

# CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 04.2011 | #65

Maitres et chiens

## SECURITE POUR TOUS

**LE LEAN MANAGEMENT**  
démarré dans les ateliers

**TROIS PILIERS POUR**  
la sécurité sur le réseau

**LA GARE DE DEMAIN**  
est déjà là en Belgique

## dans ce numéro



**6** pour aider les conducteurs



**8** Belean dans les ateliers SNCB



**13** SIR-SI, pour être à l'heure



**20** Plus d'un an d'ambassade

### MÉTIER

ICTRA-SAP: niveau d'excellence	<b>3</b>
Conducteurs de train: révolution digitale	<b>5</b>
Une aide pour les conducteurs	<b>6</b>
Mon métier ? Compliance Officer !	<b>7</b>
Les ateliers SNCB assurent leur avenir	<b>8</b>
Les collègues de la spécialité Courants forts entre eux	<b>9</b>

### MOBILITÉ

Plug and Ride: la mobilité en réseau en action	<b>10</b>
Next Station 3: les options belges en pointe	<b>11</b>

### CLIENT

Plan de bataille pour la régularité	<b>12</b>
Un SIR-SI pour une meilleure ponctualité	<b>13</b>
Info temps réel sur mesure	<b>14</b>
SNCB Europe, prête à affronter la concurrence	<b>15</b>

### SÉCURITÉ

Pourquoi pas l'ETCS immédiatement?	<b>16</b>
Trois piliers pour plus de sécurité	<b>17</b>
L'opérateur, un maillon essentiel	<b>18</b>

### NOUS

Certification pour nos maîtres-chiens	<b>19</b>
Le Club des ambassadeurs plus que jamais en première ligne	<b>20</b>
Le rédac'chef de HUMO speaker chez Infrabel	<b>22</b>
Concours Photo Winter@Infrabel: les gagnants	<b>23</b>

### BREF

**4**



## colophon

### EDITÉ POUR LE GROUPE PAR SNCB HOLDING

**AVEC** Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart, Quentin Jehansart, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, François Savarino, Vanessa Vandenbruwaene et Barbara Verwilligen

### PHOTOS

Leo Goossenaarts, Denis Moinil, John Deroo

### MISE EN PAGE

www.jaja.be

### PRODUCTION

Albe De Coker

### ADRESSE

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

MEMBRE DE  
**ABCi**

LE PAPIER DE CONNECT  
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT







TALENT

# ICTRA-SAP:

## NIVEAU D'EXCELLENCE

Mardi 29 mars, l'équipe SAP d'ICTRA et Syntigo recevait le certificat *SAP Advanced Center of Expertise* des mains du Managing Director de SAP Belux. SNCB Holding est la première entreprise belge qui obtienne ce label de qualité d'exception.

**A**dvanced Center of Expertise pour SAP, c'est la plus haute certification décernée par le fournisseur de logiciels. Nous sommes la première entreprise belge à obtenir cette certification qui en compte moins de 15 dans le monde.

Henri Van Der Vaeren, qui dirige SAP Belux, a remis personnellement le certificat à Giovanni Palmieri. "Ce n'est pas un aboutissement" dit-il. "Il y a encore du travail à faire". Mais c'est quand-même bien engagé !

Le patron d'Ictra et de Syntigo, quant à lui,

a souligné l'importance du travail collectif pour atteindre ce niveau élevé d'expertise. Avec humour, d'ailleurs: "En football, le capitaine reçoit la coupe que son équipe a gagnée. Puis, il la fait passer d'un joueur à l'autre, pendant le tour d'honneur. Faisons la même chose, pour que tous ceux qui ont participé au travail puissent concrètement s'approprier la récompense".

### Et qu'en dit l'équipe ?

"Nous nous sommes fixé un objectif que moins de 10 centres de compétences SAP en Europe ont atteint. Notre management a été séduit par l'idée et nous nous sommes alors préparés à franchir ce cap, parallèlement aux projets en cours" explique Terry Wykle, Project manager pour cet audit.

"Les initiatives prises ont été fructueuses: l'audit a évalué des dizaines de procédures, d'outils et de connaissances, pour lesquels on a obtenu un score total de 33,5/35" déclare avec enthousiasme Olivier Ninove, Business unit manager SAP.

"Pour nos collaborateurs, cette certification se traduit par un accès à une plus grande

quantité d'informations chez SAP et par un traitement prioritaire de nos demandes" explique Dirk Surmont, responsable de SAP architecture.

### Quel avantage pour ICTRA et Syntigo ?

Grâce à cette nouvelle certification, ICTRA et Syntigo sont désormais bien en vue sur le radar de SAP. Cela augmentera la confiance des clients internes du Groupe SNCB. "Cela renforcera aussi la position de la force de vente de Syntigo sur le marché des services SAP" déclare Patrick Dewilde, ERP director.

Pour réussir les audits prévus dans le cadre de ce programme de certification, le team SAP a dû renforcer sa maturité dans des domaines tels que l'Application Lifecycle management, l'Integrated quality management et les SAP best practises for end to end solution operations. Conserver ce certificat - qui doit aussi être renouvelé tous les 2 ans - constitue un défi en soi, sachant que les exigences évoluent constamment. La passion et l'engagement de tous les collaborateurs de l'équipe SAP "propriétaires" du certificat est la meilleure promesse de renouvellement. ■

"Nous nous sommes fixé un objectif que moins de 15 centres dans le monde ont atteint."

Terry Wykle

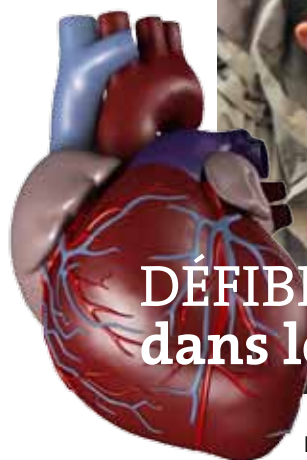


## LA DIRECTION Accès au Réseau d'Infrabel A DÉMÉNAGÉ!

Début mars, la direction Accès au Réseau a quitté ses quartiers rue de France et a emménagé dans un nouveau bâtiment, avenue Fonsny.

Le déménagement vers le bâtiment Crystal South a eu lieu du 1<sup>e</sup> au 8 mars inclus. Désormais, la direction Accès au Réseau se trouve à l'adresse suivante: Avenue Fonsny 13, 1060 Bruxelles (section 41).

Le déménagement d'Accès au Réseau s'est déroulé en plusieurs étapes afin de ne pas compromettre le bon fonctionnement de la direction. Ce changement de bâtiment cadre avec les efforts continus d'Infrabel visant à améliorer le bien-être et les conditions de travail de ses collaborateurs.



## DÉFIBRILLATEURS dans les gares Holding



La SNCB-Holding équipe les 14 plus grandes gares du pays de défibrillateurs automatiques. Les premières minutes après un accident cardiaque sont cruciales, et ces appareils faciles à utiliser par tout le monde peuvent faire la différence entre la vie et la mort. Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Anvers-Central, Malines, Anvers-Berchem ou encore Gembloux sont quelques-unes des gares Holding déjà équipées. Depuis peu, la gare de Namur possède aussi son défibrillateur automatique et portable. L'installation de cet appareil cadre aussi dans un programme de la province de Namur pour l'installation de 20 défibrillateurs à des endroits *stratégiques* pour la santé publique du territoire namurois. Et avec 200.000 voyageurs par semaine, la gare de Namur est bel et bien un de ces endroits *stratégiques*. Bref, la gare sauve des vies !

