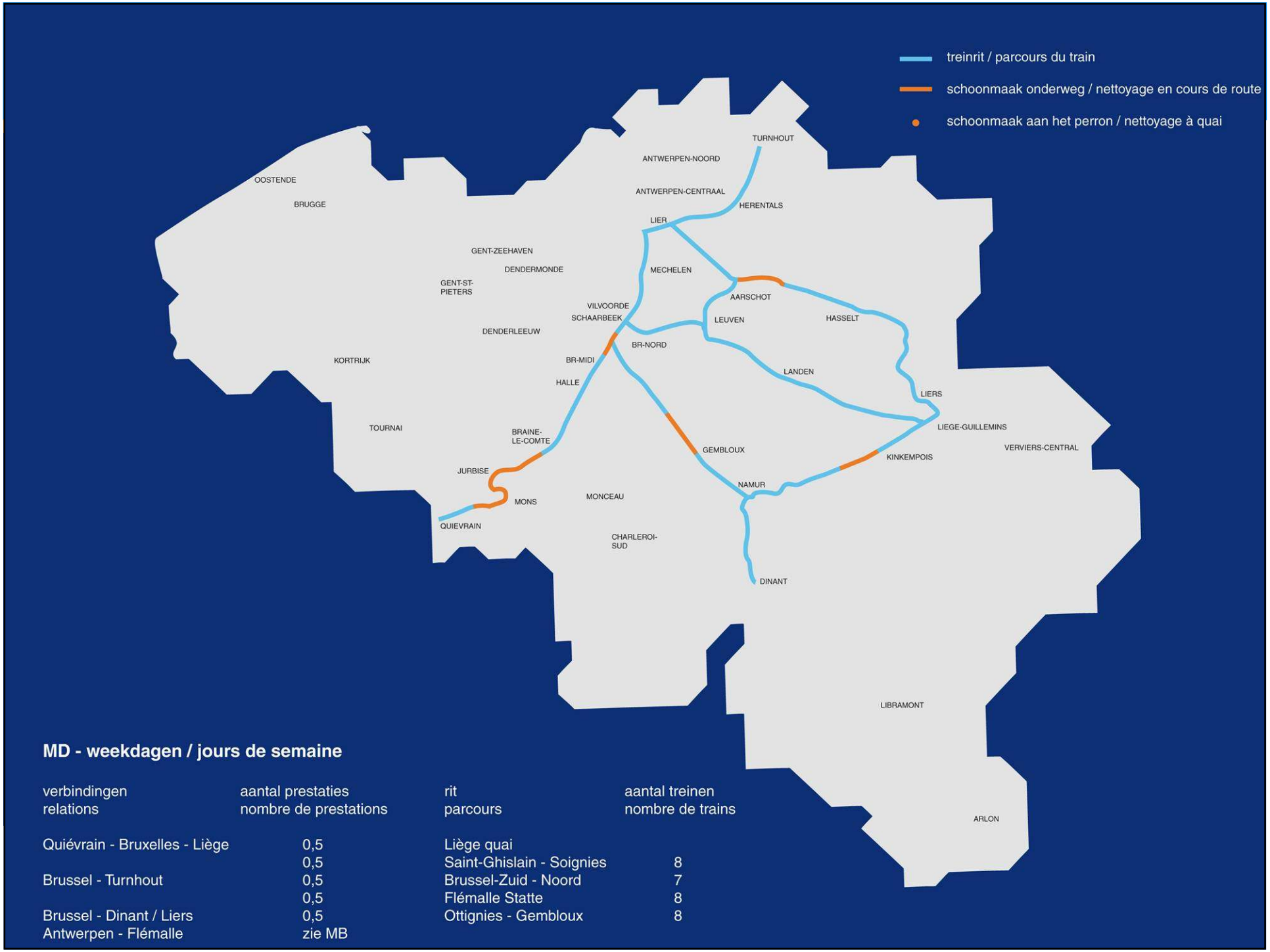
MA - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Jambes - Antwerpen - Essen	1	Namur-Moustier	14
Brussel - Antwerpen - Puurs	0,5	Antwerpen-C	
Essen - Antwerpen - St.Niklaas	0,5	Mariaburg-Antwerpen	14
Louvain La Neuve - Binche	1	Louvain La Neuve - Ottignies	7



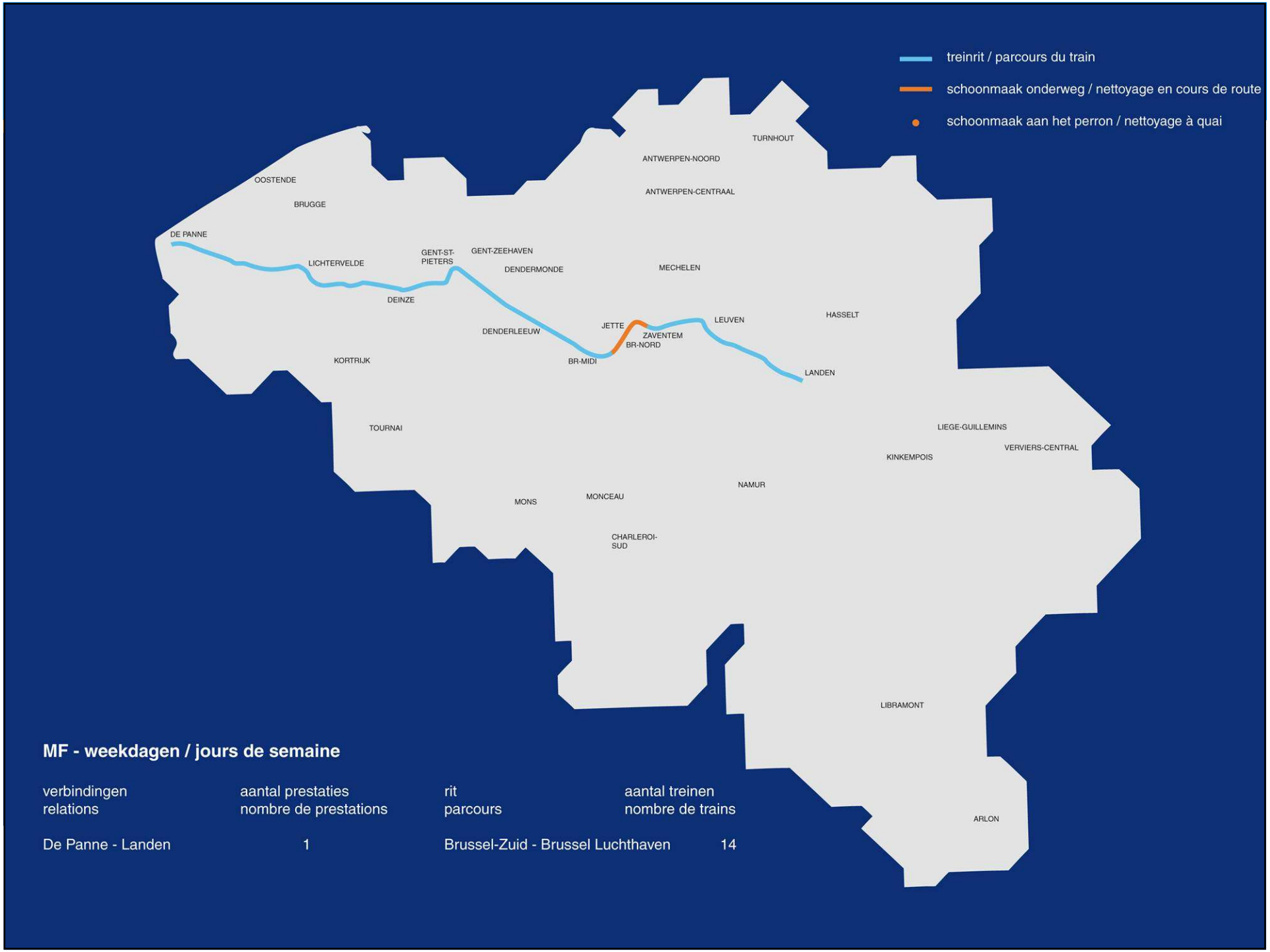
MB - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Geraardsbergen - A'pen - Leuven	1	Leuven perron	7
Sint Niklaas - Brussel - Poperinge	1	Brussel Noord - Zuid	14
Flémalle - Hasselt - Antwerpen	0,5	Diest - Aarschot	7
Leuven - Hasselt - (Genk)	0,5	Diest - Aarschot	7



