

43connect

Magazine du personnel du groupe SNCB mai 2009

La vie en gare animation à Bruxelles-Central

Pour les riverains

un service avéré de qualité

Agressions

un sérieux appui pour
les accompagnateurs de train

Mon opinion

des indices de satisfaction



**EDITÉ POUR LE GROUPE PAR
SNCB HOLDING AVEC:**

Heidi Boon
Annelies De Keyser
Caroline De Lille
Aline Foucart
Jehanne Geudens
Romina Keller
Alain-Pierre Meeus
Ellen Van den Broeck
Vanessa Vandenbruwaene
Barbara Verwilligen en
Jean-Pierre Vantighem

PHOTOS

Leo Goossenaarts
Denis Moinil
Martial Host
Johan Dehon (p. 4)

MISE EN PAGE

Jansen & Janssen,
www.jaja.be

PRODUCTION

B-Print

ADRESSE

Connect,
H-CO.001, s. 26/2,
52-54 rue de France
1060 Bruxelles
connect@b-holding.be



satisfaits par
le boulot ?

6



les clients
testent Railtime

10



C'est magic

15

connect dans ce numéro

stratégie

3 MIND³ à la SNCB-Holding, le système pour l'avenir

qualité

4 La cellule riverains d'Infrabel certifiée ISO 9001:2008

cargo

5 Procter & Gamble prend le train

RH news

6 *Mon opinion*: sommes-nous satisfaits ?

talent

8 B-Clean: les brigades mobiles étendues

client

10 Des roadshows pour Railtime

sécurité

10 Une grande campagne pour sauver des vies

12 Infrabel supprime des passages à niveau

18 Sécurité au-delà des frontières

appui

13 Fiches info agression via Ibis

assistance

14 Le Helpdesk Signalisation désormais accessible 7 jours sur 7

informatique

15 Magic, pour le personnel de quai

matériel

16 Nouvelles locomotives Type 18 en test

17 Le GPS sur les TRAXX

intraweb

19 Votre avis sera pris en compte





Gare de Liège - Guillemins
La direction H-PA assurera la gestion des projets de construction par le biais du système SAP.

Le SAP du Holding

MIND³ à la SNCB-Holding, le système pour l'avenir

Tout comme la SNCB et Infrabel, la SNCB-Holding a entamé en juillet 2007 la mise en place du projet MIND³. Le système SAP, qui est actuellement en cours de test, assurera une gestion transparente et continue des données au sein de la SNCB-Holding. Ces tests s'achèveront dans huit mois. Le système SAP pourra alors officiellement être mis en service.

stratégie

Le projet MIND³ est un projet stratégique qui a pour objectif d'élaborer une politique d'entreprise efficace et moderne pour l'ensemble du groupe SNCB en améliorant les processus financiers, logistiques et opérationnels et en les soutenant grâce à un système SAP.

Près de 200 collaborateurs de la SNCB-Holding travaillent conjointement avec des consultants externes à la mise en place d'une solution intégrée englobant tous les processus de gestion. Au cours des 2 dernières années, ils ont passé en revue la manière de travailler de la SNCB-Holding, ont identifié les possibilités d'amélioration pour les intégrer aux processus de travail. Ensuite, le système SAP a été adapté aux besoins de la SNCB-Holding.

Comment pouvons-nous garantir que le système fonctionnera en 2010 ?

Afin de garantir son fonctionnement optimal d'ici le 1^{er} janvier 2010, le système

est d'abord testé pendant 11 mois. Depuis novembre 2008, environ 130 collaborateurs des différentes directions vérifient si toutes les fonctionnalités sont opérationnelles et si le système satisfait aux besoins de la SNCB-Holding, en conformité avec le concept directeur validé. La phase de test sera clôturée en septembre 2009.

En octobre 2009 les formations pour les utilisateurs finaux débiteront. Toute personne amenée à travailler avec SAP bénéficiera d'une formation qui lui permettra de travailler dans le système SAP à partir de 2010.

Intéressé(e) ?

Vous trouverez plus d'informations sur l'intraweb de la SNCB-Holding en cliquant sur le logo *mind³* (en haut à droite sur votre écran).

La direction de la SNCB-Holding a décidé d'implémenter les modules suivants au sein de la SNCB-Holding:

- Gestion de la comptabilité générale et des immobilisations (module FI)
- Contrôle de gestion et reporting (module CO)
- Gestion des projets et investissements (modules PS et IM) et gestion des avis de marchés (E-sourcing)
- Gestion des achats et des stocks (module MM)
- Facturation aux tiers (module SD)
- Enregistrement des heures prestées (module CATS)
- Maintenance des sites (module PM)



De gauche à droite: Marie Molens, Nicolas Therasse, Chloé Van Driessche, Stefaan Castrel, Liesbeth Vandeputte



Qualité de l'information

La cellule riverains d'Infrabel certifiée ISO 9001:2008

Le 4 février 2009, la Lloyd's Register Quality Assurance a décerné le certificat ISO 9001:2008 à la cellule Riverains d'Infrabel. Pour l'ensemble de l'équipe, c'est la récompense des nombreux efforts faits afin d'optimiser la diffusion de l'information vers les riverains.

qualité

Qu'est-ce que l'ISO 9001:2008 ?

Le certificat ISO 9001:2008 est accordé aux organisations qui satisfont aux exigences internationales en matière de gestion de la qualité. Des audits sont organisés de manière régulière dans les organisations certifiées afin de vérifier qu'elles continuent de satisfaire à toutes les exigences de qualité.

La cellule Riverains a été créée en 2006 au sein du service Corporate & Public Affairs d'Infrabel afin de gérer toutes les questions et plaintes émanant des riverains des chantiers d'infrastructure d'Infrabel. La cellule s'occupe également de la diffusion des toutes-boîtes et des brochures d'information ainsi que de l'organisation des séances d'information visant à informer au mieux et de manière transparente et efficace les riverains des chantiers d'Infrabel.

Numéro vert

En avril 2008 la cellule a ouvert un numéro vert afin d'améliorer encore le service offert. Les riverains peuvent appeler le 0800 55 000 gratuitement, 7 jours sur 7 de 7 à 22 h. Grâce à lui, la cellule assure la gestion quotidienne des questions et plaintes des riverains, ainsi que leur traitement cohérent et efficace. L'an dernier, la cellule a traité plus de 2.200 questions et plaintes relatives aux chantiers d'infrastructure ferroviaire.