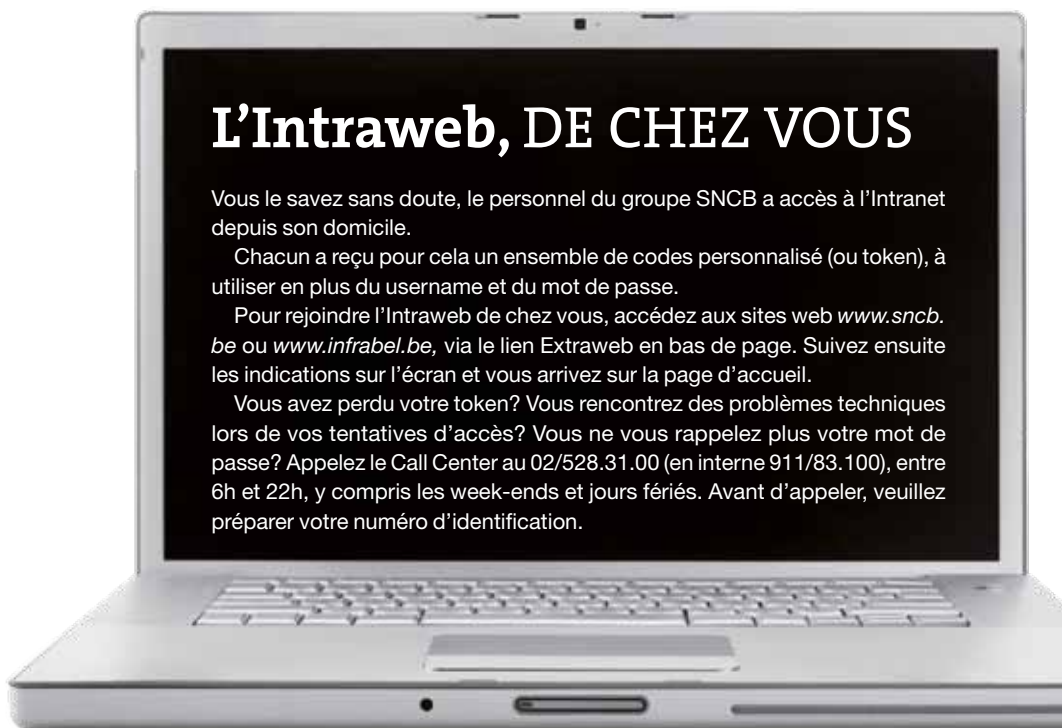
## L'Intraweb, DE CHEZ VOUS

Vous le savez sans doute, le personnel du groupe SNCB a accès à l'Intranet depuis son domicile.

Chacun a reçu pour cela un ensemble de codes personnalisé (ou token), à utiliser en plus du username et du mot de passe.

Pour rejoindre l'Intraweb de chez vous, accédez aux sites web [www.sncb.be](http://www.sncb.be) ou [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be), via le lien Extraweb en bas de page. Suivez ensuite les indications sur l'écran et vous arrivez sur la page d'accueil.

Vous avez perdu votre token? Vous rencontrez des problèmes techniques lors de vos tentatives d'accès? Vous ne vous rappelez plus votre mot de passe? Appelez le Call Center au 02/528.31.00 (en interne 911/83.100), entre 6h et 22h, y compris les week-ends et jours fériés. Avant d'appeler, veuillez préparer votre numéro d'identification.





CONDUCTEURS DE TRAIN

# Révolution DIGITALE

Les conducteurs doivent avoir avec eux toute une documentation actuellement disponible seulement sur papier. D'où le sac parfois très lourd qu'ils emportent. Cela changera à terme: B-TC a pris la décision d'acquérir un appareil digital.

**I**l y a une question souvent posée par les conducteurs: quand vont-ils obtenir un support informatique pour y consigner toutes les réglementations, livrets de dépannage, etc., qui dans la version papier représente un poids total de plusieurs kilos?

Il est vrai que plusieurs opérateurs à l'étranger y ont recours et que les technologies récemment développées offrent plus de possibilités qu'auparavant. Le PDA (Personal Digital Assistant) est progressivement remplacé par des petits pc ultra-mobiles qui peuvent être équipés facilement d'applications standardisées ou développées par la SNCB.

## Appel d'offre

SNCB Technics a lancé un appel d'offre européen pour l'achat des appareils. Pour l'ergonomie, ils doivent être compacts, mais suffisamment grands pour la lisibilité. Ils doivent aussi être fiables et résistants aux chocs. La direction détermine également les spécifications pour les logiciels et la plateforme de communication sans fil. Pour cela, H-ICTRA va aussi, ces prochains mois, analyser la situation actuelle de l'infrastructure de communication par wifi ou GPRS à proximité des dépôts.

## Plusieurs phases

Le dossier est cependant complexe et l'implémentation sera progressive.

Une chose est sûre: il n'est pas possible de réduire le volume d'informations et de documents, notamment pour des raisons de sécurité.

Les premières données qui seront transférées sur les ordinateurs portables seront celles qui représentent la plus grosse part du poids, comme la réglementation de conduite, les instructions, les cartes de dangers RID, les fiches de ligne, etc.

## Synchronisation

"Le problème est le traitement des données et la bonne information des conducteurs", explique

Wim Vermeulen, responsable du projet chez SNCB Technics. Nous devons

être à tout moment sûrs que les conducteurs disposent toujours des bonnes informations. C'est une question de sécurité essentielle."

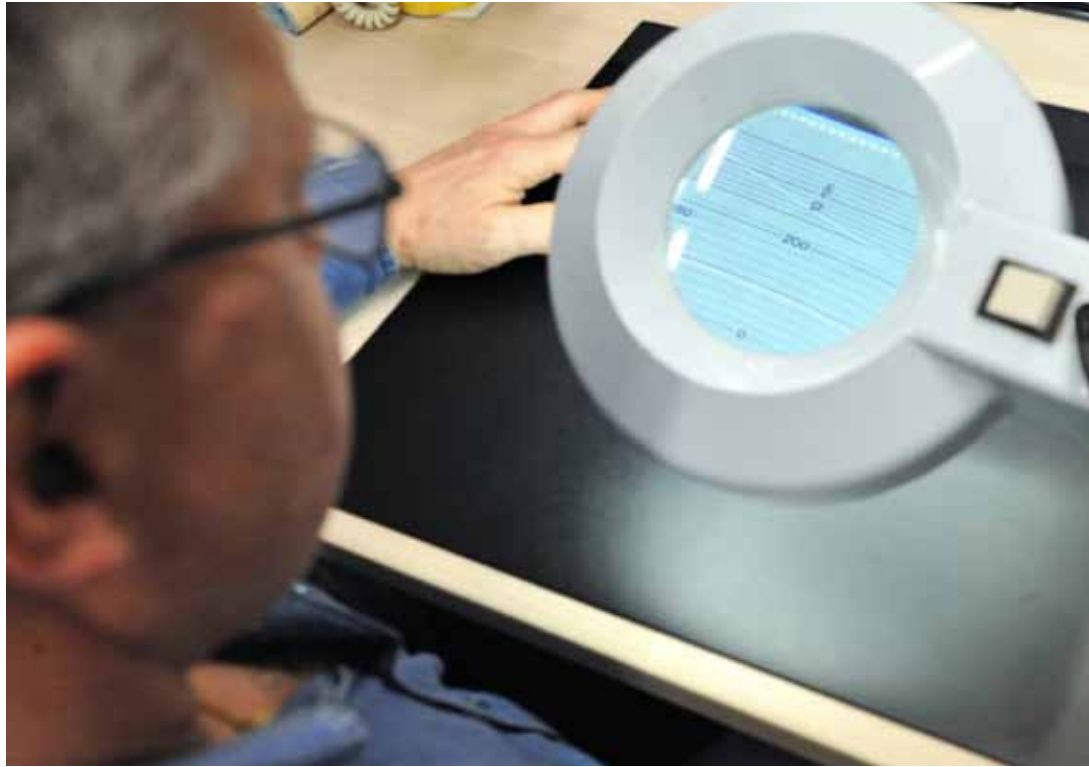
## Les avantages

Au total, le projet représentera un important investissement: aux 4.500 à 5.000 pc ultra mobiles à acheter, il faut ajouter les coûts de développement informatique ou encore les adaptations de l'infrastructure de communication.

"Mais les avantages attendus sont très importants", ajoute Wim Vermeulen, "d'abord pour les conducteurs qui doivent aujourd'hui transporter jusqu'à 12 kilos de documentation. Leur bien-être s'en trouvera amélioré. Mais ce sera aussi un 'plus' pour l'entreprise. L'équipement du personnel de conduite de pc mobiles permettrait d'économiser le papier, de simplifier les procédures administratives, de réduire le traitement des données dans les CTC, etc." D'autres initiatives seront prises, comme à terme la mise en place de livres de bord électroniques, les livrets où sont notés les avaries sur le matériel. ■



Un membre de l'équipe vérifie que l'enregistrement s'est bien déroulé puis effectue un contrôle d'une bande papier.



Chaque engin circulant sur le réseau est équipé d'un appareil enregistrant les données du parcours. Ces informations à caractère sécuritaire permettent de reconstituer le parcours: temps, vitesse, les deux éléments essentiels.

## ANALYSES DE BANDE

# Une aide POUR LES CONDUC

**P**our les anciens enregistreurs, les informations, plus limitées (distances, vitesses), sont stockées sur papier (les 'bandes Teloc', du nom de la marque des appareils).

Les appareils d'enregistrements installés sur le nouveau matériel roulant, comme les type 18, les voitures pilotes M6, etc., enregistrent plus de données, en fait presque toutes les actions effectuées par les conducteurs (pantographes levés, vitesse, freinage, phares allumés, etc.).

