

46connect

Magazine du personnel du groupe SNCB août 2009

la LGV 3 en service

via Soumagne

**les gares sont les stars
en septembre**

**accompagnatrice d'un jour
pour bien comprendre la fonction**

qualité de la voie

les meilleurs outils et
les meilleurs pros



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

Annelies De Keyser
Caroline De Lille
Aline Foucart
Romina Keller
Alain-Pierre Meeus
Ellen Van den Broeck
Vanessa Vandenbruwaene
Barbara Verwilligen et
Jean-Pierre Vantighem

PHOTOS

Leo Goossenaarts
Denis Moinil
Johan Dehon

MISE EN PAGE

Jansen & Janssen,
www.jaja.be

PRODUCTION

B-Print

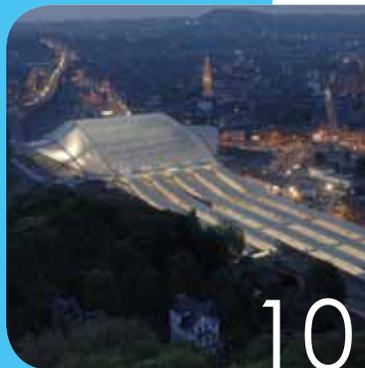
ADRESSE

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



04

en pointillés
vers l'Allemagne



10

la star,
c'est la gare



23

5S: viser la
perfection

connect

dans ce numéro

stratégie

- 3 BCargo Group: réforme indispensable pour un équilibre en 2011

événement

- 4 La LGV3 est en service

nous

- 6 Chef de service, accompagnatrice de train d'un jour
- 21 Une course pour la bonne cause
- 24 Infrabel active son plan chaleur
- 25 Nouvelle permanence centrale pour accompagnateurs
- 25 Accès extraweb aux pensionnés

pratique

- 8 Doc.center: bien plus qu'une bibliothèque

gares

- 10 La métamorphose d'Anvers central est bouclée
- 12 Liège-Guillemins, show devant !
- 14 Infrabel relooke et modernise ses points d'arrêt

sécurité

- 15 Journée européenne pour plus de sécurité aux PN
- 18 Une cellule Prévention et Sécurité sociale

matériel

- 16 Un appareil d'essais de frein électronique

talent

- 17 Le triage, maillon essentiel de la régularité du trafic

informatique

- 18 La carte d'identité électronique sert de ticket

infrastructure

- 20 Infrabel modernise ses machines d'entretien

qualité

- 22 Coup de chapeau pour l'atelier de Bascoup !
- 23 Salzinnes sous le signe du 5S

brèves





BCargo Group



Réforme indispensable pour un équilibre en 2011

Le groupe fret de la SNCB (IFB, Rail Force et Xpedys, BCargo, B-TP et corridors de traction) a jusque 2011 pour devenir rentable. Dans le marché concurrentiel, le groupe fret doit atteindre l'équilibre financier de façon autonome, en vertu de la législation.

En 2008, le groupe fret a encore subi une perte opérationnelle de plus de 100 millions d'euros, dont 85 millions de perte structurelle, le reste étant imputable à la crise. Depuis quelques mois, la direction est en train d'implémenter un plan industriel pour résorber cette perte structurelle, qui se situe surtout au sein de la SNCB (BCargo et B-TP).

L'effort de redressement se fait à tous les niveaux. Les filiales commerciales mettent tout en œuvre pour développer leurs services et pour augmenter les volumes. Au sein de la SNCB, un plan industriel basé sur des projets très concrets a été élaboré pour redresser la barre. La condition de réussite est que le plan soit réalisé dans sa totalité.

L'objectif du plan est de réduire fortement les coûts, via des optimisations opérationnelles développées avec les collaborateurs de BCargo et de B-TP.

Les mesures ne touchent pas au statut du personnel, aux jours de congé ni aux salaires. Elles sont discutées avec les organisations reconnues et H-HR. Pour pouvoir réaliser les projets d'efficacité il faudra en effet moderniser certains aspects de la réglementation opérationnelle HR.

Des accords plus clairs

Ensemble avec BCargo, les filiales commerciales renégocient en ce moment tous les contrats avec les clients. BCargo fera de même en ce qui concerne les accords avec B-TP, Infrabel et les opérateurs partenaires; l'objectif étant d'éviter des dépenses inutiles et de définir clairement tous les accords.

Nouveau plan de transport

En décembre sera lancé un nouveau plan de transport (trafic diffus) qui exigera moins de personnel et de locomotives. Nos trains circuleront avec des charges supérieures et les wagons transiteront par moins de gares. Les plus grandes d'entre elles seront reliées de manière plus fréquente et régulière par des *tapis roulants*. Nous transporterons les mêmes volumes avec davantage de qualité et moins de coûts de production.

Les RCC (Rail Cargo Centers)

Les responsables locaux ont déjà fait beaucoup d'efforts, mais BCargo a de nouveau analysé les prestations dans les RCC avec

l'aide des directions locales et a défini des mesures concrètes pour préparer les organisations au futur. Le travail sera réorganisé et redistribué, tenant compte de l'impact du plan de transport, ce qui signifie que dans tous les RCC les effectifs seront réduits. Les agents rendus disponibles seront mis à la disposition des autres services de la SNCB.

Moins de coûts fixes

Les services centraux et locaux de BCargo, comptent trop de personnes accomplissant des tâches administratives. C'est trop coûteux, surtout en comparaison avec nos concurrents.

A tous niveaux (BCargo, SNCB, B-TP, B-Holding) nous cherchons à réduire significativement ces coûts fixes.

Rationalisation dans la traction pour le fret

BCargo Group travaille en étroite collaboration avec B-TP dans le cadre de son plan industriel. Nous y reviendrons dans le prochain Connect.

stratégie



Un spectacle de danse et de lumières dans le tunnel de Soumagne donnait une touche festive à l'événement.

événement



Christophe Melon

Lignes à grande vitesse

La LGV3

Le 12 juin dernier, Infrabel a inauguré la nouvelle ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande. Depuis le 14 juin, cette nouvelle infrastructure permet de relier Liège à Cologne en une heure environ. Grâce à ce dernier tronçon clé, la Belgique est le premier pays d'Europe à disposer d'un réseau de lignes à grande vitesse complet, de frontière à frontière.

Un projet de longue haleine

- 2001: TUC RAIL lance les travaux qui dureront 6 années
- 2007: Homologation des voies et de la caténaire. Les tests de la signalisation et des équipements de sécurité du tunnel de Soumagne se sont ensuite enchaînés
- 9 juin 2009: le SSICF (Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer) attribue l'homologation de la LGV3 à Infrabel
- 14 juin 2009: mise en service de la ligne
- 1 éclairage soutenu tout le long du tunnel en cas d'incendie

Depuis le 14 juin, les TGV qui empruntent la nouvelle ligne à grande vitesse entre Liège et la frontière allemande (LGV3) peuvent effectuer la liaison Liège-Cologne en 1 h 01 au lieu de 1 h 25 précédemment. Cette nouvelle infrastructure, sur l'axe stratégique Bruxelles-Francfort, permet également de réduire fortement le temps de parcours entre ces deux villes: de 5 heures avant l'achèvement de la LGV à 3 h 04.

Une intégration optimale dans le paysage

"Lors de la construction de cette LGV flamboyante neuve, nous avons pris de nombreuses mesures afin d'intégrer de façon optimale la ligne dans son environnement" explique

Raymond Demaret, responsable du département LGV.

"A la sortie de la gare de Chênée, le tunnel de Soumagne, où la vitesse maximale s'élève à 200 km/h, assure la liaison entre la zone urbanisée de la vallée de la Vesdre et l'E40. Cet ouvrage d'art est, avec une longueur de 6,5 km, le plus long tunnel ferroviaire de Belgique. Une fois arrivée le long de l'E40, la ligne se compose d'une succession de viaducs (Herve, José, Battice) et de tranchées couvertes pour traverser de manière harmonieuse le paysage vallonné du pays de Herve. A son extrémité est, la ligne à grande vitesse passe sous l'autoroute grâce à la tranchée couverte de Walhorn, longue de 1,1 km, et rejoint la ligne classique".

"Et nous avons tenu compte de l'environnement"



Luc Lallemand, administrateur délégué d'Infrabel et Marc Descheemaeker, administrateur délégué de la SNCB, ont ouvert la LGV3 avec Michel Jadot, Directeur-général de Voyageurs International, Michel Foret, gouverneur de la Province de Liège et Robert Etmans, représentant de la DB.



est en service !

ment d'un point de vue écologique autant qu'humain" explique Christophe Melon, ingénieur industriel au sein du département LGV et chef de la base maintenance de Ans. "Partout où c'était nécessaire, nous avons construit des murs antibruit, des écoducs, des tranchées couvertes... pour limiter au maximum les nuisances. Nous avons aussi financé des fouilles archéologiques et participé à des projets locaux en faveur de la biodiversité. Le tout en concertation permanente avec les riverains!"

Une sécurité maximale

Infrabel a installé sur la nouvelle LGV le système de signalisation ETCS et le système de communication GSM-R. Ces deux systèmes permettent d'assurer une sécurité maximale sur toute la ligne. Infrabel anticipe ainsi les décisions de la Commission Européenne et l'évolution technologique à bord des TGV. De plus, l'ETCS favorise l'interopérabilité des différents réseaux européens, en simplifiant la traversée des frontières.