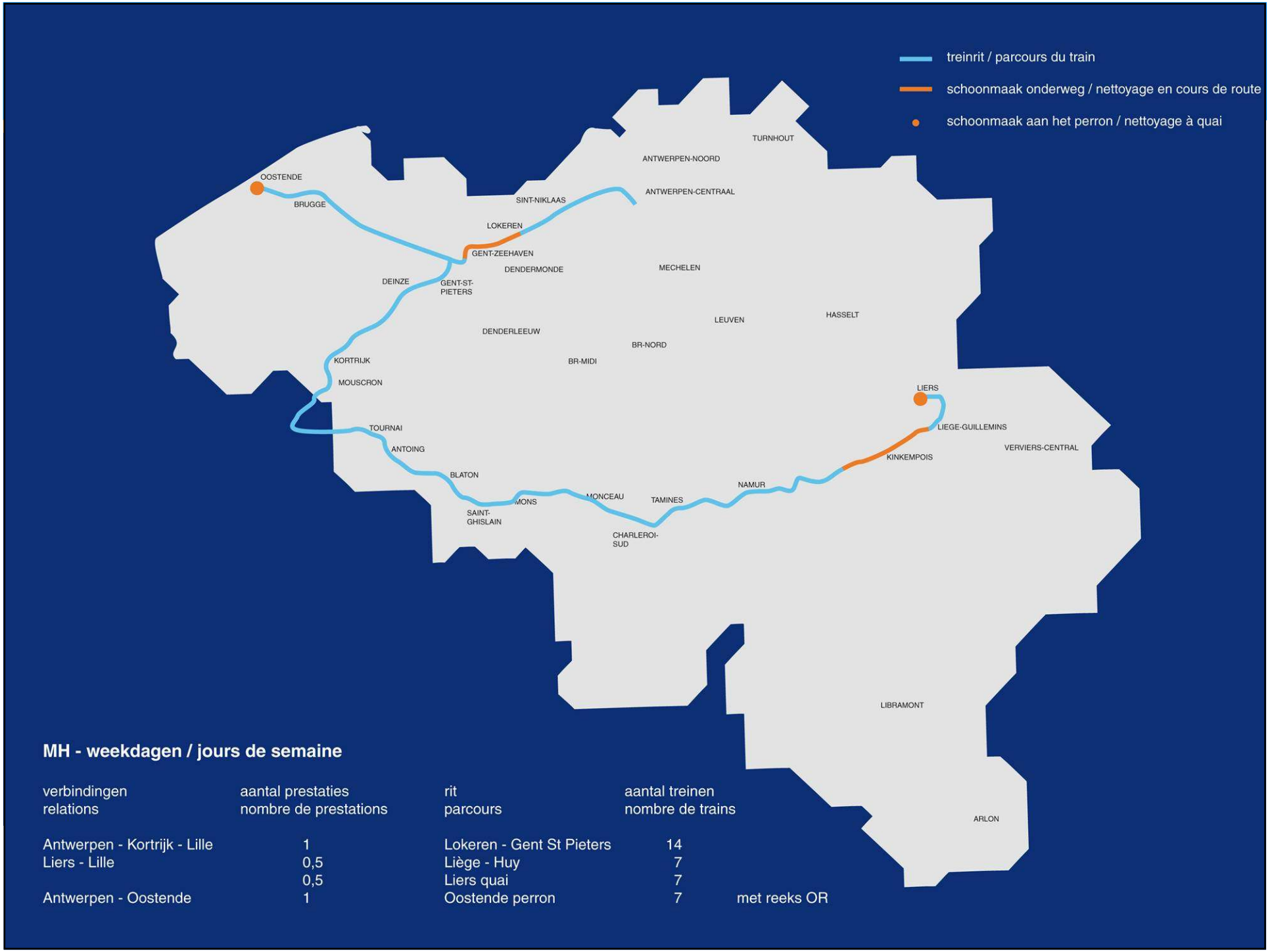
MD - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Quiévrain - Bruxelles - Liège	0,5	Liège quai	
	0,5	Saint-Ghislain - Soignies	8
Brussel - Turnhout	0,5	Brussel-Zuid - Noord	7
	0,5	Flémalle Statte	8
Brussel - Dinant / Liers	0,5	Ottignies - Gembloux	8
Antwerpen - Flémalle	zie MB		



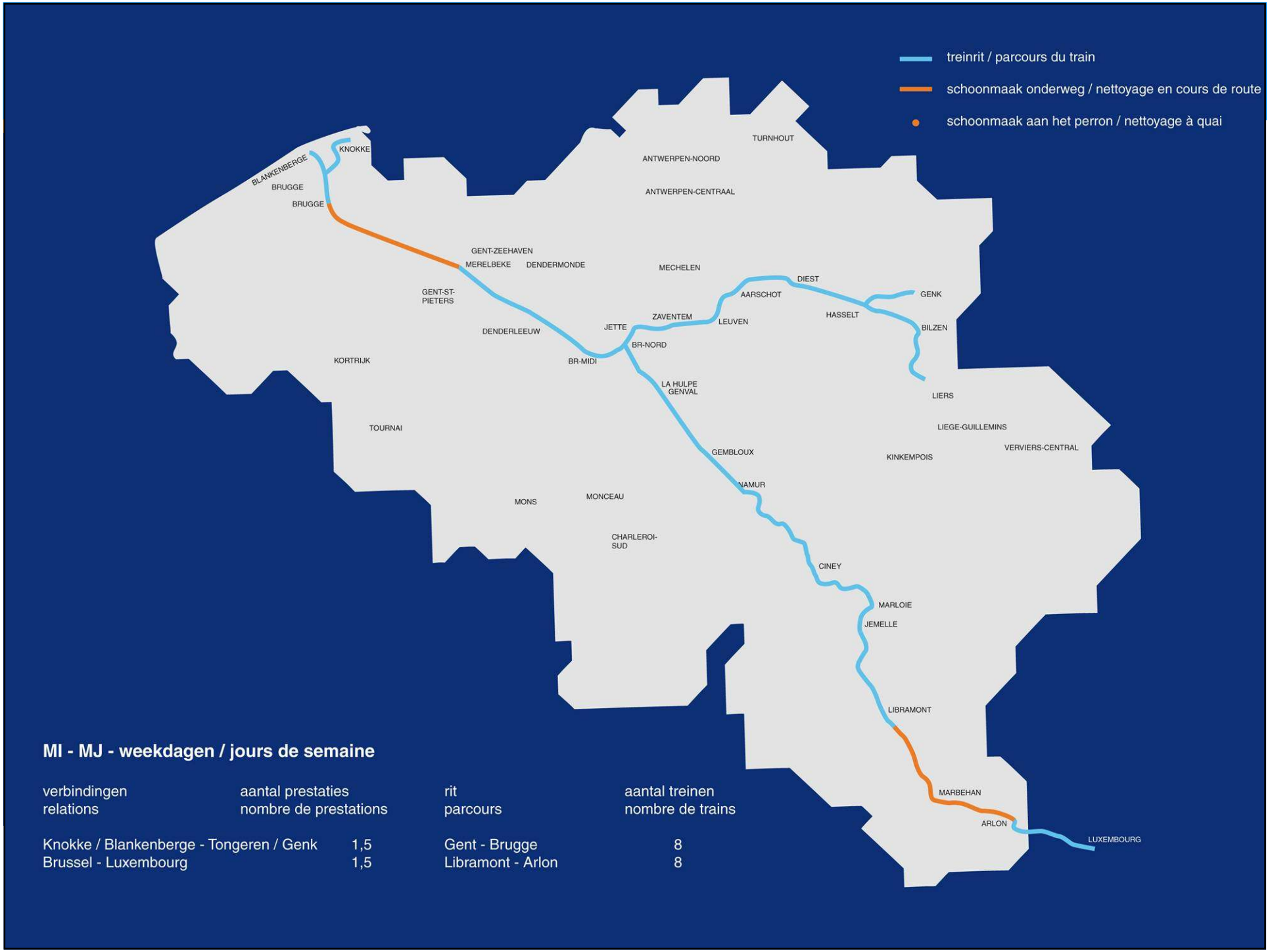
MF - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
De Panne - Landen	1	Brussel-Zuid - Brussel Luchthaven	14