### Que fait-on de ces informations ?

A intervalles réguliers, les informations sont extraites des appareils et récupérées par les dépanneurs ou en atelier. Ceux-ci vérifient le bon fonctionnement des enregistreurs, et le cas échéant demandent leur remplacement. La récupération des données se fait selon le nombre de kilomètres parcourus ou à la demande des dépôts de conducteurs.

Les enregistrements sont envoyés au Centre d'analyse bandes à Bruxelles pour y être traités par les 25 agents qui y travaillent. "La plupart sont d'anciens conducteurs, retirés temporairement ou définitivement du service actif, qui disposent d'une très bonne expérience

et d'une grande connaissance du métier", explique Eddy Wyckhuys qui dirige l'équipe du Centre d'analyse (B-TC.073).

Les bandes sur papier tirées des anciens enregistreurs arrivent dans de grands sacs de jute, tandis que les données informatiques extraites des appareils récents arrivent par email ou sont directement stockées sur des serveurs. "Nous recevons non seulement les données des parcours des trains nationaux, mais aussi des trains internationaux, Thalys, Eurostar, ICE, trains Benelux, etc.", ajoute Eddy Wyckhuys.

L'équipe du Centre d'analyse commence par vérifier que l'ensemble de l'enregistrement s'est bien déroulé. Elle effectue ensuite des contrôles, sur base des accidents ou incidents de sécurité, par rapport à des situations dégradées, sur

Il est important de souligner que ces contrôles sont avant tout une aide.

base des rapports des conducteurs, ou encore en fonction de thèmes tirés de la réglementation (vérification de la bonne application des nouvelles prescriptions réglementaires).

"Nous effectuons également des analyses de parcours complets de conducteurs, en tenant compte de leur catégorie d'ancienneté de conduite: les moins de 2 ans, les 2 à 5 ans et les plus de 5 ans. Chaque conducteur est contrôlé deux fois par an, sur des parcours significatifs", détaille Franz Cornu, chef de division B-TC.07 Gestion opérationnelle.

### Avant tout une aide

"Il est important de souligner que ces contrôles sont avant tout une aide", conclut Franz Cornu. "Il n'y a jamais un souci répressif. Quand nous



L'équipe du Centre d'analyse de bandes.



## PRÉVENTION DES FRAUDES ET CONFIDENTIALITÉ

# MON MÉTIER ?

## Compliance Officer

Si Infrabel a toujours été attentive à la bonne gouvernance, elle dispose depuis avril 2010 d'un Compliance Officer, dont le rôle est de mettre en place une stratégie efficace de prévention et de traitement des fraudes internes, mais aussi de veiller à la confidentialité.



## TEURS

effectuons un constat, nous signalons les faits aux chefs immédiats pour de la prévention notamment. C'est très important dans le cadre de la lutte contre les dépassements de signaux. Par rapport aux faits reprochés aux conducteurs, les enregistrements servent souvent à disculper ceux à qui on impute les retards par exemple."

Les enregistrements sont classés et conservés au minimum 5 ans. En cas d'accidents, ils sont gardés 10 ans minimum, parfois plus à la demande du Parquet. ■

### Quelques chiffres

Par an, l'équipe du Centre d'analyse traite:

- 23.431 bandes papier (soit plus de 200 par jour)
- 10.840 fichiers informatiques
- 1.402 demandes d'analyses émanant de chefs immédiats dans les dépôts
- 8.432 analyses de parcours

(Chiffres de 2009)

**G**estion des risques, bonne gouvernance... Deux notions très en vogue, mais aussi un vrai leitmotiv pour Infrabel. Le rôle de Carl de Spiegeleer, Compliance Officer depuis avril 2010, s'inscrit dans la lignée de ces deux objectifs. Son but ? Prévenir et lutter contre la fraude interne, et veiller à la confidentialité. Connect l'a rencontré pour vous.

### Carl, vous êtes Compliance Officer. Qu'est ce que cela signifie, concrètement ?

Le Compliance officer est ce que l'on pourrait appeler un *professionnel de l'éthique*. Mon objectif ultime est d'éviter que les dispositions législatives et réglementaires ne soient violées.

### Quelles sont vos missions ?

Elles sont doubles: je dois non seulement développer une politique de prévention et de gestion en matière de fraude interne, mais également protéger la confidentialité de l'information au sein d'Infrabel. Dans ces deux domaines, la prévention est très importante. Concrètement, je tente de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux valeurs qu'Infrabel défend et à l'éthique qu'elle veut développer dans l'ensemble de ses activités.

### La fraude et les fuites d'informations sont-elles donc des problèmes si répandus au sein d'Infrabel ?

Non, et heureusement ! Mais le moindre faux pas en ces domaines peut avoir des conséquences très graves, en termes financiers par exemple, mais aussi en termes de réputation !

### De quels type de fraude ou de problèmes de confidentialité parle-t-on ?

Infrabel conclut de nombreux marchés publics, domaine dans lequel il faut être particulièrement attentif aux fraudes. Pour la confidentialité, le meilleur exemple est la fuite d'informations, volontaire ou non.

### Quelles sont les actions mises en place ou à venir ?

La création d'un 'Code de conduite' pour les collaborateurs, de nouveaux outils (dans SAP, notamment), une nouvelle procédure d'accès aux bâtiments et d'accueil des visiteurs, une campagne autour de la confidentialité...

Avec cette politique de prévention et de lutte systématique, nous espérons développer encore davantage une relation professionnelle et basée sur la confiance avec tous nos stakeholders, conclut Carl. ■

SNCB Technics veut préparer ses ateliers pour un futur où ils seront de plus en plus confrontés à la concurrence. Pour relever ce défi, la direction lance son ambitieux projet BeLEAN.



**A**vant d'expliquer en quoi consiste BeLEAN, il est peut-être utile de donner un aperçu des principaux défis qui doivent être relevés à court terme par la direction SNCB Technics.

### Financier

SNCB Technics joue un rôle important dans l'équilibre financier de la SNCB: ses coûts avoisinent les 900 millions d'euros, ce qui représente approximativement 1/3 des coûts totaux supportés par la SNCB.

SNCB Technics doit donc prendre les initia-

tives nécessaires afin de contribuer à l'équilibre financier de la société en comprimant ses coûts.

### Concurrence

Jusqu'à présent, la SNCB n'est confrontée à la concurrence que dans les secteurs des marchandises et du transport international de voyageurs. Mais la concurrence est également présente dans le secteur d'entretien et de réparation des wagons, et elle s'annonce également dans le domaine de la maintenance des locomotives. De plus, les clients internes de la direction opérant dans un environnement concurrentiel demandent aussi des services offerts à un prix le plus bas possible.

### Collaboration

"Enfin, une clarification de la structure de SNCB Technics est également nécessaire. Quel est le rôle de SNCB Technics ? Quelle est la relation entre les différents services centraux et les ateliers ? Une meilleure collaboration peut certainement mener à un service plus performant, j'en suis convaincu" dit Richard Gayetot, directeur général de SNCB Technics.

### L'avenir

"Et les enjeux pour l'avenir ne sont pas minces. L'afflux du nouveau matériel roulant va nous

amener à adapter notre planning d'entretien, cela alors que la qualité, la sécurité et la ponctualité doivent être garanties".

### Participation et implication

"Pour être à même de répondre à tous ces défis, nous avons besoin d'une organisation performante et transparente, dans laquelle chacun peut se retrouver, avec des objectifs clairs. Nous avons pour cela opté pour le projet BeLEAN (basé sur le principe du lean management). BeLEAN est une philosophie basée sur une démarche participative de tous les acteurs concernés, à quelque niveau que cela puisse être.

La communication, l'information et la formation sont donc très importants" conclut Richard Gayetot. ■

La concurrence est déjà présente dans l'entretien et la réparation des wagons. Elle s'annonce dans la maintenance des locomotives.

Les projets pilotes ont été lancés dans l'atelier de traction d'Ostende et l'atelier central de Salzinnes. Dans le prochain numéro de Connect, nous reviendrons sur ce qui y changera concrètement.

Le mot *lean management* vient de l'anglais et signifie littéralement: *management maigre*. C'est une approche qui recherche la performance par l'amélioration continue, notamment par l'élimination des gaspillages, comme la surproduction, les temps d'attente, les manutentions inutiles, les productions défectueuses, etc. Cette méthode a été développée par Toyota.



DES CONTACTS BELGO-NÉERLANDAIS

# LES COLLÈGUES de la spécialité Courants forts ENTRE EUX

Depuis la mise en service de la LGV 4, le service Courants forts d'Infrabel intensifie sa collaboration avec ses collègues de Prorail.

Afin d'améliorer les contacts et de pouvoir apprendre les uns des autres, des visites réciproques sont organisées depuis peu. Le 8 mars, Anvers-Central a ainsi reçu la visite d'une délégation venue de Rotterdam.

