

# 57connect

Magazine du personnel du groupe SNCB AOÛT-SEPTEMBRE 2010



## Energie durable à Charleroi

**LES FILIALES:** des professionnels, notre mission, l'avenir  
**PASSAGE À NIVEAU FERMÉ ?** Alors tout le monde stoppe  
**WEB, WIDGET, GSM, SMS, BORNES...** SNCB Mobility informe

INFRABEL  
Région de Bruxelles

HOLDING

SNCB

# connect

## dans ce numéro

### stratégie

- 3 B-Mobility Day, édition n° 2
- 4 Searail: l'événement sur l'inter modalité rail/mer
- 5 Evolution positive pour SNCB Logistics
- 6 Des synergies au profit de la mobilité
- 8 I-AR.4: arbitrage et ponctualité
- 8 Accès au Réseau: nouvelle stratégie produit

### qualité

- 9 Collaborateurs S3 chez SNCB
- 10 Les SLA, accords de qualité

### sécurité

- 12 Tbl1+: Infrabel équipe son millième signal !
- 13 AC Malines: équipe d'experts pour la sécurité
- 14 Des collaborations locales pour la sécurité
- 15 STOP ! au passage à niveau

### formation

- 16 Visite de terrain pour les nouveaux recrutés
- 17 Start@Rail. Mission: intégrer les nouveaux collègues

### environnement

- 18 Vers un train plus économe en énergie
- 19 La nature, centrale dans la Courbe Ter Doest

### gares

- 20 Splendeur retrouvée pour la gare de Wetteren
- 20 Des défibrillateurs dans les gares
- 21 Charleroi se prépare au RER
- 21 Un nouveau visage pour Bruxelles-Nord

### communication

- 24 Informés partout et à tout moment

### talent

- 25 Les chemins de fer belges en mouvement
- 27 Informer, une vocation

### événement

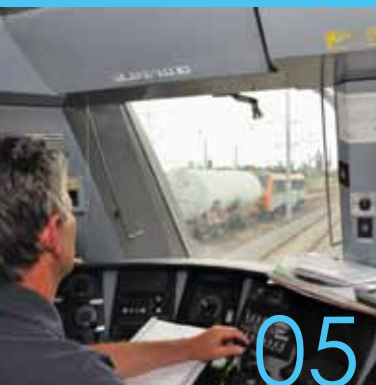
- 28 Ostende à l'ancre: un voyage en mer inoubliable
- 28 La "cathédrale ferroviaire" d'Anvers accueille son 30.000ème visiteur

### nous

- 29 Des jeunes pour recruter des jeunes
- 30 Des étudiants aux guichets
- 31 Première édition du Buddy Day

### en bref

- 23 Infrabel et son plan d'été
- 26 Le soleil entre en gare !
- 26 Amenez de nouveaux collègues



05

SNCB Logistics  
va mieux



16

faire connaissance  
avec le boulot



28

cheminots en mer

INFRABEL  
Agent des Trains



MEMBRE DE **ABCi**

LE PAPIER DE CONNECT  
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT



EDITÉ POUR LE GROUPE PAR SNCB

HOLDING AVEC: Jean-Pierre Vantighem,  
Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies  
De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart,  
Romina Keller, Alain-Pierre Meeus,

Vanessa Vandenbruwaene  
et Barbara Verwilligen

PHOTOS Leo Goossenaerts, Denis Moïnil

MISE EN PAGE 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





# MOBILITÉ

EN BALANCE

Mobilité

# B-Mobility Day, édition n° 2

**Le 8 juin 2010 a eu lieu le deuxième B-Mobility Day, à The International Auditorium. Le transport de personnes et de marchandises remplit un important rôle économique et social. Mais il entraîne aussi des effets indésirables comme la congestion, la pollution, des incidents. C'est pourquoi, avec son intitulé 'Vers une meilleure approche du prix de la mobilité', le B-Mobility Day s'est penché sur la manière de couvrir les frais engendrés par ces points sensibles via une gestion adaptée des coûts.**

**D**es experts de la SNCB-Holding, comme des instances externes, ont présenté les diverses facettes de la problématique. Le trafic routier et urbain est venu plusieurs fois sur la table. Et, évidemment, le monde ferroviaire n'est pas resté sur le carreau: Ann Biliau, d'Infrabel, a pré-

senté le mode de calcul de la redevance infrastructure réclamée aux opérateurs; Alex Migom, Directeur Général Strategy & Coordination, a évoqué une vision d'avenir relative à la croissance du secteur ferroviaire. D'autres sujets ont également été abordés: notamment la 'London congestion charge' (système de taxe prélevée

pour circuler dans le centre londonien), l'imposition au kilomètre aux Pays-Bas et la vision européenne sur le prix de la mobilité. A l'issue des présentations, les participants ont eu l'occasion de poser leurs questions.

S'en est suivi un débat entre divers acteurs des mondes politique et professionnel où plusieurs questions préoccupantes sur les sujets du jour ont été approfondies.

Le B-Mobility Day 2010 s'adressait aux autorités des niveaux fédéral, régional, provincial, local et européen, aux sociétés de transport en commun, aux entreprises spécialisées en transport et en logistique, aux partenaires sociaux, aux universités et aux bureaux d'étude. Les présentations des orateurs sont disponibles sur le site internet [www.b-mobility.eu](http://www.b-mobility.eu).

stratégie

**UN LIVRE: "MOBILITÉ EN BALANCE"**

B-Mobility étudie les problématiques liées à la mobilité dans ses aspects les plus divers, en examine les impacts sur la vie sociétale et économique et propose des solutions où les synergies entre transports publics et mobilité figurent en bonne place. Le livre "Mobilité en balance" donne un aperçu des résultats de cette étude (publication à la rentrée 2010). Inscrivez-vous pour obtenir votre exemplaire et profitez d'une réduction de 30 % sur le prix d'achat (16,80 euros), frais d'envoi inclus.

**Je souhaite commander un exemplaire du livre 'Mobilité en balance' au prix de 16,80 euros (frais d'envoi inclus).**

Nom: .....

Prénom: .....

Adresse de service complète: .....

Numéro de téléphone: .....





Les participants visitent le chantier de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek



## Inter modalité

# Searail: l'événement sur l'inter modalité rail/mer

stratégie

**C'est presque devenu une tradition: tous les deux ans, Infrabel organise une journée d'étude concernant l'inter modalité rail/mer: Searail. Le vendredi 28 mai dernier, les participants ont ainsi pu découvrir les zones portuaires d'Anvers et de Zeebrugge.**

Infrabel avait invité plusieurs entreprises ferroviaires, les entreprises portuaires ainsi que différents représentants du monde politique et économique en vue de participer à la journée d'études Searail.

### Visite de l'infrastructure stratégique

La matinée était consacrée à une visite du chantier de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek, sur la Rive gauche à Anvers. Infrabel creuse en effet deux pertuis sous

l'Escaut, pour permettre un trafic marchandises plus fluide dans le port d'Anvers.

Grâce à cette nouvelle liaison ferroviaire, les trains partant de la gare de formation d'Anvers-Nord sur la Rive Droite pourront à l'avenir poursuivre directement leur trajet vers la Rive Gauche, et plus loin en direction de Gand, Zeebrugge et la France.

Les invités se sont ensuite rendus en train au port de Zeebrugge, où ils ont d'abord visité le terminal de conteneurs PSA.

La visite fut suivie d'un débat interactif. Parmi d'autres intervenants, Luc Vansteenkiste, Directeur général de la direction Accès au Réseau, et Joachim Coens, Administrateur du Port de Zeebrugge, ont répondu à des questions traitant de l'inter modalité et de l'avenir du transport ferroviaire de marchandises.

### Investir dans l'avenir

Malgré la crise financière, Infrabel continue à investir pro activement dans l'infrastructure ferroviaire dans les ports, et ce afin d'anticiper la croissance attendue du transport de marchandises. Ainsi, le

gestionnaire de l'infrastructure soutient la croissance des ports belges et du secteur ferroviaire.

Infrabel veut augmenter l'efficacité du transport de marchandises dans les ports, par exemple via l'aménagement de nouveaux faisceaux. Des travaux sont également réalisés en vue d'un meilleur désenclavement des ports. Dans ce contexte, des projets tels que la Courbe de Gand, la liaison ferroviaire Liefkenshoek et la troisième voie entre Zeebrugge et Bruges sont absolument essentiels. Enfin, Infrabel plaide également en faveur de nouveaux axes d'accès, tels que le Corridor C, entre les principaux centres économiques en Europe.

Ces projets s'inscrivent parfaitement dans la nouvelle stratégie clients d'Infrabel. L'entreprise souhaite adapter ses services de façon optimale aux attentes et besoins de ses clients. Pour les opérateurs ferroviaires, cela consiste en une gestion flexible des sillons. Infrabel propose également des raccordements et des terminaux ferroviaires aux entreprises industrielles.



Marchandises

# Evolution positive pour SNCB Logistics



**Le plan de restructuration de SNCB Logistics a été accepté par la Commission européenne. La dernière phase peut ainsi être entamée. Le groupe fret réalise entretemps des progrès: les volumes augmentent, la productivité et la qualité s'améliorent. En d'autres termes, l'exécution du plan industriel porte ses fruits et laisse au groupe fret un avenir et les possibilités d'un développement international.**

**D**ans le cadre de la restructuration de SNCB Logistics, l'Etat belge a introduit un plan auprès de la Commission européenne fin de l'année dernière, afin de pouvoir consentir une dernière aide financière à l'activité cargo. Les experts de la Commission européenne ont attentivement examiné le plan et l'ont considéré "réaliste et réalisable pour assurer à l'activité fret un avenir durable et rentable à partir de 2012". Ils ont approuvé le plan, permettant à SNCB Logistics de bénéficier d'une aide d'état complémentaire. La condition à ce financement est que l'activité fret soit transférée dans une société autonome de droit privé et que le plan industriel soit exécuté en totalité.

## Entreprise autonome

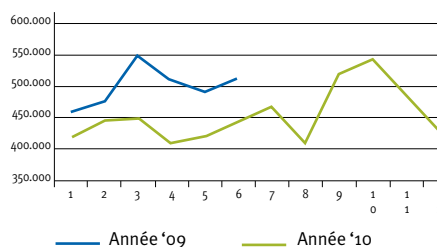
L'entreprise indépendante SNCB Logistics s.a. a été constituée et a une licence 'opérateur ferroviaire'. SNCB Logistics attend aussi d'ici la fin de cette année les certificats de sécurité pour pouvoir rouler sur les réseaux ferroviaires belge et européens. A ce moment-là, la nouvelle entité indépendante pourra reprendre les activités fret et devenir concurrentielle. SNCB Logistics vise entretemps à un accord social pour pouvoir donner à la nouvelle entreprise sa forme définitive.

## Croissance des volumes

Durant le premier semestre, les volumes transportés ont régulièrement augmenté. Fin juin, la hausse moyenne par rapport à la même période de 2009 était de 16 %. La principale hausse est constatée dans la sidérurgie et les produits en vrac, mais les trafics intermodaux progressent aussi légèrement. SNCB Logistics est au-delà du budget prévu dans le plan.

Cette croissance a été rendue possible grâce à une approche proactive et orientée clients des différentes entités commerciales au sein de SNCB Logistics: IFB, RailForce et Xpedys.

## Volumes en Tonnes km (en '000)



## Progrès opérationnels

Les filiales commerciales ont enregistré des succès dans la vente, mais c'est toute l'organisation qui est plus efficiente. Le planning

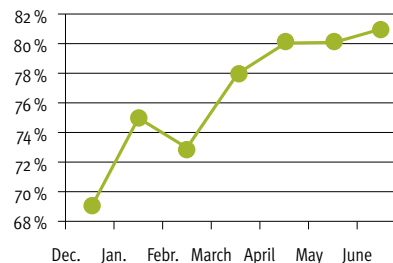
se déroule mieux et moins de personnes et de locomotives doivent être mobilisées pour transporter davantage de marchandises. Grâce à un meilleur planning et au nouveau plan de transport pour le trafic diffus, le tonnage moyen par train est plus élevé que dans la même période de l'an passé.