Pour faire connaître au grand public l'existence du numéro vert, la cellule Info Riverains a lancé en février une grande campagne dont la mascotte est une fourmi bleue. Des spots sont actuellement diffusés sur différentes radios. Par ailleurs, des encarts seront insérés

dans la presse gratuite à Bruxelles et dans les provinces de Brabant. La campagne se déroule jusqu'à la fin d'août.

Processus de certification

Afin d'obtenir le certificat ISO 9001:2008, la cellule a commencé à rédiger dès 2007 un manuel de la qualité au format électronique. Un premier audit a également eu lieu la même année. Lors d'une deuxième visite de la Lloyd's Register Quality Assurance, les auditeurs ont vérifié si la cellule satisfaisait aux critères internationaux définis pour pouvoir obtenir le certificat: un planning de la qualité structuré, des audits internes et une évaluation de la direction, l'amélioration continue du service offert, la mesure de la satisfaction du client, etc.

"Le certificat ISO n'est accordé qu'aux organisations qui satisfont aux normes internationales de gestion de la qualité. Aussi, l'obtention de ce certificat constitue-t-elle pour nous une belle récompense de nos efforts continus visant à fournir aux riverains des informations correctes et efficaces" explique Liesbeth Vandeputte, responsable de la cellule Riverains d'Infrabel.

 **Info Riverains**
0800 55 000



Emprunter la ligne de chemin de fer Muizen-Zeebrugge soulagera les routes de 5.000 camions et diminuera l'émission de CO₂ de 350 tonnes.

Cargo

Procter & Gamble prend le train

Procter & Gamble Co, multinationale américaine spécialisée dans les biens de consommation courante, se met au rail pour le transport de ses produits.

cargo

Rhone-Flanders Express

IFB a mis en place une nouvelle ligne reliant les ports d'Anvers et de Zeebrugge à Lyon, en France.

Pour cette liaison vers le sud de l'Europe destinée à l'intermodal, le groupe fret SNCB s'est allié à EuroCargoRail (ECR), deuxième plus grande entreprise active dans le transport ferroviaire de fret en France.

Le Rhone-Flanders Express assure une liaison deux fois par semaine vers Chalindrey et Lyon depuis nos principaux ports.

Ce choix cadre dans une approche stratégique de P&G afin d'organiser leurs transports de la façon la plus durable, ce qui résulte dans une chaîne de transport qui allie route, chemin de fer et mer.

De Muizen à Zeebrugge

Pour faire aboutir cette stratégie de P&G, l'entreprise a choisi de faire appel au transporteur P&O Ferries qui a réalisé une offre de *porte à porte* pour la chaîne logistique complète. Pour le transport ferroviaire, P&O collabore étroitement avec IFB, filiale commerciale du groupe fret de la SNCB, spécialiste en transport intermodal et opérateur de terminaux. Concrètement, les biens en question partent des différents sites de production à Malines et Aarschot en camion. De Muizen, le transport continue en train IFB vers Zeebrugge d'où les marchandises sont expédiées en bateau. Les marques concernées en Belgique sont Duracell, Pringles et Ariel.

Equivalent à 5.000 camions

En pratique, ce combiné courte distance prévoit le transport de 5.000 conteneurs par an (normalement deux trains par semaine, avec 30 wagons, mais toujours en fonction de la demande des produits). Aujourd'hui les trains sont 100% P&G, mais le groupe fret SNCB recherche encore d'autres entreprises pour participer dans ces transports. La collaboration avec P&G sera probablement intensifiée après une première période d'essai et en fonction de la reprise de l'économie globale. P&G a réorganisé ses expéditions pour grouper ses biens afin de n'envoyer qu'un seul train. Il s'agit d'un choix stratégique qui vise à augmenter la proportion du transport ferroviaire de 10 à 30% avant 2015 dans le cadre de sa stratégie de durabilité.

Dans ce contrat, P&G a tenu compte des aspects traditionnels comme le service et le coût, mais l'aspect environnemental a également été très important dans la prise de décision pour le mode ferroviaire.

Enquête de satisfaction

Mon opinion:

sommes-nous

Les résultats sont connus et la deuxième phase de *Mon opinion* est lancée. Le score de l'ensemble du Groupe SNCB est de 6,21 sur 10. Cela veut-il dire que nous sommes satisfaits ? Pour répondre à cette question, voici les explications et plus de détails.

RH news

Mon opinion, souvenez-vous, c'était à la mi-octobre 2008. L'enquête avait été annoncée via différents canaux: Connect, des affiches, des webnews, un petit carton accompagnant la fiche de paie, etc. Tout cela a porté ses fruits: à la clôture de l'enquête, 15.800 collaborateurs (42% du personnel) avaient pris la peine de compléter le questionnaire. Merci pour votre participation!

Après le traitement de toutes les données par notre partenaire ZebraZone, le Groupe SNCB obtient un score de satisfaction globale de 6,21 sur 10. Si on veut qu'il soit utile, ce simple chiffre appelle beaucoup d'explications et d'analyses. C'est la première fois que nous faisons cet exercice, nous n'avons donc pas encore de point de comparaison. Impossible de dire si nous faisons mieux ou moins bien qu'en 2005 par exemple. Par contre, nous pouvons nous comparer à nos collègues du secteur public en Belgique, dont le score global est de 6,64 sur 10. Il convient maintenant d'analyser où se trouvent précisément les différences et quelles sont les mesures à mettre en œuvre afin d'augmenter la satisfaction générale, un défi pour la communauté HR et le management dans la période à venir.

Avant d'aller plus loin, encore une petite remarque: *Mon opinion* combine 2 enquêtes, l'une sur la satisfaction, l'autre sur le bien-être au travail. Ici, nous ne commentons pas les résultats *bien-être*, ces données servent en effet de base à nos conseillers en prévention dans le cadre des analyses de risques sur le lieu de travail. Tous les résultats repris ici concernent uniquement la partie *satisfaction*.

Quelques résultats détaillés

Le score général de satisfaction de 6,21 sur 10 peut être divisé en 11 domaines différents, qu'on appellera indicateurs de satisfaction. Chacun de ces indicateurs se voit également attribuer une cote sur 10. Nous pourrions donc les classer du plus élevé au plus bas.

Mais un simple classement, ça ne dirait pas tout. En effet, chaque indicateur de satisfaction a un poids différent sur nos résultats, c'est ainsi que certains indicateurs ont beaucoup plus d'impact que d'autres sur notre satisfaction. Cette mesure est unique pour chaque entreprise et elle a été déterminée pour le Groupe SNCB par l'analyse de nos réponses aux questions de l'enquête.