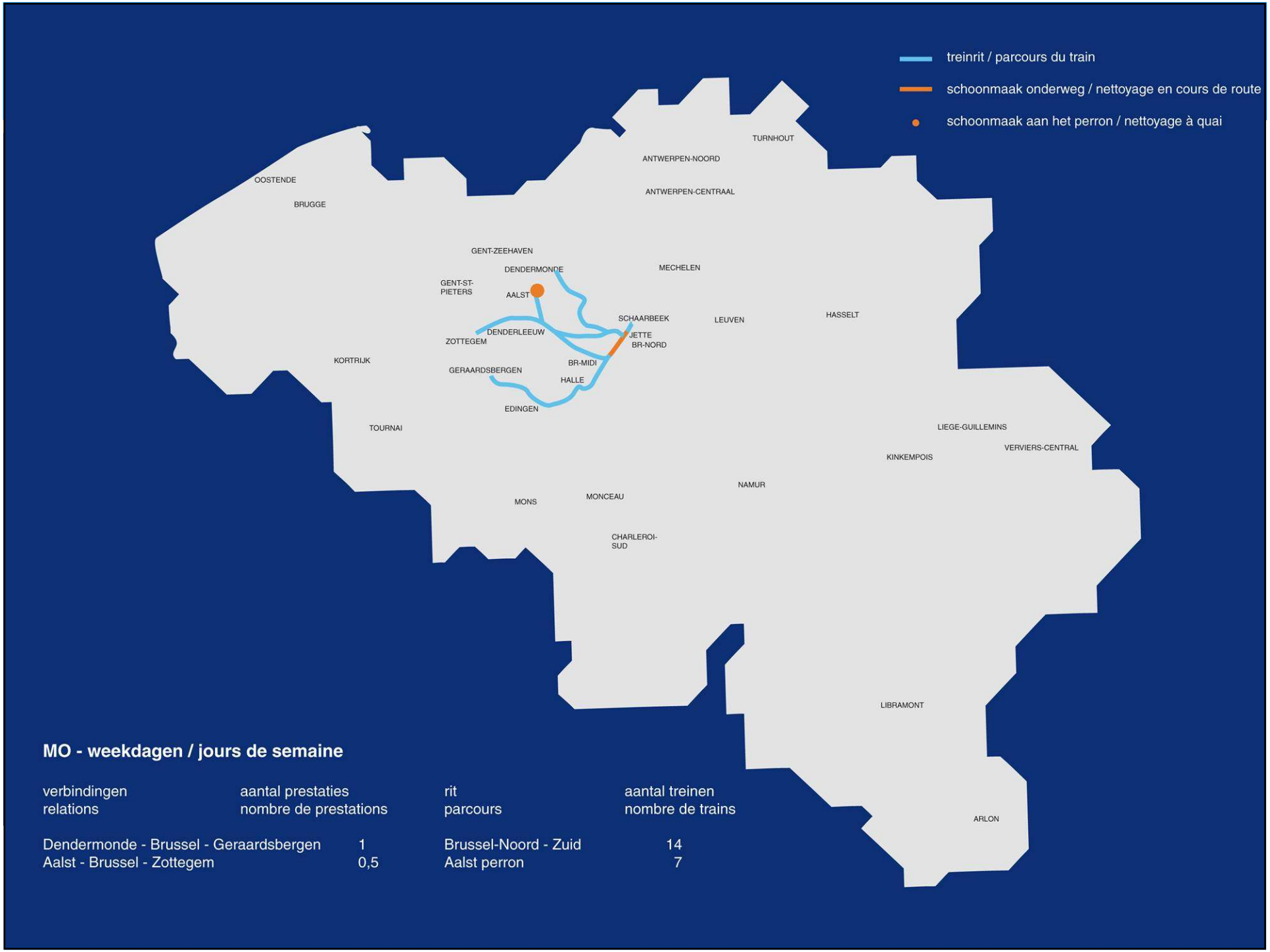
MH - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains	
Antwerpen - Kortrijk - Lille	1	Lokeren - Gent St Pieters	14	
Liers - Lille	0,5	Liège - Huy	7	
	0,5	Liers quai	7	
Antwerpen - Oostende	1	Oostende perron	7	met reeks OR



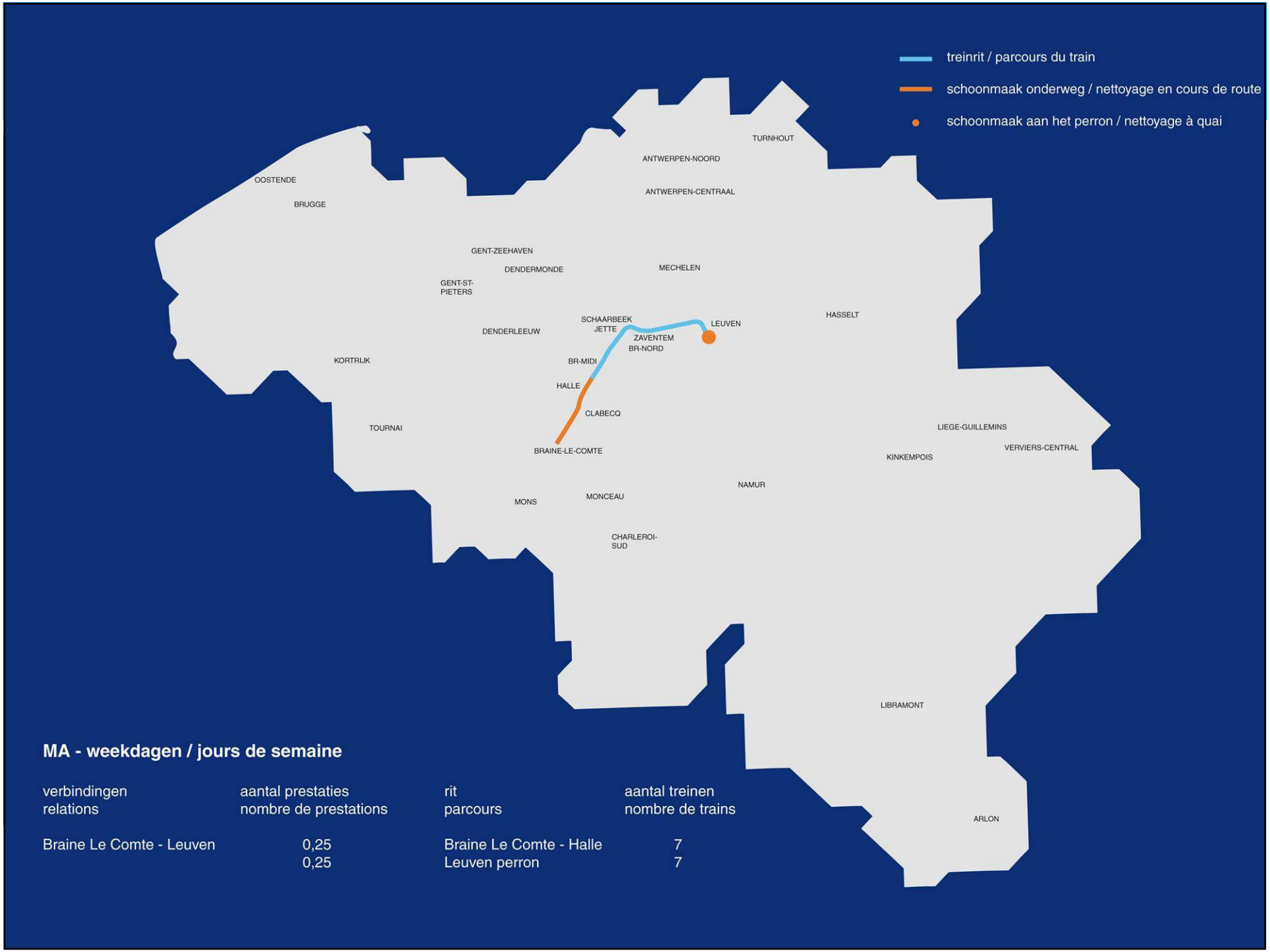
MI - MJ - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Knokke / Blankenberge - Tongeren / Genk	1,5	Gent - Brugge	8
Brussel - Luxembourg	1,5	Libramont - Arlon	8