## Qualité

L'amélioration de la qualité reste un point d'attention important pour SNCB Logistics. Des améliorations concrètes ont été réalisées par une approche globale avec des objectifs clairs. Ainsi, la ponctualité des trains intérieurs au départ a augmenté de 10 % par rapport à décembre 2009. Mais les efforts doivent être poursuivis de façon continue.

SNCB Logistics est en bonne voie pour devenir un groupe financièrement sain et performant, livrant des services logistiques de qualité dans toute l'Europe.

## Ponctualité au départ



Un gros travail doit encore être réalisé les prochains mois et le plan de restructuration doit être totalement exécuté, mais il est clair que les mesures prises livrent les résultats attendus. La direction de SNCB Logistics remercie tous ceux qui y contribuent quotidiennement et leur demande de poursuivre leurs efforts.

stratégie





## Participations du SNCB Holding

# Des synergies

**Le Holding SNCB compte une dizaine de "filiales" ou sociétés liées dans lesquelles la participation peut aller de 30 à 100 %. Ces sociétés sont spécialisées. Leur nombre s'est accru dans les derniers mois, afin de contribuer à l'objectif du Holding de jouer un rôle déterminant dans le contexte de la mobilité en Belgique.**

On se souvient d'avoir beaucoup entendu il y a un an le nom d'Euro Liège TGV, la filiale du Holding qui a construit la nouvelle gare des Guillemins. Cette mission achevée, Euro Liège a voulu relâcher sa liaison à la ville des Princes-Evêques afin de prendre en charge bien d'autres projets à travers toute la Wallonie. Pour mieux correspondre à ce rôle, elle s'appelle aujourd'hui EuroGare.

Pourquoi avoir créé une telle filiale ? Parce que construire n'est pas le core business d'une entreprise ferroviaire et qu'on ne trouve pas au sein de celle-ci assez de spécialistes pour assumer des projets de grande ampleur. Et puis, la structure organisationnelle d'une filiale est incontestablement plus pratique que celle de notre grande entreprise. Ce constat, on le fait depuis la création d'Eurostation, filiale chargée de transformer Bruxelles-Midi dans la perspective de l'arrivée de la Grande Vitesse

en Belgique, et qui planche à présent sur l'avenir de Gand-St-Pierre et de Malines.

### Avantages et profits

La filialisation permet en outre de limiter le risque financier au capital engagé. La transparence y gagne: les flux financiers de et vers une entité juridique distincte sont plus facilement identifiés. Sur le plan commercial, l'avantage est que le client identifie mieux une petite unité qu'un service noyé dans un grand groupe et le contact y gagne en efficacité. Sans oublier que la valorisation du knowhow, les synergies possibles et une gestion attentive peuvent engendrer des rentrées appréciables.

De fait, les filiales génèrent pour le Holding un profit d'environ 25 millions d'euros par an. Il s'agit donc bien de centres de profit. Prenons par exemple Syntigo, qui dans le domaine de l'informatique et des télécommunications, commercialise entre autres la capacité libre

de notre réseau de fibres optiques, le plus puissant de Belgique. L'investissement, nécessaire à la gestion de notre trafic de données et, partant, du trafic ferroviaire, connaît dès lors une appréciable rentabilité externe au Groupe. Les projets nouveaux de Syntigo portent notamment sur la vidéo-surveillance du port d'Anvers et un partenariat dans le domaine des datacenters.

### La pub, le parking et l'exportation

Autre cas: PubliFer, en joint venture avec Clear Channel, gère l'espace publicitaire sur le domaine ferroviaire depuis de nombreuses années. La nouvelle vision des gares (pôles dynamiques des villes), attrayante pour les annonceurs, a permis de résister à la crise économique qui frappe le secteur.

Une des petites dernières, B-Parking, étend progressivement sa toile au profit des clients automobilistes. L'attrait de parkings propres, modernes, bien gérés, soutenus par de la publicité, peut être le déclencheur du "saut intermodal", chez nos contemporains fatigués des files aux portes des villes. En décembre 2010, B-Parking devrait gérer une trentaine de parkings.

Transurb-Technirail, c'est l'ingénierie belge à la conquête du monde. En Roumanie, Transurb modernise une ligne



# au profit de la mobilité

corridor et 5 grandes gares. En Algérie, ses projets touchent le transport urbain, la traction électrique et les télécommunications, ainsi que la simulation de conduite. Transurb recherche des partnerships structurels comme par exemple avec la STIB, De Lijn ou TEC pour présenter une seule vitrine du knowhow belge et éviter la concurrence sur ces marchés lointains, qui concernent aussi le Vietnam, le Maroc, la Jamaïque...

## La mobilité, mission première du Holding

Puisqu'il a l'ambition de jouer un rôle toujours plus important dans la mobilité, le Holding est allé prendre des participations dans des sociétés déjà existantes. Cambio, c'est la voiture partagée: 9.200 abonnés, 350 voitures dans 142 stations de 21 villes. Des stations sont carrément implantées dans nos gares, ou très près. La participation dans Cambio permet d'aligner les objectifs stratégiques et opérationnels des deux sociétés.

Fietsdelen, c'est à peu près la même chose, mais avec les deux roues, comme le dit son nom. Sans doute en synergie avec les points vélo qui fleurissent de plus en plus dans les grandes gares.

Enfin, la SNCB Holding envisage un par-

tenariat structurel avec Be-Mobile (Touring Mobilis) pour offrir en temps réel, par radio, internet, smartphones ou GPS, des informations sur le trafic ferroviaire. Les flashes radio ne parlaient que de files, de ralentissements, de détournements, etc. En fournissant aux voyageurs de l'information en temps réel, ou des solutions concrètes, le Holding leur rend le contrôle sur leur mobilité, au-delà des frontières entre chaque mode de transport. Le projet est mené en collaboration étroite avec Syntigo, qui possède l'expérience informatique nécessaire.

## Tous dans le même train

Fin juin, ces partenaires spécialisés se sont retrouvés pour un tour de table. C'était le Subsidiaries Day, organisé par l'équipe de Gestion des Participations. Chaque société a présenté aux autres sa spécificité, son profil financier, sa gouvernance, ses projets. D'emblée, on a vu se faire des rapprochements, les uns pouvant fournir aux autres des services particulièrement utiles. En un après-midi, un observateur pouvait conclure que tout le monde se sentait dans le même train, à rouler vers le même objectif.

Le Service de la Gestion des Participations est en quelque sorte l'accompagnateur de ce train. Cette petite équipe de 5 personnes, pilotée par Yvan de Beaufort, a pour mission de booster la créativité et les synergies dans ce petit monde très pro, et surtout de veiller à l'application de la stratégie du Holding.

Le travail qu'elle fait et continuera à faire comprend un volet développement. Le peloton des filiales peut s'étoffer et offrir au Holding de nouvelles ressources professionnelles pour remplir sa mission à 100%. Sans compter les bénéficiaires qui s'ajoutent au bilan et contribuent à la santé financière du Groupe.





Des processus,  
des normes,  
et de l'intégrité



## I-AR.4: un nouveau service pour l'arbitrage et la ponctualité

Infrabel vient de créer un nouveau service pour l'arbitrage et la ponctualité: I-AR.4. Ce service interviendra dès le mois de septembre en tant qu'arbitre légitime et reconnu pour tous les dossiers liés à la ponctualité. Connect a rencontré Jos Decelle, responsable d'I-AR.4.

veau service au sein de la direction Accès au Réseau. Cependant, la direction Réseau restera responsable de l'attribution des retards en temps réel.

### Quelle est la méthode suivie par le service ?

Actuellement, nous sommes en train de composer une équipe compétente capable de réaliser un travail de qualité. Nous travaillerons par ailleurs sur la base de processus certifiés convenus avec toutes les parties impliquées. De plus, nous collaborerons avec des bureaux d'arbitrage externes. De cette manière, I-AR.4 se portera garant d'un processus d'arbitrage correct et rapide et contribuera à une meilleure ponctualité.

### Que fait I-AR.4 ?

Nous avons deux missions principales. D'une part, nous assurons le suivi, le reporting et l'analyse de la ponctualité. Dans ce contexte, notre objectif est de représenter les rapports et les plans d'actions de façon claire, tant au niveau du contenu qu'à celui de la forme. D'autre part, nous sommes responsables du contrôle, de la validation et de l'arbitrage des retards attribués. Nous

effectuerons toujours ces tâches avec un souci d'objectivité, du sens de la norme et de l'intégrité.

### Comment ces tâches étaient-elles assurées auparavant ?

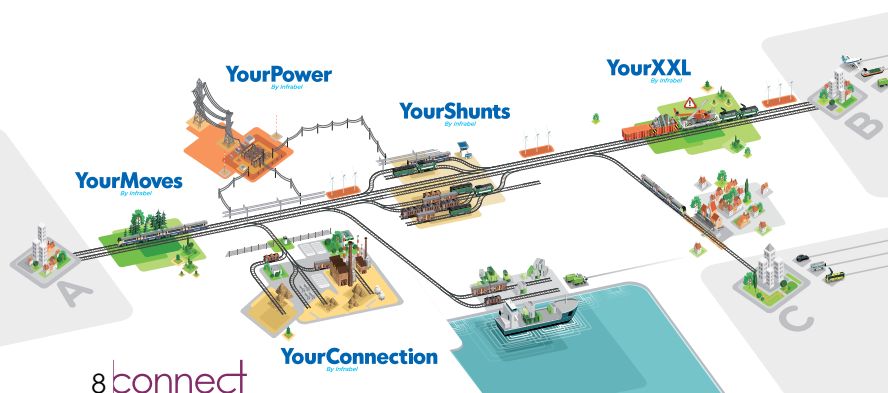
Jusqu'à présent, ces tâches étaient effectuées par la direction Réseau. Or, cette direction est elle-même, en tant que gestionnaire du trafic, impliquée dans la ponctualité. Il convenait donc de créer un nou-

## La direction Accès au Réseau lance une nouvelle stratégie produits

Afin de promouvoir le rail auprès de ses clients actuels et potentiels, la direction Accès au Réseau d'Infrabel a développé une toute nouvelle stratégie produits, avec de nouveaux outils de communication.

Il s'agit notamment de deux brochures, l'une pour les opérateurs ferroviaires, et l'autre pour

les entreprises industrielles connectées au rail ou pouvant se tourner vers ce moyen de transport pour leurs marchandises. La direction Accès au Réseau dispose également d'un nouveau film intitulé 'Your Infrabel'. Chacun de ces outils de communication présente les 8 produits à la disposition des clients.



stratégie



## Nouveau: les collaborateurs "S3"



**Dans Connect 55, nous vous avons parlé des nouveaux collaborateurs "S3" chez SNCB Mobility, qui viennent de recevoir leur attestation officielle de collaborateurs en prévention de niveau 3. En quoi consiste leur job? Explication.**

**S** SNCB Mobility compte 5 conseillers en prévention, chacun responsable d'un district (districts NO, NE, SO, SO et Centre). Ces cinq personnes sont les points de contact de près de 6.000 collaborateurs en matière de prévention et de protection au travail (PPT). C'est pourquoi, il a été décidé de former 19 'collaborateurs PPT SNCB' (S3). Ce sont des agents motivés qui aideront les conseillers en prévention, les managers régionaux de l'accompagnement et les managers de région dans les domaines de la sécurité et du bien-être. Durant leur formation, ils ont aussi acquis les connaissances nécessaires pour pouvoir effectuer des enquêtes lors d'accidents d'exploitation, en collaboration avec la Safety Cell Mobility.

### Qui?

Dans les 14 régions de B-MO.2, les chefs opérations ont suivi la formation S3. Pour le service d'accompagnement des trains (B-MO.1), ce sont les instructeurs contrôle opérations (ICO) qui seront agents S3.

Des deux côtés, les S3 disposent d'une très bonne connaissance de terrain et peuvent assister le manager de région ou le manager régional accompagnement pour toutes les tâches PPT.

