

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 02.2012 | #74



ICTRA

Chasseurs de virus

INFRABEL
Alger du Trac

B HOLDING

B SNCB

**Le Traffic
Control: 5 ans**

**Horairistes
SNCB/Infrabel**

**Campagne de
recrutement: un succès**

dans ce numéro



06 Malines change



08 Coxyde: nouvelle gare



14 Horairistes et ponctualité



22 Recrutements: ça marche !

SÉCURITÉ

Contrat-cadre avec Alstom

3

GARE

La gare de Denderleeuw dotée d'un nouveau parking

5

Saint-Nicolas: nouvelle passerelle reliant la gare au 'Parking Station'

5

Malines: début du chantier de la nouvelle gare

6

Une nouvelle gare à Coxyde

8

STRATÉGIE

Deux nouveaux Directeurs Généraux chez Infrabel:
Ann Billiau et Luc Vansteenkiste

10

DURABILITÉ

L'éco-conduite a tout bon !

12

PONCTUALITÉ

5 bougies pour le Traffic Control !

13

Les horairistes de la SNCB et d'Infrabel

14

TECHNOLOGIE

Virus informatiques
Attention, danger !

16

Draw In: la gestion des plans du futur !

18

Tablette IDA pour
les conducteurs de train

19

NOUS

André Cornette,
portrait d'un éternel optimiste

20

Nos Directeurs de District au
Salon des Mandataires

21

HR NEWS

Campagne de recrutement:
un beau succès

22

Refer a friend: ça marche !

24

BREF

4



colofon

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

Barbara Boumans, Sara Decelle,
Annelies De Keyser, Caroline De Lille,
Stéphanie De Schampelaere, Aline
Foucart, Romina Keller, Caroline Powis,
Benoit Quitin, Vanessa Vandenbruwaene et
Barbara Verwilligen

PHOTOS

Leo Goossenaarts, Denis Moinil,
John Deroo, Pascal Broze
LAY-OUT
www.jaja.be
PRODUCTION
Albe De Coker

ADRESSE

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

MEMBRE DE
ABCi



sécurité



CONTRAT-CADRE AVEC ALSTOM

Poursuite de la sécurisation DU RÉSEAU FERROVIAIRE BELGE

Infrabel et Alstom ont conclu un contrat-cadre pour poursuivre le déploiement du système de signalisation ferroviaire européen (ETCS) sur le réseau ferroviaire belge. Grâce à ce contrat, les 4.000 derniers signaux pourront être équipés de l'ETCS.

Infrabel travaille en permanence à l'amélioration du niveau de sécurité sur le réseau ferroviaire. Dans ce contexte, le gestionnaire de l'infrastructure a conclu, pour un montant de 29,5 millions d'euros, un important contrat-cadre avec Alstom, pour la fourniture d'équipements TBL1+ et ETCS.

La livraison de ces équipements est prévue dès 2013 et jusqu'à 2018. Elle s'inscrit tout d'abord dans le cadre du déploiement accéléré de la TBL1+ (système d'aide à la conduite), avec pour objectif une couverture de risque de 99,9% d'ici fin 2015. Après un upgrade du logiciel, cette technologie intégrera la norme européenne standardisée ETCS (système de contrôle continu de la vitesse) d'ici 2022.

La livraison de ces équipements est prévue dès 2013 et jusqu'à 2018. Et priorité à l'accélération de l'installation de la TBL1+.

Tout d'abord, les 10.747 signaux du réseau ferroviaire belge doivent être équipés de balises. Grâce à ce contrat, les 4.000 derniers signaux seront dotés de l'ETCS, technologie essentielle à la sécurité. L'ETCS présente également de nombreux avantages, entre autres:

- il permet un contrôle permanent de la vitesse maximale autorisée des trains;
- il garantit l'interopérabilité sur l'ensemble du réseau ferroviaire européen et évite d'équiper un train transfrontalier de plusieurs systèmes différents.

Infrabel se donne ainsi les moyens de faire partie du top 3 des réseaux européens les plus sûrs !