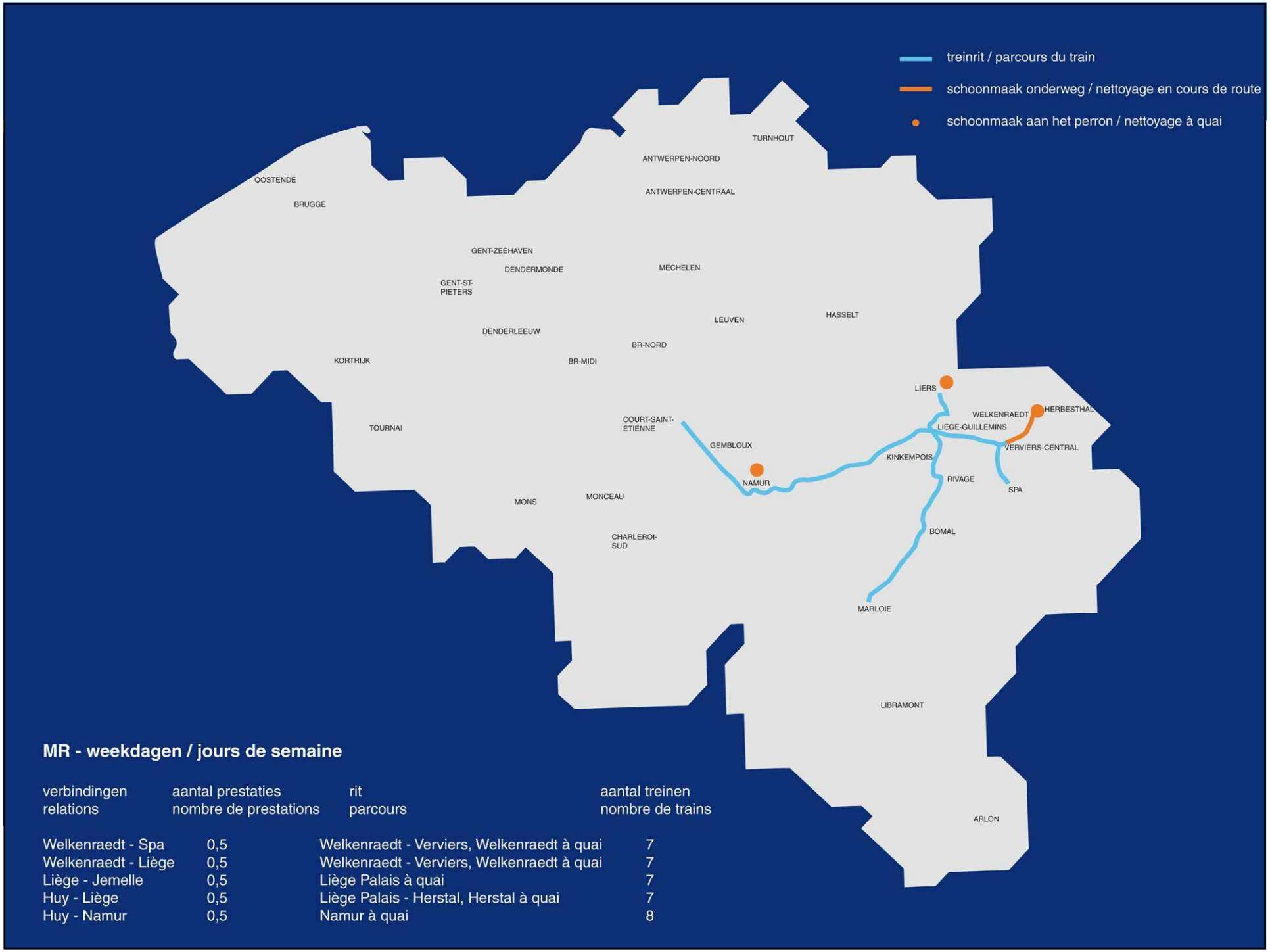
MO - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Dendermonde - Brussel - Geraardsbergen	1	Brussel-Noord - Zuid	14
Aalst - Brussel - Zottegem	0,5	Aalst perron	7



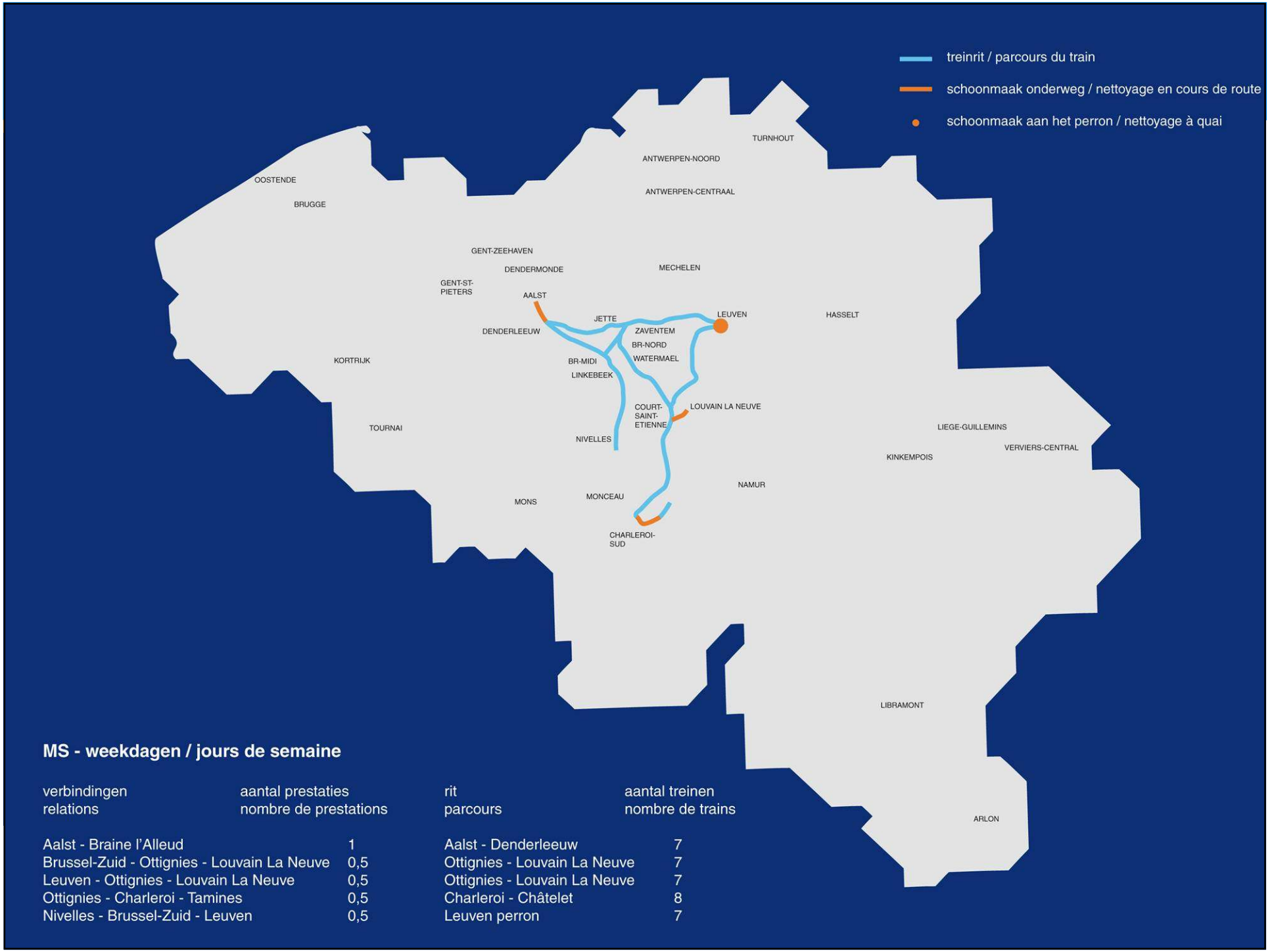
MA - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Braine Le Comte - Leuven	0,25 0,25	Braine Le Comte - Halle Leuven perron	7 7