### Quoi?

La liste des activités d'un collaborateur S3 est très variée. Voici un petit aperçu des principales missions.

- En cas d'accident de travail, le S3 s'efforce de recueillir les faits le plus rapidement possible. Il effectue un contrôle qualitatif des P29, formulaires remplis après un accident de travail disponibles sur l'Intraweb (pour le trouver, cliquez successivement sur SNCB > SNCB Mobility > Personnel > Réglementation > Accident de travail et accident sur le chemin du travail).
- Pour préparer le Comité PPT, il dresse un aperçu mensuel des accidents de travail et propose des mesures pour en éviter d'autres à l'avenir.
- Il s'efforce d'identifier les risques. A la demande des managers et conseillers en prévention, il effectue des visites de lieux de travail (contrôle de chemins de service, de locaux spécifiques et des quais, etc.)

Une de ses principales missions est de sensibiliser le personnel de l'importance d'une bonne politique de prévention. En outre, il participe aux enquêtes après un accident d'exploitation.

### ANDRÉ ROGISTER, S3 À LA CAT BRUXELLES

"Comme responsable S3, je suis un intermédiaire entre les conseillers en prévention et les accompagnateurs. Comme tous les S3 chez B-MO.1, je suis un ancien accompagnateur: nous connaissons donc bien le vécu sur le terrain. A noter que chez B-MO.2, les S3 sont d'anciens sous-chefs de gare.

Comme S3, je suis amené à me rendre très fréquemment sur le terrain, par exemple contrôler l'état du local d'attente des accompagnateurs à l'aéroport de Zaventem ou à Forest-Formation, ou encore à bord des trains. Nous effectuons nos contrôles sur base des notes laissées par le personnel dans les registres de sécurité ou sur demande des conseillers en prévention. Nous regardons ce qui doit être amélioré ou prévenons les accompagnateurs des risques. Combiner les fonctions d'ICO et de S3 est très appréciable: notre job est très diversifié."

qualité



## Clientèle interne

# Les SLA, ac

qualité

**Depuis quelques mois, nous travaillons à l'appui de Service Level Agreements (SLA) qui sont des assurances qualité pour les fournitures de société à société à l'intérieur du Groupe SNCB. La transparence des transactions à l'intérieur du Groupe y gagne, la culture d'entreprise aussi.**

**D**ans les trois sociétés du Groupe SNCB, des unités spécialisées fournissent des services aux autres sociétés. Les contrats de gestion conclus dès 2005 précisent qu'il faut autant que possible choisir son fournisseur à l'intérieur du Groupe lorsque cela s'avère possible. On le faisait déjà avant, au sein de la société unique. Pour rémunérer les prestations, on avait établi des "prix de transfert" qui apparaissaient dans la comptabilité interne. Aujourd'hui, chaque société a son propre budget, sa comptabilité distincte. Il faut donc établir des contrats et procéder à une facturation compatible avec les budgets.

Dans ces fournitures internes au Groupe, on a négocié les prix, évidemment, mais il faut d'autres critères pour que s'installe une confiance durable entre le fournisseur et son client. Tout cela apparaît dans les

SLA, qu'on peut appeler, en langage courant, des accords sur le niveau de qualité.

Quelle est l'attente du client ? Que suis-je capable de lui fournir ? Comment pouvons-nous 'faire affaire' à la satisfaction de tous ? C'est la question centrale pour les fournitures de services à l'intérieur du Groupe. Les SLA sont les plateformes de référence autour desquelles les contrôles peuvent être organisés, les bilans dressés, les alarmes déclenchées, les négociations relancées.

### Le Holding, gros fournisseur

C'est le Holding qui est, des trois sociétés, le plus gros fournisseur de services, même s'il est aussi client dans certains domaines. C'est sa nature même, puisqu'il regroupe, de manière générale, ce qui n'est pas à proprement parler ferroviaire. Les exemples ne manquent pas.

C'est par exemple H-ICTRA qui fournit aux trois sociétés des applications informatiques variées comme Railtime, service d'Infrabel à la clientèle, tout ce qui concerne la téléphonie, l'affichage des départs sur les quais ou encore la sonorisation destinée à l'information des clients... Dans le domaine de la bureautique, c'est encore ICTRA qui intervient pour la fourniture et le suivi du matériel et des logiciels ainsi que les services de réseau. Sans oublier le GSM-R développé pour Infrabel.

H-Stations n'est pas moins actif. Stations met des bâtiments à la disposition des trois sociétés, ainsi que leur entretien, leur aménagement, leur transformation. Son département 'facility management' fournit des services d'entretien, de nettoyage, de décoration (les plantes vertes dispersées dans les bureaux et les espaces publics de nos bâtiments, par exemple) et sa division 'contrôles' assure toute la gamme légale de contrôles et d'agréments en lieu et place de sociétés telles que Vinçotte.

Human Resources assure pour les trois sociétés la gestion de tout le personnel, se charge, sur la base des besoins exprimés, du recrutement des nouveaux collaborateurs. C'est train@rail, département de HR,





# cordons de qualité

qui fournit les formations transversales, sur la base d'un catalogue bien développé. CPS est le département 'médecine d'entreprise' commun à tout le Groupe. On y voit par exemple passer, pour l'embauche et les contrôles périodiques, aussi bien le personnel roulant que celui qui travaille sur la voie. Cela mérite bien un SLA.

Parmi les autres services 'fournisseurs' qu'on repère dans l'organigramme du Holding, on peut citer le laboratoire, le centre de documentation, le catering de direction et son restaurant au bâtiment Delta, le service de traduction qui peut fournir aussi bien du texte écrit que des prestations d'interprètes, et bien entendu CSS (B-Security et Securail), qui se charge de la sécurité des biens et des personnes, collaborateurs des sociétés du Groupe ou clients.

## Le SLA: transparence et culture en progrès

En sens inverse, le flux de services est moins ample, mais réel. L'imprimerie intégrée de la SNCB est un fournisseur pour tout le Groupe, de même que l'unité 'signalétique', qui fabrique des panneaux, des bâches informatives, des drapeaux pour

tout qui en a besoin. La SNCB et Infrabel procèdent à certains achats (pour bénéficier du caractère massif) comme les fournitures de bureau ou les produits d'entretien. Les billets gratuits, pour que les futurs cheminots se rendent à l'examen médical d'embauche, sont émis par la SNCB. Infrabel fournit l'électricité de traction aux opérateurs de transport, mais aussi l'électricité utilisée dans les bâtiments pour leur éclairage et l'alimentation des outils de travail.

L'importance de l'accord sur le niveau de qualité, c'est surtout de donner une grande transparence à la vente de services et de prestations. Le contenu des SLA (voir encadré) donne une idée précise de ce que le client peut exiger et le fournisseur doit réaliser. Le fournisseur est d'ailleurs assujéti à un système de bonus-malus. Des pénalités sont prévues si l'objectif n'est pas atteint. Il s'agit bien de vrais contrats, à respecter scrupuleusement si on ne veut pas voir le client se tourner vers d'autres fournisseurs, à l'extérieur du Groupe.

L'élaboration des SLA a été un gros travail, de plusieurs mois. Mais aussi un véritable investissement. Désormais, le défi, considérable, consiste à réaliser ce que les

SLA prévoient, à instaurer un mécanisme de mesurage, à réaliser des trajets d'amélioration et à maintenir dans la durée le niveau de qualité convenu.

Ce travail nous fait évoluer vers une culture mieux adaptée au monde contemporain, une orientation client, tout en valorisant le savoir-faire qui existe chez nous depuis toujours.

## LE CONTENU DES SLA

Tous les SLA comportent au moins les éléments suivants:

- la description exacte des prestations;
- le niveau de qualité attendu: délai de réaction, vitesse d'exécution, respect des délais de fourniture, réaction aux plaintes éventuelles... et la façon de mesurer ces critères de qualité;
- les rapportages périodiques sur le niveau de qualité mesuré;
- les tarifs;
- les modalités de facturation.



## Systemes de sécurité: TBL1+

# Infrabel équipe son millième signal !

**Infrabel a franchi une étape symbolique dans l'installation des systèmes d'aide à la conduite et de sécurité sur le rail. En effet, pas moins de 1.000 signaux sont à présent équipés de la TBL1+.**

**F**aire du réseau ferré belge un des réseaux les plus sûrs d'Europe: tel est l'objectif d'Infrabel. Pour y parvenir, le gestionnaire de l'infrastructure investit massivement afin d'équiper son

réseau, notamment du système TBL1+ (voir Connect 53).

L'objectif ? Couvrir 87 % d'efficacité contre le risque de dépassement de signal d'ici fin 2012, au lieu de 80 % fin 2013. Grâce au travail assidu des collaborateurs d'Infrabel, l'implémentation a donc pu être accélérée. Le taux de couverture a également été revu à la hausse.

### De la TBL1+ à l'ERTMS

L'avantage du système TBL1+, c'est que le matériel utilisé est conforme au système européen interopérable ERTMS (European Rail Traffic Management System). Il s'agit

donc d'un investissement durable: "il ne faudra plus remplacer le matériel au sol pour passer à l'ETCS (composante de l'ERTMS, avec le GSM-R), mais bien en adapter la mise en œuvre" explique Stéphanie Hammer, Program Manager TBL1+ au sein d'Infrabel.

Le partenaire actuel d'Infrabel pour l'équipement au sol (les balises) des systèmes TBL1+ et ETCS est Siemens Belgique. Un nouvel appel d'offres sera lancé sous peu afin de sélectionner le fournisseur qui équipera avec Infrabel le reste du réseau en TBL1+ à partir de 2012.

sécurité

### MARCEL MILLER, CEO D'ALSTOM: "L'ERTMS, BIEN PLUS QU'UN SYSTÈME DE SÉCURITÉ !"

Le 16 juin, Infrabel et Alstom, présentaient conjointement la technologie ERTMS à la presse. Alstom est le partenaire de la SNCB pour l'équipement à bord des trains, et d'Infrabel pour le Radio Block Center (le cerveau du système) et l'interlocking (les postes d'aiguillage ou d'enclenchement). A cette occasion, Connect a rencontré Marcel Miller, CEO d'Alstom.

#### Comment se passe la collaboration avec le groupe SNCB pour l'implémentation de l'ERTMS ?

*Plutôt bien ! Il y a de nombreuses interactions entre nos collaborateurs, qui forment en fait une grande équipe intégrée. Ainsi, nous saisissons mieux les besoins sur le terrain.*

#### Quels sont les grands avantages de l'ERTMS ?

*L'apport en termes de sécurité est incontestable. Mais l'ERTMS est également un vrai système de gestion qui permet d'améliorer la ponctualité et d'augmenter la capacité du réseau. Un bel avantage pour le réseau ferré belge, l'un des plus denses d'Europe !*







L'installation du système TBL1+ se compose de trois éléments essentiels. D'abord, une antenne, placée sous la rame, qui assurera le contact avec les balises dans la voie. Ensuite, dans le train même, on place le noyau du système, un "rack" dans le jargon, qui transpose l'information reçue par l'antenne vers une information utile à la conduite. Phillip Gysemans place ce logiciel dans l'espace technique d'une rame quadruple. Enfin, troisième élément: le module opérationnel pour le conducteur, qui reprend toutes les informations.

Les chefs de projet Dominic Putzeys et Raf Persoons.



Pour perdre le moins de temps possible, Hmiddouche Oussama prépare les câbles et connexions électriques.