Championnat de cyclo-cross

À HOOGLEDE-GITS

Le 8 janvier 2012 a eu lieu à Hooglede-Gits le Championnat de Belgique de cyclo-cross. La SNCB a amené les supporters en train au cœur de l'action. Elle a ouvert spécialement pour l'occasion un point d'arrêt provisoire, avec un nom qui collait pile-poil à l'événement: *BK Hooglede-Gits*.



48.993 €

C'est la somme-record rapportée par l'action de Noël du Groupe SNCB, qui avait lieu parallèlement à Courtrai et à Mons (voir Connect 73). A nouveau, un grand bravo à tous nos collègues qui y ont participé !



221,3 millions

C'est le nombre de voyageurs que la SNCB a transporté en 2011 en trafic intérieur. Ceci signifie une croissance de 2,9 % par rapport à 2010. Le nombre de voyageurs *internationaux* a, quant à lui, augmenté de 3,8 %.

gare



NOUVELLE PASSERELLE RELIANT

la gare de Saint-Nicolas et Parking Station

Du vendredi 20 janvier au samedi 21 janvier, les éléments de la passerelle reliant les quais au *Parking Station* (Siniscoop) ont été assemblés en gare de Saint-Nicolas.

Les travaux de la passerelle ont débuté en août 2011 par la construction de colonnes en béton. Dix chapiteaux de colonne et 11 tabliers de pont ont été montés. La nouvelle passerelle sera opérationnelle début mai. Cette passerelle desservira également la place de la gare via un escalier.

Parking Station

Il y a deux ans, la SNCB-Holding achetait le garage jouxtant le cinéma Siniscoop à la ville de Saint-Nicolas. Les navetteurs peuvent ainsi stationner leurs véhicules dans un parking proche et couvert et ce, à un tarif avantageux. Une étude a révélé que 19% des voyageurs en train se rendaient à la gare en voiture. Le *Parking Station* est exploité par la filiale B-Parking.

Quais surélevés

Depuis début octobre 2010, le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel procède à la modernisation des quais et du couloir sous-voies en gare de Saint-Nicolas. Les quais sont non seulement surélevés, mais également prolongés. Ils sont équipés de nouvelles marquises, abris de quai et sièges. Un deuxième couloir sous-voies muni d'ascenseurs vitrés et d'escalators est également construit sous les voies. Les travaux seront terminés d'ici fin 2013.

Avec 6.642 voyageurs à l'embarquement par jour, Saint-Nicolas représente la quatrième plus grande gare de Flandre, après Gand-Saint-Pierre, Denderleeuw et Alost. ■

LA GARE DE DENDERLEEUEW DOTÉE

d'un nouveau parking

La SNCB-Holding est soucieuse d'offrir à ses clients un service de qualité, notamment en veillant à ne pas leur faire perdre de temps. Un parking bien agencé, avec une capacité suffisante, c'est la garantie d'un passage rapide d'un moyen de transport à l'autre.

Depuis le 6 février, les usagers du train de la gare de Denderleeuw peuvent utiliser le parking modernisé. Celui-ci peut accueillir pas moins de 1.000 véhicules et est exploité conjointement par B-Parking, filiale de la SNCB-Holding, et la commune de Denderleeuw. L'accès se fait par la Kouterbaan.

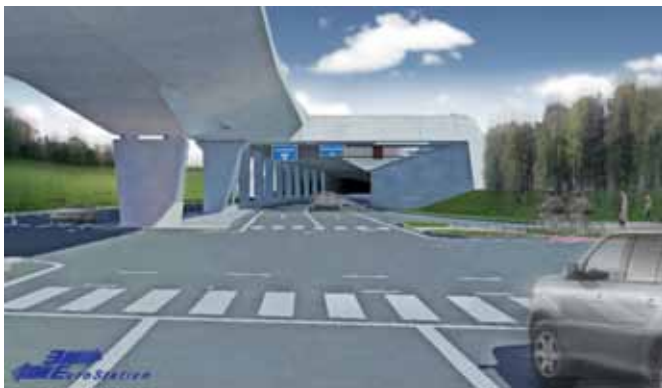
Le nouveau parking est équipé de barrières et d'un système de badge et de ticket. L'accès au parking n'est possible qu'avec un badge ou un ticket de stationnement. Les clients fidèles pourront bénéficier, sur présentation de leur carte train, d'un abonnement de parking à prix avantageux. En collaboration avec la commune, un tarif préférentiel sera également accordé aux habitants de Denderleeuw qui utilisent aussi le train. ■

Pour plus d'infos sur les tarifs, consultez le site www.b-parking.be



DÉBUT DU CHANTIER POUR LA NOUVELLE GARE

Ça bouge à Malines !