Donc, pour pouvoir interpréter les scores des 11 indicateurs, nous devons regarder les scores et leur impact relatif. Les voici.

Impact	Indicateur	Score
élevé	Motivation & engagement	6,79
	Valeurs & culture	6,31
	Politique & changement	5,48
	Contenu de la fonction	7,03
moyen	Conditions de travail	5,96
	Travail d'équipe et collègues	6,67
	Communication	6,27
	Conditions de travail	6,32
bas	Management	5,97
	Ouverture au changement	5,74
	Carrière	5,72

Dans le top 4, on voit clairement que les indicateurs *Motivation & Engagement* et *Contenu de la fonction* sont positifs et influencent beaucoup la satisfaction générale. Il s'agit bien entendu de maintenir ces scores positifs et même de les augmenter.

L'indicateur *Politique & changement* présente ici un score nettement moins bon. Des analyses plus poussées devraient déboucher sur les points à améliorer ainsi que sur les mesures à mettre en œuvre afin de corriger ce résultat.

mon. opinion

satisfaits ?



Affiner les résultats, consulter et agir

Dans la période à venir, la communauté HR et le management vont approfondir et analyser les résultats afin d'identifier les points les plus importants à améliorer, pour ensuite identifier les causes sous-jacentes via des entretiens sur le terrain. Enfin, des mesures adéquates seront élaborées, validées et mises en œuvre.

Vu l'étendue du Groupe SNCB, cette période de consultation prendra un certain temps, tout comme la validation et la mise en œuvre des éventuelles mesures. Dans le même temps, on sait déjà qu'il sera opportun d'organiser une nouvelle fois 'Mon opinion'. Les résultats pourront alors être comparés avec les scores actuels et nous verrons si nous allons dans la bonne direction, quels seront les progrès réalisés, et les améliorations encore à apporter.

Les 11 indicateurs

Communication

C'est la quantité d'information, sa fréquence, sa clarté et sa pertinence, que les collaborateurs reçoivent, principalement de leur hiérarchie, par exemple pour effectuer

leur travail ou en comprendre les résultats.

Contenu de la fonction

La manière de percevoir les éléments de la fonction, tels que l'autonomie, la variété, le feedback sur son travail, etc.

Conditions de travail

Les facteurs physiques et psychologiques qui influencent l'environnement de travail et ont une incidence sur le bien-être, l'efficacité et la santé des collaborateurs.

Ouverture au changement

Il s'agit de la volonté de travailler en confiance au changement dans l'entreprise, en percevant sa nécessité et en voyant ses opinions prises en compte.

Politique & changement

Dans quelle la mesure les collaborateurs sont suffisamment informés, soutenus et accompagnés lors de processus de changements.

Salaires et avantages

Toutes formes de rémunération et d'avantages divers obtenus pour l'exécution des tâches ainsi que la manière dont cette rémunération est déterminée.

Travail d'équipe & collègues

Ici, c'est la relation et la loyauté entre collègues, ainsi que le travail réalisé ensemble vers des objectifs communs, chacun sachant ce qu'on attend de lui.

Valeurs et culture

Partage par les collaborateurs des valeurs et normes de l'entreprise, et en particulier l'adhésion à son engagement sur le plan social et sociétal.

Management

Prise en compte à la fois du respect pour le responsable direct et de sa manière de reconnaître le travail réalisé, de faire en sorte que les collaborateurs travaillent en équipe et de tenir compte de leurs idées.

Carrière professionnelle

La perspective de pouvoir évoluer dans l'entreprise sur base de ses compétences, ainsi que sur base des opportunités de développement proposées par l'entreprise.

Motivation et engagement

Les facteurs qui stimulent les collaborateurs à réaliser les objectifs de l'entreprise et qui mesurent à quel point ils sont engagés dans l'entreprise et en sont fiers.



B-Clean

Les brigades mobiles

talent

La propreté dans les trains s'est améliorée avec la création des brigades B-Clean qui ont pour mission principale de rendre aux trains des navetteurs le même aspect de propreté en fin de journée qu'en début de parcours, et ce, pour un meilleur service au client.

Une centaine d'agents à quai et en chemin

Les interventions de B-Clean comptent 37 services par jour ouvrable et 24 durant le week-end. Elles se répartissent sur l'ensemble du réseau dans les différentes gares mais aussi à bord des trains, durant leur parcours. Cela signifie que certains trains reçoivent, outre un nettoyage à quai, un rafraîchissement durant la journée: les poubelles sont à nouveau vidées, les toilettes nettoyées, etc.

Pour ce faire, une centaine d'agents ont reçu une formation spécifique. En 2008, 19 nettoyeurs supplémentaires ont été engagés pour renforcer les équipes de B-Clean et accroître le nombre quotidien de trains visités pour atteindre les 500 trains en semaine et 300 les week-ends.

Les interventions de B-Clean sont appréciées et remarquées par nos clients.

Comment le nettoyage est organisé

L'organisation du nettoyage des trains est bâtie en trois pôles: le nettoyage intérieur, le lavage extérieur et B-Clean.

Le nettoyage intérieur approfondi est effectué dans les 18 postes d'entretien: Alost, Anvers, Arlon, Bruges, Châtelet, Courtrai, Forest, Gand, Hasselt, Liège, Liers, Louvain, Mons, Ostende, Ottignies, Ronet, Schaerbeek et Welkenraedt. Quelque 50 à 60.000 poubelles sont vidées quotidiennement et pas loin de 3.000 toilettes nettoyées. Les wc sont vidangés environ tous les 3 jours. A noter que la fréquence de nettoyage dépend de celle de l'utilisation du matériel. Ces postes qui fonctionnent 7 jours sur 7 comptent environ 600 agents.

Une aide supplémentaire est apportée par le personnel des gares qui effectue un nettoyage rapide des rames n'entrant pas en poste d'entretien.

Les car-wash assurent le lavage extérieur du matériel. Il existe 13 car-wash automatiques opérationnels 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24: Anvers, Arlon, Châtelet, Courtrai, Forest (2 installations), Gand, Hasselt, Liers, Louvain, Mons, Ostende et Schaerbeek. Deux de ces installations sont couvertes, fonctionnant donc jusqu'à -10°C, à Forest et Ostende. Au total 30.000 caisses sont lavées chaque mois.

B-Clean complète cette organisation. L'action de ses agents prend place durant les services des trains, complétant l'action de fond des deux autres pôles. Les agents de B-Clean dépendent des postes d'entretien.