**A**ux Pays-Bas, les trains n'utilisent pas la même tension électrique qu'en Belgique. Chez nos voisins du Nord, la caténaire porte une tension continue de 1,8 KV contre 3 KV chez nous. Certains trains étant capables de rouler avec des tensions différentes, cela ne constitue en principe pas un problème en soi. Cependant, à cause de cette différence de tension, les deux pays voisins ne sont pas en mesure de s'alimenter mutuellement en courant électrique en cas de problème dans l'approvisionnement.

Pour la nouvelle ligne à grande vitesse, la situation est différente. La caténaire de cette ligne est alimentée par un courant alternatif de 25 KV de tension dans tous les pays parcourus par les TGV. En cas de problèmes sur la ligne, les Pays-Bas et la Belgique sont alors parfaitement à même de s'entraider. C'est dans cette optique

que, depuis fin 2009, les services Courants forts d'Infrabel et de Prorail entretiennent des contacts de plus en plus réguliers.

## Des visages sur des voix

Ces contacts se déroulent toujours par téléphone. Le désir de mettre un visage sur la voix à l'autre bout du fil et l'intérêt pour d'autres méthodes de travail ont fait naître l'idée d'organiser des visites des lieux de travail respectifs. Il y a quelques mois, les collaborateurs du service Courants forts d'Anvers-Central se sont rendus à Eindhoven. Le 8 mars dernier, c'était au tour de 7 collaborateurs de Rotterdam de venir en Belgique. Ils ont été accueillis par Alex Haegeman et Wim Nijs, qui leur ont expliqué certains aspects techniques des installations Courants forts d'Infrabel. Dans l'après-midi, ils ont visité la salle de contrôle de Securail et la gare rénovée d'Anvers-Central. ■

Ici, tout fonctionne d'une autre manière que chez nous, aussi bien en termes de technique que d'organisation.

## La rencontre fut un succès ! C'est ce qui ressort des réactions enthousiastes de quelques visiteurs:

"C'était une journée à la fois sympathique et intéressante" (Wout De Zwart).

"C'est tout de même curieux. Ici, tout fonctionne d'une autre manière que chez nous, aussi bien en termes de technique que d'organisation. Par exemple, notre service ne s'occupe pas seulement des courants forts. Nous traitons également toutes les perturbations. Chaque problème lié par exemple à un aiguillage ou à un passage à niveau arrive chez nous et nous envoyons alors une équipe pour réparer la panne". (Theo Heins)

"Il y a 20 ans, nous avions déjà visité Anvers. La différence est énorme. A l'époque, rien n'était automatisé et des gens étaient envoyés sur le terrain pour aller couper ou remettre le courant". (Leen Dorrestijn).



Plug and Ride c'est parti depuis mars jusque fin mai 2011. Le projet pilote se déroule selon un principe simple: nos 6 pilotes d'essai utilisent durant 3 mois une voiture électrique et testent les combinaisons possibles avec le train et la formule Cambio.



PROJET

# Plug and Ride: LA MOBILITÉ EN RÉSEAU EN ACTION

quelques nouvelles habitudes, à commencer par ne pas oublier de mettre le véhicule en charge en arrivant à la gare... je partirai quelques minutes plus tôt afin de ne pas rater mon train.

## 7 mars

Ce lundi au retour de la gare j'ai décidé d'emprunter le trajet par la route au lieu de l'autoroute.

Au niveau du temps, je dirais que j'ai mis 15 minutes au lieu de 7-8 minutes.

Au niveau de la consommation, j'estime avoir consommé 1/3 de ce que je consomme habituellement par l'autoroute. ■

**S**tijn, Nils, Sara et Roald sont devenus nos pilotes d'essai en gagnant notre grand concours. Ils partagent cette aventure avec Gianni Tabbone, webmaster du site [www.navetteurs.be](http://www.navetteurs.be) et le réalisateur-documentariste-présentateur Nic Balthazar.

## Alternative durable

Pendant cette étude, les participants ont l'occasion de tester la formule de voitures partagées et, pourquoi pas, les Points Vélos dans nos gares Holding. Plus que jamais, nos gares se trouvent au cœur de la mobilité interconnectée, où l'utilisateur a le choix entre différents moyens de transport pour rejoindre sa destination. Bref, c'est le moment de ne pas prendre systématiquement sa voiture *perso* et de gagner du temps et de l'argent.

Nos testeurs peuvent charger la batterie de leur voiture électrique aux bornes installées à Bruxelles-Midi, Liège-Guillemins et Gand-Saint-Pierre. Après avoir rejoint la gare, ils y prennent le train pour se rendre au travail. Il s'agit en plus d'une étude véritablement 'du-

vable' car l'électricité fournie par les bornes est issue exclusivement de sources renouvelables.

## A vos blogs !

La participation des 6 pilotes d'essais au projet Plug and Ride c'est plus que rouler en voiture électrique et bénéficier d'un abonnement de train gratuit. Pendant l'étude, ils doivent tenir un vrai *journal de bord Mobilité*, histoire de connaître l'impact de la voiture électrique sur leurs déplacements.

Et ce n'est pas tout, tout le monde peut suivre cette aventure *mobilité* au quotidien grâce aux blogs des participants sur [www.lagare.be/voitureselectriques](http://www.lagare.be/voitureselectriques).

## Des avis de Gianni péchés sur le blog

2 mars

Après les quelques formalités d'usage, j'ai pu prendre possession des clés et du véhicule...

Il n'aura fallu que quelques kilomètres pour prendre mes repères et m'adapter à la fois au véhicule électrique et automatique.

Dès demain, je devrai également prendre

Prendre quelques nouvelles habitudes, à commencer par ne pas oublier de mettre le véhicule en charge en arrivant à la gare...

## La SNCB-Holding au cœur de la mobilité

Pendant des sessions d'infos à Gand-Saint-Pierre et en gare de Liège-Guillemins, nos gagnants ont reçu les clés de leur voiture ainsi que toutes les infos pratiques concernant le projet *Plug and Ride*. Ils ont ainsi appris comment consigner leur vécu dans leur journal de bord et comment *bloguer* en temps réel sur le site spécial.

Avant la remise aux participants, six collègues du Holding ont transporté les voitures électriques de Bruxelles vers les gares pilotes. Et ces *convoyeurs* d'un jour étaient unanimement enthousiastes quant aux prestations des petites citadines électriques !



La troisième édition du congrès international sur les gares – Next Station – a eu lieu à Bruxelles. Autour d'un thème central: la gare doit être au service du client et offrir plus que seulement du ferroviaire. Un concept que nous, les belges, avons déjà bien intégré.

LA GARE

# Next Station 3: LES BELGES, PIONNIERS

**L**e congrès Next Station a été organisé par la SNCB-Holding, en collaboration avec l'UIC (l'Union Internationale des Chemins de fer). Après Rome et Paris, c'était donc la troisième édition du congrès. L'organisation de ce meeting est chaque fois attribuée à un membre de l'UIC qui se distingue particulièrement sur le plan des gares. Et la SNCB-Holding était bien sûr fière d'avoir été pressentie pour mener à bien l'édition 2011.

La Holding améliore ses services en continu. Une conférence telle que Next Station est une occasion rêvée pour trouver de l'inspiration. Des orateurs du monde entier, du Japon à l'Amérique du Sud, et des responsables issus de plus de 20 pays ont partagé leur know-how et ont découvert les expériences de leurs collègues ou des initiatives prises dans des secteurs similaires (comme l'exploitation d'aéroports).

## La gare au cœur de la ville

Quelques années en arrière, les gares et leurs abords avaient souvent mauvaise réputation. Une image qui appartient maintenant au passé. Les gares belges ont connu une évolution fulgurante. Elles deviennent des centres de services intégrés au cœur de nos villes. C'est flagrant pour Jannie Haek: "Quand un bourgmestre évoque la gare de sa ville comme sa gare, alors on a atteint notre objectif". Signe qu'elle fait partie à part entière de la ville.

## L'hôtel de ville de la mobilité

La gare est une plateforme de mobilité *en réseau*. Vincent Bourlard parle de *l'hôtel de ville de la mobilité*. De multiples partenaires, en plus des chemins de fer, font usage de ce réseau. Avec des espaces client-friendly dédiés aux transports publics, des parkings, des points vélos et Blue Bike, le carsharing Cambio, les voitures électriques, la gare cadre parfaite-



ment dans une logique de mobilité en réseau. Tous les chemins mènent à la gare. Et pourtant, il apparaît que villes et communes doivent régulièrement faire davantage d'efforts pour rendre nos gares encore plus accessibles.