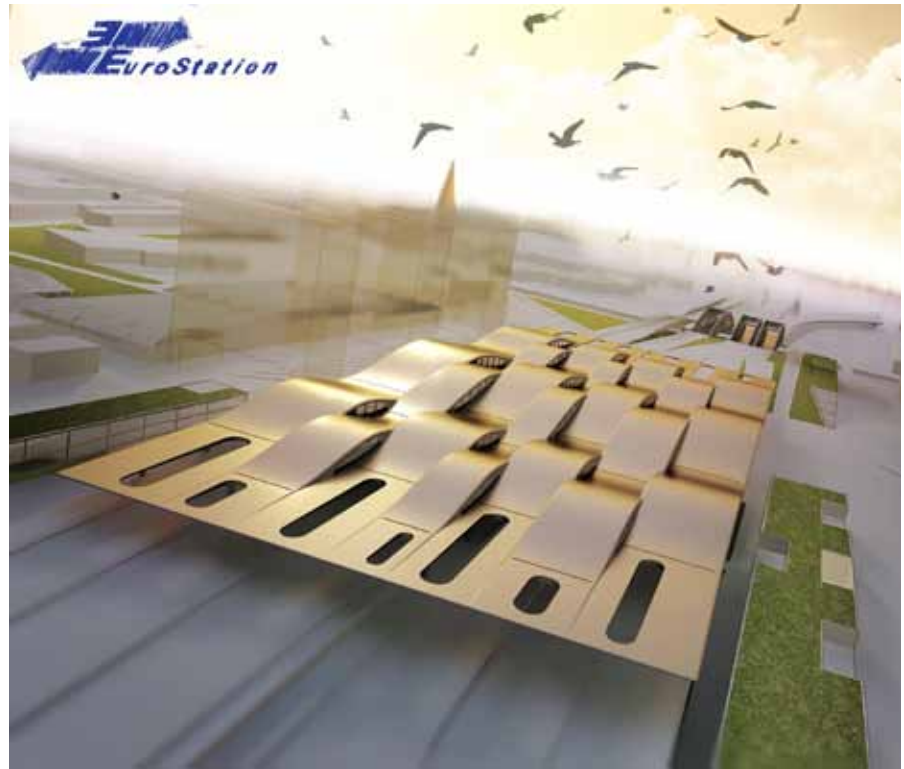


Le chantier du projet de gare **Mechelen in Beweging** (Malines en mouvement) débute ce mois-ci. La Région flamande, la SNCB-Holding, Infrabel, De Lijn et la Ville de Malines mettent tout en œuvre pour réaliser l'accord de collaboration conclu.

Ce projet de gare englobe bien plus qu'une nouvelle gare. Entre 2012 et 2021, le quartier tristounet de la gare va se métamorphoser. Le premier chantier de ce projet verra la construction d'un parking souterrain qui pourra accueillir 2.000 voitures (à l'endroit de l'ancien B-Parking pour voyageurs).

Mobilité, une priorité

La réalisation de ce projet de gare implique des grands travaux d'infrastructure, car dans quelques années, Malines sera relié au RER



et le réseau à grande vitesse. Le Bypass permettra la liaison ultrarapide entre la future gare de Malines et Brussels Airport. Bref, ce sera un nœud important de la mobilité en réseau, une plateforme où les voyageurs/clients pourront facilement passer à d'autres modes de transport (transports en commun, deux-roues et la voiture). Pour ce faire, une nouvelle gare de bus sera construite à l'arrière de la gare actuelle. La mobilité du quartier sera améliorée par la construction du *Tangent*. Une déviation bien nécessaire, car le quartier est aujourd'hui engorgé par les files. Comment ? En rendant ce trajet de

2 km principalement souterrain. Pour une fluidité supplémentaire du trafic entre la gare et le centre-ville, le flux de voitures sera séparé des bus (notamment par un pont fixe qui enjambera le Leuvense Vaart). Ces réaménagements sont une bonne chose pour les cyclistes, piétons et la qualité de la vie du quartier en général. La future gare de Malines sera une belle illustration du concept *Holding La Gare*: on ne se rend plus seulement en gare pour prendre le train. Des magasins, services et établissements horeca permettent d'utiliser son temps de manière efficace tout en passant un moment agréable.