AC Malines

## Equipe d'experts pour la sécurité

**Fin 2009, la SNCB a commencé à équiper ses rames et locomotives du système de sécurité TBL1+. Suite au dramatique accident de Buizingen, la direction a décidé d'accélérer le planning d'installation de sorte que fin 2013, la totalité du matériel en soit équipé. Un défi entre autres pour les hommes de l'Atelier Central de Malines.**

**D**epuis fin 2009, une équipe de spécialistes installe le système TBL1+ sous l'œil vigilant du chef de production Raf Persoons et du chef de projet Dominic Putzeys suivant une procédure bien étudiée. Les trains qui entrent pour une "révision intermédiaire" comme on dit dans le jargon (pour un petit entretien) sont systématiquement équipés du nouveau système de sécurité. Ce sont, par exemple, les automotrices doubles AM66-79 Cityrail et les quadruples AM75-77. Idem lors de la modernisation de matériel. De cette manière, les trains ne sont immobilisés qu'une seule fois pendant une certaine durée. Ils peuvent ensuite être remis en circulation et exploités au maximum pour le trafic intérieur. Les automotrices doubles et quadruples ne sont pas les seules concernées. Après avoir développé un prototype, les experts ont aussi pris en mains les automotrices triples AM80-83, dites "Break". Environ 105 rames suivront ce processus cette année.

### Rythme soutenu

*"Après l'accident à Buizingen, la direction nous a demandé de mettre en place une chaîne de production spécifique pour l'installation de la TBL1+. De cette manière, nous pouvons équiper beaucoup plus de trains sur base annuelle". Et le rythme est très soutenu: deux rames par semaine et même trois par semaine depuis juillet.*

Chaque rame est équipée par un team de sept hommes dont des électriciens, soudeurs, ajusteurs et ébénistes. *"Nous avons délibérément choisi de travailler avec des équipes mixtes" poursuit Raf Persoons. "Nous pouvons ainsi répartir la charge de travail entre les différents spécialistes. Un ébéniste peut aider les électriciens par exemple. Nous nous chargeons bien entendu des formations nécessaires".*

### Travail préparatoire

Le lancement de la nouvelle chaîne de production a exigé une certaine organisation: trouver les bonnes personnes à court terme

et libérer l'espace nécessaire n'a pas été une sinécure. Le planning de travail constituait un autre défi à relever: établir précisément la manière de fonctionner, combien de temps pour effectuer telle ou telle tâche, etc.

*"Afin de pouvoir respecter plus sereinement les délais très stricts, nous avons choisi de préparer le travail bien à l'avance", dit Dominic Putzeys. "Par exemple, nous travaillons avec une espère de kit: on regroupe les éléments nécessaires à l'installation de TBL1+ pour ne pas perdre de temps. Et nous nous efforçons de préparer trois de ces 'kits' avant chaque installation sur rame. Nous essayons aussi de placer ou de souder à l'avance le maximum de câbles ou de connexions électriques."*

sécurité

L'ensemble du système TBL1+ est installé sur la rame. Bart De Saedeleer effectue les tests nécessaires et vérifie si tout fonctionne correctement.





Avec Hannelore Van Hulle, Annelies Sonval et Evi Meirsmann, le stand de CSS était souriant et forcément attirant.

## Congrès

# Les collaborations locales pour la sécurité fonctionnent

**Corporate Security Services se concentre sur la sécurité et la qualité de vie aux environs des gares. Il en a fait son sujet lors de la Journée 2010 de l'association flamande des villes et communes (VVSG) à Gand.**

La VVSG est un service d'études et un groupe d'appui pour toutes les villes, les communes, les intercommunales, les centres publics d'action sociale et les zones de police, en d'autres mots les pouvoirs de gestion locaux. Parallèlement, elle défend les intérêts des pouvoirs locaux vis à vis des autorités et des tiers.

### Intégral et interactif

La gare et sa proximité jouent un rôle social de premier plan. Aussi la cellule de Prévention et Sécurité sociétale de CSS s'active-t-elle – avec succès – depuis le printemps 2009 à conclure des accords locaux de collaboration avec les villes et communes belges.

Cette activité s'inscrit bien dans les intentions de la Journée VVSG: tous les acteurs des pouvoirs locaux de Flandre s'y réunissent et peuvent y faire mieux connaissance, de manière informelle et interactive. Gunther Symons, coordinateur de la Cellule Prévention de CSS y a pris la parole dans une table ronde sur le thème de

'Sécurité dans le voisinage des gares'. Un sujet parmi d'autres, comme par exemple la 'Sécurité intégrale', la 'réforme des services d'incendie' ou encore 'la sécurité lors d'évènements'.

### Stand CSS

CSS a posé un jalon de plus en présentant un stand dans l'expo attenante. Syntigo, filiale du Holding SNCB, y était également présente. Un coup dans le mille, puisque le stand de CSS a rencontré un réel succès de foule. On pouvait y découvrir, entre autres,

tous les engagements déjà signés en vue d'établir des accords de coopération avec les villes et communes flamandes. Preuve que la publicité de bouche à oreille dans ce genre de domaine fonctionne: beaucoup de visiteurs vinrent demander si leur commune avait déjà signé, ou comment elle pourrait aboutir à un tel accord, considéré largement comme positif. Les plus nombreux provenaient des services de police. Gunther a son explication: "Les participants à cette journée apprécient la démarche du Holding, des chemins de fer en général à leur rencontre. Notre Groupe est si important que certains ne savent pas trop par quel biais l'aborder. Nous rencontrer était une solution. Pour d'autres, c'était le moment de réactiver des contacts devenus très diffus".

### LES ACCORDS DE COOPÉRATION LOCAUX: UNE SUCCESSTORY

La Cellule Prévention et Sécurité sociétale a entamé l'année dernière sa longue marche de commune à commune. Début 2010, l'objectif d'une trentaine d'accords conclus d'ici la fin de l'année avait été posé. Au moment où ce Connect vous parvient, on en compte déjà plus de 35, signés avec 34 zones de police et une cinquantaine de communes. Et la cellule ne va pas s'arrêter là. Pas mal, non ?

sécurité





Journée internationale  
des Passages à Niveau

# STOP ! au passage à niveau



sécurité

**Le 22 juin 2010 a eu lieu la Journée Internationale des Passages à niveau. Infrabel menait également plusieurs actions de sensibilisation. Suite à cette Journée, Infrabel mènera à l'avenir des actions répressives envers des usagers qui ne respectent pas la signalisation aux passages à niveau.**

Lors de la Journée Internationale des Passages à niveau, plusieurs entreprises et autorités ont, à un niveau international, uni leurs efforts sous le slogan unique "Act safely at level crossings".

## **Toujours sur la brèche pour plus de sécurité**

Infrabel participait à cette journée afin d'attirer l'attention sur les dangers liés

aux passages à niveau. Aux abords des 20 passages à niveau les plus à risques du pays, les navetteurs et les usagers de la route ont reçu des dépliants. En outre, un film a été réalisé en collaboration avec la Commission européenne, intitulé *Just in time*. Les internautes peuvent le découvrir sur le site d'Infrabel ([www.infrabel.be](http://www.infrabel.be)) et sur [www.securiteferroviaire.be](http://www.securiteferroviaire.be).

Ces cinq dernières années, 159 passages à niveau ont été supprimés, un projet dont le coût s'élève à environ 12 millions par an. En 2010, Infrabel programme d'en supprimer 24. Néanmoins, les passages à niveau continueront de faire partie intégrante du paysage belge et du trafic. C'est pourquoi Infrabel investit également dans la signalisation et la sécurisation des passages à niveau.

## **Ne mettez pas votre vie en danger !**

S'ils sont d'une grande importance, les investissements et les actions de sensi-

bilisation ne suffisent malheureusement pas. Malgré les efforts d'Infrabel, les comportements à risques aux abords des passages à niveau provoquent encore de trop nombreux accidents mortels. La majorité d'entre eux sont dus à la traversée illégale des voies. L'impatience incite de nombreux usagers de la route à ne pas respecter la signalisation. Vu que trois secondes seulement séparent le moment où l'on entend le train de son passage effectif, les conséquences sont souvent dramatiques.

C'est pourquoi Infrabel entend désormais procéder à des actions répressives envers les usagers de la route qui ne respectent pas la signalisation aux abords des passages à niveau. Certains seront équipés de radars et/ou de caméras de surveillance. Celui qui traverse un passage à niveau fermé commet en effet une infraction grave et met sa propre vie en danger ! Le respect de la signalisation routière reste, à tout moment, absolument indispensable.



# Visite de terrain pour les nouveaux recrutés

Ils travaillent dans le Groupe depuis peu. Train@Rail leur a concocté 3 journées d'information pour les familiariser avec les différentes facettes de nos sociétés. Connect a rencontré deux collègues à l'issue de la visite de terrain.

forma-  
tion

**A**vec Start@Rail, le Groupe SNCB veut donner tout son sens au mot 'accueil' quand il s'agit d'accompagner les nouveaux recrutés de rang 3 et 4 sur le chemin de leur nouveau job. L'accueil, c'est d'abord l'information. Nos nouveaux collègues ont soif de renseignements sur la société qui les emploie. Des informations pratiques bien sûr, mais aussi tous éléments qui permettent de mieux connaître l'entreprise: ses missions, son fonctionnement, son organisation, ses métiers etc.

## Accueil VIP

Depuis peu, les collègues fraîchement engagés de rang 3 et 4 bénéficient d'un accueil VIP ! Ils bénéficient de trois journées d'information très complètes. La première journée, ils se voient expliquer le Groupe SNCB, à travers les missions de ses 3 sociétés. Le second jour, ils ont la possibilité de faire connaissance plus en détail avec des métiers ou des projets bien spéci-

ifiques: des spécialistes des trois sociétés viennent y présenter leur job. Et la troisième journée est consacrée à une visite sur le terrain, pour se familiariser en 'live'.

Ce 22 juin dernier, Connect a suivi un groupe de nouveaux collègues lors d'une visite de terrain. Lors de ce trip-découverte, des collègues de SNCB-Mobility et SNCB-Europe les ont guidés à travers les différents services voyageurs de la gare de Bruxelles-Midi. Ensuite, on leur a expliqué, et dans le détail, tout ce qui fait la vie quotidienne de Traffic Control. L'après-midi, le groupe s'est rendu à l'Atelier Infrabel de Schaerbeek: les nouveaux collègues ont pu y découvrir toutes les facettes de l'atelier lors d'une visite guidée.

## Ce qu'en disent deux VIP

Sabine Coudijzer travaille chez Stations à la cellule achats depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2009:

*"Les 3 journées sont très utiles, car quand on entre dans le Groupe, on ne sait pas trop, comme beaucoup de gens, la différences entre les 3 sociétés. La visite au Traffic Control m'a particulièrement impressionnée. A la fin de ces 3 jours, on peut donner notre feed-back et nos suggestions. Pour ce qui me concerne, j'aimerais encore en savoir plus sur le travail des collègues de Securail".*



Jochen Van Rooy travaille dans le département Marketing et Communication à SNCB-mobility depuis août 2009: *"Pouvoir bénéficier de ces journées d'infos est très motivant. Ca me sert directement dans mon boulot. Dernièrement, j'ai organisé des prises de vues à Liège-Guillemins pour la nouvelle campagne de pub 'Kids 4 Free' et 'Summer Ticket'. C'est donc très utile de savoir comment fonctionne une gare et quels sont les différents interlocuteurs... Dans notre job journalier, on a chacun tendance à travailler un peu sur notre île. Comme tu dois travailler avec d'autres unités, c'est bien de te rendre compte de la gestion quotidienne sur le terrain".*







“ Comme collaborateur du Groupe, il faut oser prendre des initiatives, ne pas se reposer sur ses lauriers ”

# Mission: intégrer les nouveaux collègues

**Faire que les nouveaux collègues soient bien intégrés est crucial. C'est l'objectif de Start@Rail, mis en place en septembre 2009: proposer un parcours d'intégration pour les rangs 3 et 4.**

**F**ournir aux nouveaux collègues tous les outils pour permettre leur efficacité rapide au sein du Groupe, c'est, en résumé, le fondement de base de Start@Rail. En 2008 déjà, la SNCB demandait à l'académie du rail 'Train@Rail' de développer un programme d'intégration pour les nouveaux collaborateurs. Très vite, l'intérêt pour une telle initiative s'est propagé au Groupe. Au final, c'est donc un programme transversal qui a été lancé, où le Holding, SNCB et Infrabel sont tous trois parties prenantes.