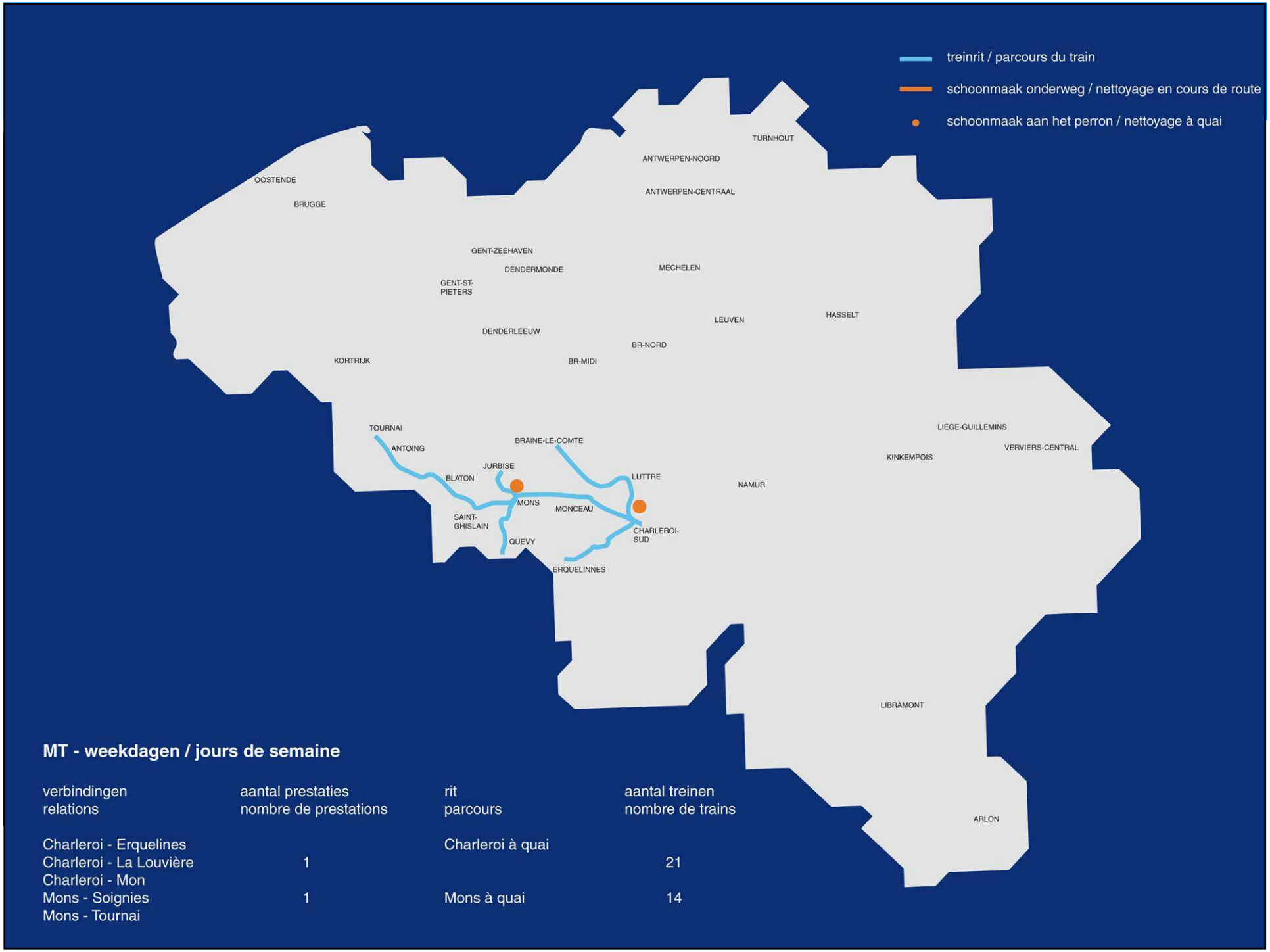
MR - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Welkenraedt - Spa	0,5	Welkenraedt - Verviers, Welkenraedt à quai	7
Welkenraedt - Liège	0,5	Welkenraedt - Verviers, Welkenraedt à quai	7
Liège - Jemelle	0,5	Liège Palais à quai	7
Huy - Liège	0,5	Liège Palais - Herstal, Herstal à quai	7
Huy - Namur	0,5	Namur à quai	8



MS - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Aalst - Braine l'Alleud	1	Aalst - Denderleeuw	7
Brussel-Zuid - Ottignies - Louvain La Neuve	0,5	Ottignies - Louvain La Neuve	7
Leuven - Ottignies - Louvain La Neuve	0,5	Ottignies - Louvain La Neuve	7
Ottignies - Charleroi - Tamines	0,5	Charleroi - Châtelet	8
Nivelles - Brussel-Zuid - Leuven	0,5	Leuven perron	7