Entre 2012 et 2021, le quartier tristounet de la gare va se métamorphoser.

Une beauté pas comme les autres

La future gare Holding sera bien plus qu'une belle architecture, elle devra devenir un véritable centre urbain. Tout le contraire d'aujourd'hui, car la gare et les voies forment un vrai mur de séparation entre les quartiers situés à l'avant et ceux à l'arrière de la gare. Deux nouvelles entrées à part entière vont y remédier dans le futur. Limiter le trafic passant rendra le quartier plus vert et agréable à vivre. Une nouvelle donne, qui va stimuler des projets de construction et créer une dynamique pour faire (re)vivre ce quartier. ■

UNE MEILLEURE OFFRE DE SERVICES

Une nouvelle gare à Coxyde



Coxyde, à la Côte belge, a depuis le 14 janvier 2012 une nouvelle gare. Elle s'est ouverte juste à temps pour le Championnat du Monde de cyclo-cross les 28 et 29 janvier.



Coxyde est dans notre pays la seule commune propriétaire d'un bâtiment de gare et qui le loue à la SNCB. La SNCB a investi elle-même 36.000 € dans le projet afin qu'il se déroule dans les meilleures conditions. Et cela a marché, car la gare a été prête à temps pour accueillir le Championnat du Monde de cyclo-cross.

Une offre de services qualitative

L'ouverture officielle a eu lieu en présence du bourgmestre de Coxyde, Marc vanden Bussche, Marc Descheemaeker (Administrateur délégué de la SNCB) et Luc Vansteenkiste (Directeur Général Infrabel).

Marc Descheemaeker: "Je suis particulièrement heureux de la rénovation de ce bâtiment de gare. Une offre de service qualitative est importante pour nos clients. Aussi avons-nous d'ores et déjà renforcé l'offre pour Coxyde avec, entre autres, les rames modernes M6 et un train spécial *étudiants*. Pour cette nouvelle gare, nous avons prévu un système d'accueil ultra-nouveau: design moderne, nouveaux écrans aux guichets, colonne d'assistance spéciale pour les personnes à mobilité réduite, système technique (couronne) grâce auquel le préposé au guichet peut dialoguer sur la même *longueur d'onde* avec des mal-entendants, etc. Une évolution positive, non seulement pour la SNCB, mais également pour la région tout entière."

Le bâtiment est bâti selon les principes de la construction passive. Et Infrabel a surélevé et allongé le quai.

Les travaux de modernisation étaient nécessaires, car l'ancien bâtiment de gare accusait ses 60 ans et ne satisfaisait plus aux attentes actuelles des voyageurs. Le bâtiment était trop proche des voies, et il y avait une hauteur trop importante entre le quai et le train.

C'est la raison pour laquelle Infrabel a investi 500.000 € pour surélever le quai et en porter la longueur à 350 m, de façon à permettre désormais l'arrêt de trains plus longs. Le quai a en outre été pourvu d'équipements



modernes pour les voyageurs: nouveau revêtement de sol, bancs, éclairage et sonorisation. Grâce à ces adaptations, quelque 10.000 voyageurs peuvent à présent embarquer et débarquer chaque mois de leur train dans des conditions accrues de sécurité et de facilité.