B-Clean en chiffres

En service 7 jours/7 entre 8h et 17h

Par jour ouvrable:

- ± 500 trains ou 1.850 caisses rapidement nettoyées durant leur parcours
- ± 1.850 toilettes rafraîchies
- de 15.000 à 20.000 poubelles vidées

En week-end:

- ± 300 trains ou 1.200 caisses rapidement nettoyées durant leur parcours
- ± 1.200 toilettes rafraîchies
- ± 10.000 à 12.000 poubelles vidées.

étendues

Près de deux ans après la création de B-Clean, le moment est venu de tirer un premier bilan des brigades de nettoyage mobiles de la SNCB. Le bilan est positif.

Guy et Philippe, agents B-Clean

Philippe et Guy travaillent à Charleroi. Connect les a suivis de quai en quai, de train en train.

Guy Batter et Philippe Leleux sont agents B-Clean et travaillent en gare de Charleroi. Ils dépendent du poste d'entretien de Châtelet. Leur travail pour B-Clean, ils y tiennent: "Nous avons des contacts avec la clientèle, nous sommes la partie visible du travail de nettoyage, qui s'opère sinon le soir dans les postes d'entretien" explique Philippe Leleux. "Les clients remarquent notre passage dans les trains en cours de journée".

D'un quai à l'autre

9h48. Arrivée du train d'Erquennes. Nos deux agents attendent sur le quai que les portes s'ouvrent. Après avoir laissé les voyageurs descendre ou monter, ils s'engouffrent dans la première voiture du train. Ils ont peu de temps pour parcourir le train

avant son départ. Ils emportent les débris laissés au sol, dans les poubelles ou sur les tablettes par les voyageurs. Ils sortent du train alors que l'accompagnateur donne le signal du départ. Ils ont ramassé deux sacs poubelles pleins.

Quelques minutes par train

Pas le temps de se reposer: ils doivent rejoindre le quai où va arriver à 9h53 le train qui repart pour Essen à 10h07. Ils ont 14 minutes pour parcourir les six voitures M6 à deux niveaux. A peine remontés du couloir sous voie, l'IC s'arrête à quai.

Guy et Philippe s'engouffrent à bord. Chacun prend son étage. Du travail méthodique. "Nous laissons toujours un ou deux exemplaires de Metro dans chaque compartiment, les voyageurs le souhaitent" précise Guy Batter.

Dans la rame, des clients le félicitent. "Un vieux monsieur que je rencontrais souvent à bord du train voulait chaque fois me donner un billet de 5 euros" raconte Philippe, "mais c'est interdit, et je ne fais pas mon boulot pour cela".

En cours de parcours à bord, les toilettes sont contrôlées et, si nécessaire, l'évier et le wc sont rafraîchis. "Nous remplaçons aussi du papier de toilette quand il n'y en a plus.

Nous devons déposer jusqu'à 96 rouleaux de papier de toilette en une journée, rien que sur les trains de la dorsale wallonne le week-end".

17 trains par jour

De retour sur le quai, ils consultent leur feuille de service. Un train qu'ils devaient nettoyer a du retard, ils n'auront malheureusement pas le temps de le nettoyer. "Nous devons toujours nous adapter: ici, nous allons nettoyer le prochain double niveau à destination d'Anvers et Essen qui va arriver sur le quai 5".

A bord, les agents laissent parfois des déchets à proximité des voyageurs: "nous ne devons pas déranger les clients, nous ne les ramassons que s'ils le demandent".

Sur ce train, ils ont ramassé trois sacs pleins. Une fois sortis, ils reprennent le couloir sous voie pour rejoindre le chariot garé quai 1 où ils déposent leurs sacs.

Notre visite s'achève là et nous laissons nos deux équipiers poursuivre leur travail de quai en quai, de train en train. Leur journée finira après le départ du train d'Anvers-Essen repartant à 16h07. En une journée, ils auront parcouru 17 trains et rempli jusqu'à 25 sacs poubelles. Un travail quotidien très apprécié des clients.



~Au cours du roadshow organisé à Bruxelles-Midi, les personnes intéressées ont eu amplement l'opportunité de tester Railtime et de poser des questions.

~Le stand d'info attirait beaucoup d'intéressés.



client

Information
aux voyageurs

Des roadshows pour Railtime

Fin janvier, Infrabel lançait son nouveau site web www.railtime.be. Ce site internet informe en permanence les voyageurs de l'état du trafic et des éventuels retards sur le réseau ferroviaire belge.

En mars, des roadshows ont été organisés dans les douze plus grandes gares du pays afin d'informer de manière optimale les voyageurs à propos de ce nouvel outil disponible sur le net. Les voyageurs ont pu y tester eux-mêmes Railtime sur les ordinateurs mis à leur disposition.



Sécurité aux abords des voies et Une grande cam

Infrabel lance une campagne de sensibilisation à grande échelle afin de réduire le nombre d'accidents sur le réseau belge et de sensibiliser petits et grands aux dangers liés au trafic ferroviaire.

En 2008, on a dénombré 70 accidents sur le réseau ferroviaire belge (causant la mort de 28 personnes). Ces accidents sont presque toujours les conséquences du non-respect du code de la route et de la signalisation, ainsi que de l'imprudence et de la précipitation.

Pour réduire le nombre d'accidents et amener les usagers de la route à prendre conscience des risques qu'ils encourent aux passages à niveaux et aux abords des voies ferrées, Infrabel organise une campagne à grande échelle, du 30 mars au 31 mai 2009.

Travailler ensemble à une sécurité accrue

La sécurité sur le réseau est une priorité absolue pour Infrabel. En témoigne la stratégie visant à supprimer autant de passages à niveau que possible (30 par an en moyenne), ou à mieux les sécuriser grâce à une signalisation renforcée.

Malgré ces efforts permanents, il apparaît que les gens n'ont souvent pas conscience des dangers liés à la traversée des passages à niveaux et des voies. Aussi, d'année en année, le nombre d'accidents

Depuis le 30 mars, vous pouvez retrouver plus d'information sur cette campagne, ainsi que toutes les brochures, affiches et spots-TV, sur le site web d'Infrabel (www.infrabel.be). Ceux qui le souhaitent peuvent même y télécharger le *Calendrier de l'Ecolier* pour les enfants !

PN

campagne pour sauver des vies



sur le réseau ferroviaire belge reste sensiblement le même.

Avec sa nouvelle campagne de sensibilisation, Infrabel entend s'attaquer à ce problème de société et délivrer un message clair: "Ce n'est qu'ensemble que nous parviendrons à rendre le trafic plus sûr. Faites bien attention, et respectez les règles de sécurité sur le domaine ferroviaire".