## Feedback et évolution constante

Entre le lancement du Groupe Pilote en septembre 2009 et la mise sous presse du Connect en juin 2010, environ 200 nouveaux collègues ont pris part à Start@Rail. En 2011, ce chiffre va encore augmenter du fait que les collaborateurs d'Infrabel vont également participer au programme complet. L'objectif est de prévoir annuellement 4 à 5 groupes d'une soixantaine de personnes.

Les nouveaux collaborateurs reçoivent dans le 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> mois suivant leur enga-

gement une invitation pour démarrer leur 'Start@Rail'. Le programme complet (voir l'encadré) doit pouvoir être réalisé en maximum 1 an et demi et les jours/actions 1, 2 et 3 doivent avoir lieu dans les 12 mois.

Le team de Start@Rail accorde une priorité absolue au fait de faire coïncider le contenu du programme le plus possible avec les besoins de la société. Ceci peut se mesurer aussi au regard des formulaires d'évaluation que remplissent les participants à l'issue de chaque journée. Il en ressort que la plupart des nouveaux collègues sont particulièrement ravis des aspects suivants: l'interactivité, le bon esprit 'cheminot', les visites de terrain et la qualité des orateurs. Ils sont un peu moins positifs sur l'aspect très technique du contenu du jour/action 1 et souhaitent encore davantage de visites de terrain. En bref, il y a beaucoup d'avenir pour Start@Rail.

forma-  
tion

## Un réseau d'ambassadeurs

Ce programme s'adresse aux rangs 3 et 4 car ces collaborateurs auront tôt ou tard une fonction dirigeante. Ce sont les ambassadeurs de 'leur' société auprès des autres sociétés du Groupe.

A côté de la transmission de la pure 'connaissance' à propos de nos sociétés, les journées Start@Rail sont aussi l'occasion rêvée pour entretenir des réseaux. Les participants y gagnent des contacts avec des collègues de tout le Groupe. C'est toujours un bon début pour développer son réseau de contacts professionnels. Le ton est donné: comme collaborateur du Groupe, il faut oser prendre des initiatives, ne pas se reposer sur ses lauriers.

### 4 ACTIONS, 7 JOURS

Start@Rail comporte 4 actions réparties en 7 'jours':

#### Action/jour 1

Un Groupe, 3 sociétés: explications sur la structure, la vision, la mission, le fonctionnement et les activités du Groupe SNCB.

#### Action/jour 2

Sessions d'information: explications sur les projets et activités de chacune des trois sociétés du Groupe.

#### Action/jour 3

Visites sur le terrain: les participants découvrent la vie du 'terrain'

#### Action 4 (4 jours)

Management Basics: formations pour le développement ou l'approfondissement des compétences nécessaires pour travailler de manière optimale. Cette partie va démarrer au second semestre 2010.



## Ecologie

# Vers un train plus économe en énergie

L'électricité qui est nécessaire pour que roulent les trains est de plus en plus chère. Pour la SNCB qui veut aussi se profiler comme alternative écologique à la voiture et à l'avion. Pour toutes ces raisons, l'entreprise s'efforce d'utiliser l'énergie de la manière la plus efficace possible.

environ-  
nement

Le 1<sup>er</sup> janvier 2010 le transport international de voyageurs a été libéralisé. Cela signifie que les concurrents de SNCB Europe peuvent également faire rouler des trains sur le réseau belge. Pour le transport de marchandises, c'est le cas depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007.

C'est important pour Infrabel de pouvoir facturer à tous les opérateurs ferroviaires (la SNCB et ses concurrents) leur consommation effective d'énergie. Jusqu'à présent, cela se faisait par un calcul sur base des tonnes-kilomètres parcourus.

La solution? Installer des compteurs de consommation énergétique sur les engins de traction.

### Installation de compteurs

Dans le cadre d'un projet pilote, la SNCB a reçu les 10 premiers compteurs d'Infrabel. Si l'expérience est évaluée positivement,

la SNCB devra à terme équiper tout le matériel de traction de ces compteurs. Ainsi, les nouvelles locomotives Type 18 et les automotrices Desiro ML du futur RER seront équipées d'origine de ceux-ci.

### Avantages

Dès que les compteurs seront installés, la SNCB étudiera l'efficacité des parcours des trains, c'est-à-dire comment rouler de manière économique en énergie. L'entreprise espère ainsi réaliser des économies, et naturellement avoir un impact positif pour l'environnement.

*"La différence entre le minimum et le maximum consommé sur un trajet donné peut atteindre 30 à 40%: nombre de parcours peuvent être réalisés de manière économique en énergie"* dit Christophe Tassin, responsable de projet chez B-TC.<sup>52</sup>

*"La signalisation a aussi un grand impact sur la consommation d'énergie d'un train. Moins un train doit freiner et s'arrêter devant un feu rouge, ce qui implique de devoir remettre les gaz ensuite, moindre est la consommation".*

B-TC a effectué des tests avec un compteur (photo) installé à bord d'un train de marchandises de 1.300 tonnes entre Anvers et Athus. Durant le trajet, on a constaté que le train a consommé environ 8.300kWh (plus que la consommation moyenne d'une famille en deux ans). Mais dans le même temps, en freinant, le train a également renvoyé 640 kWh vers le réseau électrique.

*"Les résultats de la mesure de consommation pourront également être utilisés pour la sensibilisation des conducteurs, des signaleurs et de tout le personnel lié au trafic ferroviaire. Nous pouvons par exemple travailler avec des 'vitesses de référence'. C'est la vitesse la plus économe en énergie sur un trajet donné, avec laquelle le train arrive à l'heure dans une gare donnée."*

### SAVIEZ-VOUS QUE...

- la consommation électrique annuelle des trains de la SNCB atteint environ 1,7 % de toute la consommation électrique en Belgique?
- la consommation électrique annuelle des trains de la SNCB correspond à celle de 400.000 familles belges?
- un déplacement moyen par train consomme moitié moins d'énergie que celui effectué en voiture?



Vous voulez calculer l'impact de vos déplacements en train, en auto ou en avion? Surfez sur le site [www.ecopassenger.org](http://www.ecopassenger.org)



Environnement



# La nature, centrale dans la Courbe Ter Doest

**Chaque année, des millions de tonnes de marchandises sont transportées par le rail dans le port de Zeebrugge. Pour mieux désenclaver le port, de nouvelles infrastructures s'imposent. Des travaux qu'Infrabel doit mener avec toutes les précautions nécessaires afin de préserver le plus possible les domaines naturels dans la zone portuaire.**

**A**u printemps a débuté la réalisation d'une courbe de liaison entre les lignes 51A et 51B. Grâce à la Courbe Ter Doest, les trains de marchandises ne devront plus effectuer un détour via Bruges pour leurs trajets entre les faisceaux ouest et est. Le trafic de marchandises deviendra ainsi plus fluide sans entraver le trafic en voie principale, tout en profitant d'un gain de temps important.

La Courbe Ter Doest traverse un domaine naturel, une zone de protection Habitat (directive européenne), gérée par la division brugeoise de Natuurpunt. Philippe Martens, régulateur à la cabine de signalisation de Bruges et volontaire à Natuurpunt, explique: "Le domaine naturel Ter Doest comprend une zone de prairies et une cage de canards, une zone aquatique avec de grandes bordures de roseaux. En combinaison avec la végétation sauvage sur le talus ferroviaire adja-

cent, cette zone constitue un lieu idéal pour nombre d'oiseaux tels les bouscarles de Cetti, les bruants des roseaux et plusieurs oiseaux échassiers, comme le chevalier gambette et le chevalier culblanc. Les prairies, quant à elles, sont peuplées de barges rousses, de vanneaux et de tadornes de Belon".

Pour l'aménagement de la courbe de liaison, Infrabel occupe un coin de ce précieux domaine naturel. En compensation,

le gestionnaire de l'infrastructure valorise, en collaboration avec Natuurpunt, une parcelle d'un domaine naturel autour de Monnikenwerve, situé un peu plus loin à Lissewege.

"Dans le Monnikenwerve, Infrabel a fait déblayer une partie du terrain existant afin de le rendre plus attractif et lui permettre de se saliniser. Ce biotope forme un lieu d'escale idéal pour plusieurs oiseaux migrateurs, dont la bécassine sourde, une espèce rare et timide. Ce type d'initiatives est absolument indispensable afin de préserver la biodiversité dans cette région. De plus, ces projets s'inscrivent dans les directives européennes qui prévoient suffisamment de lieux d'escales le long des trajectoires migratoires des différentes espèces ornithologiques".



environ-  
nement

Cette compensation a pu être réalisée grâce à la collaboration intense avec Natuur&Bos, Monumenten&Landschappen et Natuurpunt pour la végétation des talus de la Courbe Ter Doest elle-même. De cette façon, Infrabel a rencontré les exigences du permis d'urbanisme et de l'étude d'impact sur l'environnement (MER). L'ingénieur Luc Maes est le program manager de ce projet et a pu compter sur les ingénieurs E. De Grove, J-P. Pattyn et R. Peerlinck pour les ouvrages d'art et les travaux de l'assiette de voie, l'étude d'impact sur l'environnement et la gestion des talus.





Rénovation

# Splendeur retrouvée pour la gare de Wetteren

gares

**La rénovation du bâtiment de la gare de Wetteren s'est achevée. Construite en 1848, elle était l'une des plus anciennes stations du pays. Elle était classée depuis 2004. Pour la rénover, la SNCB-Holding a investi 1 million d'euros.**

La gare de Wetteren a été modernisée pour répondre aux besoins actuels en matière de confort. La gare a été vraiment totalement rénovée: le toit, les portes et fenêtres, les façades, les guichets et la salle d'attente, les sols, le chauffage et les toilettes. L'intérieur, vétuste, a été métamorphosé en un espace moderne, dégagé et confortable. Le sol a été rehaussé jusqu'au niveau du quai et de la place de la gare.

## Accessibilité améliorée

Avec la gare rénovée, c'est aussi son accessibilité qui a été revue et corrigée. Des carrelages tactiles ont été posés et une rampe rend l'accès aux quais plus aisé. L'aile gauche du bâtiment héberge la partie 'gare'. A droite se trouve le buffet de la gare, moderne avec terrasse extérieure.

## Plus de possibilités de parking

Le parking de la gare a été agrandi grâce à une surface qui était anciennement la cour à marchandises. Le parking élargi peut désormais accueillir 345 voitures. Cette augmentation de capacité répond à la volonté de la SNCB-Holding de rendre les gares plus facilement accessibles pour tous les voyageurs, qu'ils viennent à pied, à vélo, en bus ou en voiture.



## Sauver des vies

# Des défibrillateurs dans les gares

**La SNCB-Holding installe des défibrillateurs dans 14 grandes gares du pays. Dans chacune des 3 gares bruxelloises, il y en a deux: l'un avec assistance vocale francophone et l'autre, néerlandophone.**

Même si, ces dernières années, aucune intervention n'a été nécessaire pour des arrêts cardiaques, la Holding veut limiter les risques autant que possible. C'est pourquoi il a été décidé d'équiper 14 grandes gares de défibrillateurs. En cas de crise cardiaque, les premières minutes sont cruciales; les défibrillateurs automatiques et mobiles permettent d'intervenir rapidement. Ces appareils se trouvent dans des coffrets identifiables par leur logo: un cœur vert traversé par un éclair.

## Facile d'utilisation et déplaçable

Les défibrillateurs installés en gare sont faciles d'utilisation. Quand vous ouvrez l'appareil, une assistance vocale vous explique la procédure à suivre, en français ou en néerlandais. Les appareils prévus en gare ne permettent pas de passer en mode manuel et donc d'administrer un choc électrique sur initiative propre. Au besoin, la personne qui prodigue les secours peut ouvrir le coffret et emmener le matériel là où se trouve la victime. Par ailleurs, l'ouverture du coffret déclenche une alarme qui prévient Securail et la police de ce qu'une intervention est en cours. La sirène s'enclenche aussi en cas de vol.