Design

Le bâtiment rénové a certes une taille modeste, mais il est très fonctionnel. Il est bâti selon les

principes de la construction passive, avec des salles d'attente confortables et des informations claires aux voyageurs. Il est relié à une place où convergent tous les modes de transport (bus, auto, tram, taxi...). Le parking de la gare a lui aussi été rénové. Il n'y a dès lors aucune rupture de correspondance entre le quai et la place de la gare, ce qui permet également aux voyageurs à mobilité réduite de prendre le train à Coxyde de façon aussi aisée que confortable. ■

La sécurité étant la priorité absolue d'Infrabel, elle ne se contente pas d'investir dans la gare proprement dite. La ligne 73 Deinze – Lichtervelde – La Panne sera ainsi pourvue du système d'arrêt automatique TBL1+. En juin, Coxyde disposera également de la TBL1+.



DEUX NOUVEAUX DIRECTE

Luc Vansteenkiste & Ann Billiau sur

Fin 2011, deux nouveaux Directeurs Généraux ont été nommés à la tête des Directions Accès au Réseau et Infrastructure. Luc Vansteenkiste a quitté Accès au Réseau, où il a été remplacé par Ann Billiau, pour rejoindre la Direction Infrastructure. Qui sont-ils ? Que font-ils ? Qu'est-ce qui les motive ?

Luc Vansteenkiste

Date de naissance:

18/05/1956

Domicilié à:

Ichtegem

Langue maternelle:

NL

Hobbies:

ses petits-enfants, les promenades, le ski, la montagne, jardiner

Première fonction aux chemins de fer:

Programmeur informatique
(30/10/1978)

Points forts (selon Ann):

Un homme qui a vraiment beaucoup d'idées. Il vaut mieux qu'il ne parte pas en vacances, car autrement, il rentre avec beaucoup trop d'idées nouvelles.

Quel regard portez-vous sur votre nouvelle fonction ?

AB: "C'est un grand changement. Jusqu'à il y a peu, j'étais chef de service et aujourd'hui je suis Directeur Général. Je n'ai pas encore tout à fait trouvé mes marques, mais c'est vraiment passionnant. J'apprends à mieux connaître les autres grands domaines de la Direction.

La grande différence est que, à présent, je dois moins entrer dans les détails des différents dossiers que je traite et prendre plus rapidement des décisions. De plus, je suis maintenant membre du Comité de Direction. C'est une grande responsabilité, mais je relève le défi avec enthousiasme !"

LVSK: "Pour moi personnellement, la transition a été moins radicale. Objectivement par-

lant, je continue à exercer la même fonction, je change seulement de Direction. Mais, dans la pratique, il y a quand même un monde de différence. La Direction Infrastructure est tout d'abord nettement plus grande qu'Accès au Réseau. C'est aussi un secteur totalement différent et beaucoup plus technique, alors que, personnellement, je n'ai pas un bagage technique. Pourtant, je suis convaincu que ce changement est bon pour l'entreprise. Au bout de 6 ans et demi à la tête d'Accès au Réseau, j'étais prêt à relever de nouveaux défis."

Quels sont les défis qui vous attendent ?

LVSK: "L'un des défis majeurs pendant les années à venir concerne la revalorisation de

URS GÉNÉRAUX CHEZ INFRABEL

le grill

l'entretien ! Nous devons veiller au bon entretien de notre infrastructure, pour la sécurité comme pour la ponctualité. C'est l'*Asset Management* ! Il est de notre devoir de veiller à ce que l'infrastructure fonctionne toujours de manière optimale et qu'elle ne perde pas de sa valeur. Je veux mettre en œuvre la stratégie *fit and forget*: un entretien en profondeur du matériel permettant d'en faire une utilisation pendant 15 ans sans problème."

AB: "Et, si Luc entretient efficacement l'infrastructure, de mon côté, je peux la vendre avec succès à nos clients !

Pour Accès au Réseau, je vois de nombreux défis. Nous accordons tout d'abord la priorité à la sécurité ! En collaboration avec d'autres Directions, un plan d'actions a été mis au point. A présent, il nous reste à le mettre en œuvre. Cela implique, notamment, le développement d'une *culture de la sécurité* ainsi que l'installation de l'ETCS et de la TBL1+."

LVSK: "Et, pour nous, le déploiement accéléré de l'ETCS constitue aussi un défi à réussir."