Ce problème est clairement au cœur des préoccupations du gestionnaire de l'infrastructure. C'est la première fois qu'une campagne d'une telle ampleur sera organisée pour le grand public.

Tout est mis en oeuvre pour sensibiliser le plus grand nombre à cette thématique vitale.

Petit aperçu des actions entreprises:

- En avril et mai, 2 spots télévisés diffusés sur les chaînes les plus regardées (RTBF, RTL, VRT, VTM, 2BE et Vitaya,).
- Dans le courant de la première quinzaine d'avril, ces brochures ont été distribuées aux abords des passages à niveaux les plus fréquentés et dans toutes les gares belges.
- En avril, ces affiches ont été apposées partout en Belgique.

- De nombreuses écoles maternelles et primaires ont reçu d'Infrabel un dossier pédagogique et un *Calendrier de l'écolier* reprenant des conseils utiles relatifs à la sécurité aux abords des passages à niveau et des voies.
- Infrabel a développé, en partenariat avec les organisations de sécurité routière, des reportages éducatifs diffusés dans les émissions Contacts (RTBF), Ça Roule (RTL), Kijk Uit (VRT) et Veilig Thuis (VTM).
- Des bannières ont été placées sur le site internet d'Infrabel et d'autres sites consacrés à la mobilité.
- Les différents spots peuvent aussi être visionnés sur YouTube.

Vous aussi, participez !

En tant que collaborateur du Groupe SNCB, il vous arrive probablement régulièrement de vous trouver aux abords de voies ferrées. Vous savez donc à quel point il est important de respecter les mesures élémentaires de prudence. En partageant vos connaissances et votre expérience avec vos amis et votre famille et en montrant le bon exemple dans votre vie quotidienne, vous pouvez nous aider à sauver des vies !

Quelques conseils...

Evitez les accidents !

En gare...

- Empruntez toujours le chemin indiqué pour traverser les voies (pont, couloir sous voies, passage à niveau...). Votre vie vaut bien un petit détour...
- Ne vous tenez pas trop près du bord du quai. Les trains passent parfois à vive allure sans s'arrêter.

Aux passages à niveau ...

- Arrêtez-vous impérativement aux feux rouges clignotants, même si les barrières ne sont pas encore baissées.
- Lorsqu'il n'y a ni barrières ni feux, ralentissez toujours et ne franchissez le passage que si les voies sont libres dans les deux sens.
- Ne contournez jamais une barrière baissée ! Le temps d'attente n'est en moyenne que de 30 secondes. De plus, même si un train est passé, un second train peut arriver.

sécurité



Sécurité

Infrabel supprime des passages à niveau

Chaque année, des accidents se produisent aux nombreux passages à niveau que compte le réseau ferroviaire belge. C'est pourquoi Infrabel a développé un plan d'action visant à améliorer la sécurité aux PN. Dans le cadre de ce plan, 6 passages à niveau seront supprimés dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Il reste actuellement 7 passages à niveau dans la Région de Bruxelles-Capitale. Un en voie secondaire et 6 en voie principale sur les lignes 50 (Bruxelles-Gand) et 60 (Bruxelles – Termonde) sur le territoire des communes de Jette, Ganshoren et Berchem-Sainte-Agathe. Avec la concrétisation du projet RER, le trafic ferroviaire devrait sensiblement augmenter sur ces lignes. Cela aura évidemment un impact sur la sécurité aux passages à niveau concernés. Le temps d'attente pour le trafic routier à ces mêmes PN serait en outre allongé.

Afin de garantir la sécurité sur et aux abords des voies ferrées, et d'éviter les embouteillages sur les routes concernées, Infrabel supprimera ces six passages à niveau entre 2010 et 2012. Ils seront remplacés par des tunnels, par un couloir sous voies pour les piétons et par des ponts. Au total, Infrabel investira 5 millions d'euros dans ce projet.

“ Dans les années à venir, Infrabel supprimera 200 passages à niveau.



Valérie Carra

3 questions à Valérie Carra, Ingénieur civil chez Accès au Réseau

En quoi consiste le plan passages à niveau ?

Dans le contrat de gestion conclu avec l'Etat fédéral, Infrabel s'est engagée à diminuer, d'ici 2015, le nombre annuel d'accidents aux passages à niveau de 25% par rapport à 2007. C'est pourquoi le plan passages à niveau 2008-2015 prévoit quatre types de mesures: la suppression des passages à niveau, la prévention à l'aide de radars installés aux passages à niveau, l'amélioration de la sécurité et la sensibilisation des usagers de la route via une grande campagne de communication (voir page 10).

Combien de passages à niveau doivent disparaître ?

Le réseau ferroviaire compte encore actuellement 1929 passages à niveau. Cette année, 12 passages à niveau seront supprimés. Mais, d'ici 2015, nous en aurons supprimé 200. Nous prenons également nombre d'autres mesures afin d'améliorer la sécurité aux passages à niveau existants, notamment en adaptant les voiries, la signalisation et l'équipement des passages à niveau. Enfin, un projet pilote utilisant des caméras et des radars aux passages à niveau est actuellement en cours. Le dispositif permet d'identifier et de verbaliser les usagers de la route qui ne respectent pas la signalisation. Par ailleurs, les radars peuvent aussi avoir un effet dissuasif.

Combien Infrabel investira-t-elle dans ce projet ?

Entre 2009 et 2015, Infrabel investira 264 millions d'euros pour l'ensemble du projet. Cet investissement comprend entre autres la suppression de 200 PN, ainsi que la construction de tunnels, de couloirs sous voies, de déviations ou de ponts afin de les remplacer.

sécurité



La cellule post-agression, de gauche à droite: Christine Isaac, Geert Vanderdeelen, Rosanna Ruggiero, Vincent Ghys, Davey Theunissen.

Accompagnement des trains

Fiches info agression via Ibis

Voyageurs National soutient les accompagnateurs victimes d'agression, en collaboration avec ses équipes de terrain et d'autres services du Groupe SNCB. La cellule post-agression a aussi pris l'initiative de publier des fiches Info Agression accessibles via les appareils Ibis. Ces mêmes infos sont reprises dans une brochure.

Il est très important que les accompagnateurs de train confrontés à une agression sachent directement où s'adresser. Une brochure existait déjà, avec toutes les informations utiles, mais elle devait être rafraîchie" explique Geert Vanderdeelen, de la cellule post-agression du service d'accompagnement des trains. "Nous en avons profité pour reprendre également ces renseignements actualisés sous forme de fiches accessibles sur les appareils Ibis et l'Intraweb".