## Facilement accessible

En plus du dispositif mis en place dans 14 gares, il y a aussi 10 défibrillateurs disponibles dans les complexes de bureaux du Groupe SNCB. Dans les gares, les appareils doivent être facilement accessibles et sont dès lors installés près des guichets. Les gares retenues comptent plus de 67.200 voyageurs montés par semaine: Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Anvers-Central, Anvers-Berchem, Mons, Bruges, Charleroi-Sud, Gand-Saint-Pierre, Louvain, Liège-Guillemins, Malines, Namur et Ottignies.



En image de synthèse, la vue de l'intérieur du futur hall RER.



Le timing des travaux est serré mais l'atelier devrait être prêt dans les délais.

RER

# Charleroi se prépare

**L'AT Charleroi sera chargé de l'entretien d'une partie des Desiro qui rouleront notamment pour le RER. Le chantier d'un nouveau hall d'entretien y a commencé.**

**D**ébut 2011, Siemens livrera à la SNCB les premières rames Desiro qui circuleront notamment sur le réseau RER. Trois ateliers seront chargés de l'entretien des 305 rames: Merelbeke, Stockem et Charleroi.

## Travail en toiture

A Charleroi, on se prépare à l'arrivée de ce nouveau matériel roulant. Un nouveau hall dont la construction a débuté leur sera dédié. Pourquoi un nouveau bâtiment pour les Desiro ? *"La particularité de ce matériel est qu'une grande partie des organes se trouvent en toiture"*, répond Christelle Vanderpypen, qui dirige l'AT Charleroi. *"Il fallait donc disposer de lieux adaptés."*

Le bâtiment aura une longueur de 116 mètres dont 104 mètres de fosses. Il comptera deux voies. Le toit du hall culminera à 11 mètres. *"Vu sa longueur, le futur hall pourrait aussi accueillir des AM quadruples. Nous devons penser à une certaine polyvalence car on ne peut dire au-*

*jourd'hui ce qui sera entretenu dans l'atelier dans 40 ou 50 ans"*, poursuit Christelle Vanderpypen. *"Mais à court et moyen terme, le hall sera principalement dédié aux rames Desiro."*

Au premier niveau, une passerelle parcourra toute la surface du hall, facilitant le travail en toiture. Sur le même niveau se trouvera le laboratoire d'électronique.

## Planning serré

Le chantier du nouveau hall a débuté le 11 mai dernier. Les travaux doivent être achevés début février 2011, lorsque les

premières rames arriveront. Le timing sera donc serré.

Le terrassement était achevé fin juin, les fosses étaient creusées et le bétonnage avait débuté. La citerne de récupération de l'eau de pluie pour le nettoyage du hall est déjà terminée.

Parallèlement à l'édification du bâtiment, on achève actuellement le nouveau faisceau de 5 voies, destiné au garage et au nettoyage du matériel roulant et à la vidange des toilettes fermées. On achève actuellement les pistes proches, qui assureront aussi l'accès au futur hall.

gares

Sur une photo aérienne de l'atelier, le futur hall a été ajouté en image de synthèse.







## Nouveau look

Avec ses 80.000 voyageurs par jour, Bruxelles-Nord est la 4<sup>ème</sup> gare la plus importante du pays. A l'origine, le bâtiment n'était pas conçu pour accueillir autant de voyageurs. C'est pourquoi une modernisation en profondeur est devenue nécessaire.

La gare de Bruxelles-Nord a été construite en 1952. Les voyageurs de l'époque n'avaient bien entendu pas les mêmes attentes en matière de services et de confort. Ces dernières années, l'extérieur de la gare a déjà profité d'une cure de jeunesse (rafraîchissement des façades, rénovation des boiseries et allongement des quais). A présent, c'est l'intérieur du bâtiment qui va être pris en charge.

### Lieu de rencontre

Les gares ont plus à offrir que dans le temps. Elles offrent plus de services et de-

# Un nouveau visage pour Bruxelles-Nord

viennent même des lieux de rencontre où il se passe toujours quelque chose. Avec ses commerces et ses services variés, le voyageur y gagne même du temps. On y trouve facilement son chemin et on ne perd pas de temps en passant d'un mode de transport à un autre.

### Travel Centre

Les travaux vont débuter avec l'aménagement d'un Travel Centre à gauche de la salle des guichets. C'est ici que le voyageur achètera son billet et trouvera de l'information. Le Travel Centre remplacera en fait les guichets actuels. Au rayon des nouveautés aussi: de nouvelles toilettes et consignes à bagages. Ce chantier sera terminé à la mi 2011. On créera également un passage direct entre la salle des guichets et le couloir sous-voies côté Schaerbeek. Ainsi, le hall de la gare, véritable cœur de la station, sera facilement accessible depuis tous les couloirs sous-voies. Dans les trois couloirs sous-voies, des alternatives sont prévues pour faciliter le parcours de voyageurs à mobilité fragilisée. Le couloir

sous-voies côté Schaerbeek sera muni d'escalators et celui côté centre doté d'ascenseurs vers les quais. Les entrées du côté de la Rue d'Aarschot seront modernisées et équipées d'escalators. L'accès côté centre sera quant à lui équipé d'un ascenseur.

### Liens aisés avec les autres moyens de transport

A partir de 2011, de vastes travaux sont encore planifiés. Le hall de la gare et les trois couloirs sous-voies vont être relookés. Le hall et le couloir central seront dotés de nouveaux revêtements de sol et de murs. L'offre de commerces sera élargie. Pour améliorer les liaisons avec les autres moyens de transport, le hall de gare sera relié plus facilement au niveau - 1 grâce à un ascenseur, des escalators et des escaliers fixes. A ce niveau, on trouvera un nouveau parking pour 470 vélos, un point vélo, des places de stationnement pour les taxis et voitures Cambio et la zone kiss&ride. Le hall de la gare, dégagé, retrouvera son aspect monumental.





Commencer l'été bien préparé

## Infrabel et son plan d'été

Dès l'arrivé de l'été, un soleil magnifique, de chaudes journées, une météo au beau fixe... Tout va pour le mieux. Et pourtant... La chaleur peut causer de graves problèmes sur le réseau ferroviaire. Heureusement, Infrabel a développé un plan d'été afin de prévenir ces problèmes.

**D**es températures extrêmes peuvent affecter l'infrastructure ferroviaire et provoquer une déformation des voies, une diminution de la tension de traction dans les caténaires ou encore un dérèglement des aiguillages. Infrabel prend ses précautions pour éviter ce type de problèmes.

### Mieux vaut prévenir que guérir

Les mesures de prévention mises en place s'avèrent très utiles. Pour éviter des pannes, des ventilateurs sont installés dans les loges de signalisation. Comment prévenir le gauchissement des voies – leur déformation suite à une tension de compression accrue dans les rails ? En distribuant le ballast correctement dans la voie avant la période de grande chaleur et en réglant la tension dans les rails au préalable.

### Assistance

Malgré ces mesures, les problèmes sont souvent difficiles à prévoir. C'est pourquoi Traffic Control suit la situation sur le réseau 24h/24 et diffuse trois fois par jour des bulletins météo vers les régions et le personnel de terrain. En cas de chaleur extrême, les équipes d'intervention techniques effectuent des contrôles supplémentaires. De plus, Infrabel met en place des équipes d'intervention mobiles et des équipes de surveillance spéciales. Grâce à une banque de données contenant des informations détaillées sur l'ensemble de l'infrastructure ferroviaire, les équipes peuvent être déployées de manière efficace et proactive.

En appliquant ces mesures, Infrabel tente de faire face à la chaleur extrême et de garantir à tout instant un trafic ferroviaire fluide.

Va molo  
avec  
l'air co,  
Marco !



Soyons chacun 'Relais Energie' là où nous travaillons. Et adressons nos constats d'anomalies, nos suggestions, etc. à [forumenergie@b-holding.be](mailto:forumenergie@b-holding.be)



Pense à  
la planète,  
Colette !



Soyons chacun 'Relais Energie' là où nous travaillons. Et adressons nos constats d'anomalies, nos suggestions, etc. à [forumenergie@b-holding.be](mailto:forumenergie@b-holding.be)





## Voyageurs

# Informés partout et à tout mom

**En matière d'information aux voyageurs, la SNCB poursuit un objectif ambitieux: informer en temps réel les voyageurs et le personnel de la SNCB, via le maximum possible de canaux.**

Où et comment le voyageur veut-il pouvoir s'informer des horaires des trains ? Les moyens d'information se sont multipliés ces dernières années: gsm, smartphone avec accès au web, ordinateur, etc. Via ces différents canaux, la SNCB entend mettre à la disposition des voyageurs aussi bien les horaires que les informations en temps réel sur le trafic. Cela concerne aussi le personnel, bien sûr, qui peut ainsi mieux informer la clientèle.

### www.sncb.be

Le site web de la SNCB est le premier canal. On y trouve les horaires, y compris avec la situation en temps réel (retards, annulations, alternatives les plus rapides, etc.). Dans le planificateur de voyage, la recherche a le grand avantage d'être multimodale, car le service propose du porte-à-porte incluant les autres types de transport.

Autre 'plus': il est possible de suivre le train en temps réel. Et bien sûr, on peut acheter le ticket en ligne, également via la carte d'identité électronique.

### Widget

Sur iGoogle, My Yahoo et Windows Live, un widget est disponible, c'est-à-dire une mini-version du planificateur de voyage qui peut être intégrée dans la page d'accueil. On obtient, pour chaque demande, les informations horaires en temps réel pour les trains les plus rapides entre les gares de départ et de destination que l'on a encodées.

Il existe également une version que nos partenaires peuvent intégrer dans leurs pages web.

### m.sncb.be

Le site web est également disponible sur gsm ou smartphone via l'adresse m.sncb.be. Ce site mobile propose déjà le planificateur de voyage intégré et la consultation de cartes de localisation. On peut disposer, par gare et en temps réel, d'heures spécifiques de départ et d'arrivée des trains. On trouve aussi des informations pratiques sur certaines gares, ou encore sur des promotions ou des thèmes d'actualité.

### SMS 2828 et My Train Info

Grâce à SMS 2828, le voyageur reçoit en temps réel des informations horaires par sms. En envoyant un simple sms au nu-

méro 2828, il obtient les 3 propositions de voyage les plus rapides pour atteindre sa destination. Le coût par sms est de 0,15 euro (envoyé/reçu).

Avec 'My Train Info', la SNCB tient ses clients au courant des retards, suppressions ou déviations sur leurs parcours habituels, via sms et/ou via un gadget sur my.live.com.

L'inscription à 'My Train Info' se fait via le site Internet de la SNCB en se rendant sur "My SNCB".

Le voyageur dispose des informations avant le départ et uniquement en cas de perturbation, ainsi que deux alternatives les plus rapides pour réaliser son voyage. Ce service est gratuit et accessible aux détenteurs d'une Carte Train commerciale.

### Bornes d'info en gare

SNCB Mobility teste actuellement l'installation de bornes d'information dans les gares. L'objectif est de permettre aux voyageurs de retrouver, d'un simple geste du doigt sur l'écran, toute une série d'informations, comme les tarifs, les produits, les infos gares ou les horaires. On y trouvera également des renseignements touristiques sur la ville où l'on se situe, les recrutements au sein du groupe SNCB. Un accès au planificateur de voyage du site web de la SNCB est aussi prévu. Les premières bornes sont actuellement testées à Jambes et Waregem.

ent



Talent



# Les chemins de fer belges en mouvement

## Info sur les incidents

Le RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) peut diffuser en temps réel des informations sur les incidents, que ce soit sur gsm (My Train Info,...), dans le planificateur de voyage sur le site Internet ou les widgets publiés sur des sites web de tiers. L'outil a notamment été utilisé lors de la grève de novembre 2009 ou après l'accident de Buizingen. Le service sera encore étendu, avec une page 'incidents sur le réseau'.

## Le personnel SNCB Mobility aussi !

Nos voyageurs peuvent bien sûr aussi compter sur le personnel de SNCB Mobility: guichetiers, sous-chefs de gare, accompagnateurs de train. En cas de gros incidents ou lors des changements d'horaires, des kiosques d'information mobiles sont rapidement mis en place. Pour aider le personnel à mieux informer les voyageurs, les outils de communication interne sont améliorés. Des infos en temps réel sont disponibles sur Magic et IBIS. Les infos sur les incidents seront bientôt disponibles aussi.