Christophe: "La sécurité dans le tunnel

de Soumagne et dans la tranchée couverte de Walhorn est aussi garantie par des installations de détection d'incendie qui comprennent le renvoi d'alarme au block 53 de Verviers, l'éclairage, la mise en marche de ventilateurs, la remise à l'arrêt des repères... Une station de pompage alimente également tous les 100 mètres, voie A et B, sur les 6,5 km du tunnel de Soumagne. Celles-ci sont à la disposition des pompiers en cas d'intervention. De plus, des systèmes de détection anti-intrusion sont disposés à chaque accès du tunnel et de la tranchée couverte de Walhorn, comme, par exemple, des barrières de sécurité, des caméras de surveillance, des détecteurs d'ouverture de porte, des détecteurs infrarouge".

Investir pour le rail de demain

Chaque année Infrabel investit dans de nouvelles infrastructures tournées vers l'avenir. La LGV entre Liège et la frontière allemande a coûté environ 830 millions€, sur un total de 2,2 milliards€ pour la branche Est (Bruxelles – frontière allemande). Avec l'inauguration de cette nouvelle LGV, Infrabel fait de la Belgique le premier pays européen doté d'un réseau de lignes à grande vitesse complet, de frontière à frontière. Pour Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel: "Conclure un projet aussi réussi nous donne encore plus de motivation pour relever de nouveaux défis: le Diabolo, le 'train à voile' et l'installation de l'ETCS sont autant de projets qui nous permettront d'améliorer encore la qualité du réseau belge de lignes à grande vitesse".

Un gain de temps pour nos clients

	Avant la LGV	Depuis le 14 juin
Liège - Cologne	1 h 25	1 h 01
Bruxelles - Cologne	2 h 30	1 h 57
Bruxelles – Francfort (aéroport)	5 h 00	3 h 04



1



2



3

nous

Voyageurs National

Chef de service,

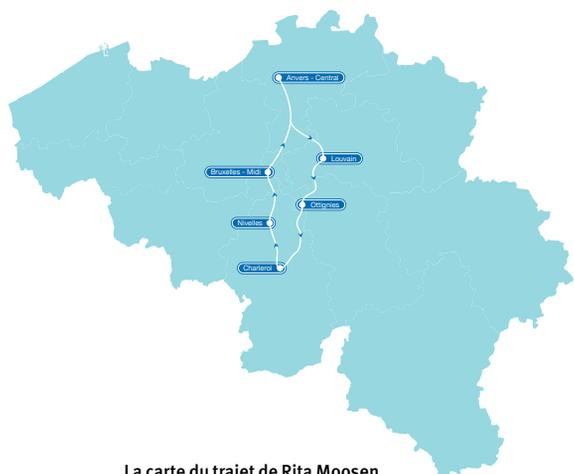
Le mercredi 17 juin, Rita Moosen, chef de service chez B-VN 1, a endossé l'uniforme d'accompagnatrice de train. Elle voulait ainsi prendre le pouls du terrain et faire la vraie expérience du job d'accompagnateur de train. Une équipe de Connect l'a suivie.

C'est à 14 h 30 tapante que Rita Moosen arrive à la permanence à Bruxelles-Midi, prête pour le service. Accompagnée du coach Christian Brams, elle se rend ensuite à la gare par le chemin de service. En route, nous croisons des accompagnateurs, surpris: *"N'est-ce pas notre grande chef? Et en uniforme en plus?"*

Le premier train est un vrai baptême du feu: nous prenons le train Benelux 9237 jusqu'à Anvers. Sur le quai, Rita Moosen est immédiatement attrapée par des voyageurs: *"Madame, ce train va bien à Amsterdam?"* *"Madame, ce train s'arrête bien à Anvers?"*

Rita Moosen a heureusement une expérience professionnelle comme agent d'accueil. Le contact commercial avec les clients se passe donc sans problème. De plus, Rita Moosen a reçu pour cette journée une courte initiation sur Ibis. Il y a quelques années, lorsqu'elle est devenue chef de service B-VN 1, elle a également bénéficié d'un court coaching sur la connaissance du matériel et les faisceaux.

Le chef de train, Patrick Van Gastel, nous souhaite la bienvenue, et une fois passée la gare de Bruxelles-Central, il entame le contrôle des titres de transport avec Rita Moosen. Le train est bien rempli. Nous roulons jusqu'à Anvers-Central.



La carte du trajet de Rita Moosen.



accompagnatrice de train d'un jour

Là, nous avons assez de temps pour rendre visite au local des accompagnateurs. Ici aussi on ne voit que des visages très étonnés...

Nous grimpons ensuite dans le train Anvers-Louvain, en compagnie du chef de train Farid Chkhachkhi, celui qui a eu l'idée de cette initiative inhabituelle. *"Aujourd'hui, nous nous appellerons mutuellement chef"*, propose Farid à Rita. *"C'est l'habitude chez nous, accompagnateurs de train."*

Puis nous sautons dans le train de Louvain vers Ottignies. Rita Moosen accompagne Henri Van Hee, chef du train. A Wavre, une brigade BSC monte à bord, stupéfaite de voir Rita Moosen sous l'habit de l'accompagnatrice. Les deux agents croient à une blague !

A Ottignies, les accompagnateurs présents sur les quais reconnaissent leur grande chef. Ahuris, le sourire aux lèvres.

Dans le train d'Ottignies à Charleroi, nous faisons la connaissance de la toute

jeune collègue Sophie Renalstienne, entrée en fonction en mars 2009 et fille... d'un accompagnateur.

Après un arrêt à la permanence de Charleroi, nous montons dans le train de Bruxelles, rejoindre Michaël Cherton et Jean-Pol De Clercq. L'occasion pour eux d'échanger leur expérience avec Rita Moosen.

A Nivelles, changement de train pour le CityRail vers Bruxelles. Lukas Vangheluwe accueille Rita par ces mots: *"Vous êtes Madame Moosen ? Bienvenue dans mon train !"* Peu de voyageurs dans le train: *"Cela me laisse du temps pour discuter avec le personnel. C'est important de venir l'écouter de manière informelle. Une initiative susceptible d'être renouvelée sur d'autres lignes."*

1. Patrick Van Gastel (Bruxelles-Midi): *"Je trouve que c'est une initiative superbe et utile. Madame Moosen peut ainsi voir la vraie réalité du terrain. Elle a entre autres pu faire l'expérience d'une gamme de produits très complexe."*
2 & 3. Farid Chkhachkhi (auteur de l'initiative, Anvers): *"Je trouve incroyable que Rita Moosen ait relevé ce défi. Et comme accompagnatrice, elle est*

la bienvenue dans mon train: les contrôles ont été effectués de manière professionnelle et avec le sourire. J'ai beaucoup de respect pour cette dame."

4. *"Cela a été pour moi une expérience enrichissante. Je souhaite d'ailleurs remercier toutes les accompagnatrices et tous les accompagnateurs, ainsi que mon coach, Christian Brams, qui m'ont si bien entourée. J'ai aussi dégagé quelques idées*

pour améliorer encore les conditions de travail de nos accompagnateurs." De cela, nous vous en reparlerons bientôt.

5. Sophie Renalstienne (Charleroi): *"Je suis agréablement surprise de la présence à bord de Rita Moosen. Cela fait plaisir de la voir découvrir ainsi ce qui se passe concrètement. D'ailleurs, j'étais en train d'envoyer la nouvelle par sms à des collègues au dépôt."*

En point de mire

Doc.center:

bien plus qu'une bibliothèque

pratique

Archives, livres, ouvrages de référence... Le Doc.center est la mémoire du Groupe SNCB. Mais ça ne s'arrête pas là. C'est aussi un centre de connaissance moderne pour tous les cheminots.

Le Doc.center a plusieurs missions. Il agit au titre de centrale d'achat des supports d'information pour tout le Groupe SNCB. Il achète des périodiques, des cd-roms, des livres... Il permet ainsi une sérieuse économie d'échelle, grâce aux prix dégressifs et à la limitation des achats superflus. Il débarrasse de cette charge directions et services, et son travail débouche sur un baromètre fiable de ce qu'il est utile de verser dans la database documentaire.

Intraweb pour vitrine

Mettre l'info à disposition est la deuxième mission du Doc.center. Intraweb est LA vitrine par laquelle cela peut se passer. Et qui n'y a pas accès peut toujours demander un abonnement mail grâce auquel l'info arrivera.

Autre service très populaire: la consultation de cd-roms (toute une série de dictionnaires) et de databases. Ici aussi le client bénéficie de prix avantageux grâce à l'achat groupé des licences.

Les fiches UIC, le Moniteur belge ou encore le sommaire ou un aperçu de l'abonnement à des périodiques sont également en ligne sur intraweb.

Diane fait de son google...

Les documentalistes du Doc.center sélectionnent des sujets dans l'information acquise et les injectent dans Diane, la database documentaire. C'est tout ce qui peut intéresser le Groupe: la technique ferroviaire, la politique européenne de mobilité, les normes ISO, l'informatique, la gestion de réseau, la médecine du travail, etc. Ces derniers mois, Diane a subi un sérieux facelift, pour devenir un système intégré de recherche avec un référençaire étendu. Le *client* peut immédiatement consulter le document online. Diane fait de son Google, pour le dire avec un peu d'humour. Le prochain Connect vous en dira davantage à ce sujet.