Nouvelle approche

Ces fiches consultables sur Ibis et l'Intraweb reprennent le schéma du suivi d'agression et sont conçues de manière très interactive. Toutes les étapes que doit

suivre un(e) accompagnateur(trice) après une agression y sont traitées. Nombre de termes sont expliqués en cliquant sur l'hyperlien. L'accompagnateur(trice) peut ainsi vérifier qui il ou elle doit avertir en cas d'agression ou quel est le rôle des buddies, etc. Il ou elle trouve les numéros de téléphone utiles, comme ceux des centres médicaux régionaux ou du SOC.

Les fiches aident également les accompagnateurs(trices) dans les procédures administratives: quel document remplir? où le trouver?

Avantages

"L'accès des fiches depuis les appareils Ibis n'offre que des avantages", poursuit Christine Isaac, chef de division de B-VN 13.

"Les accompagnateurs disposent de l'information quand ils en ont réellement besoin. Cela nous permet aussi de saisir rapidement la balle au bond et de procurer l'information la plus récente."

La brochure est distribuée à l'ensemble des accompagnateurs. Véritable ouvrage de référence, elle est aussi utilisée par les services qui participent au suivi des agressions.

Collaboration parfaite

Christine Isaac conclut: "Ces fiches d'information ont été développées grâce à la parfaite collaboration entre tous les services du Groupe SNCB qui interviennent en cas d'agression".

Vous souhaitez consulter les fiches Info Agression sur l'Intraweb? Rendez-vous sur la page d'accueil de la SNCB, cliquez sur Voyageurs puis choisissez *Accompagnement train* et enfin *Fiches info Agression*.

appui

“

Le personnel du Helpdesk gère entre 20 et 30 demandes d'assistance chaque jour.

Frédéric Debliquit, et son collègue Kurt Serneels.

Cabines Assistance

Le Helpdesk Signalisation désormais accessible 7 jours sur 7

assis-
tance

Le Helpdesk Signalisation offre une assistance au personnel des cabines et aux techniciens qui rencontrent des problèmes techniques lors du lever de dérangements aux différents systèmes de signalisation accessibles à distance.

Ce Helpdesk, déjà accessible 24h/24, 5 jours par semaine, l'est désormais 7 jours sur 7 depuis le 1^{er} mars.

Le Helpdesk Signalisation est opérationnel depuis octobre 2000. Frédéric Debliquit et son collègue Kurt Serneels, tous deux ingénieurs industriels à I-I.321 “Suivi de l’entretien” en assurent la supervision. Ils nous expliquent son rôle si particulier.

Frédéric: “Les cabines de signalisation utilisent de plus en plus des technologies nouvelles telles que l’EBP-PLP (Poste de commande électronique – Poste à logique Programmée). Lorsque ce système rencontre un problème technique, le personnel de la cabine en est informé par un message d’erreur s’affichant sur l’écran de l’ordinateur”.

Kurt: “Ce message peut susciter deux actions différentes: soit contacter le technicien local, qui interviendra directement, soit contacter le Helpdesk, qui interviendra alors à distance, ou aidera le technicien à identifier et réparer le problème”.

Supervision et investigations...

Si les interventions lors de problèmes techniques constituent la tâche principale du Helpdesk, celui-ci a également un rôle de superviseur et d’investigateur a posteriori.

Frédéric: “Le Helpdesk consulte préventivement les différents terminaux de mainte-

nance (EBP, PLP, Diagnose...) pour détecter des alarmes n’ayant pas de répercussion immédiate sur la circulation des trains et, si nécessaire, (faire) procéder à une intervention qui restaure le bon fonctionnement de l’installation...”

Kurt: “Le troisième rôle du Helpdesk est d’effectuer des investigations a posteriori. Quand un problème technique survient, le Helpdesk cherche à en déterminer les causes. Le but est de remonter jusqu’à la source des problèmes afin de pouvoir les éviter par la suite”.

Outre son rôle d’assistance au personnel de cabine, le Helpdesk contribue donc également à augmenter la fiabilité des installations de signalisation d’Infrabel.

EN QUELQUES MOTS:

QUOI? Le rôle premier du Helpdesk Signalisation est d’offrir un support pour tout problème technique lié aux systèmes de signalisation informatisés, tels que l’EBP-PLP mais aussi Diagnose (DGN) et dans un avenir proche l’ETCS.

POUR QUI ? Les techniciens signalisation de la Direction Infrastructure et le personnel des cabines de signalisation.



Magic

Pour le personnel de quai

Les sous-chefs de quai et les chefs de zone (New Passengers) disposeront dès cet été d'un appareil du type Ibis utilisé par les accompagnateurs et baptisé Magic. Objectif: disposer de l'information nécessaire pour mieux informer les clients.

Dès cet été, 71 gares recevront des appareils destinés à aider le personnel de quai dans sa mission d'information aux clients. Cet appareil, baptisé Magic, est identique à Ibis. Mais ce n'est pas Ibis, car les logiciels qu'il contient sont plus spécifiquement destinés au personnel New Passengers. "Dans une première phase, Magic comprendra l'application Ari, un module permettant de remplir des rapports quotidiens, une connexion à l'Intraweb et PassengersWeb, les extraits journaliers sous format html, et un accès aux applications Mars et Atlas", explique Paul Muysewinkel de l'équipe B-VN.221 Organisation et gestion des moyens des gares. "Il sera également possible d'envoyer des sms vers des destinataires de la SNCB ou encore d'utiliser l'appareil comme un GSM pour contacter tout numéro interne SNCB."

Pourquoi Magic ?

"Magic est l'abréviation de Mobile Assistance for general Information to Customers", répond Steven Geerts, de H-ICTRA.22B Mobilité des voyageurs.

Ces appareils ne seront pas titularisés,

mais seront attribués à une gare.

"Les appareils disposeront d'une connexion permanente au réseau informatique via le wifi ou par GPRS", poursuit Jean-Pierre Szustak qui, au sein du bureau B-VN.221 s'occupe notamment des tests sur les appareils Magic.

La technologie wifi en cours d'installation au sein des gares bénéficiera aussi aux accompagnateurs qui pourront plus aisément synchroniser leur terminal Ibis.