AB: "Par ailleurs, l'élaboration d'un nouveau plan de transport est également un important défi. Fin 2013, nous souhaitons présenter de nouveaux horaires robustes, qui répondent autant que possible aux demandes de nos clients. C'est un énorme puzzle. Enfin, les années à venir s'annoncent aussi passionnantes en matière de projets d'investissement: en 2012, nous mettrons en service le Diabolo, en 2014, la liaison ferroviaire Liefkenshoek et, lors d'une phase ultérieure, le tunnel Schuman-Josaphat et le RER. Ce faisant, notre objectif

est d'améliorer sans cesse les services que nous proposons aux clients !"

Comment voyez-vous votre collaboration future ?

LVSK: "Dans les grandes lignes, nous partageons les mêmes visions qui sont donc bien ajustées ! De plus, nous avons besoin l'un de l'autre: Ann a besoin d'une infrastructure sûre et robuste afin de pouvoir la vendre aux clients. Et moi, j'ai besoin des recettes d'Ann pour financer l'entretien !"

AB: "Et, par delà les Directions, nous devons et voulons effectivement collaborer pour atteindre un même objectif, dans un esprit d'ouverture et de transparence."

LVSK: "Tout à fait ! Les axes stratégiques globaux sont clairs pour l'ensemble de l'entreprise: sécurité, ponctualité, capacité, équilibre financier et ceci en ligne avec la société. On ne peut pas travailler en vase clos. Infrabel doit être une grande équipe. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrons réaliser nos objectifs ambitieux."

Quels conseils aimeriez-vous vous donner ?

LVSK: "J'aimerais conseiller à Ann de prendre de temps à autre du recul par rapport aux différents dossiers et de prendre le temps d'aborder les dossiers avec plus de distance."

AB: "Merci, j'y penserai ! Inversement, j'aimerais te conseiller de ne pas vouloir tout réaliser en même temps. Tes nouveaux défis sont immenses, il faut donc les relever pas à pas et persévérer !" ■



Ann Billiau

Date de naissance:

9/01/1970

Domiciliée à:

Gembloux

Langue maternelle:

FR et NL

Hobbies:

famille, promenades, suivre les enfants dans leurs activités (basket et volleyball), cuisiner

Première fonction aux chemins de fer:

Conseiller Programmeur informatique (1/8/1993)

Points forts (selon Luc):

Une femme d'action qui réalise des idées. Maintient un parfait équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

INITIATIVES VERTES

ÉCOLOGIE, ÉCONOMIE, SÉCURITÉ:

l'éco-conduite a tout bon !



Pratiquer l'éco-conduite, c'est améliorer sa conduite, changer certaines habitudes afin de faire des économies de carburant, de réduire nos émissions de CO₂, mais aussi d'accroître la sécurité. Ces trois bonnes raisons ont poussé Infrabel à lancer des projets-pilotes dans trois Centres Logistiques Infrastructure.

1.500: c'est le nombre de véhicules que compte le parc automobile d'Infrabel. Vous faites d'ailleurs peut-être partie des collègues amenés à utiliser l'un de ces véhicules, dans le cadre de vos fonctions.

Thibaut De Gyns: "Je fais partie de la cellule Environnement et CSR (corporate & social responsibility) d'Infrabel. Fin 2010, nous avons collaboré avec les Services Logistiques (Direction et Zones) d'Infrabel pour lancer trois projets pilotes d'éco-conduite. Le but était de vérifier les bénéfices de l'éco-conduite principalement dans trois domaines: réduction de la consommation de carburant, augmentation de la sécurité des conducteurs et passagers des véhicules d'Infrabel et amélioration du bien-être au travail de ces derniers."

Trois projets pilotes, trois approches

"L'offre en matière d'éco-conduite est relativement hétérogène, explique Alain Fayt (I-1.915). Pour savoir quelle méthode répondra le mieux aux spécificités d'Infrabel, dans le cadre de

l'utilisation des véhicules de service, nous avons testé trois approches différentes.

Au CLI (Centre Logistique Infrastructure) de Bruxelles Petite-Ile, le projet mettait principalement l'accent sur le suivi de l'état des véhicules et l'installation d'un boîtier électronique. Les tests pratiqués à Hasselt donnaient la priorité à la formation systématique et individuelle des chauffeurs tandis que le projet du CLI de Mons était principalement centré sur les bénéfices tirés de formations en groupes et l'utilisation de boîtiers de suivi de la conduite."