Digital et orienté client

Le Doc.center voit l'avenir résolument digi-

tal. Ces clients doivent pouvoir s'appuyer sur Diane pour chercher en grande autonomie. Mais les documentalistes restent toujours sur pied pour des recherches plus spécifiques et/ou ultra-rapides. Cette orientation client est essentielle. Les collaborateurs du centre visitent la boîte fonctionnelle une dizaine de fois par jour. La réponse suit souvent le jour même, au plus long dans les 24 heures. A l'écoute des besoins de ses clients, soucieux d'y répondre très vite, c'est le mode de fonctionnement du Doc.center.

H - P&E.021 section 80-1
Rue de France 85
1060 Bruxelles
Tél.: 02/525 22 40 ou 22 41

Intraweb:
Holding → Public Affairs & External
Relations → Centre de documentation



Quelques clients témoignent...



Tommaso Capurso,
Audit Interne H-AI, chef de Division H-AI/03

“Le centre de documentation est, pour l’Audit Interne, une source considérable d’informations, de bonnes pratiques ou de références dans divers domaines: technique, législatif, organisationnel, humain, managérial, normatif, etc,... C’est une véritable fenêtre ouverte sur le monde écrit, à laquelle j’ai souvent recours. C’est plus qu’un lieu qui archive de la documentation. C’est, je dirais, une ressource structurée et une véritable ‘antenne d’information et de formation continue’.

Les services que j’apprécie en particulier sont: la possibilité de recherches on-line dans les ressources disponibles, le prêt interbibliothèques, l’aide personnalisée à la recherche documentaire par mots clefs dans des bases de données spécifiques et l’accès à de nombreuses revues spécialisées.

Je voudrais aussi souligner l’écoute et la disponibilité du personnel du Centre de documentation, et son souci de répondre aussi rapidement que possible aux besoins multiples de ses nombreux clients internes.”



Kristiaan De Vlaminck,
Learning Consultant Train@Rail

“Au sein de la ‘Management & Leadership School’, mon travail se concentre sur les formations aux techniques modernes de management. Avant, à la direction ‘Stratégie’ d’Infrabel je faisais souvent appel au Doc.center. J’avais surtout besoin d’informations concernant les développements européens, la libéralisation, la modification des structures d’entreprises publiques, etc. pour mettre au point nos dossiers stratégiques. Dans ma fonction actuelle, j’y accède régulièrement pour parfaire mes connaissances ou simplement me tenir au courant. Mon intérêt va principalement au contexte européen qui évolue constamment. Je me rends environ deux fois par mois au centre de documentation pour y consulter des revues. Les recherches documentaires sont faciles et rapides et les collaborateurs du Doc.center sont très ‘orientés clients’. J’y vais principalement pour la littérature ferroviaire (revues) et les magazines IT, qui fourmillent de bons tuyaux et de conseils pratiques qui peuvent m’être utiles dans mon job.

Le Doc.center est un vaste centre de connaissances et s’il n’existait pas, il serait bien difficile d’accéder aisément à la somme d’articles intéressants consacrés aux chemins de fer”.



Ghislain Ruelle,
Chef de division Labo Stratégie & Analyse de Schaarbeek

“Le Doc.center est un outil de travail essentiel. En faculté des sciences on vous inculque que vous ne représentez qu’une pièce infime d’un grand puzzle et qu’il est donc fondamental de travailler en synergie. Au laboratoire, nous effectuons des expertises pour tout le Groupe et nous devons travailler rapidement. Dans ce contexte, le Doc.center joue un rôle primordial. Le Doc.center intervient par exemple en nous proposant l’accès à l’une des plus importantes banques de données scientifiques au monde, basée en Allemagne. Les autres grands atouts du Doc.center sont leur très grande réactivité et leur connaissance de la galaxie documentaire.

Il y a quelques années, nous avions fait des recherches sur la durée de vie des graisses de roulement du matériel roulant. Selon les normes de l’UIC, il fallait les changer vers les 600.000 km, ce qui implique une immobilisation du matériel et donc un coût important. En établissant notre bibliographie pour nos recherches nous avons répertorié des articles publiés par l’Académie des Sciences de Pékin, articles très difficiles à trouver. Et bien, le Doc.center a réussi à mettre la main dessus et ces documents nous ont été d’une aide précieuse. Nos recherches et analyses ont mené à des nouvelles procédures et à présent, la SNCB remplace ces fameuses graisses après 1.400.000 km, ce qui signifie une économie importante dans un marché de plus en plus concurrentiel. Le Doc.center, c’est synonyme d’efficacité, de convivialité et de professionnalisme”.



Les lions de bronze, retirés par précaution pendant la deuxième guerre mondiale, sont de nouveau sur la façade



Un buffet attend le client à la deuxième entrée de la gare.



L'agréable centre commercial... on y achète, on y flâne



Fin de travaux en vue

La métamorphose d'Anvers-Central

gares

La Middenstatie a plusieurs fois été au coeur d'articles dans Connect: pour la réfection de l'Astridplein ou l'ouverture d'un deuxième accès à la gare...

En septembre, les travaux seront achevés. En même temps qu'on aura achevé le réseau à grande vitesse belge de frontière à frontière. Que la fête commence !

Anvers-Central, on peut la comparer à un papillon sorti très lentement de son cocon. C'est beau, un papillon, beau comme cette vieille dame devenue en 1975 intouchable par la voie d'un classement. Ces dernières années, le facelift est allé bon train, par une succession de chantiers. Il en valait la peine.

- Novembre 2007: le sol de marbre est renouvelé. De nouvelles dalles sont posées dans une gamme de tons conforme à celle d'origine.
- Juillet 2008: la coupole est revêtue de 850 m² de cuivre, sa nouvelle couverture, durable et d'entretien aisé.
- Avril 2009: les corniches et tourelles sont revêtues de 1.300 m² de plomb (l'équivalent de deux terrains de foot!).
- Mai 2009: la reconstruction du fronton de la façade côté De Keyzerlei couronne la rénovation.
- Juillet 2009: les derniers travaux côté zoo clôturent le projet de rénovation.

Un lieu de rencontre au coeur de la ville

De gare tête de ligne à l'origine, Anvers-Central est devenue gare de transit grâce au percement de la jonction nord-sud, qui l'a agrandie. De ce fait, le Holding SNCB a décidé de la doter d'un deuxième accès, à la Lange Kievitstraat. L'architecte a opté pour une couverture qui fait la part belle à la lumière du jour, dirigée vers tous les niveaux de quais souterrains. Ce n'est pas pour rien que le magazine américain Newsweek a considéré Anvers-Central comme l'une des trois plus belles gares au monde.

Les pionniers

La Belgique est le premier Etat européen qui ait achevé son réseau à grande vitesse ferroviaire de frontière à frontière. Les gares de Liège et d'Anvers sont prêtes en même temps et on va fêter ça.

A Anvers, il ne s'agira pas d'une réception traditionnelle mais d'un concept original: le roman de gare. "Pour nous" précise Gwenn



Anvers-Central by night..

est bouclée

Nevelsteen, d'Eurostation, *“la gare n'est pas liée uniquement au voyage. Des gens habitent et travaillent autour de la gare, viennent y faire des achats... Nous voulions faire de tous ces fils distincts une trame unique, cohérente. Et qu'est-ce qui, pour cela, convient mieux qu'un roman – de gare – dans une ville littéraire comme Anvers ?”*

Hip et trendy

La gare redevient un lieu branché dans la ville, un lieu de choix pour les artistes. Du 20 au 24 septembre, cinq romanciers flamands vont écrire ensemble un roman de gare. Chacun, installé sur un podium dans le grand hall, écrira toute une journée sa partie du roman, qu'il cèdera le lendemain à l'auteur suivant, invité à poursuivre le récit. Les romanciers ne disposant que de peu de temps, on peut s'attendre à un récit enlevé, attrayant. Herman Brusselmans entamera la chaîne.

Ce roman doit avoir une couverture. Un concours y pourvoira. La SNCB-Holding et Eurostation ont demandé aux écoles d'art

d'en concevoir une qui évoque au moins l'une des caractéristiques de la gare: lieu durable, centre de rencontre, passage entre deux quartiers dans une architecture rénovée. Un jury d'illustrateurs réputés et de graphistes choisira le lauréat. Les créateurs des trois meilleures couvertures se verront offrir un week-end à Londres.

Le super jour...

Le 25 septembre se déroulera l'évènement VIP: 500 invités autour des écrivains et des illustrateurs. Une presse d'imprimerie sera installée dans le hall pour tirer des exemplaires du roman, que le public pourra se procurer et faire dédicacer. Nombre d'animations sont au programme le lendemain, comme un circuit de découverte de la gare et la dédicace du roman, bien entendu.

Radio 1 émettra en direct de la gare et la Gazet van Antwerpen lui consacra du rédactionnel. La fête ne sera pas réservée qu'aux voisins. Il suffira de prendre un train vers Anvers pour plonger dans l'ambiance !

La star, c'est la gare !

Pendant qu'à Bruxelles, après la nouvelle gare du Midi, opérationnelle dès 1996, on poursuit le lifting de la gare centrale, chacune des deux autres Régions voit, à la fin de cet été, aboutir les travaux de sa grande gare TGV.

La rénovation d'Anvers-Central s'est achevée avec la fin des travaux côté zoo. Et la toute nouvelle gare de Liège-Guillemins est sur les starting-blocks. Une infrastructure de pointe et des gares au top: la Belgique est le premier pays d'Europe à achever son réseau à grande vitesse, de frontière à frontière. Fort de ces réalisations, le Groupe est entré de plain-pied dans le futur.