Matériel éprouvé

Avant d'opter pour Magic, l'équipe de B-VN.221 a testé différents appareils, des PDA, des pc portables. "Les ordinateurs portables s'avéraient peu résistants à l'humidité, relativement fragiles et lourds. En outre, ils ne peuvent imprimer par eux-mêmes une copie papier", raconte Jean-Pierre Szustak. "Quant aux PDA, leurs défauts sont la faible résistance à l'humidité et la taille trop réduite de l'écran. Alors, pourquoi réinventer l'eau chaude? Nous avons opté pour le terminal

utilisé pour Ibis: il est relativement léger, il résiste aux chocs et à l'humidité. Et puis, nous disposons d'une bonne connaissance de ce type d'appareil en interne."

Sans oublier qu'en choisissant le terminal Magic, il était possible de tenir le délai de 8 mois pour la livraison. Paul Muysewinkel confie: "réaliser un tel projet en si peu de temps n'a pas été facile. L'équipe d'H-ICTRA a été très réactive."

D'ici l'été, 20 terminaux sont testés sur le terrain.

L'acquisition des terminaux Magic aura nécessité un investissement de 400.000 euros.

La configuration actuelle n'est qu'un début car, outre les avantages déjà cités, le Magic permet d'installer ou de consulter bon nombre d'applications supplémentaires qui permettent au personnel des gares de mieux répondre aux attentes qualitatives de la clientèle, d'assurer leur travail quotidien en toute sécurité ou de rester à chaque moment au fait de la réalité de terrain.

informatique





Matériel roulant

Nouvelles locomotives Type 18 en test

Le 3 mars, Siemens livrait la première locomotive type 18 à la SNCB, en présence du Ministre des Entreprises publiques Steven Vanackere.

Cette locomotive est maintenant soumise à une batterie de tests et entrera en service en août.

La SNCB a investi durant ces 5 dernières années plus de 2,7 milliards d'euros pour l'achat de nouveau matériel roulant. C'est 7 fois plus qu'au cours de la période d'avant 2005.

Cette type 18 est le premier exemplaire d'une série de 120 locomotives bicourant que la SNCB a commandées à Siemens pour le transport de voyageurs. Ces 120 engins de traction représentent pour la SNCB un investissement de près de 440 millions d'euros. Le parc total sera livré d'ici 2012.

Fiabilité

La type 18, connue chez Siemens comme le modèle *Eurosprinter ES 60 U3*, est déjà en service dans différents pays européens et a prouvé sa fiabilité. C'est pour cette raison qu'elle a été choisie par la SNCB.

L'entreprise vise à standardiser sa flotte, pour améliorer la gestion des pièces de rechange. L'entretien en devient presque une routine, ce qui facilite le travail des techniciens et favorise aussi une gestion optimale des coûts.

Matériel moderne

Ces locomotives ont une vitesse maximale de 200 km/h et sont munies des équipements les plus modernes. Elles sont également compatibles avec les postes de conduite des I11 et des M6 à deux niveaux et aptes à circuler sur les lignes à grande vitesse entre Bruxelles et Liège (L2). Enfin, elles peuvent être utilisées pour la circulation transfrontalière.

Batterie de tests

Après la livraison symbolique, suivent maintenant quelques mois de tests intensifs d'homologation pour obtenir le certificat donnant accès au réseau belge. A partir d'août, les autres t18 seront livrées pour entrer peu à peu en service.

Lifting

L'acquisition de ces nouvelles locomotives donne un nouveau vent de fraîcheur à la flotte de la SNCB.

L'âge moyen d'une locomotive est actuellement de 30 ans: d'ici 2016, cet âge moyen sera de 20 ans. Cet investissement a également un impact positif en matière de confort et de régularité.

"Chaque année, le nombre de voyageurs transportés par la SNCB augmente. Nous devons travailler de manière durable afin d'offrir à nos clients des conditions de voyage optimales. Cela signifie investir dans des places assises confortables, mais aussi dans des locomotives performantes. La qualité de notre matériel roulant est essentielle face aux nouveaux défis de la SNCB: davantage de clients, plus de places assises, davantage de trains plus fiables" a souligné Marc Descheemaeker, Administrateur délégué de la SNCB.

matériel



1. L'équipe TRAXX dans le poste de conduite: Kurt Cauwelaers, Peter Vandenbroeke, Kris Degrande, Tom De Bie et Martijn Daemen.
2. Kris Degrande place une partie des équipements techniques
3. Le chef d'équipe Roger Bogaerts (à droite) avec Georges Van Den Brande, chef adjoint de l'atelier de traction.



Matériel roulant

Le GPS sur les TRAXX

matériel

Les locomotives commandées en 2007 ont été équipées du GPS à l'atelier technique d'Anvers.

TRAXX n'est pas un code secret tiré de l'un ou l'autre thriller, mais le nom des nouvelles locomotives de la SNCB. L'entreprise a commandé 40 engins de traction en 2007 pour le trafic des marchandises. A l'heure actuelle, 29 ont déjà été livrés. Chaque TRAXX passe d'abord par l'atelier de traction d'Anvers-Nord situé au cœur du port, seul atelier de la SNCB à exécuter les missions d'entretien de ce type de matériel.

Délai très court

Début décembre 2008, l'équipe technique de Roger Bogaerts a reçu la mission d'équiper les 29 locomotives du système GPS. Grâce au GPS, les TRAXX peuvent être suivies en temps réel. C'est très utile pour la SNCB qui peut ainsi avertir ses clients de

la localisation précise de leurs acheminements et du moment de livraison.

Le placement du module GPS était déjà en soi une tâche difficile, mais ce qui l'a rendue encore plus dure, c'est le délai particulièrement court pour l'effectuer. L'équipe a dû réaliser cette mission en à peine deux semaines, avant les nouveaux horaires du 15 décembre 2008.

14 jours de travail non-stop

L'équipe de Roger Bogaerts, cinq techniciens motivés, ne s'est pas laissée effrayer par le timing serré, au contraire. "Pour le délai que nous devons tenir, nous étions prêts à commencer à 6 heures du matin" raconte Peter. "Nous étions même au boulot le week-end". Le premier GPS a été placé par le constructeur même, tandis que l'équipe technique observait. Elle a pré-

paré un livre d'instructions pour pouvoir ensuite travailler seule. Quatorze jours durant, elle a rempli sa mission. Chacun avait sa tâche spécifique: enlever le plancher, installer des portes ignifuges, placer le câblage électrique, etc. Les efforts ont porté: le 15 décembre les 29 locomotives étaient prêtes pour leur premier voyage.

Nouveaux défis

Outre son intervention dans le placement des modules GPS, le team de Roger participe bien sûr à l'entretien et aux réparations des 120 autres locomotives électriques dans l'atelier, des types 23, 25 et 25.5.