Les résultats ? Concluants !

Conduire de façon *écologique* signifie-t-il pour autant d'avancer comme un escargot ? "Pas du tout !" explique Alain en souriant. "Lors de nos 3 projets pilotes, l'éco-conduite n'a pas généré de perte de temps lors des trajets.

En ce qui concerne la consommation de carburant, les réductions de consommation varient de 3% à 12%. Objectif atteint, donc, puisque nous tablions sur 6% de réduction

En cas de généralisation de l'éco-conduite au sein d'Infrabel, nous pourrions économiser environ 100.000 € de carburant par an.

de la consommation de carburant. En cas de généralisation de l'éco-conduite au sein d'Infrabel, nous pourrions économiser environ 100.000 EUR de carburant par an. Avec le prix des carburants ne cessant d'augmenter, l'économie n'en sera que plus grande au fil des ans."

La sécurité des collaborateurs peut être améliorée par une action menée simultanément sur la conduite des véhicules et sur un meilleur contrôle de leur état. En effet, un gros effort reste à faire concernant la pression des pneus: les observations établissent que lors du premier contrôle, aucun des véhicules testés n'était en ordre. Or, la pression des pneus a un impact extrêmement important à la fois en matière de sécurité et de consommation de carburant.

Les participants (plus de 200 collaborateurs !) étaient-ils enthousiastes ? "Très !" répond Thibaut. "Nous avons réalisé une enquête de satisfaction pour connaître leur avis, et le projet a reçu un accueil extrêmement favorable. Il faut dire que nous avons bénéficié du soutien et du travail précieux des Logistiques Managers des CLI. Parmi les dif-



5 bougies pour LE TRAFFIC CONTROL !

Le 23 janvier dernier, le Traffic Control fêtait son 5e anniversaire ! Sa mise en service, en 2007, a constitué un fameux défi pour tous les acteurs qui y ont participé à l'époque !

férentes méthodes testées, la préférence va à la formation.”

Grâce au succès de ces projets pilotes, Infrabel a maintenant acquis une connaissance très précise de ses besoins en matière d'éco-conduite. Un projet global d'éco-conduite devrait maintenant être développé pour tout Infrabel. Connect ne manquera pas de vous informer des avancées de ce chouette projet ! En attendant..., bonne route ! ■

Le projet en chiffres

- 1.500 véhicules composent le parc automobile d'Infrabel
- plus de 20 millions de km parcourus en 2009 et plus de 2,3 millions de litres de carburant
- 3 projets pilotes
- 200 collaborateurs impliqués
- Bénéfices espérés: 100.000 € / an
- Retour sur investissement prévu après moins de 6 ans

Petit retour en arrière... Avant la création du Traffic Control, 5 dispatchings régionaux géraient le trafic ferroviaire belge: Anvers, Bruxelles, Gand, Mons et Namur. La création du Traffic Control a permis une plus grande efficacité sur le plan de la sécurité et de la régularité du trafic ferroviaire, deux priorités d'Infrabel. Comme l'a rappelé Eddy Clement à l'occasion des 5 ans du service, "la création du Traffic Control ne fut pas sans embûches mais, grâce aux efforts de tous les collaborateurs, c'est un service performant qui a été développé".

Au quotidien, le Traffic Control assure la régulation d'à peu près 4.000 trains par jour sur 3.500 km de lignes ferroviaires. Le Traffic Control centralise les échanges d'informations et assure la coordination avec les réseaux étrangers et les opérateurs et instances officielles. Le Traffic Control donne également un soutien considérable au RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs). Quatre équipes de