Si le Thalys fait toujours recette, si l'ICE, l'Eurostar et les TGV classiques parcourent nos régions quotidiennement, si le Fyra pointe le nez à l'horizon 2010, il faut bien avouer que la star, aujourd'hui, c'est la gare. C'est la gare dans son nouveau concept, pôle urbain actif et vivant, endroit de rencontre, plaque tournante de notre mobilité.

Jetons un regard sur les deux *cathédrales* qui seront en fête en septembre.



Pour nettoyer les 32.000 m² de vitres de la charpente (soit 6 terrains de foot) une technique s'impose. Les arcs sont équipés de rails intérieurs et extérieurs pour le déplacement de nacelles. Pas de vertige pour les nettoyeurs du ciel !



Liège-Guillemins,

gares

Le 19 septembre prochain, la cathédrale ferroviaire de Liège-Guillemins sera officiellement mise en service. La veille, Franco Dragone parera la belle d'une création époustouflante.

Santiago Calatrava a réalisé les gares de Zurich Stadelhofen, Lyon-Saint-Exupéry, Lisbonne Oriente. Il conçoit la plateforme multimodale sur le site de Ground Zero à New York. Un petit coup d'œil sur son site vaut le détour : www.calatrava.com.

Tandis qu'en gare on peaufine les derniers détails, une page se ferme, celle d'un chantier démarré en 2000, et une autre s'ouvre, celle d'un espace unique qui symbolise fort bien le concept de 'la vie entre en gare' pour ses 30.000 voyageurs quotidiens.

Liège-Guillemins, La Gare

Entre transparence (la nouvelle gare n'a pas de façade) et translativité (2 passerelles et le passage sous-voies y relie le quartier des Guillemins à celui de la colline de Cointe), la gare offre, avec sa coupole d'une portée de 200 mètres et de 40 mètres de haut, ses auvents et ses abris de quais, une vague de protection et tous les services d'une gare ouverte sur la ville. Santiago Calatrava, l'architecte qui l'a conçue, l'a voulue ainsi, contemporaine bien sûr, aérienne, légère et forte à la fois. De béton, de verre, d'acier et de pierre naturelle du pays.

Un chantier titanesque

Les infrastructures ferroviaires liégeoises n'étaient pas adaptées pour la grande vitesse et pour accueillir optimalement la

clientèle. Il fallait moderniser et simplifier. C'est ainsi que la nouvelle gare est née, déplacée de 150 mètres pour permettre des tracés rectilignes plus longs et plus larges et se connecter facilement au réseau autoroutier.

Sans jamais interrompre la circulation des trains, Euroliège TGV a entrepris un chantier sur une zone de 2,5 km, du pied des plans inclinés jusqu'à la Meuse. Plusieurs phases de travaux ont émaillé le chantier liégeois, des infrastructures ferroviaires et du gros œuvre aux 10.000 tonnes d'acier de sa charpente métallique et à sa couverture vitrée, en passant par le placement des escalators, ascenseurs et trottoirs roulants, les parachèvements dans le passage sous-voies etc. En mai 2007, une gare provisoire a vu le jour, supplantant une station presque cinquantenaire aussitôt démolie.

Liège, au cœur de l'Europe

Avec Bruxelles-Midi, Anvers-Central, Liège-Guillemins et les 3 lignes grande vitesse réalisées (le tronçon Liège - frontière allemande a été inauguré en juin dernier), la



Le passage sous-voies, photographié mi-juillet: la pierre bleue est sous protection jusqu'à la toute fin des travaux.



show devant !

Belgique devient le premier pays d'Europe à achever son réseau à grande vitesse. Ouverte sur Bruxelles, Paris, Londres et l'Allemagne, la nouvelle Liège-Guillemins offre aussi les meilleures conditions d'accueil pour le trafic national et fait de la ville un pôle eurégional de premier plan, à une portée d'Hasselt et de Maastricht. La traversée de la gare de Liège est réduite de 3 min 30. Avec Thalys, Liège est à moins de 45 minutes de Bruxelles et à un bon 2 heures de Paris. Et l'ICE relie Liège à Francfort en un peu plus de 2 heures.

Services compris

La gare, ce sont 5 quais accessibles par 2 passerelles qui les surplombent, une plateforme routière et un dépose-minute côté colline de Coïnte qui donne accès à 3 niveaux de parkings (800 places) directement reliés à l'autoroute via le pont *Calatrava*.

Mais c'est aussi un passage sous-voies donnant accès aux quais et dédié aux services. Une véritable rue, directement accessible via la place de la gare. A gauche, le centre de voyage, à droite un espace restauration et tout le long les zones d'attente,

les commerces *classiques*, mais aussi un point banque (distributeur de billets), une maison TEC, un guichet Tourisme...

La magie Dragone

Le 18 septembre, vers 21h30, en clôture des inaugurations officielles, Franco Dragone, l'enfant du pays et citoyen du monde à qui l'on doit entre autres le spectacle de Céline Dion à Las Vegas, va habiller la gare de lumière dans une création exclusive de 1h15. Ce spectacle, sans nul doute époustouflant, sera retransmis en direct sur la RTBF (La Deux). Des milliers de spectateurs sont attendus sur la place de la gare ! Accès gratuit.

Le temps d'un dernier nettoyage, aux petites lueurs du matin du 19 septembre, la gare sera rendue aux voyageurs et aux curieux... Pour un siècle au moins !

Les 19 et 20 septembre, c'est week-end Portes Ouvertes à Liège-Guillemins ! Au programme, visites, expos, animations... C'est l'occasion de tout découvrir !



La phase la plus spectaculaire des travaux a été certainement la construction de la voûte et des passerelles: les éléments assemblés ont été 'poussés' progressivement au-dessus des voies grâce à d'énormes vérins. 35 des 39 arcs de la voûte ont ainsi été montés par ensemble de 5, de mai 2005 à juin 2006, cm par cm, chaque poussage faisant se déplacer la série de près de 10 mètres.

Satisfaction du client

Infrabel relooke

et modernise ses points d'arrêt

gares



Le 24 juin dernier, Infrabel a donné le coup d'envoi d'un vaste projet de modernisation de ses points d'arrêt. Le principal changement ? Des totems d'information concentreront dorénavant tous les renseignements utiles pour le voyageur.

En 2008, Infrabel a mené une enquête sur le sentiment des voyageurs fréquentant l'un de ses 336 points d'arrêt non gardés. Les résultats de cette enquête ont conduit à développer un projet pilote de modernisation de ces points d'arrêt, pour y améliorer l'information, le sentiment de sécurité et le confort.

Des arrêts plus sûrs, plus attractifs et mieux équipés

Bordet, Beersel et Havré sont ainsi les premiers arrêts à bénéficier de cette modernisation. Concrètement, deux changements majeurs sont à souligner.

Timing et financement du projet

Les travaux d'adaptation de l'ensemble des points d'arrêt commenceront à partir de mars 2010. En 2010, Infrabel modernisera 50 points d'arrêt

puis, les années suivantes, une moyenne de 7 par mois jusqu'en 2014. Le budget global pour ce projet s'élèvera à +/-50 millions d'euros.



Sécurité aux passages à niveau

Journée européenne pour plus de sécurité

Pour rendre les points d'arrêt plus visibles et plus accueillants, des enseignes d'une hauteur moyenne de 5 mètres seront placées à proximité des accès aux quais. Ces enseignes, éclairées de nuit, mentionneront le nom du point d'arrêt. Elles seront également pourvues d'un affichage digital permettant le défilement d'un texte comportant l'heure et un message de bienvenue et, par la suite, la diffusion d'informations relatives au trafic.

Le second changement consiste à équiper les points d'arrêts de totems d'information en tôle émaillée. Installés à chaque point d'entrée et sur les quais, ces totems concentrent toutes les informations utiles pour le voyageur: un plan du quartier, un texte défilant informatif, un bouton d'appel d'urgence, des renseignements sur la ligne ferroviaire, les correspondances, les bus et les parkings. Les voyageurs pourront aussi y retrouver les traditionnelles affiches jaunes (horaires) ainsi que les affiches *info travaux*. Des affiches qui ont également bénéficié récemment d'un lifting destiné à en faciliter la lecture.

Une consultation des voyageurs de juin à fin août

Durant tout l'été, des enquêteurs auront œuvré dans les 3 points d'arrêt pilotes. Ainsi, pas moins de 500 voyageurs auront eu l'occasion de donner leur avis concernant les améliorations apportées aux points d'arrêt. Leurs éventuelles sugges-

tions ou recommandations seront également prises en compte.

Sur base de cette grande enquête de satisfaction, Infrabel établira le cahier des charges qui lui permettra ensuite de mettre en œuvre les travaux pour améliorer la visibilité et l'information dans les 333 autres points d'arrêt que compte le réseau ferroviaire.

Toute l'information en un seul point !

Connect est allé à la rencontre d'une voyageuse: Marie-Claire, 60 ans, qui attendait son train au point d'arrêt de Bordet. Elle nous parle des nouveaux totems:

"Je cherchais mon horaire de train, et je dois dire que je l'ai trouvé facilement. Ces nouvelles bornes d'information sont bien pratiques, parce que toutes les informations sont concentrées. Il y a même un bouton d'appel d'urgence (ndlr: relié directement au Security Operation Center), c'est vraiment sécurisant.