## De nouvelles attentes

Le client a des attentes totalement nouvelles par rapport à il y a 10 ans. Les services traditionnels comme la vente de billets ou les infos voyageurs s'offrent maintenant en version électronique. Muni de son Smart Phone, le client a d'autres besoins. Partout dans le monde, règne un nouveau focus: le client et l'utilisateur de la gare doivent gagner du temps en gare, via des services comme des commerces ou des crèches par exemple. Le mix *habiter, travailler, vivre, voyager* est de plus en plus central.

Durant ce congrès, il est encore apparu clairement que l'exploitation des gares est un secteur spécifique. Et qu'il y a une grande différence entre les grandes et les petites gares. Dans ces dernières, offrir des services complémentaires est souvent difficile car non rentable.

Les belges sont définitivement dans le peloton de tête avec leur nouveau concept de gares. Avec le lancement de la marque 'la Gare', et la stratégie développée pour l'optimiser, le Groupe SNCB a fait valoir toute son expérience quand il s'agit d'implémenter un concept novateur. ■

"Les gares belges ont connu une évolution fulgurante. Elles deviennent des centres de services intégrés au cœur de nos villes."





Le Punctuality Team.  
De gauche à droite,  
Dominique Leclercq,  
Dominique Dehaene,  
Thomas Seynaeve,  
Christian Gillijns,  
Jimmy Quick.

Un audit réalisé l'an dernier à la SNCB et chez Infrabel avait permis de pointer une série de causes de retards.

Les deux entreprises lancent un plan conjoint pour améliorer la ponctualité des trains. Explication du volet SNCB.



# SNCB PLAN DE BATAILLE POUR la

**L**es Conseils d'Administration de la SNCB et d'Infrabel ont approuvé un plan d'action destiné à améliorer la ponctualité. Sur la table, plus d'une centaine de mesures concrètes qui devront avoir un impact clairement positif à court et moyen termes. Ce plan d'action est le fruit du long travail d'analyse effectué l'an dernier par des spécialistes

## Quelques premières mesures concrètes qui seront prises par la SNCB

La SNCB a déjà pris une série de décisions concrètes, dans le cadre du plan *Régularité*. En voici quelques unes:

- L'optimisation des interventions en temps réel par le renforcement des équipes de dépanneurs.
- L'optimisation des interventions en temps réel par la mise à la disposition des conducteurs d'un helpdesk tenu par des spécialistes en différents types de matériel roulant en cas de pannes.
- Un meilleur diagnostic des problèmes techniques, entre autres, afin de pouvoir les résoudre d'une manière plus efficiente.
- L'amélioration de la fiabilité de l'entretien par l'application des principes LEAN (voir l'article qui lui est consacré dans ce numéro).

Parmi les domaines d'action: le matériel roulant, le plan de transport, la gestion en temps réel, les processus opérationnels.

d'Infrabel et de la SNCB, en collaboration avec les consultants d'Arthur D Little et SMA.

## 120 actions

L'implémentation concrète de ces points d'action, à mettre en oeuvre par les deux sociétés en étroite collaboration, a débuté. Le plan d'actions ciblées comprend plus de 120 actions dans 7 domaines dont le matériel roulant, le plan de transport, les processus opérationnels, la gestion du trafic en temps réel, l'organisation et la vigilance.

L'encadré ci-contre donne quelques actions déjà démarrées dans le domaine du matériel roulant. Nous y reviendrons plus en détail dans le prochain numéro.

Dans le domaine de la planification, quelques gains rapides peuvent être obtenus en attendant le nouveau plan de transport de 2013, dont certains ont déjà été introduits en décembre 2010 avec des effets positifs (diminutions de cisaillements, permutations de sillons de relations, etc.).

## Partage d'informations, formation

En matière de processus opérationnels, 16 actions sont prévues comme l'amélioration du travail sur le terrain par une meilleure collaboration entre Infrabel et la SNCB, un partage de toutes les informations pertinentes concernant la justification des retards entre les applications Artweb et Passengersweb et l'amélioration et la simplification de l'information à propos des

changements dans le service de trains.

Dans le domaine de la vigilance, 19 actions seront déclinées, concernant notamment la sensibilisation et la formation qui jouent un rôle crucial pour une série de métiers, comme les conducteurs, les sous-chefs de gare, les ateliers, les dépanneurs, les visiteurs, les répartiteurs, les accompagnateurs et les agents de triage.

24 actions sont également proposées en gestion du trafic en temps réel, comme le développement d'outils et applications de collecte et de partage des informations (extension des applications Magic chez SNCB Mobility par exemple) et un meilleur partage des données entre Infrabel et la SNCB.

Enfin, 9 actions touchent plus spécifiquement l'organisation portant par exemple sur la description et l'attribution des responsabilités des retards.

L'ensemble des 120 actions devra être exécuté d'ici 2015, certaines à plus court terme.

## Un Punctuality Team

Dans le cadre des recommandations formulées par l'audit mené l'an dernier, la SNCB a décidé de créer une cellule, appelée Punctuality Team, rattachée à SNCB Technics et rapportant directement au Comité de Direction. Le Punctuality Team ne se substituera pas aux responsables habituels: son objectif principal sera de suivre toutes les actions visant à améliorer la ponctualité au sein de la SNCB et de





# UN SIR-SI POUR une meilleure ponctualité

## régularité

les mettre en oeuvre dans le temps imparti.

Sous la responsabilité de Richard Gayetot, directeur général de SNCB Technics, le Punctuality Team est dirigé par Dominique Leclercq. A ses côtés se retrouvent Jimmy Quick (spécialité matériel roulant), Dominique Dehaene (spécialité répartiteur – roulement), Christian Gillijns (spécialité opérationnelle gares) et Thomas Seynnaeve, assistant administratif. ■

### Quelques mesures prises par la SNCB et Infrabel

Voici quelques exemples d'amélioration de la régularité par une collaboration étroite entre la SNCB et Infrabel:

- Des formations adaptées pour l'ensemble du personnel dont les tâches sont liées à la ponctualité.
- Une optimisation de la communication entre la SNCB et Infrabel afin d'accélérer l'exécution des décisions en temps réel.

Nous reviendrons sur les différentes mesures planifiées, de mois en mois, au fil de nos prochains numéros. Le mois prochain: les actions en matière de matériel roulant. Le mois suivant: les actions dans le domaine de la planification.



**E**n cas de problème de signalisation, la Direction Réseau d'Infrabel appelle un technicien Signalisation de la Direction Infrastructure. Pour s'assurer qu'il y a toujours un technicien disponible (et donc également en dehors des heures de service normales), Infrabel met en place, dans certains endroits, un Service d'Intervention Rapide (SIR-SI). Cela signifie qu'il y a toujours un technicien de garde, disposant d'une voiture et d'un GSM SIR-SI.

Dans la cellule I-I 112 Coordination technique, Koen Coumans développe un projet d'optimisation et d'extension du système SIR-SI. L'objectif principal est de limiter le temps d'intervention en cas d'incident, de façon à ce que les désagréments pour le client final, causés par les retards ou les suppressions de trains, soient réduits au strict minimum. L'équipe de projet ambitionne de créer rapidement un SIR-SI dans chaque arrondissement. ■



Dimitri Verschelde,  
technicien SIR-SI à Bruxelles-Nord



## TRAIN INFO SERVICES

# Info temps réel SUR MESURE

L'information aux voyageurs reste une des priorités de la SNCB. SNCB Mobility met tout en œuvre pour informer ses clients de manière précise et en temps opportun. Toutes les initiatives sont réunies sous un nom: *Train Info Services*.

Diverses études et enquêtes montrent clairement que l'information est un élément très important de la satisfaction des clients. Ceux-ci souhaitent pouvoir disposer à tout moment et en tout lieu d'une information actualisée et correcte.

Et SNCB Mobility s'efforce de répondre à cette attente par le développement d'applications accessibles via Internet, GSM, smartphone etc. Petit aperçu de ces *Train Info Services*.

### Via Internet

Chacun connaît naturellement le *planificateur de voyage multimodal en ligne* sur le site SNCB. Vous y indiquez votre gare de départ et d'arrivée, l'heure de départ et la date souhaitée et le planificateur vous propose quelques trains, éventuellement combinés avec le bus, le tram ou le métro. Mais saviez-vous que ce système donne l'information en temps réel ? Et cela dès la première minute de retard ? De plus vous disposez des renseignements sur les incidents et dérangements possibles sur votre ligne. Vous pouvez aussi, via un lien direct,

consulter la carte de tous les incidents sur le réseau belge. Sur le site web SNCB, vous pouvez également consulter tous les trains au départ et à l'arrivée d'une gare donnée, là aussi avec de l'information en temps réel dès la première minute de retard.