## Info dans les trains

Le système d'info dans les trains sera amélioré. De nouveaux écrans sont prévus lors des commandes de nouveaux trains (avec info en temps réel sur le trajet du train, mention des arrêts suivants, information sur les incidents, etc.).

**Le livre "Les chemins de fer belges en mouvement" éclaire parfaitement l'évolution de ces derniers. Connect a rencontré Werner Macharis, auteur et illustrateur de cette nouvelle publication et par ailleurs ingénieur Electricité chez Infrabel.**

**D**e quoi traite votre livre ?

Le livre décrit, en 168 pages, l'évolution des chemins de fer belges jusque fin 2009. Il est structuré en 5 chapitres. Le premier chapitre situe les chemins de fer belges dans le contexte européen. Les chapitres suivants traitent, respectivement, de l'infrastructure, du matériel roulant et du trafic de marchandises. La dernière partie est consacrée aux opérateurs privés sur le réseau ferroviaire belge.

**Quelle a été votre principale motivation pour écrire ce livre ?**

Passionné de photographie, je prends depuis des années des photos du

monde du rail. C'est la volonté de partager ces photos avec le grand public qui a fait naître l'idée d'en faire un livre.

D'une manière générale, les chemins de fer belges ne sont pas toujours perçus de façon très positive. Par ce livre, je veux également démontrer que, dans bien des cas, cette perception n'est pas fondée. Ce qui est vécu comme un désagrément par le voyageur, fait bien souvent partie d'une situation plus globale dont le voyageur n'a pas toujours conscience. Le trafic ferroviaire dans notre pays est organisé par des entreprises innovatrices qui peuvent compter sur des collaborateurs compétents. Voilà ce que j'ai essayé d'illustrer dans ce livre. Le train a vocation de devenir le moyen de transport de l'avenir !



talent

**LES CHEMINS DE FER BELGES EN MOUVEMENT**  
est édité par l'asbl Patrimoine ferroviaire et Tourisme: PFT-TSP  
Pour informations et achat: pfttsp@gmail.com.





Energie

## Le soleil entre en gare !

**Charleroi-Sud se met au vert.  
Prochainement, 240 panneaux photo-  
voltaïques y produiront de l'électricité.  
Pour couvrir, selon l'objectif fixé, près  
de 15 % de la consommation de la gare.**

brève

**P**ar passager transporté, le train produit 5 fois moins de CO<sub>2</sub> qu'une voiture. Et les gares font aussi du 'développement durable': véritables noeuds d'intermodalité, elles sont le lieu de convergence de tous les moyens de transport, de commerces et de services offrant de précieux gains de temps aux clients. Les gares sont encore plus 'vertes' si leur approvisionnement énergétique fait appel aux technologies environnementales les plus avancées.

### 0 gr de CO<sub>2</sub>

Ce sera le cas bientôt en gare de Charleroi-Sud: 400 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques installés sur l'auvent du quai 1, orientés plein sud, produiront de l'électricité. "On devrait produire 55.000 kWh par an" explique

Dimitri Massard (en photo), ingénieur chez H-ST, "soit près de 15 % de la consommation de la gare. Après installation, cette énergie occasionne 0 gr de CO<sub>2</sub>, c'est bénéfique pour l'image du chemin de fer. L'investissement est de 240.000 euros avec un amortissement prévu sur une période de 12 ans."

Au-dessus de l'escalier menant au couloir sous-voies, un tableau d'affichage bleu renseignera en continu la production d'électricité et l'énergie totale obtenue grâce à l'installation des panneaux, ainsi que le CO<sub>2</sub> qui aurait été produit avec une installation classique...

La SNCB-Holding est résolument tournée vers les énergies vertes. Nous reviendrons dans un prochain article sur les projets réalisés ou prévus dans plusieurs gares: Saint-Ghislain, Ath, Anvers-Central, Ostende, Gand-Saint-Pierre.

## Amenez de nouveaux collègues !

**D**es métiers sont en pénurie dans le Groupe SNCB. On ne trouve pas assez de nouveaux collaborateurs pour remplacer ceux qui partent ou mieux répondre aux besoins. Il faut donc intensifier le recrutement. Le Club des Ambassadeurs agit déjà dans les salons de l'emploi et les écoles techniques. Il fonctionne bien. Mais chacun peut devenir aussi un peu Ambassadeur du Groupe en présentant un ou plusieurs candidats à certains postes.

### Ambassadeur vous-même

Ambassadeur dans ces conditions, ça peut rapporter. Rapporter au Groupe qui, dans les créneaux où les candidats font défaut, peut remplir mieux son objectif de recrutement au prix d'un effort adouci. Rapporter à l'ambassadeur lui-même car pour tout collaborateur qu'il a présenté et qui est engagé, il reçoit une prime de 250 € brut. Une deuxième prime, également de 250 €, vient un an plus tard si le recruté est régularisé.

Cette proposition d'ambassade court du 1<sup>er</sup> septembre 2010 au 30 juin 2011. Elle est coulée dans l'Avis 115 H-HR et dans une circulaire qui explique les modalités d'application. Ouvrez les yeux et les oreilles pour en savoir davantage: on en parle un peu partout à l'occasion de cette 'rentrée' de septembre 2010. En affiche, sur intranet, par courrier personnel, etc.

Et n'hésitez pas à faire comme chez Tuc Rail, Electrabel, ING, KBC, Proximus ou Telindus. Là, le personnel peut être ambassadeur-recruteur au même titre que vous. On copie peut-être un peu l'idée. Mais dans la culture du Groupe SNCB, en tout cas, on innove !

Johan Cobbaert



Marc Paul



Notre tentative de prendre Marc et Johan en photo...

## Bruxelles-Midi

# Informers, une vocation

**Ce n'est pas une mince affaire que d'être agent d'accueil et de desservir les kiosques d'information en gare de Bruxelles-Midi. Marc Paul et Johan Cobbaert racontent leur métier.**

**L**es jours calmes, nous aidons près de 700 personnes. Et certains jours, cela peut monter jusqu'à 1.200" explique Marc Paul, agent commercial chez B-M.2 Siège de Bruxelles-Midi. "Pour les navetteurs ou les voyageurs internationaux, nous sommes en première ligne. Il est vrai que beaucoup se trouvent perdus à Bruxelles-Midi, car on n'a aucune vue sur les trains lorsqu'on se trouve dans le hall". Marc Paul a 31 ans d'ancienneté dont 16 ans comme agent d'accueil. Il parle 5 langues (néerlandais, français, anglais, allemand, espagnol).

Son job est une vraie vocation. "Quand je voyage, par exemple à Rome, je vais chercher des brochures qui pourraient m'être utiles pour mon job".

### De tout

On leur demande de tout: où sont les toilettes, les guichets SNCB, le lieu de départ du bus pour l'aéroport de Charleroi, des informations touristiques (dès que l'Office touristique ferme son guichet en gare), le stand d'embarquement d'Air France, le par-

king des taxis, etc. Voir où trouver un avocat près de la gare!

Mais le gros des questions porte cependant sur les trains au départ, les correspondances et les retards. "Pour les questions qui portent sur le trafic, nous sommes parfois amenés à contacter le RDV" commente Johan Cobbaert, collègue de Marc Paul chez B-M.2 siège de Bruxelles-Midi, qui a 36 ans de service dont 14 ans à Bruxelles-Midi.

### Comme des mouches

Petite anecdote: lorsque nous demandons à Marc Paul et Johan Cobbaert de poser pour les photos, nous n'avons guère à attendre pour voir arriver des voyageurs déboussolés pour de l'information. Pendant plusieurs minutes, nos agents se retrouvent assaillis de questions, alors que l'un vient de finir sa prestation et que le second ne l'a pas encore commencée.

### Résistance au stress

"Pour faire ce métier, il faut savoir résister au stress" poursuit Johan Cobbaert. "Jadis, les gens étaient plus aimables.

Aujourd'hui, nous devons gérer plus de situations difficiles, principalement avec des navetteurs. Quand les trains sont supprimés, nous sommes parfois un peu les boucs émissaires".

Comme nombre de cheminots, l'équipe a été mise à rude épreuve lors de l'accident de Buizingen. Johan Cobbaert: "Nous avons spontanément offert de rester plus longtemps. C'était absolument nécessaire". Marc Paul ajoute: "Des renforts ont été envoyés dans les deux stands d'info et les stands mobiles ont été installés. Des collègues guidaient aussi les voyageurs vers les bus de substitution".

### Chinois

Les agents des stands d'info vivent aussi des moments cocasses, nettement moins difficiles. Ainsi ce groupe de Chinois qui s'est retrouvé dans la gare, accompagné de sa guide chinoise un peu perdue. "Elle s'est présentée devant mon stand accompagnée de tout son groupe" raconte Marc Paul. "Sans rien dire, elle m'a présenté un grand panneau où étaient écrits les mots: 'Is this Paris?' J'ai pris une grande feuille et, sans rien dire, j'ai griffonné dessus: 'No this is Brussels'. Finalement, je les ai guidés pour qu'ils reprennent un Thalys vers Paris".

talent





## Ostende à l'ancre: un voyage en mer inoubliable

**Les 29 et 30 mai derniers, à Ostende, les collaborateurs d'Infrabel ont eu la chance d'embarquer à bord du Mercedes pour un voyage en haute mer inoubliable, lors de l'évènement "Ostende à l'Ancre".**

évènement

**D**epuis plusieurs années déjà, Infrabel prend part à l'évènement maritime "Ostende à l'Ancre". Cette année encore, les collaborateurs d'Infrabel pouvaient participer à un concours pour tenter de remporter une balade en mer unique, accompagnés de jusqu'à trois amis et/ou membres de leur famille, à bord du magnifique deux-mâts Mercedes.

Pas moins de 950 personnes ont pu effectuer un voyage en mer d'environ deux heures à bord du deux-mâts. Même si l'évènement s'est déjà déroulé sous des cieux plus cléments (et une mer moins agitée), l'enthousiasme se lisait sur les visages des petits comme des grands, émerveillés par la balade.

Et pour enrichir cette expérience unique dans une ambiance festive, Infrabel avait prévu différentes animations (grimage, château gonflable, musique live...), ainsi que des collations pour combler les petits creux.



## La merveille ferroviaire d'Anvers accueille son 30.000<sup>ème</sup> visiteur

**Q**uelle surprise ! De ma vie, je n'ai jamais gagné quoi que ce soit ! Et dire que j'ai failli annuler ma visite à cause d'une migraine... Merci de tout cœur pour les fleurs magnifiques et pour le livre LGV. D'ailleurs, la visite était très intéressante !"

Le 20 mai dernier, la gare d'Anvers-Central a accueilli son 30.000<sup>e</sup> visiteur. Une visite qui se devait d'être fêtée dignement. Ce jour-là donc, à son grand étonnement, Mme Gheldolf de Kalmthout a été mise à l'honneur.

Les visites sont organisées par Stan Wagemans, en collaboration avec le service Corporate & Public affairs d'Infrabel. Le guide enthousiaste est entré aux chemins de fer en 1962. Pendant longtemps, il a été le chef de chantier des travaux de rénovation de la gare d'Anvers. Entre-temps, il connaît chaque boulon de ce bâtiment, devenu pour lui un inépuisable réservoir d'anecdotes. Depuis son départ à la retraite, il se fait un plaisir de guider environ huit fois par mois les visiteurs intéressés à travers les dédales de cet édifice impressionnant. Une initiative qui rencontre un franc succès, comme en témoigne l'affluence de groupes intéressés.