De plus, je dois dire que les couleurs du totem sont bien choisies. Mes deux fils sont daltoniens et ils distingueront sans mal les couleurs utilisées...

Une belle initiative pour tous les utilisateurs en tous cas !"

Le 25 juin avait lieu l'European Level Crossing Awareness Day. Cette initiative vise à inciter à un comportement responsable aux passages à niveau. Infrabel, représenté par son administrateur délégué Luc Lallemand, souscrit pleinement à cette initiative et prend les devants dans les actions de sensibilisation.

Différents pays participaient à la conférence et ont signé une charte afin de diminuer le nombre d'accidents aux passages à niveau. Cette journée est composée de plusieurs événements nationaux organisés dans chaque pays membre participant autour d'un thème central: "Stop aux accidents! L'Europe pour des passages à niveau plus sûrs!".

Tout comme en Belgique, on constate qu'en Europe les accidents aux passages à niveau sont souvent un problème sociétal. Une approche ciblée est absolument nécessaire afin de sensibiliser le grand public aux dangers potentiels aux passages à niveau et à l'importance de respecter la signalisation. C'est pourquoi nous devons nous engager tous ensemble, sur la base d'une collaboration volontariste et transfrontalière, à développer un rail, une mobilité et une société plus sûrs.

Lors de cette journée spéciale, Infrabel s'adresse en particulier aux routiers circulant dans les ports belges. Les statistiques montrent en effet qu'environ 25% des accidents aux passages à niveau ont lieu dans les ports. La campagne de sensibilisation demande donc aux camionneurs de respecter la signalisation et le code de la route et d'adapter leur façon de conduire.



Filip Bernaert devant l'appareil d'essais de freins.

Innovation à Ostende

Un appareil d'essais de frein électronique

Le personnel de l'atelier voitures d'Ostende a développé un appareil d'essais de frein polyvalent qui à terme pourra être utilisé pour les tests de frein sur les voitures et les wagons.

matériel

L'atelier de traction d'Ostende compte plusieurs parties :

- **l'atelier de traction électrique (ATE)**: effectue l'entretien des automotrices et locomotives
- **le poste d'entretien technique (PET)** comprenant:
 - le **poste d'entretien (PE)** qui assure la visite et le nettoyage intérieur et extérieur des caisses
 - **l'atelier voitures** où sont entretenues les voitures I11, I10 et DMS.

Durant l'entretien des voitures (visite générale et visite complète pour les spécialistes d'entre nous) les freins sont bien sûr contrôlés de manière approfondie. Avant, nous avions besoin pour effectuer ces contrôles de trois machines différentes commandées manuellement. Nous voulions changer cela à l'AT Ostende et n'avoir à employer qu'un seul appareil de frein polyvalent et automatique", raconte Chris Beyne, responsable du PET d'Ostende.

Développement

L'appareil d'essai de frein électronique polyvalent, utilisable pour les voitures et wagons, est maintenant prêt à l'emploi et a été installé fin août dans l'atelier.

Mais comment en sont-ils arrivés à développer cet outil ? "L'idée originelle vient d'un stagiaire qui s'était lancé le défi d'automatiser le test des freins pour son travail de stage", répond Filip Bernaert, responsable de projet. "Il a pu se baser sur un appareil qui existait déjà dans les ateliers wagons pour tester les freins, et développé à l'atelier de Merelbeke. De nombreuses adaptations ont bien sûr dû y être apportées car les wagons n'ont notamment aucune composante électrique."

A la fin de son stage, ce travail a été poursuivi par Filip Bernaert. En janvier 2009 deux appareils ont été livrés.

Fonctions

Le nouvel outil permet de réaliser sur le système de frein différents tests basés sur les normes fixées par B-TP 43. Lors de ces contrôles, on vérifie notamment qu'il n'y a pas de fuite dans les tuyauteries de frein et que toutes les composantes fonctionnent encore bien.

"Un des grands avantages de cet appareil réside dans le fait que le test de frein ne dépend pas d'un opérateur. L'appareil de frein automatisé détermine même si les freins répondent aux normes. Il n'y a plus de place à l'interprétation", poursuit Filip. "Les mesures sont aussi effectuées avec beaucoup plus de précision qu'avec les anciens équipements."

Transfert de connaissance

"Notre but est maintenant de transmettre notre know-how aux autres ateliers. Car cet outil n'a que des avantages : il est polyvalent et automatisé, et il remplace trois autres machines. Il n'est provisoirement homologué que pour les I11 mais son emploi sera certainement étendu à tous les autres types de voitures. Autre atout : il est très facile à utiliser et n'exige que peu de connaissance particulière", dit encore Filip Bernaert.



Liers

Clément Paquot



Jean-Marc Franceschini

Le triage, maillon essentiel de la régularité du trafic

Située sur un haut plateau balayé par les vents, Liers joue comme les autres gares de formation voyageurs un rôle crucial dans l'organisation du transport ferroviaire belge.

Située sur un plateau au nord de Liège, la gare de formation de Liers assure la formation des trains de voyageurs Liège-Jemelle, Liège-Gouvy-Luxembourg, Liège-Namur-Bruxelles, Liège-Tournai-Lille, Liège-Bruxelles-Mons-Quévrain, Liège-Verviers-Aix. Le plateau est très exposé: les conditions météorologiques sont parfois très rudes.

Pour effectuer la formation, la gare dispose d'une équipe de triage qui compte 9 agents du triage et 2 chefs du triage.

"Les agents du triage de la gare prestent en 3x8, cela 7 jours sur 7" explique Clément Paquot, chef du triage. *"Comme chef, je fais un service 8 h-16 h"*.

La première mission de l'équipe est de former les trains au départ en attelant dans la rame les voitures voulues, dans l'ordre demandé. Les agents doivent aussi déplacer les voitures dans les faisceaux pour les acheminer à l'entretien au PET de Liers à côté de la gare de formation.

L'équipe doit aussi amener des voitures au car-wash, sur les voies de garage dédiées au nettoyage intérieur ou sur celles destinées à la visite approfondie.

Rapidité et sécurité

A genou entre deux voitures, dans une position pas très commode, Clément Paquot est occupé à accoupler deux voitures. Il a 20 minutes pour préparer le train partant vers Mons-Quévrain. *"Pour un découplage ou un couplage, nous avons 17 opérations à effectuer"* décrit-il.

"La régularité est importante. Nous devons faire vite, le train doit partir à l'heure. Mais nous devons toujours veiller à la sécurité, essentielle, car le métier peut être dangereux: nous travaillons sur des matériels très divers, nous intervenons en voie entre deux voitures, nous devons manipuler en toute sécurité (clé RIC) des câblots prévus pour le 3000 volts. Il faut une très bonne coordination, savoir s'entraider et prendre des initiatives".

Il est 12 h 08. Le train venant de Luxem-

bourg arrive. Il faut l'amener au car-wash. Vincent Delucia, conducteur de manœuvre, remplace le conducteur luxembourgeois pour effectuer les manoeuvres dans la gare, guidé par Jean-Marc Franceschini, agent de triage. Puis le train doit être amené sur une autre voie pour y ajouter une cinquième voiture. Il n'y a pas beaucoup de temps: le train doit repartir à 12 h 52 après un dernier essai des freins.

Les agents du triage sont un maillon essentiel dans la production de transport. Dans les gares de formation, ils doivent travailler dans des conditions parfois extrêmes. L'hiver dernier, le trafic belge a été un des moins perturbés d'Europe. On le doit en grande partie aux agents du triage.

Dans les gares aussi

Dans les gares, il y a également des agents du triage. Leurs tâches y sont très diversifiées: ils préparent le matériel, effectuent les essais de frein ou participent encore au bon fonctionnement de la gare: canalisation des voyageurs, entretien des installations, aide aux PMR...

talent



La cellule au complet avec de gauche à droite : Gunther Symons, Hélène Hoven, Mégan Zangerlé, Alison Becker, Hanne-Lore Van Hulle, Evi Meirsmans et Annelies Sonval.



La carte d'identité électronique sert de ticket

informatique

Les clients de la SNCB peuvent désormais voyager avec leur carte d'identité électronique. Une étape de plus pour la SNCB qui depuis quelques années élargit ses canaux de vente pour s'adapter aux nouvelles habitudes des voyageurs. C'est un des éléments forts du plan d'entreprise B Rail 2012.

Ainsi, la vente par Internet connaît un succès croissant depuis ses débuts en 2004, avec près d'un million de billets de train vendus.

Pour rendre la procédure encore plus facile, la SNCB propose depuis juin de voyager sur simple présentation de la carte d'identité électronique. Simple, rapide et pratique.

Il suffit simplement de compléter le champ des données personnelles (nom et numéro de registre national). Après paiement par carte de crédit ou home banking, le client reçoit un message de confirmation.

Attention cependant: seuls les billets peuvent être achetés via la carte d'identité électronique, pas les cartes train ou les B-Excursions.

Lors de son voyage, le client présente sa carte d'identité à l'accompagnateur de train. Celui-ci introduit la carte d'identité dans l'appareil IBIS qui lit le billet.

Sécurité

Prévention

Corporate Security Service, ce département du Holding, travaille à la sécurité d'une manière intégrale et intégrée. Il a installé une cellule "Prévention et Sécurité sociale". Gunther Symons, son coordinateur, dit qu'elle a pour rôle "d'associer tous les acteurs au récit sécuritaire".