Vous bénéficiez de la même information via GSM et smartphone grâce au site mobile [m.sncb.be](http://m.sncb.be), et via les applications Train Info on iPhone, Android et Java.

### Via SMS

Avec SMS 2828, les voyageurs bénéficient de l'information la plus récente sur une relation spécifique. Le principe est simple: le client envoie un SMS au numéro 2828 pour demander des renseignements sur une relation et reçoit en retour un message donnant trois propositions de trains. Le service est payant (€ 0,15 par message).

L'application gratuite My Train Info est réservée aux détenteurs de Carte Train. Il suffit de s'inscrire via le site web de la SNCB. Le client reçoit alors automatiquement de l'information en temps réel par SMS pour les trains qu'il a sélectionnés au préalable.

Communiquer en temps réel sur l'état du trafic de manière ciblée et via tous les canaux disponibles.

### Brochure horaire personnalisée

Via [www.sncb.be](http://www.sncb.be), les clients peuvent également composer une brochure horaire personnalisée. Ils disposent ainsi d'une information horaire précise, sur mesure et toujours *up to date* sur les relations qu'ils déterminent. ■

En une page, nous ne pouvons naturellement pas décrire tous les canaux d'information mis à la disposition des voyageurs. Voici d'autres exemples:

- le service clientèle (via le numéro 02/528.28.28),
- le personnel dans les gares et à bord des trains,
- la version offline du planificateur de voyages que les clients peuvent télécharger gratuitement depuis [www.sncb.be](http://www.sncb.be) et ensuite consulter hors connexion,
- les widgets sur Yahoo! et iGoogle.





client



Depuis le 1er janvier 2010, le marché du trafic ferroviaire international est entièrement libéralisé. Un vrai défi pour SNCB Europe. Son directeur général Michel Jadot explique sa stratégie pour y répondre.

SNCB EUROPE

## PRÊTE À AFFRONTER la concurrence

**S**NCB Europe est désormais une activité commerciale qui ne bénéficie pas de subsides de l'Etat. Après avoir été frappée de plein fouet par la crise économique en 2009, SNCB Europe a travaillé dur à la fois pour se préparer à la concurrence tout en améliorant ses résultats.

### Stratégie à court terme

A ce jour, aucun concurrent réel ne s'est encore manifesté sur le réseau belge international, mais les choses bougent: la Deutsche Bahn pense à une liaison avec Londres, tandis que Veolia souhaite ouvrir des lignes à grande vitesse avec Trenitalia entre l'Italie et la France.

Comment la petite SNCB Europe peut-elle tenir tête à de grosses entreprises comme la DB et la SNCF? Voici les axes de son plan d'action, expliqués par Michel Jadot.

### 1. Affronter la concurrence

"SNCB Europe doit décider avec quels partenaires stratégiques elle préfère coopérer, tant à l'intérieur qu'en dehors des relations de col-

laboration actuelle. Un exercice difficile, dans la mesure où un partenaire dans un domaine peut être concurrent à un autre niveau. La réduction des coûts est aussi fondamentale pour être suffisamment résistante. Nous devons innover et nous différencier, tant en tant que transporteur que distributeur. Nous y parvenons notamment en lançant notre site Internet en France et en Grande-Bretagne."

### 2. Lancer FYRA

"Le train à grande vitesse entre la Belgique et les Pays-Bas devrait enfin entrer en service d'ici fin 2011 ou début 2012. C'est d'un intérêt commercial, financier et stratégique: un nouvel acteur essentiel au coeur de notre territoire, qui, à terme, devrait nous apporter 3 millions de clients. Le nouveau train doit aussi améliorer la ponctualité, par rapport à celle des actuels trains Benelux. Comme ces derniers sont amenés à disparaître, nous devons voir comment rendre FYRA accessible à nos voyageurs nationaux. En effet, les réservations sont à présent obligatoires sur nos trains à grande vitesse."

"L'ensemble de la chaîne doit être à niveau, depuis l'achat du billet jusqu'au confort de voyage"

Michel Jadot



### 3. Bruxelles-Midi, centre européen

"La gare est en plein coeur du réseau à grande vitesse et les clients peuvent facilement passer d'Eurostar au Thalys, ICE, EuroCity, Fyra et aux trains nationaux. Elle est aussi proche des institutions européennes. SNCB Europe souhaite investir dans l'amélioration de l'accueil et des services, dans un cadre moderne et attrayant."

### 4. Synergies internes

"SNCB Europe vise une collaboration étroite avec les autres entités de la SNCB afin de tirer le maximum d'économies d'échelle et de se positionner plus fortement sur le marché."

### 5. Qualité et ponctualité

"La qualité élevée des liaisons internationales a été soumise à une forte pression. Nous devons tout d'abord améliorer la ponctualité, qui a aujourd'hui un impact trop négatif sur l'appréciation générale du produit. L'ensemble de la chaîne doit être à niveau, depuis l'achat du billet jusqu'au confort de voyage", conclut Michel Jadot. ■



SÉCURITÉ

# POURQUOI PAS L'ETCS IMMÉDIATEMENT?

Après le dramatique accident de Buizingen, une question revient souvent: pourquoi avoir décidé d'installer la TBL1+ au lieu de l'ETCS?

**L**e Groupe SNCB a choisi d'installer d'abord la TBL1+, dans l'attente de l'ETCS, parce que pour l'ETCS, il subsistait des problèmes de compatibilité, d'interprétation des normes et d'implémentation d'un standard européen. A l'heure actuelle d'ailleurs, certaines normes ne sont pas totalement fixées.

C'est pour cette raison que l'implémentation de l'ETCS en Europe reste actuellement très limitée. Il s'agit en général de nouvelles lignes ou de portions de nouvelles lignes sur lesquelles, en outre, l'équipement ne correspond pas au dernier standard européen (version 2.3.0.d).

## ETCS: adaptation complexe

De plus, le système ETCS est un système de signalisation en cabine, pour lequel l'adaptation et l'homologation du matériel roulant sont complexes et longues. Pour une bonne partie

du matériel roulant actuel, comme par exemple dans les AM double, c'est même impossible d'installer l'ETCS par manque de place.

## Choix de bon sens à court terme

D'ici 2013, 100% du matériel sera équipé de la TBL1+ et au même moment Infrabel couvrira près de 90% du réseau en TBL1+. La sécurité sera très nettement améliorée à court terme. Des études ont en effet montré que le système TBL1+ permet d'éviter 75% des situations potentiellement dangereuses lors des dépassements de signaux.

Avec l'ETCS, – bien qu'il soit plus efficace dans la prévention des dépassements de signaux – une telle implémentation n'était pas possible à si court terme pour les raisons invoquées ci-dessus, ce qui nous obligeait à circuler plus longtemps sans système de sécurité performant.

Le choix de la TBL1+ est donc un choix de bon sens: les experts, désignés après l'accident de Buizingen, ont considéré la TBL1+ comme la solution la plus efficace à court terme.

## 2013: 100% avec TBL1+, 30% avec ETCS

Tous les engins seront donc équipés de la

En 2013:  
100% du matériel sera équipé en Tbl1+ et 30% en ETCS.

TBL1+ d'ici 2013. En outre, à cette date, 30% du parc disposera de l'ETCS, à savoir les 445 nouveaux engins que la SNCB a commandés (voitures pilotes M6, AM Desiro, locomotives type 18, ainsi que les locomotives type 13 et voitures pilotes I11). De plus, nous préparons la planification de la migration de la TBL1+ vers l'ETCS, de manière à augmenter progressivement le pourcentage du matériel équipé en ETCS. ■

## Planning de montage

Planning de montage de la TBL1+ sur la flotte actuelle:

Année	Nombre d'engins	% parc équipé
2009	22	2,2%
2010	297	31,2%
2011	334	64,0%
2012	283	91,7%
2013	85	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1.021</b>	