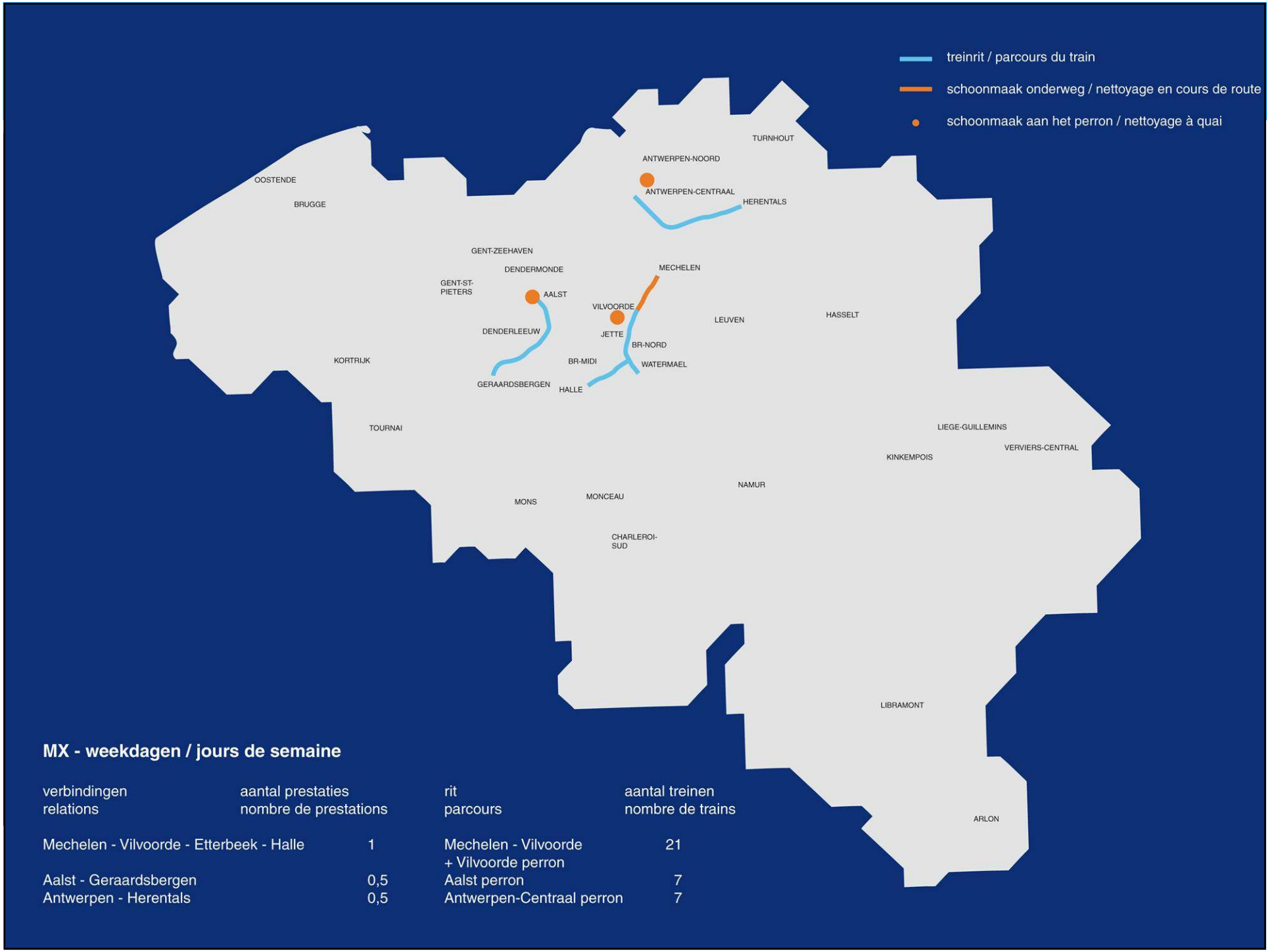
MT - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Charleroi - Erquelines Charleroi - La Louvière Charleroi - Mon	1	Charleroi à quai	21
Mons - Soignies Mons - Tournai	1	Mons à quai	14



MW - weekdagen / jours de semaine

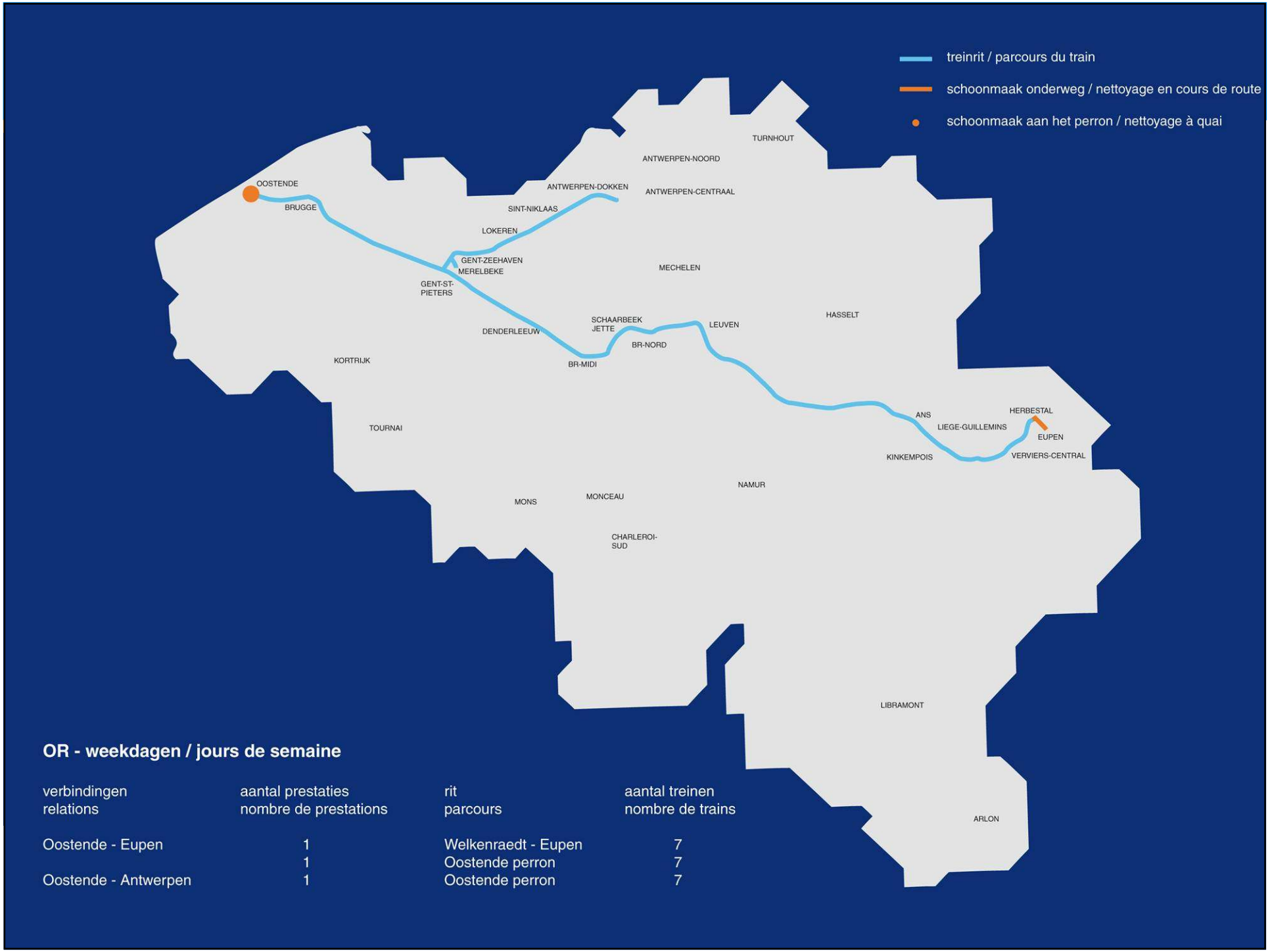
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Zeebrugge - Brugge - Kortrijk - Oudenaarde (Zottegem)	1	Brugge perron	14
Brugge - Gent - Mechelen	0,5	Brugge - Gent	8