L'équipe se prépare actuellement pour son prochain défi: le remplacement des radios analogiques des locomotives par des équipements digitaux.

“ Les messages
codifiés sont
indispensables
pour assurer
la sécurité

Rudi Ossemann



Sécurité au-delà des frontières

Chaque jour, les collaborateurs de la direction Réseau veillent sur la sécurité des circulations, y compris sur celles à destination des réseaux voisins. Pour ces dernières, ils doivent échanger de nombreuses communications de sécurité avec leurs collègues des pays voisins. Pour les y entraîner, Infrabel a organisé des formations communes à Liège pour les agents du mouvement belges et allemands.

Gunther Willems – Sous- chef de gare à Montzen

A côté des problèmes de communication, les formateurs évoquent également l'application des règlements, car il existe une réglementation Infrabel et une réglementation DB Netz. La formation nous offre donc la possibilité de mieux connaître les deux et de les coordonner!



Ulrich Koppelmann – Fahrdienstleiter à Aachen-West

Cette formation est une excellente occasion pour rencontrer nos collègues belges. Maintenant, nous pouvons discuter de problèmes quotidiens et trouver ensemble des solutions. Ce contact personnel rend aussi le travail plus agréable!



Avec DB Netz Infrabel a convenu d'organiser chaque année une formation commune pour les agents du mouvement” explique Rudi Ossemann, chef de gare adjoint à la GRI-R de Liège et formateur bilingue. “Cette année, nous avons organisé 6 sessions au mois de mars, en collaboration avec Marcel Larbalestrier de la formation professionnelle de notre GRI-R. En 2010 ce sera au tour de DB Netz”.

Se comprendre en français et en allemand

La formation était destinée au personnel des postes de signalisation de Montzen (L24 Montzen – Aachen-West) et de Verviers (L37 Hammerbrücke – Aachen HBF). Du côté allemand, il s'agissait d'agents de Aachen West et de Duisburg. Au total, 73 collaborateurs ont suivi cette formation.

Rudi: “Dans les contacts, les agents des deux pays parlent leur langue maternelle! C'est pourquoi nous avons prévu l'utilisation de messages codifiés entre régions linguistiques différentes. Une telle mesure

est indispensable pour assurer la sécurité et pour rendre le travail des collaborateurs en cabines plus sécurisant!”

Messages codifiés pour procédures variées

Toute communication commence toujours par l'identification (composée de chiffres et de lettres) du message codifié à échanger. Les agents passent ensuite à la lecture du message codifié dans leur langue. Pour les lettres, ils utilisent exclusivement l'alphabet OTAN international. La seule chose que les collaborateurs doivent apprendre dans l'autre langue, ce sont donc les chiffres.

Rudi: “Lors des formations, nous traitons différents cas, comme une mise hors service de la voie, une mise hors tension de la caténaire... Au moyen d'exercices très concrets, nous répétons les différents messages codifiés et procédures, tout en respectant les règles de la communication de sécurité. Les agents apprennent ainsi à écouter la langue étrangère, à s'exprimer de façon claire et à respecter les procédures!”



Intraweb

Votre avis sera pris en compte

Deux enquêtes menées l'automne dernier ont livré nombre d'enseignements. Vous avez été plus de 2.000 personnes à donner votre avis. Vous serez entendus.

L IntraWeb mis en place début 2007 a été un grand changement. Nouvelle structure, nouvelle technologie et nouveau design.

Il comprend quelques petites révolutions.

Commençons par mentionner les designs uniques, gérés de manière centralisée, pour la SNCB-Holding, la SNCB et Infrabel.

Autre caractéristique, la centralisation des droits d'accès. Pas besoin de redonner un mot de passe chaque fois qu'on veut accéder à une information.

L'IntraWeb est également accessible du domicile de manière sécurisée (via token ou carte d'identité électronique).

Quelques applications sont disponibles sur la page d'accueil, notamment un moteur de recherche, des encadrés *Mes favoris* et *Mes applications* où chacun peut sauvegarder les liens vers les pages, documents ou applications professionnelles les plus utiles pour lui.

Enfin, service tout nouveau, un système d'alerte par email lorsqu'une page est mise à jour ou des webnews publiées dans un domaine d'activité qui vous intéresse personnellement.

Notons encore que les pensionnés ont aussi accès à un espace spécifique sur l'IntraWeb.

Mauvaise disponibilité

Des efforts ont donc été menés par l'IntraWeb Team et H-ICTRA. Sont-ils bien perçus? Avez-vous d'autres attentes?

Pour le savoir, deux enquêtes ont été effectuées fin 2008. La première enquête était un questionnaire publié sur l'IntraWeb même. 2.011 collaborateurs du Groupe SNCB y ont répondu.

Pour la seconde enquête, 37 personnes réparties en six groupes ont débattu en profondeur de leur ressenti face à l'IntraWeb, de leurs attentes et de leurs priorités.

On peut estimer à près de 25.000 le nombre de personnes qui se rendent régulièrement sur l'IntraWeb, au boulot ou de chez eux.

Leur première remarque est que l'IntraWeb est souvent très lent et très fréquemment en panne.

Comme Google svp

Seulement 42% utilisent le moteur de recherche, qu'ils sont 45% à trouver facile à employer. Google reste la norme: vous souhaiteriez un moteur qui s'en rapproche, et qui recherche aussi sur le contenu des documents.

A noter, toutefois, qu'un consultant spécialiste du web considère notre moteur de recherche comme un des meilleurs intra-

nets d'entreprises belges!

Il bouge... trop

Pour nombre de visiteurs, l'IntraWeb bouge trop. Les news sont très nombreuses et présentées en vrac, sans hiérarchisation. Des vidéos seraient appréciées de temps à autre.

En page d'accueil, les liens sous la forme d'animation ou d'images ne sont pas vus car ils sont pris pour des publicités.

Toutes vos remarques seront prises en compte et feront l'objet d'améliorations futures.

Token perdu ? Problèmes techniques ? Appelez ici...

Si vous ne vous rappelez plus votre mot de passe, si vous avez perdu votre token ou si vous rencontrez des problèmes techniques liés à votre accès à l'IntraWeb de chez vous, appelez le Call Center mis à votre disposition.

Ses collaborateurs vous attendent via le 02/528 21 11 (en interne 911/821 11), entre 7h et 21h, y compris les week-ends et jours fériés.

intraweb



La vie entre en gare

Se rencontrer, se détendre,
faire ses courses...
La Gare, c'est beaucoup plus
que vous ne l'imaginez.