GESTION DE LA SÉCURITÉ  
CHEZ INFRABEL

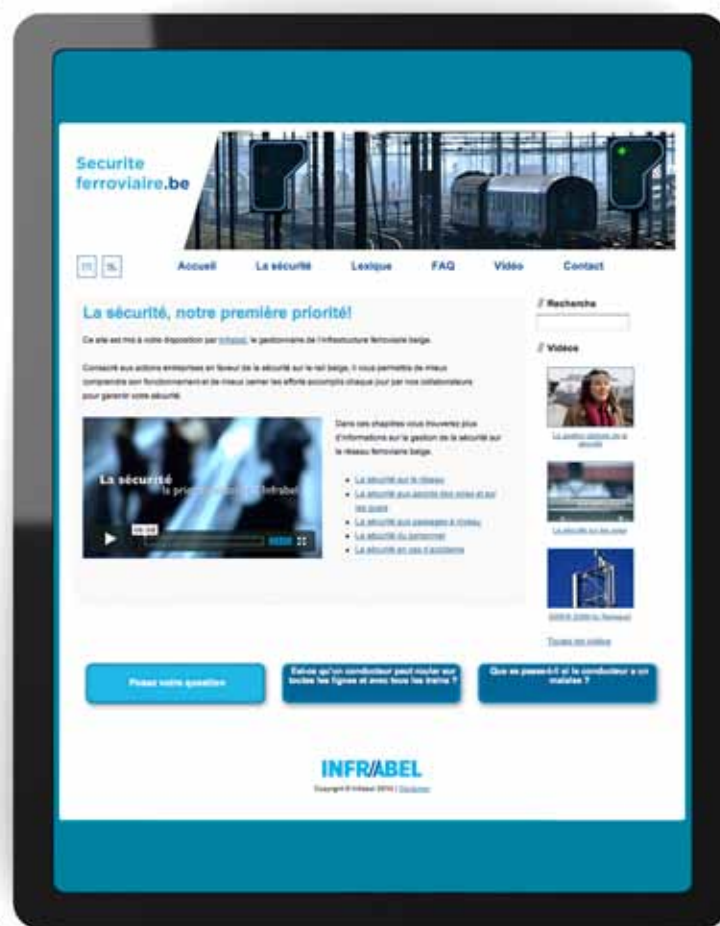
# 3 PILIERS POUR plus de sécurité

Depuis sa création, Infrabel œuvre, avec la SNCB et la SNCB Holding, en faveur d'un trafic ferroviaire qui soit le plus sûr possible. C'est notre priorité absolue. L'an dernier, la politique de sécurité d'Infrabel a d'ailleurs été rigoureusement analysée et approfondie.

**L**e 15 février 2010, le monde du rail est touché au plus profond de son âme. En toute logique, l'accident de Buizingen a attiré l'attention sur la politique de sécurité du Groupe SNCB. Si la catastrophe ferroviaire de Buizingen nous a tous marqués, elle a aussi fédéré nos forces. La sécurité, notre priorité absolue depuis toujours, devait devenir plus encore que jamais une culture, un mode de vie. Depuis sa naissance en 2005, Infrabel mène une politique de sécurité articulée autour de trois axes: la culture, la gestion et la technique.

**1 La culture de la sécurité**  
L'axe culturel comprend toutes les initiatives qui renforcent notre culture de la sécurité. Il constitue depuis toujours la motivation de toutes nos décisions. C'est ainsi notamment que le site web [www.securiteferroviaire.be](http://www.securiteferroviaire.be) a été lancé. Celui-ci explique en mots et en images comment est organisé le trafic ferroviaire et comment sa sécurité est assurée. En interne, une attention supplémentaire a été consacrée à la sensibilisation, entre autres via l'information, des films didactiques et des formations.

Il est utopique de croire que nous pouvons éliminer tous les risques, mais en développant un réseau ferroviaire sûr, nous pouvons les réduire à un minimum.



**2 La gestion de la sécurité**  
Le deuxième pilier comprend l'introduction et le maintien d'un système de gestion de la sécurité. C'est la responsabilité de I-AR.2, le service fondé sous le signe de la sécurité et de la réglementation, dès la création d'Infrabel. Le système est évalué et optimisé en permanence grâce à la participation de plusieurs groupes de travail.

**3 L'axe technique**  
L'axe technique renvoie à l'innovation et à l'investissement dans l'infrastructure et le personnel. Le déploiement accéléré du système de freinage automatique TBL1+ en est une illustration. Le 31 décembre 2010, TBL1+ couvrait 54 % du risque sur notre réseau. D'ici le 31 décembre 2012, la couverture atteindra les 87 %. Par ailleurs, les efforts se poursuivent pour une implémentation accélérée de l'ETCS suivant les normes européennes.

Il est utopique de croire que nous pouvons éliminer tous les risques mais, au cours de l'année écoulée, ensemble, nous avons travaillé dur au développement d'un réseau ferroviaire sûr, de façon à réduire les risques à un minimum. A l'avenir aussi, nous continuerons à nous y consacrer à 100 %.

Jean-Paul Masset est responsable de la gestion locale des itinéraires, de la manoeuvre des aiguillages et de la commande des signaux.



LES FONCTIONS DE SÉCURITÉ

# L'opérateur, UN MAILLON ESSENTIEL

Jean-Pol Masset est opérateur à la cabine de signalisation de Namur. Avec ses collègues, il veille chaque jour au bon déroulement du trafic ferroviaire sous la supervision du régulateur.

**E**n tant qu'opérateur, je suis responsable de la gestion locale des itinéraires, de la manoeuvre des aiguillages et de la commande des signaux. Concrètement, je trace les itinéraires, j'ouvre les signaux et je guide les trains afin d'assurer la sécurité et la régularité du trafic ferroviaire. Toutes ces opérations se font sous la conduite du régulateur qui veille à ce que les décisions prises en cabine respectent les lois et les règlements d'application en matière de sécurité".

## Un travail d'équipe passionnant

L'opérateur se trouve en première ligne en cas de perturbations sur le réseau. Dès qu'un problème apparaît, il en avertit le régulateur qui doit trancher après avoir pris en compte les différentes solutions proposées par les opérateurs.

"En arrivant le matin, nous ne savons jamais comment notre journée se déroulera. C'est ce qui fait la beauté du métier ! Ensemble, nous devons gérer efficacement des situations imprévues. La gestion du trafic ferroviaire est un véritable travail d'équipe. Il est essentiel qu'un opérateur puisse écouter, être disponible et proposer ses idées à l'équipe. Grâce à l'arrivée des cabines équipées de la technologie EBP qui assiste les opérateurs, chacun peut désormais consulter d'autres zones que celles reprises sur son écran. Ce qui renforce encore l'interaction et la solidarité entre collègues".

## Réagir vite et bien

Dans la cabine de signalisation de Namur, trois équipes de trois opérateurs se succèdent selon les créneaux horaires 6 h-14 h, 14 h-22 h et 22 h-6 h afin de garantir la sécurité et la fluidité du trafic. Les opérateurs doivent être prêts à réagir le plus rapidement et efficacement possible dès qu'un problème surgit. Pour cela, ils doivent parfaitement connaître les installations, leurs particularités ainsi que la réglementation tant générale que locale en vigueur.

"Exercer ce métier nécessite de développer une certaine rigueur et réactivité dans le travail. Nous sommes responsables de la sécurité des voyageurs et des collègues, il faut bien en être conscient. Il s'agit d'un métier très prenant qui apporte énormément de satisfaction, et permet une réelle prise de conscience de la réalité du terrain" conclut-il.

"Nous sommes responsables de la sécurité des voyageurs et des collègues, il faut bien en être conscient"

nous



ATTENTION: CHASSE GARDÉE !

# CERTIFICATION POUR nos maîtres-chiens

Sécurail, notre service de sécurité, travaille avec des maîtres-chiens. Jusqu'à présent il n'y avait pas de cadre clair. Mais il y a du changement dans l'air vu que la sécurité de nos clients et la qualité de notre service sont notre plus grand souci.

**D**epuis les premiers balbutiements dans les années 1980 des patrouilles de maîtres-chiens au sein du rail, beaucoup de choses ont évidemment changé. Et ce tant sur le plan sociétal qu'en ce qui concerne la formation des maîtres-chiens et de leurs compagnons à quatre pattes. L'une des évolutions les plus marquantes de ces dernières années est la centralisation des brigades canines dans les districts et la professionnalisation des formations.

## Charte & diplôme

Coopérer avec d'autres acteurs sur le terrain est par exemple une excellente formule pour faire évoluer ces formations et les tenir à jour. C'est pourquoi CSS a signé une charte avec la STIB (Société de Transport Intercommunal de Bruxelles) et la Police des Chemins de fer (SPC). Cet accord de coopération a pour objet l'amélioration constante de la formation des

maîtres-chiens. C'est pourquoi il est dorénavant organisé à tour de rôle des formations communes et échangé des expériences trois fois par an.

La signature de cet accord de coopération fut l'occasion de remettre aux 15 maîtres-chiens CSS le certificat de réussite de l'épreuve d'aptitude. Une attestation qu'ils ont décrochée après avoir suivi des entraînements et présenté des examens à la Police fédérale. Voilà une bien belle manière de mettre en évidence l'énergie et la motivation débordantes de nos maîtres-chiens. On a aussi pensé à offrir un petit cadeau aux chiens et à leurs maîtres: une nouvelle muselière, une nouvelle laisse et un nouveau collier. La cérémonie a été suivie de la présentation du premier nouveau véhicule de service entièrement équipé. La vitesse de réaction de nos brigades canines s'en trouvera encore accélérée.