MX - weekdagen / jours de semaine

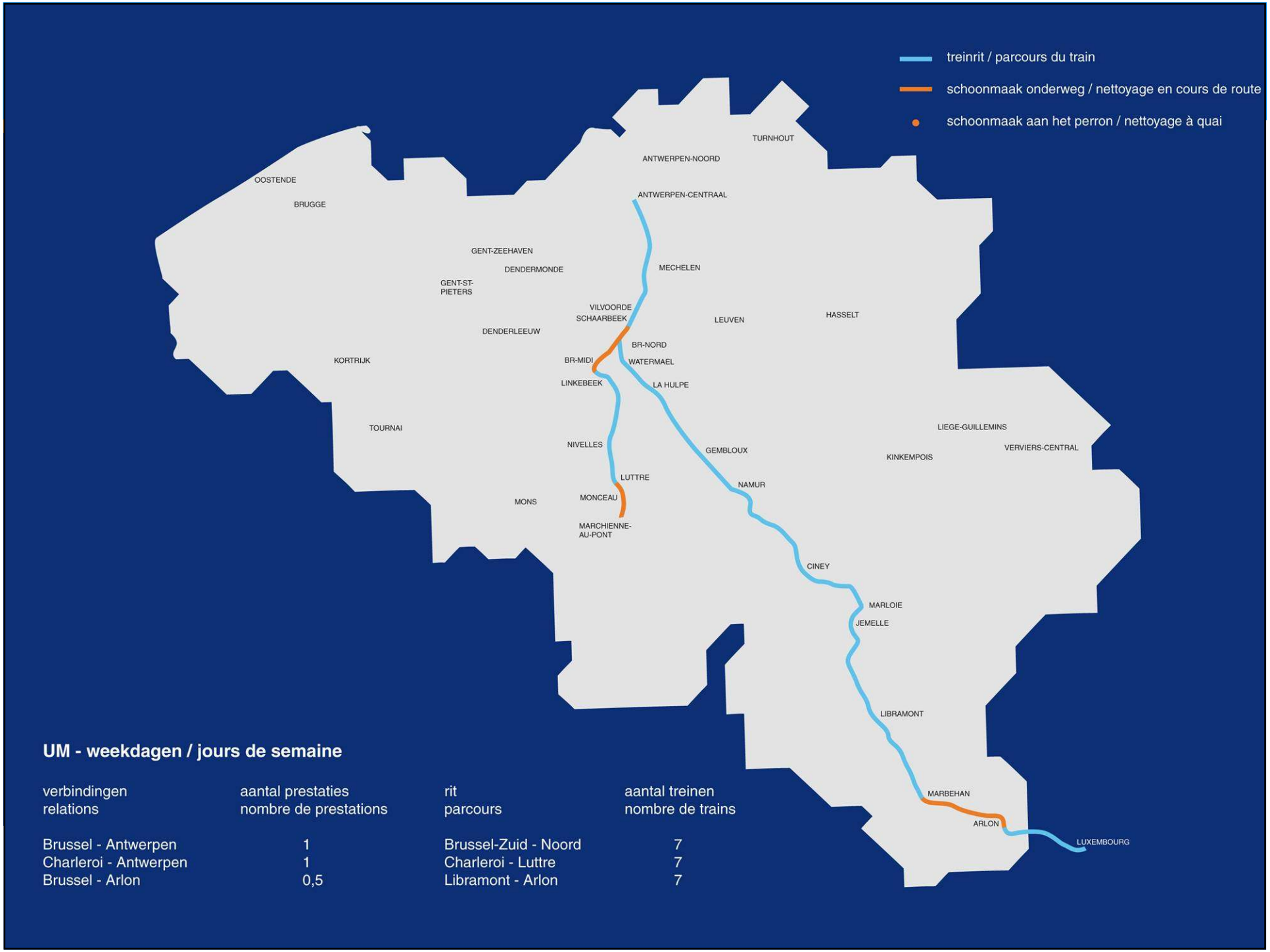
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations
Mechelen - Vilvoorde - Etterbeek - Halle	1
Aalst - Geraardsbergen	0,5
Antwerpen - Herentals	0,5

rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Mechelen - Vilvoorde + Vilvoorde perron	21
Aalst perron	7
Antwerpen-Centraal perron	7



OR - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Oostende - Eupen	1	Welkenraedt - Eupen	7
	1	Oostende perron	7
Oostende - Antwerpen	1	Oostende perron	7



UM - weekdagen / jours de semaine

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Brussel - Antwerpen	1	Brussel-Zuid - Noord	7
Charleroi - Antwerpen	1	Charleroi - Luttre	7
Brussel - Arlon	0,5	Libramont - Arlon	7



MW / AR 41 TD - weekdagen / jours de semaine

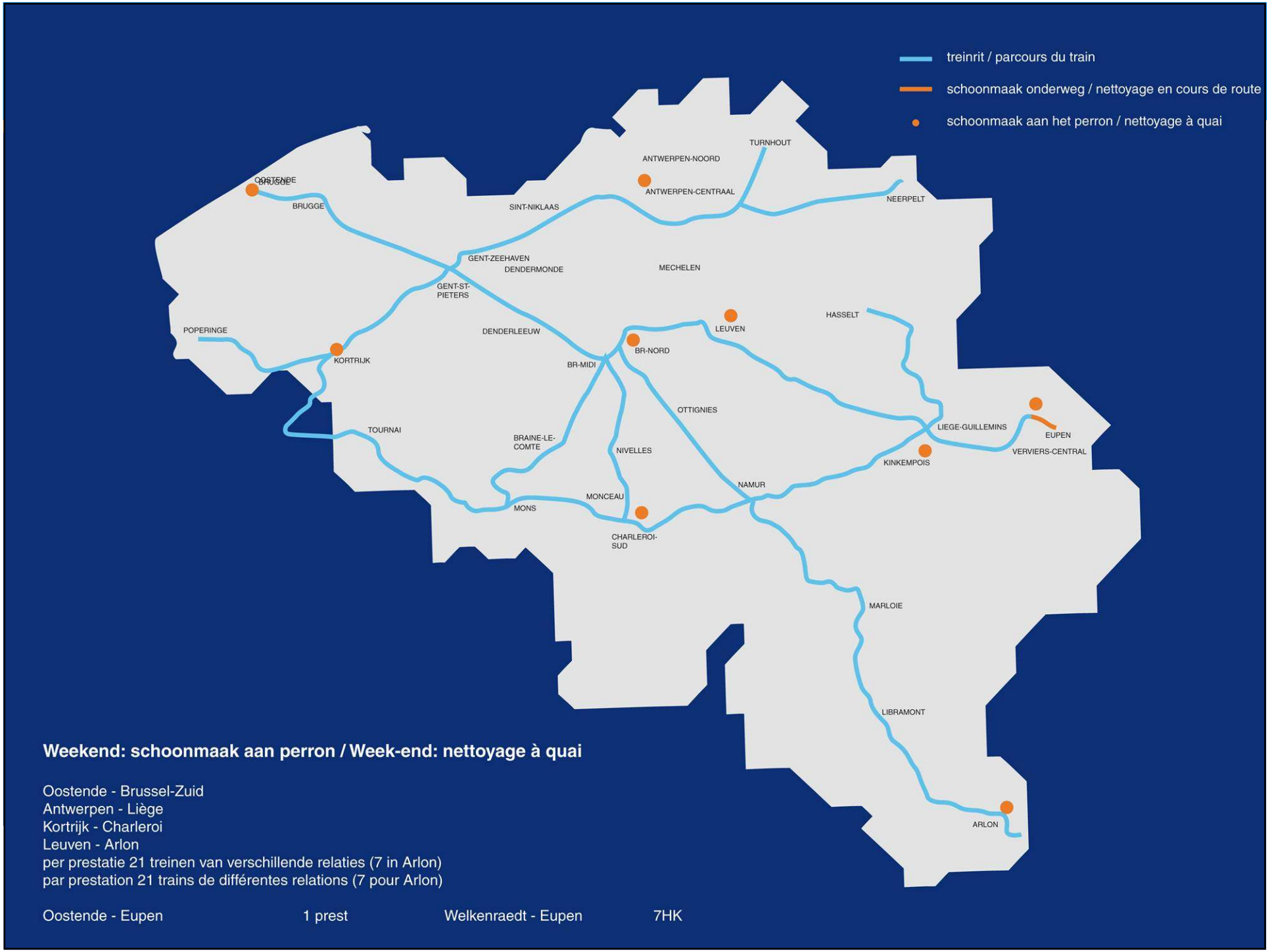
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Dinant - Bertrix - Libramont Arlon - Virton - Betrix - Libramont	0,5	Libramont à quai Arlon à quai	5

Te combineren met MJ Brussel - Luxemburg in Libramont en Aarlen
Combiner avec MJ Bruxelles - Luxembourg à Libramont et Arlon