Le Corporate Security Service (CSS) du Holding a vécu ces derniers mois une réorganisation et une extension de grande ampleur. Ces changements suivent le cap tracé par le Ministère de l'Intérieur dans l'optique d'une approche globale de la chaîne de la sécurité, proactive, préventive, répressive, curative. En deux mots, tous les acteurs doivent être de la partie, la répression seule n'étant pas une solution. Ces derniers temps, l'effectif de CSS est passé d'une quinzaine à une quarantaine de personnes. Des cellules ont été constituées pour travailler à tous les aspects de la chaîne de la sécurité. Security Management se préoccupe de prévention technique, comme la gestion du projet Malaga (vidéosurveillance) tandis que Prévention et Sécurité sociale se concentre sur la sécurité des cheminots et des clients dans les trains, les gares et leurs environs.



“ Pour ces jeunes en début de carrière, ça n’a pas été une sinécure au début.

Gunther Symons



sécurité

& Sécurité sociale

Les missions

“Cette cellule est née le 1^{er} septembre 2008” précise son coordinateur Gunther Symons. “Elle compte six conseillers criminologues. Chacun d’eux travaille à la prévention dans un domaine précis: graffitis et vandalisme, agression, pickpockets, vols de vélos, vol sur les parkings et vols de cuivre, nuisances et sans-abri, phénomènes liés au rail.

Chacun de ces six collaborateurs s’est vu attribuer une zone déterminée. Dans leur domaine, ils doivent nouer des liens de collaboration avec les partenaires locaux de la sécurité. En outre, la cellule analyse des phénomènes particuliers tels que l’agression à l’égard du personnel ferroviaire (Qui, où, quand, victimes, agresseurs...)”

Travail de précision

En plus des actions préventives au profit des clients et des cheminots, la cellule doit mettre en place des liens de collaboration locaux. Concrètement, “Début mars 2009, nous avons écrit aux autorités de 295 villes et villages qui comptent une gare sur leur territoire. La lettre présentait la cellule prévention et sécurité sociale et formulait une proposition de collaboration sur le plan de la sécurité dans et autour des gares. Nous en avons entretemps rencontré plus de 70 et nous élaborons des plans concrets avec cer-

taines d’entre elles”.

Après la rencontre avec bourgmestres et chefs de corps, le pas suivant consistera à signer avec eux une déclaration d’intention à laquelle seront associés le coordinateur, les procureurs du Roi et le patron du CSS Hendrik Vanderkimpen. “Nous procéderons ensuite à une analyse des problèmes locaux” poursuit Gunther.

“Si aucun problème notable n’est relevé, nous établissons un plan de maintien, comme dans le cas d’Ingelmunster. Dans le cas contraire, nous proposons un plan d’action intégré. Grammont est notre actuel testcase pour jeter les bases d’un tel plan”.

Point d’information et réalisateur

Mais le rôle de la cellule ne se limite pas à concevoir des liens de collaboration. Les collaborateurs du Holding entendent être des points d’information à part entière pour toutes les parties concernées. Les autorités communales, les polices, les éducateurs de rue, les sociétés de transports publics sont des partenaires logiques et il est donc important qu’aucune information ne se perde ou qu’un travail utile ne se fasse en parallèle. Chaque situation est unique et tout le monde doit avoir une vue précise du dossier.

La cellule Prévention et Sécurité sociale est en même temps un réalisateur-coor-

dinateur qui conduit des réunions, par exemple avec des groupes de projet, et mène un important travail de persuasion. Elle est, pour tout dire, une sorte de force motrice de la politique de sécurité. “Pour ces jeunes en début de carrière, ça n’a pas été une sinécure au début. Mais ils ont rapidement acquis l’expérience qu’il fallait pour convoquer et diriger des réunions avec procureurs, bourgmestres et autres responsables. Ils ont travaillé vite et nous sommes déjà bien avancés”.

Situation win-win

L’objectif essentiel de la cellule est de garantir la qualité de vie et la sécurité dans les gares (et alentour) pour les cheminots et les clients. Elle attend que tous les partenaires identifiés tiennent compte de la sécurité dans toutes leurs décisions. La sécurité doit devenir un réflexe, une attitude naturelle. On conçoit une nouvelle gare ? Les coins sombres, les angles morts doivent être évités dès les premières esquisses. “Tout le monde doit comprendre que c’est une situation win-win. C’est la raison pour laquelle nous entendons mettre notre expérience au service du Groupe entier par le biais de collaborations internes avec, par exemple, la cellule suicide d’Infrabel mais aussi avec des partenaires externes”.

Outils



Sven Nobels

Infrabel modernise ses machines d'entretien

En 2009, Infrabel prendra livraison de 7 nouvelles **bourreuses-niveleuses-dresseuses**. Deux d'entre elles ont récemment été mises en service. Ce matériel roulant spécialisé contribue à garantir la qualité de l'infrastructure ferroviaire.

infra-
structure

Les bourreuses-niveleuses-dresseuses sont utilisées pour effectuer des travaux sur les voies dont la géométrie est déformée à cause du trafic ferroviaire intense, des conditions climatiques, etc. Ces machines soulèvent les traverses, remettent la voie en place (en hauteur et en direction) et bourrent le ballast en dessous des traverses.

Précises au millimètre près

Ce sont précisément 3 bourreuses du type 08-475-4S et 4 bourreuses du type 09-3X qui ont été acquises. Elles proviennent de l'entreprise autrichienne Plasser & Theurer et coûtent environ 3 millions d'euros chacune.

La bourreuse 08-475-4S pèse environ 108 tonnes, mesure 35 mètres et est utilisée pour traiter les aiguillages. Elle peut en traiter jusqu'à deux par heure. Cette machine peut également être utilisée sur les voies avec un rendement de 600m/h. La 09-3X pèse 4 tonnes de moins, mesure 32 mètres et n'est utilisée que pour effectuer des travaux sur les voies. Cette machine peut bourrer 3 traverses à la fois. Elle a un rendement de 1.800 m/h.

Daniel Fontaine, Ingénieur principal Outils Spéciaux Voies: "Ces bourreuses sont équipées des technologies les plus

récentes. L'ordinateur de bord fait une analyse de la géométrie de la voie et détecte les anomalies. Ces machines sont précises au millimètre près. Elles peuvent donc également être utilisées sur les lignes à grande vitesse".

Actuellement, 2 des 7 machines sont en service. Les autres le seront encore d'ici la fin de l'année. Elles seront utilisées dans les zones d'Anvers, Gand, Namur et Mons. Lors de leurs déplacements vers les chantiers, les machines peuvent rouler à une vitesse de 100 km/h.

Primordiales pour la sécurité

Chaque machine dispose de deux postes de conduite. Elles sont pilotées par des conducteurs Outils Spéciaux Voies qui exercent leur métier avec la plus grande précision et beaucoup de concentration. Afin de garantir une sécurité maximale sur notre réseau, les machines seront entretenues tous les deux ans au poste d'entretien de Schaerbeek. Elles sont véritablement indispensables. Sven Nobels, sous-chef de secteur technique: "Chaque partie du réseau doit être en excellent état afin de garantir la sécurité du trafic ferroviaire. Nos machines jouent donc un rôle crucial dans l'entretien et le renouvellement de l'infrastructure!"



1

1. Le modèle 08-475-4S
2. Le modèle 09-3X



2



Action *Kikafo*

Une course pour la bonne cause

nous

S'investir dans une cause humanitaire peut se faire de diverses manières. Notre collègue Dirk Verhaeghe a choisi de mouiller son maillot durant le marathon cycliste les 24h de Welle en faveur d'un fonds pour enfants cancéreux, le *Kinderkankerfonds*.

Dirk Verhaeghe, quality assistant chez ICTRA, s'est associé avec deux amis pour former le team cycliste Kikafo (*Kinderkankerfonds*). Les 19 et 20 septembre 2009, le trio va tenter d'aligner en 24 heures le plus de kilomètres possibles afin de rassembler de l'argent pour la cause qu'ils défendent. Comment est née cette initiative ?

“Un de mes équipiers est directeur d'école, il connaît donc le b.a.-ba de tels genres d'actions” affirme Dirk. “Et nous voulions relever un nouveau défi sportif ensemble”. Un défi qui demande de l'ef-

fort. Dirk: “*Mais la difficulté de notre challenge n'est en rien comparable à ce que les enfants cancéreux endurent*”. L'équipe de Dirk a un accord officiel avec le *Kinderkankerfonds*.

Un bon départ et... une bonne bouteille

La somme déjà récoltée dépasse leurs attentes: le trio a déjà rassemblé quelque 7.475 euros. Les sponsors – dont la SNCB et différentes firmes avec qui elle travaille – reçoivent chaque mois un mail avec l'état des progrès sportifs de l'équipe. En effet,

depuis juin, le trio fait 400 à 500 km de vélo par semaine; ils sont coachés par un coach professionnel. Et pour la 1^{ère} fois, les cyclistes se sont inscrits comme équipe au Tour de Namur.

Il faut attendre de voir ce que l'action va finalement rapporter, mais cela prend une bonne tournure. Le trio a aussi prévu une petite attention pour les sponsors: une bouteille étiquetée Château Kikafo. Et nous, on parie gros sur le succès des cyclistes !