## Campagne recrutement

# Des jeunes pour recruter des jeunes

**Depuis le lancement des campagnes de recrutement en 2006, de vrais collaborateurs du Groupe dynamisent nos affiches ! Cette fois, ce sont des enfants de cheminots qui font la pose pour recruter la jeunesse.**

Le credo du visuel de la nouvelle campagne de recrutement est: 'avec un diplôme tout frais en poche, sans expérience professionnelle, tu n'en es pas moins le bienvenu au sein du Groupe'. La nouvelle affiche qui sera réalisée cible les écoles techniques et doit susciter auprès des jeunes l'envie de faire carrière aux chemins de fer. Pour coller toujours au principe: "les collègues cherchent de nouveaux collègues", un casting a été organisé cette fois avec les kids de collaborateurs du Groupe. Marvin, Quentin, Mélanie et Olivier sont les heureux élus et posent ensemble avec Johan Moerman, un cheminot bourré d'expérience.

### Marvin Schoonbroodt (20)

Mon père est accompagnateur de train à Welkenraedt, un très chouette job. Quand il a entendu parler du casting, il a tout de suite su que c'était quelque chose pour moi. Parce que l'année passée, j'ai gagné à l'une des catégories du concours Top Model Belgium. Travailler au sein du



Groupe ? Pourquoi pas ! Le train fait vraiment partie de la famille: mon arrière-grand-père et mon grand-père étaient aussi cheminots. Je suis une formation

dans le graphisme et j'aimerais m'épanouir dans le secteur artistique, c'est vraiment mon dada.



### Quentin Taverne (17)

Ma sœur de 15 ans et moi avons participé ensemble au casting. Elle n'a pas été choisie et elle en était triste.

Pour moi, c'est une première (rires). J'ai tout de suite compris que poser pour une photo est bien plus difficile qu'il y paraît. C'est très technique. Peu de gens savent que je collabore à cette campagne; ils verront bien au résultat. Me vanter n'est pas trop mon truc ! Mais les amis qui le savent sont assez surpris.

### Olivier Ferry (20)

J'y ai vraiment participé pour le fun et c'était très chouette à faire. En plus, c'est une campagne qui est utile et qui donne une image trendy des chemins de fer, ce qui peut attirer les jeunes. Car travailler dans le Groupe, ça vaut vraiment la peine. Comme je fais déjà du théâtre, mes proches n'ont pas vraiment été étonnés que je participe au casting. Mes parents travaillent tous deux ici et pour



eux, voir ma tête sur ces affiches, c'est trop la classe (rit haut et fort).



### Melanie Herman (18)

Mes parents travaillent tous deux dans le Groupe SNCB et c'est ma mère qui m'a proposé de participer. C'était ma toute première session de photos et j'étais très impressionnée de voir comment ça se déroule. Heureusement, je n'étais pas trop stressée parce que j'ai déjà fait quelques petits défilés, ainsi que du ballet et du modern jazz. En plus, je connaissais Olivier parce que sa mère est une collègue de la mienne. Mais on ne savait pas que l'autre était allé au casting. On l'a appris par hasard et on s'est rendu ensemble à la séance photo.

### Johan Moerman

Je devais en fait figurer dans la campagne précédente, mais je suis tombé malade. C'est chouette qu'ils aient repensé à moi pour les nouveaux visuels.

Cela fait 28 ans que je travaille aux chemins de fer; j'ai commencé comme machiniste et je suis à présent sous-chef de bureau à H-Stations (immobilier). Participer au casting représente un défi pour moi et c'est ma façon d'apporter ma petite pierre à l'édifice. Je suis la preuve vivante que tu peux développer au sein du Groupe la carrière que tu souhaites.



nous



Farah Buelens



## SNCB Mobility

NOUS

# Des étudiants aux guichets

**Un coup de pouce ? L'été vaut bien ça. Coup de pouce à la SNCB qui peut tenir ses guichets ouverts en saison touristique malgré les congés de son personnel. Coup de pouce pour les étudiants qui valorisent leur temps de vacances dans des conditions de travail plus qu'honnêtes.**

**D**urant les mois d'été, quelque 120 étudiants ont été engagés par SNCB Mobility pour rejoindre les équipes aux guichets dans les gares importantes du réseau. L'expérience avait déjà été tentée avec succès les années précédentes dans l'une ou l'autre gare. Mais jamais l'opération n'avait menée à grande échelle.

C'est donc une première dont SNCB Mobility retire un écho positif, tant auprès des jeunes intéressés qui trouvent l'expérience enrichissante, qu'auprès du public qui devrait voir dans l'action un brin de fraîcheur, ou des collègues qui ont ainsi l'occasion de souffler un peu et, le cas échéant, de récupérer partiellement un

ou l'autre retard ici et là. "Ici à Gand-Saint-Pierre, les jobs d'étudiants nous permettent de récupérer 180 jours de travail au total" dit Dominique Windels, chef de zone à Gand-Saint-Pierre.

### Projet pilote

"Nous avons accueilli les premiers étudiants jobistes derrière les guichets il y a huit ans à Gand-Saint-Pierre. Tout le monde n'a pas réagi avec enthousiasme à cette initiative, mais ça a été un grand succès. La preuve: dans toutes les grandes gares on accueille désormais des étudiants pour la vente de billets nationaux, ainsi que pour l'accompagnement des personnes à mobilité réduite. Cette année, nos étudiants

jobistes portent tous le même polo orange. De cette manière, les voyageurs peuvent facilement faire la différence avec le personnel de la SNCB et sont compréhensifs quand l'étudiant doit s'informer auprès d'un agent" ajoute Dominique Windels.

### Témoignages

Farah Buelens, étudiante en interprétariat et traduction:

"Quand je me suis inscrite comme jobiste, je ne savais pas que je travaillerais au guichet à Gand-Saint-Pierre. Mais je trouve cela génial. Nous avons reçu trois jours de formation intensive. Maintenant, je vends tous les billets nationaux. Pour la délivrance de nouveaux abonnements et d'autorisation de parking, je transmets les demandes à mes collègues. Ce que je trouve le plus chouette? Le contact avec les voyageurs et l'atmosphère entre collègues".

Dans un prochain Connect, nous reviendrons sur le sujet et donnerons la part belle aux témoignages sur le terrain.



## Accompagnement

# Première édition du Buddy Day

nous

**Le 2 juin, a eu lieu à Bruxelles le Buddy Day. Une quarantaine d'accompagnateurs buddies de tout le pays ont été invités pour parler ensemble des différents aspects du job d'un buddy.**

Le projet 'Buddy, prise en charge après un incident critique' a été lancé en 2002 par Ludo Grauwels (conseiller en prévention entre-temps pensionné) pour offrir un soutien au personnel d'accompagnement. Tout accompagnateur ou accompagnatrice victime d'un incident critique (accident, suicide, agression notamment), peut faire appel à un buddy, qui lui propose la prise en charge nécessaire. Tous les buddies sont eux-mêmes accompagnateurs ou membres du personnel d'encadrement dans l'accompagnement de train. De cette manière, ils sont ainsi très proches de la victime. Important

également, ils font cela sur base volontaire, à côté de leurs tâches quotidiennes. Il y a actuellement 120 buddies.

### Workshops

Lors du Buddy Day, les participants ont pris part à deux workshops sur les thèmes: "Comment motiver les générations suivantes de buddies?" et "Nos buddies disposent-ils de tous les moyens nécessaires pour exécuter leurs tâches?" Il apparaît que la plus grande motivation pour participer à ce projet c'est la satisfaction ressentie après un soutien reçu. Le fait que les buddies ont disposé de davantage de moyens au fil du temps (consignes, dossier avec tous les documents et matériel nécessaires lors d'une prise en charge...) est très apprécié de tous.

En ouverture, Erik De Soir, expert en assistance psychosociale, a donné un exposé intéressant sur le soutien psychosocial des victimes.

L'après-midi, d'autres services du groupe SNCB (service médical et H-CPS) et

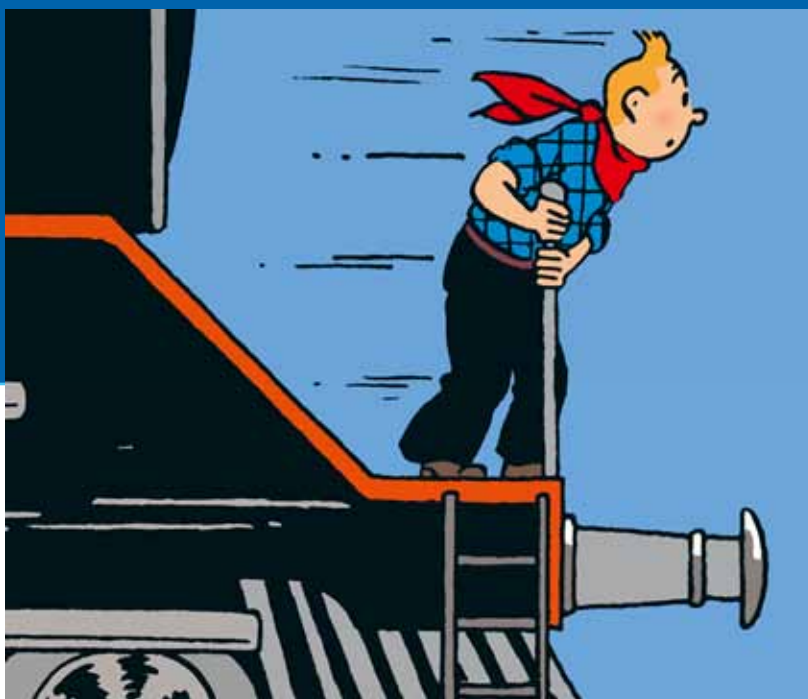
des services externes (Police des chemins de fer) sont venus expliquer leur vision et leurs expériences sur le travail de nos buddies.

### Mandat de Buddy

Pour rendre perceptible et officielle la reconnaissance des buddies, Sabin S'heeren, directeur général de SNCB Mobility, a remis la première attestation de buddy à Philippe Moureau, accompagnateur principal à Hasselt.

Etes-vous accompagnateur/trice, et souhaitez-vous participer activement au projet buddy? N'hésitez pas à contacter Geert Vanderdeelen, B-MO.132 (section 13/5 – Bruxelles), tél. 911/83856, e-mail: [geert.vanderdeelen@sncb.be](mailto:geert.vanderdeelen@sncb.be) ou le dirigeant de votre CAT.





Expo

175 ans

# Tintin, Hergé et les trains

**A l'occasion des 175 ans des Chemins de fer belges, le Musée Hergé organise, en collaboration avec la SNCB-Holding, une expo consacrée à la place du train dans l'oeuvre d'Hergé.**

**D**u 13 octobre 2010 au 27 février 2011, le Musée Hergé, situé à Louvain-la-Neuve, propose en collaboration avec la SNCB-Holding une exposition qui illustre les liens profonds existant entre Tintin et le train.

## Une love story

Entre Hergé et le train, on peut véritablement parler d'une histoire d'amour. Que ce soit dans Tintin au pays des Soviets, dans Tintin au Congo, dans Les 7 Boules de cristal, le héros d'Hergé est un fa-

milier du transport en train. Hergé a d'ailleurs aussi illustré des brochures pour la SNCB.

Pour célébrer le 175<sup>ème</sup> anniversaire des Chemins de fer belges, le Musée Hergé et la SNCB-Holding se sont donc associés pour proposer une expo relatant cette belle intimité entre Hergé et le rail. Des planches originales où l'on voit Tintin partir à l'aventure en train seront mises en dialogue avec des archives et des objets issus de la collection du patrimoine historique des Chemins de fer qui ont inspiré Hergé.

## INFOS PRATIQUES

**Où:** Musée Hergé à Louvain-la-Neuve

**Tél:** 010 48 84 21

**Mail:** [info@museeherge.com](mailto:info@museeherge.com)

**Site internet:** [www.museeherge.com](http://www.museeherge.com)

**Quand:** du 13 octobre 2010 au 27 février 2011 (sauf 25/12 et 01/01)

**Horaires:** ouvert du mardi au vendredi de 10h30 à 17h30, le samedi et le dimanche de 10h00 à 18h00

**Accès gratuit pour les cheminots et leurs ayants-droits, sur présentation du titre de légitimation ou du libre-parcours.**

## Bon à savoir !

Accès combiné collections permanentes et expo temporaire "Tintin, Hergé et les trains".  
Formule B-Excursion disponible.