MW / AR 41 TA - weekend / week-end

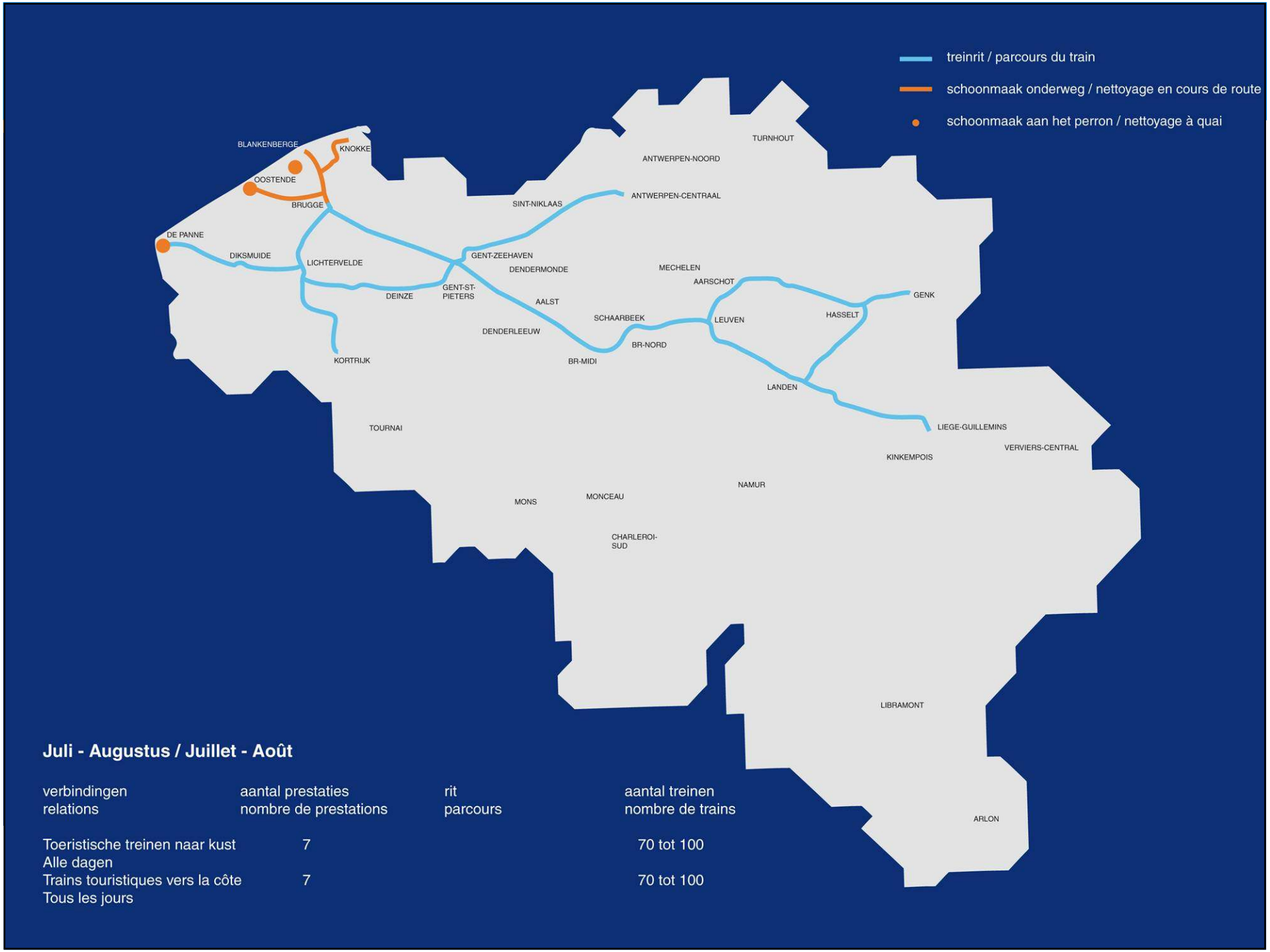
verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Antwerpen - Neerpelt - Hasselt	0,5	Antwerpen-Centraal perron	7



Weekend: schoonmaak aan perron / Week-end: nettoyage à quai

Oostende - Brussel-Zuid
Antwerpen - Liège
Kortrijk - Charleroi
Leuven - Arlon
per prestatie 21 treinen van verschillende relaties (7 in Arlon)
par prestation 21 trains de différentes relations (7 pour Arlon)

Oostende - Eupen	1 prest	Welkenraedt - Eupen	7HK



Juli - Augustus / Juillet - Août

verbindingen relations	aantal prestaties nombre de prestations	rit parcours	aantal treinen nombre de trains
Toeristische treinen naar kust Alle dagen	7		70 tot 100
Trains touristiques vers la côte Tous les jours	7		70 tot 100

Relevé des interventions à bord des trains en semaine

Poste d'entretien	Services	Relation ou gare
Antwerpen Schijnpoort	1	Mariaburg – Anvers -Sud
	1	Anvers Central à quai
	1	Anvers Central - Berchem
Louvain	1.5	Louvain à quai
Hasselt	1	Diest - Aarschot
Gand St.-P.	1	Gand St.-P. - Bruges
	1	Gand St.-P. - Lokeren
Alost	1	Alost à quai
	1	Alost- Denderleeuw

Relevé des interventions à bord des trains en semaine

Poste d'entretien	Services	Relation ou gare
Ostende	2	à quai
Bruges	1	Bruges - Gand St.-P.
	1	Bruges à quai
Schaerbeek	1	Bruxelles-Midi – Bruxelles Aéroport
	1	Bruxelles - Malines
	1	Malines – Vilvorde + à quai
Forest	2	Bruxelles – Hal – Braine-le-Comte

Relevé des interventions à bord des trains en semaine

Poste d'entretien	Services	Relation ou gare
Liers/Liège	3	Liers – Liège – Huy + à quai
Welkenraedt	2	Welkenraedt - Eupen
	1	Welkenraedt - Verviers
Ronet	1	Namur - Moustier
	0.5	Namur quai
Ottignies	2	Ottignies – Louvain-la-Neuve
	0,5	Ottignies - Gembloux

Relevé des interventions à bord des trains en semaine

Poste d'entretien	Services	Relation ou gare
Arlon	1	Libramont à quai
	1	Libramont - Arlon
Châtelet	0,5	Châtelet - Charleroi
	1	Charleroi - Luttre
	0,5	Charleroi à quai
Mons	1	Mons à quai

Relevé des interventions à bord des trains le week-end

Poste d'entretien	Services	Gare
Antwerpen Schijnpoort	2	Anvers Central
Louvain	1	Louvain
Liers	1	Liège G.
Welkenraedt	1	Welkenraedt - Eupen
	1	Welkenraedt
Arlon	1	Arlon
Châtelet	1	Charleroi
Courtrai	1	Courtrai
Ostende	2	Ostende
Schaerbeek	1	Bruxelles Nord-Midi

Relevé des interventions en juillet-août

Poste d'entretien	Services	Gare
Bruges	1	Blankenberge
	2	Gand - Bruges - Blankenberge/Knokke
	1	Bruges - Zeebrugge
	1	La Panne

Effectif

Recrutement de personnel non qualifié dans le cadre du nettoyage des trains voyageurs:

> 34 statutaires à temps plein

> 10 contractuels (4h/jour) avec possibilité de devenir statutaire

> 10 contractuels (6h/nuit) avec possibilité de devenir statutaire

= 54 personnes qui vont être engagées

Conclusions

- La SNCB fait de la propreté une priorité
- Visibilité auprès des clients: la SNCB renforce le nettoyage des trains par l'intervention des équipes B-Clean
- Recrutement de 54 agents non qualifiés
- Les "temps morts" du personnel de nettoyage sont réduits de moitié
- Trains plus propres =
  amélioration de l'environnement de travail du personnel à bord des trains
- Satisfaction des clients renforcée

Questions - Réponses