Des maillots aux enchères

En marge des prestations sportives de septembre, l'équipe Kikafo a plus d'un tour dans son sac pour réussir son action: la vente de deux maillots dédiés... ceux de Greg Van Avermaet et Tom Boonen ! On peut enchérir pour ces pièces uniques en mailant vers dirk.verhaeghe@telenet.be ou via le site web www.24urenvanwelle.be en cliquant sur le lien concernant la vente.



Sécurité – Qualité – Environnement

En 2004, l'atelier de Bascoup obtient la certification ISO 9001, gage de qualité.

De gauche à droite: Mohamed Zemallache, responsable Sécurité, Frédéric Delille, chef de division, responsable de l'Atelier de Bascoup, Damien Thienpont, responsable Qualité et Eric Baudoux, responsable Environnement pour l'atelier.

Coup de chapeau pour l'atelier de Bascoup !

qualité

Le 12 mai dernier paraissait la Déclaration de politique SQE (Sécurité – Qualité – Environnement) d'Infrabel. L'atelier de Bascoup, certifié dans ces trois domaines, a ouvert la voie...

Cette charte SQE reprend la politique d'Infrabel en termes de sécurité (d'exploitation et bien-être au travail) et est également étendue à la gestion de la qualité et de l'environnement. Pour Infrabel, l'atelier de Bascoup fait figure de précurseur en la matière.

En effet, grâce à ses efforts continus, l'atelier a été le premier à obtenir les certifications ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 (lire l'encadré). Les audits réguliers assurent le maintien et le renouvellement de ces certifications.

Frédéric Delille est responsable de l'atelier de Bascoup: "Les politiques de prévention et de protection du travail (sécurité), de

qualité et environnementale sont fortement liées entre elles et sont également tout à fait compatibles avec la productivité de l'atelier. Ce sont des systèmes de management assez complexes à mettre en place: il s'agit quand même d'instaurer de nouvelles habitudes, par exemple, des procédures à suivre à la lettre, mais avec l'aide de mes trois adjoints (voir photo), chacun responsable d'un domaine, nous sommes parvenus à

sensibiliser le personnel de l'atelier".

Ainsi, quotidiennement, pas moins de 240 personnes travaillent ensemble non seulement pour répondre au mieux aux besoins des clients, mais aussi pour répondre à nos objectifs communs d'amélioration continue en termes de sécurité, de qualité et de protection de l'environnement. Un tel engagement, cela mérite bien un coup de chapeau !

Les **3** certifications de l'atelier de Bascoup:

Sécurité et bien-être: OHSAS 18001, depuis 2008

Qualité: ISO 9001, depuis 2004

Environnement: ISO 14001, depuis 2006

“ Chacun, à son niveau, a un rôle à jouer pour améliorer la sécurité, la qualité et diminuer l'impact de nos activités sur l'environnement. ”

Frédéric Delille

*ISO 9001, l'ISO 14001 et l'OHSAS 18001 (sécurité et bien-être) sont des «normes génériques de systèmes de management» ('référentiel' dans le cadre de l'OHSAS 18001). Le terme «générique» signifie que les mêmes normes peuvent être appliquées à tout organisme, fournisseur de produits ou de services quels qu'ils soient, dans tout secteur d'activité. L'ISO 9001, l'ISO 14001 et l'OHSAS 18001 définissent un ensemble d'exigences pour mettre en œuvre un système de management, respectivement, de la qualité, de l'environnement et de la sécurité et du bien-être



L'équipe de la section Peinture en pleine réunion 5S. Production, sécurité, qualité: tout est passé en revue.



L'atelier est ancien. Pourtant tout est propre et net. A l'arrière-plan, le magasin où les chaînes de levage sont bien rangées au mur.

Salzennes

Sous le signe du 5S

En 2000, l'atelier de Salzennes a entamé progressivement la mise en route du système 5S. Le moins qu'on puisse dire, c'est que le lieu respire l'ordre et la propreté. Et ce n'est pas le seul avantage que l'atelier en tire.

C'est en lisant Connect que les responsables du projet 5S à Salzennes ont appris que l'atelier d'Ostende avait entamé la même démarche. Ils sont entrés en contact avec leurs collègues de la côte pour échanger leur expérience et s'entraider.

De l'expérience, Salzennes en a: l'atelier central s'est lancé dès le début des années 2000 dans l'implémentation de la méthode japonaise d'organisation du travail.

Ne pas brusquer, récompenser

"La première chose que notre expérience nous a apprise, c'est qu'il faut plusieurs mois pour changer les habitudes des gens" commente Adrien Charlier de B-TP.S03 Qualité à Salzennes. *"Il est important de ne pas brusquer, car le plus dur, c'est de changer les habitudes et les mentalités"*.

L'introduction du système 5S a été progressive dans l'atelier. Il aura fallu plusieurs années pour que tout l'AC y passe.

"Autre chose qui est importante: il faut féliciter les gens qui font des efforts, les en honorer" confie Adrien Charlier. *"Les deux meilleures équipes (une pour les ateliers,*

une pour les bureaux) sont chaque année récompensées et invitées à un repas en compagnie du chef de l'atelier".

Espaces de réunion

Dans tous les halls, les équipes disposent d'un espace de réunion. Un point commun: tous proposent un tableau où sont affichés diverses informations sur la sécurité, les objectifs ou encore l'environnement, des propositions d'amélioration, l'agenda des réunions, des résultats d'audit et d'autoévaluation, etc.

"Car chaque section de l'atelier s'auto-évalue" commente Alain Gérard, de B-TP.S03 Qualité. *"Et nous, l'équipe 5S, nous ef-*

fectuons en plus un audit. Le but n'est bien sûr pas de critiquer ou punir, mais d'aider les équipes à progresser, à poursuivre leurs propres efforts d'amélioration".

"A noter que les questionnaires d'audit et d'autoévaluation portent sur les 4 certificats ISO9001 (qualité), ISO 14.001 (environnement), OHSAS (sécurité et bien-être) et 5S" poursuit Adrien Charlier.

L'atelier de Salzennes est aujourd'hui un exemple à suivre. Une délégation des transports bruxellois de la STIB est d'ailleurs venue puiser de l'inspiration, ainsi que des représentants du service juridique de la SNCB.

qualité

Le mois prochain, visite guidée

Nous vous présenterons, le mois prochain, quelques réalisations 5S de l'atelier. Des idées venues du personnel lui-même.

Le système 5S

Ce que cela veut dire en japonais:

- S de **Seiri** (débarrasser): évacuer tout ce qui n'est pas vraiment nécessaire, ranger tout ce dont on n'a pas besoin quotidiennement dans un endroit à part.
- S de **Seiton** (ranger): essayer de tout garder bien rangé.
- S de **Seiso** (nettoyer): nettoyer pour assurer la sécurité.
- S de **Seiketsu** (standardiser): garantir la propreté par le respect constant de quelques grands principes.
- S de **Shitsuke** (progresser, stimuler): poursuivre les efforts d'amélioration constante.

Coucher de soleil
au-dessus de
l'infrastructure
ferroviaire



Entretien du réseau

nous

Infrabel active son plan chaleur

Fin juin, Infrabel a activé son plan chaleur afin d'anticiper les fortes chaleurs annoncées. En effet, des conditions climatiques extrêmes rendent le réseau plus vulnérable à d'éventuels accidents. C'est pourquoi le gestionnaire de l'infrastructure a pris quelques mesures préventives.

Nous parlons de chaleur extrême lorsque des températures de 30° Celsius sont annoncées” précise Julien Peeters, chef de zone Infrastructure à Bruxelles. La température des rails monte alors jusqu'à 40° Celsius ou plus. Fin juin, Infrabel a pris une série de mesures actives et préventives afin d'éviter des perturbations du trafic ferroviaire causées par les variations de température.

Infrabel en action

Traffic Control assure le suivi de la situation sur le réseau 24 h sur 24 et diffuse trois fois

par jour des bulletins météo aux régions et aux agents sur le terrain. Par ailleurs, les équipes techniques d'entretien effectuent des contrôles supplémentaires sur tout le réseau. Dans les voies, des appareils de dilatation peuvent compenser les phénomènes de dilatation ou de rétractation des voies suite aux températures fluctuantes. Julien Peeters: *“La chaleur extrême engendre le risque que la marge de sécurité soit dépassée et que le rail se déplace latéralement, ce qui peut conduire à un serpente des rails. Afin d'éviter cela, les agents règlent à l'avance la tension dans les rails et ajoutent du ballast supplémentaire au niveau des voies”*. Enfin, la direction Infrastructure dispose d'équipes d'intervention qui peuvent être mobilisées immédiatement en cas de nécessité.

Mieux vaut prévenir que guérir

Au moins une fois par an, chaque ligne du réseau ferroviaire belge fait l'objet d'un contrôle complet. Par ailleurs, Infrabel dispose d'une banque de données où sont stockées des informations spécifiques concernant l'ensemble de l'infrastructure

ferroviaire: les voies, les aiguillages, les caténaires, etc. Cette banque de données permet au gestionnaire d'infrastructure d'intervenir de manière efficace et proactive là où cela s'avère nécessaire. De plus, le personnel technique d'Infrabel surveille quotidiennement la situation de l'infrastructure ferroviaire.

Service de qualité

En appliquant ces mesures, Infrabel veut faire face à la chaleur extrême et à son impact éventuel sur le réseau ferroviaire. Grâce aux efforts permanents de ses agents sur le terrain, chez Traffic Control et dans les cabines de signalisation, le gestionnaire de l'infrastructure peut offrir à ses clients et voyageurs un service de qualité.