**Félicitations à tous !**





## RECRUTEMENT

# Le Club des ambassadeurs

## PLUS QUE JAMAIS EN PREMIÈRE

“Avec l’appui que nos collaborateurs apportent à nos campagnes de recrutement il était logique de les rassembler pour mettre en avant cette belle initiative qui assure l’avenir du Groupe SNCB”.

Les Ambassadeurs, en 2010, ont participé à 64 salons de l’emploi et visité 41 écoles techniques et ateliers divers.

**L**e Groupe SNCB est attractif avec des projets d’avenir tels que le RER, le Diabolo et les gares mais il est nécessaire d’élargir les méthodes de recrutement même avec une présence forte et récurrente sur les différents canaux de la communication (presse, affichage, vidéo web ou TV). Le relais humain trouve toute son utilité lorsqu’il faut expliquer une fonction à un public potentiel qui n’est pas bien informé sur les atouts d’un job dans le secteur ferroviaire.

Depuis 13 mois, le Groupe détient un outil qui facilite la sollicitation de nouveaux candidats: le *Club des ambassadeurs*, fruit d’une étroite collaboration entre les trois sociétés.



# 3 questions à Mireille Protin

Mireille pilote les recrutements et le Club des Ambassadeurs. Elle explique qu'on a recruté 1.581 personnes (interne + externe) en 2010 et que la demande atteint 1.900 cette année.

## Les raisons de ce score ?

La pyramide des âges. Compte tenu des départs massifs – en tsunami, comme disait Tony Van den Berghen - nous devons recruter une moyenne de 1.800 personnes par an. Il se peut que la hausse de la productivité, grâce aux technologies nouvelles, et les possibilités budgétaires des différentes entreprises du Groupe amènent à ne pas remplacer tout le monde dans des secteurs administratifs. Mais on ne fera pas d'économie de personnel dans le domaine de la sécurité et de la ponctualité des trains.

## Comment cela se passe-t-il sur le marché de l'emploi ?

C'est ardu. En 2010, on a relevé un appel à 4.500 ingénieurs pour l'ensemble des entreprises du pays. On n'a trouvé que 2.000 lauréats. Il y a donc 2.500 postes qui restent en souffrance. Pour les techniciens, c'est comme les ingénieurs: il en faut partout, particulièrement au nord du pays. Il en fallait déjà plus qu'on pouvait en trouver quand on était en crise. A présent qu'on parle de reprise, forcément, ça ne s'arrangera pas.

## Quelle est la valeur ajoutée des 'ambassadeurs' ?

Elle est énorme. Nous recevons des mails d'écoles qui nous remercient pour la présentation et le dynamisme des séances organisées chez elles. Les ambassadeurs y parlent de leur métier, avec des mots vrais et c'est incomparable pour ceux qui les rencontrent et entendent parler aussi clairement de ce qu'ils pourraient faire chez nous à l'avenir. Les ambassadeurs sont de partout en Belgique, de tous les métiers de notre Groupe. C'est une force inestimable.



## LIGNE

Les Ambassadeurs sont des volontaires au travail dans toute la Belgique: ateliers, CLI, administration, dépôts d'accompagnateurs ou de conducteurs. Le Club, en 2010, a participé à 64 salons de l'emploi et visité 41 écoles techniques et ateliers divers. Son activité aura un rôle déterminant dans les années à venir car il est nécessaire de recruter massivement pour combler de nombreux départs à la retraite.

Cette année le rythme s'accélère puisque les collaborateurs ont déjà participé à 82 visites du même type et plus de 60 sont programmées pour prochains mois. C'est vous dire à quel point le service HR compte beaucoup sur cette initiative pour l'avenir de notre Groupe. ■



L'émission Volt, sur la chaîne Eén de la VRT, invite chaque semaine une personnalité flamande connue à tester un autre métier. Cette fois, Sam De Graeve, rédacteur en chef de l'hebdomadaire HUMO, s'est installé sur le siège d'un speaker des chemins de fer...



## REPORTAGE VOLT

# Le rédac'chef de HUMO SPEAKER CHEZ INFRABEL

**L**e 17 mars dernier, le rédacteur en chef de HUMO, Sam De Graeve, est entré dans la peau d'un speaker d'Infrabel. Quelques échos de cette aventure...

### Qu'attendez-vous de cette journée comme speaker ?

"Je voyage régulièrement en train. Comme je suis distrait de nature et que je ne fais pas toujours attention aux annonces des speakers, il m'arrive de rater mon train. J'ai donc déjà pu apprendre à mes dépens l'utilité et la nécessité de cette profession. Je ne pense pas que ce sera une journée facile. Le métier de speaker me semble plus difficile que ce qu'on pourrait croire à première vue. Mais je me suis bien préparé en mémorisant déjà quelques phrases allemandes".

### Allez-vous respecter les règles ou avez-vous l'intention de faire quelque chose de spécial ?

"Haha ! Je serai sans doute tenté de sortir

des phrases comme *vous pouvez acheter le HUMO au bout du hall de la gare* ou *cette jolie dame veut-elle bien se retourner*, mais je suis un garçon sage".

Avant que Sam ne soit jeté dans la fosse aux lions de la cabine de signalisation, il a suivi une formation éclair de speaker. Le matin même, il a reçu un cours d'Ilse Gernaey, formatrice pour les futurs speakers, au laboratoire de langues de Bruxelles-Nord.

### Ilse, est-ce que Sam a été un bon élève ?

"Oui, assez bon ! Il a déjà la chance de posséder une bonne voix et une intonation correcte. Au début, il parlait un peu trop vite, mais ça c'est une erreur typique de débutant. De plus, ce n'était pas évident de tout lui apprendre en quelques heures. Normalement, une formation de 9 jours est prévue pour les speakers ! Mais après une telle formation, Sam pourrait rester sans problème !"

Après le cours, Sam a pris place derrière

le micro à Bruxelles-Nord, aux côtés de Wendy De Mil, une speakerine expérimentée. Là, Sam a pu se rendre compte que faire des annonces en temps réel génère pas mal de stress !

### Sam, comment ça s'est passé derrière le micro dans la cabine ?

"Il y a tant de données qui vous parviennent simultanément, il faut annoncer tous les trains à temps, et dans les deux langues en plus ! J'ai pris conscience du fait que c'est un métier qui exige une très grande concentration et surtout de l'expérience ! Heureusement que j'avais le manuel toujours à portée de main et que je pouvais compter sur ma chouette collègue Wendy ! En outre, c'était super intéressant de pouvoir, en tant qu'utilisateur du train, jeter un coup d'œil dans les coulisses des chemins de fer et de voir comment une équipe met tout en œuvre ici pour assurer un trafic ferroviaire qui soit le plus fluide possible !"

Je serai sans doute tenté de sortir des phrases comme "cette jolie dame veut-elle bien se retourner ?"



nous

CONCOURS PHOTO WINTER@INFRABEL

# Les gagnants

Veerle Van Dessel  
I-AR11 Produits et Services



Bert Gonnissen,  
Cabine Louvain



Bettino Ducoli,  
Bureau de dessin  
zone Bruxelles



Emmanuel Wislez,  
Réseau - Liège



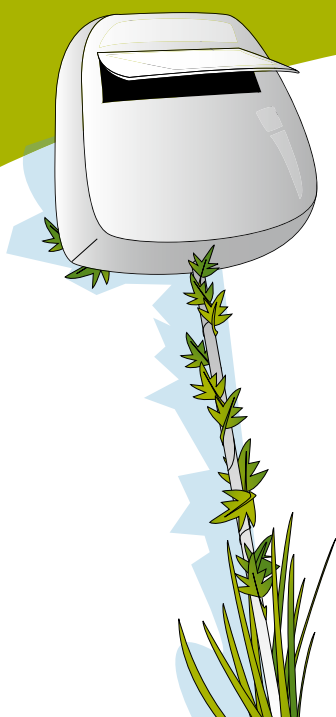
Guy Hoornaert, GRI-R Liège



**C**et hiver, Infrabel a mis au défi ses collaborateurs de mettre en scène le nouveau logo de l'entreprise de manière originale. De nombreux collègues ont participé à ce concours photo hivernal et nous ont envoyé leurs photos les plus originales. Sur cette page, une sélection des meilleures.

Elles sont de Bert Gonnissen, Cabine Louvain; Bettino Ducoli, Bureau de dessin zone Bruxelles; Veerle Van Dessel, I-AR.11 Produits et Services; Emmanuel Wislez, Réseau - Liège et Guy Hoornaert, GRI-R Liège. ■

# Eteins en sortant, Gaëtan!



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)**



Economiser l'énergie, un réflexe naturel !