Julien Peeters



Voyageurs National Nouvelle permanence centrale pour accompagnateurs

La nouvelle permanence centrale au sein de la direction Voyageurs National, mieux connue sous l'abréviation CPC, a démarré en février 2009.

La CPC joue un rôle important dans l'activité quotidienne des accompagnateurs", dit Donatienne Mottet, responsable de cette nouvelle permanence de Voyageurs National. "Les 11 membres de la CPC travaillent en 3x8 et reprennent la nuit les tâches des permanences régionales."

Elle est responsable du planning en temps réel des accompagnateurs de train et veille à ce qu'il y ait un chef de bord dans chaque train. Parmi ses activités, il y a aussi la recherche d'un hôtel pour les accompagnateurs qui doivent découcher pour des raisons imprévues.

Autres missions

La CPC a d'autres missions à

remplir. Ainsi, elle soutient le RDV lors de grosses perturbations sur le réseau. Elle cherche par exemple des accompagnateurs supplémentaires quand le personnel de train ne peut assurer certains trains prévus à la suite d'un retard. Elle constitue alors également un chaînon indispensable dans la communication entre le RDV et les permanences régionales. Pour favoriser une bonne communication, le RDV et la CPC se trouvent dans le même local, à proximité du Traffic Control.

La CPC assure le suivi des BSC, les brigades spéciales de contrôle. Elle contrôle également les occupations des trains vers la Côte, afin de pouvoir mieux organiser le retour des touristes d'un jour.

Intraweb/Extraweb Accès aux pensionnés

Depuis un an, l'Intraweb est accessible aux pensionnés du Groupe SNCB via Internet depuis leur domicile. Ils bénéficient d'un accès aisé aux informations liées notamment aux pensions et à la mutuelle.

Vous allez peut-être prochainement partir à la pension du Groupe SNCB. Savez-vous que vous conservez un accès à l'intraweb, à un espace spécialement dédié?

Quelque 25.000 pensionnés du Groupe y accèdent déjà pour visualiser les dernières nouvelles du Groupe SNCB ou chercher des informations actualisées sur la pension, la mutuelle, les facilités de circulation ou encore les offres promotionnelles de Rail Facilities.

Que faire ?

Si vous allez dans les prochains mois les rejoindre, vous n'aurez aucune démarche particulière à faire: vous recevrez automatiquement un courrier vous donnant un nouveau numéro de passe. Votre nom d'utilisateur (username) du type ABC012 et les 20 codes de votre token resteront valables.

Si vous êtes proche d'un cheminot parti à la pension avant le 1er juin 2008, vous pouvez peut-être l'aider à se connecter en lui donnant les conseils qui suivent. Il doit s'inscrire en se rendant sur les sites www.sncb.be ou www.infrabel.be et en cliquant sur le lien *S'inscrire* repris en bas de page. Il remplit le formulaire relatif à ses données personnelles. Il recevra ensuite un nom d'utilisateur, un mot de passe et un *token*.

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.

nous

1.001 raisons de se réjouir malgré la crise économique

brèves

1.001, c'est très exactement le nombre de personnes recrutées au sein du Groupe SNCB au 1^{er} semestre 2009. Soit 1.001 raisons de se réjouir dans le contexte économique actuel. On notera, en outre, que pratiquement 20% des nouveaux collaborateurs sont des collaboratrices. Parmi les nouveaux venus, on retrouve principale-

ment des accompagnateurs de train (145), des conducteurs de train (129) et des techniciens électromécaniciens (111). Il faut par ailleurs noter que le besoin de techniciens électromécaniciens est toujours fortement d'actualité pour le second semestre. Un second semestre qui sera probablement marqué par un nombre d'engagements

Qualité au service du Groupe SNCB Le certificat ISO du labo joue les prolongations

Le labo de Schaerbeek effectue les analyses de tous les matériaux utilisés au sein du Groupe. Suite à un audit interne, le certificat ISO 17025 attribué au labo a été prolongé.

Le laboratoire d'analyses de la SNCB Holding – qui est certifié ISO 17025 depuis 1999 – fait partie de la division H-SA.12 *Research & Laboratorium*. Un audit interne réalisé en début

d'année a confirmé la prorogation de cette reconnaissance.

Pour les collaborateurs du labo, cette prolongation du certificat récompense leurs efforts continus pour garantir toujours plus de qualité au Groupe SNCB. Cette prorogation est également importante à l'égard des clients externes, qui apprécient tout autant la valeur ajoutée offerte par le labo.

plus bas en raison du reclassement interne du personnel de B-Cargo.

Crise financière oblige, de nombreux candidats se tournent vers le secteur public – gage de stabilité d'emploi. Un afflux de candidats qui s'explique aussi par la nouvelle campagne de recrutement qui a été lancée dans les médias

nationaux en mars dernier et qui a montré une image volontariste et dynamique du recrutement au sein du Groupe SNCB. Pour rappel, ce sont en moyenne 2.000 personnes chaque année qui doivent être recrutées pour faire face au départ à la retraite de 55% du personnel dans les 10 ans à venir.



Train à grande vitesse Ne dites plus Albatros, dites **Fyra!**

Le 7 juillet dernier, la SNCB et NS Hispeed ont présenté *FYRA*, le nouveau train à grande vitesse entre Bruxelles et Amsterdam, jusqu'ici connu sous le nom de projet Albatros.

“Grâce à ce nouveau train, Bruxelles et Amsterdam deviendront un chaînon important du trafic à grande vitesse vers le nord. Amsterdam se trouvera à une heure et quarante-cinq minutes de Bruxelles, contre 2h51 aujourd’hui”, a dit Michel

Jadot, directeur-général de Voyageurs International.

Ce train qui roule à une vitesse maximale de 250 km/heure, a été fabriqué par AnsaldoBreda en Italie. Il effectue actuellement des essais aux Pays-bas et sur la L4 en Belgique. Après quelques mois de tests, les nouveaux trains (16 des NS Hispeed et 3 de la SNCB) seront mis en circulation entre Bruxelles et Amsterdam. Le train offre 546 places assises.



Pleins feux sur la sécurité d'exploitation

Le processus de libéralisation européen vise à garantir un haut niveau de sécurité et à assurer l'interopérabilité du transport ferroviaire dans l'Union Européenne. Dans ce cadre, la législation européenne et belge a imposé une série de nouvelles exigences organisationnelles à Infrabel.

Infrabel ne peut se conformer à la législation sans l'aide de ses agents. C'est pourquoi il est indispensable de les informer régulièrement des dernières modifications en matière de sécurité d'exploitation.

De ce point de vue, I-AR.2 a organisé en juin dans les cinq districts des sessions d'information à l'intention du personnel de sécurité afin d'expliquer la structure complexe de la sécurité d'exploitation. Ces sessions étaient notamment consacrées à des sujets comme la sécurité, l'interopérabilité, le change management, la gestion de risques, la réglementation, les contrôles et la gestion de crise. En informant les participants des activités de I-AR.2 et en leur permettant de poser des questions, les sessions avaient à cœur de respecter le principe de la transparence en matière de procédures de sécurité.

Du reste, la session d'information n'avait pas un caractère uniquement informatif, mais représentait aussi l'occasion rêvée de faire la connaissance de collègues d'une autre direction.



Le café dans le groupe SNCB ? Equitable !

Pendant les réunions de travail organisées dans ses locaux ou lors de ses événements le groupe SNCB propose à ses interlocuteurs du café et des mignardises issus du commerce équitable.



En terme de quantité de café, cela correspond à la consommation annuelle de 750 ménages. C'est le café au label Max Havelaar qui est dorénavant servi tandis que les sucres et biscuits accompagnants sont achetés chez Oxfam. Ce choix cadre dans la volonté d'une bonne gouvernance intégrant règles éthiques et développement durable. *"Cet acte s'inscrit dans la logique que poursuit une entreprise avec une activité qui est, en soi, déjà une réponse aux problèmes liés au réchauffement climatique. Le développement durable doit être une préoccupation quotidienne et cela se traduit par des petits gestes quotidiens tels le café servi aux réunions de travail"* explique Jannie Haek, CEO de la SNCB-Holding.

Dans les gares, à l'occasion de l'attribution des concessions, les aspects écologiques et éthiques sont également pris en considération. C'est notamment le cas avec AMT Coffee et The Coffee Club qui proposent des produits issus du commerce équitable.

Ce n'est pas la première fois que le Groupe SNCB travaille en lien avec Oxfam. Par le passé, le Groupe a déjà offert à l'ONG de grandes quantités de matériel informatique déclassé pour recyclage et revente. Et les passagers se souviennent sans doute également de la vente de chocolats Oxfam dans les trains et les gares.

Taxis pour PMR en phase de test

Dans le cadre des services aux personnes à mobilité réduite, Voyageurs National mène un test avec des sociétés de taxis locales des régions de Termonde et Mons.

L'aide aux PMR est assurée dans un certain nombre de gares (113 gares depuis juin dernier), sous réserve d'une demande 24 heures à l'avance.

Ailleurs, aucune aide n'est jusqu'à présent fournie, par

manque d'infrastructures adaptées, de plateformes ou de personnel.

Pour malgré tout offrir une solution de transport aux PMR dans ces gares, VN propose à ces derniers un acheminement en taxi vers la gare la plus proche qui offre des services PMR. Par exemple entre Puurs et Termonde. En fonction des résultats du test, le service pourrait être étendu.



Voyager

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



la Gare ®