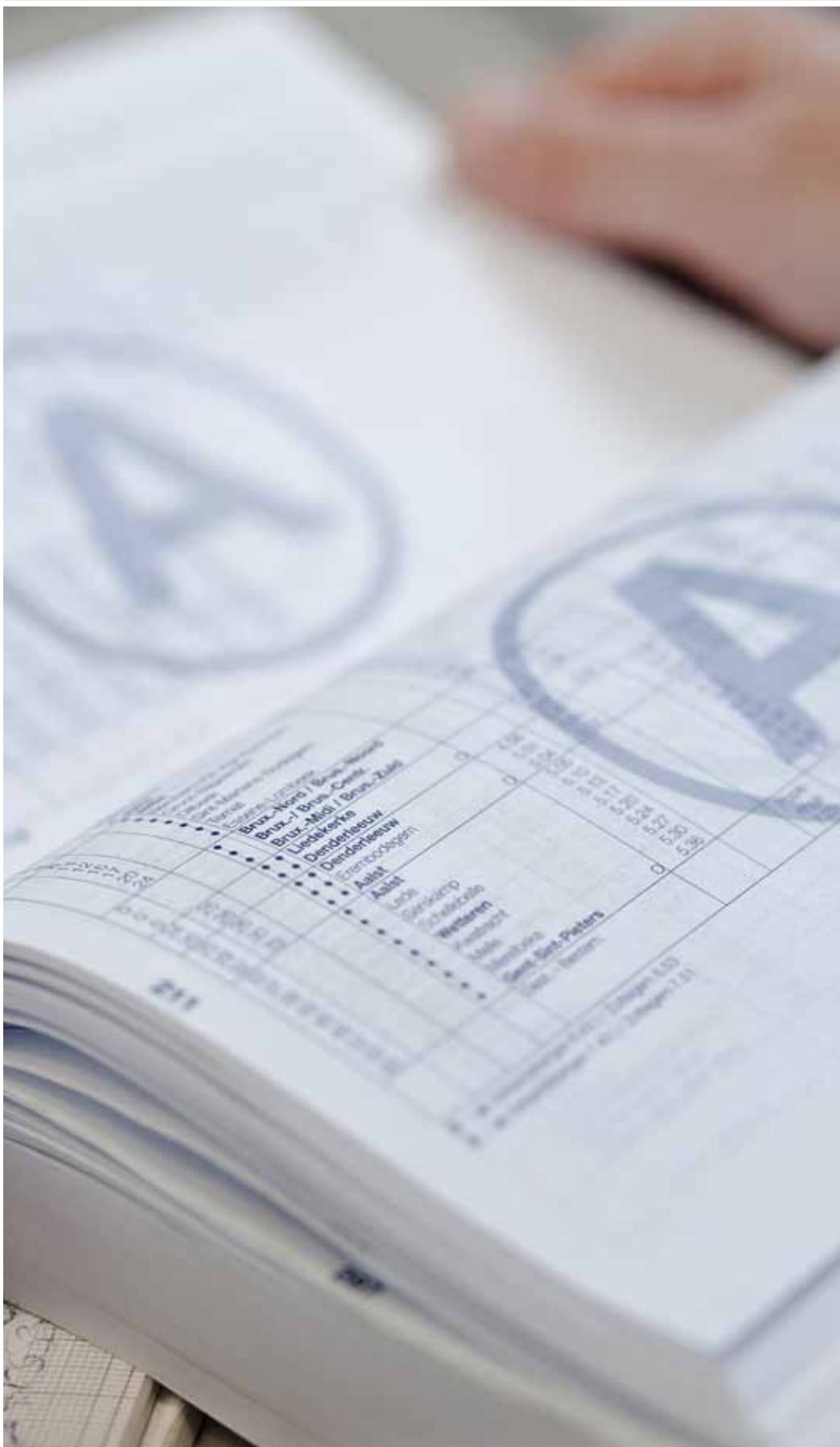
régulateurs du trafic gèrent chacune une zone bien déterminée du réseau belge.

Sur base de fichiers de données et d'informations en temps réel, les équipes gardent un œil attentif sur les graphiques afin de pouvoir intervenir vite et efficacement au moindre incident.

C'est également au Traffic Control que sont rédigés les messages IRT (Information in Real Time) qui constituent la base des informations fournies aux voyageurs en cas d'incident.

Connect souhaite un bon anniversaire à toutes les équipes du Traffic Control !

Grâce à son équipement de haute technologie, le Traffic Control est un des centres de gestion du trafic les plus modernes d'Europe. Les graphiques du trafic ferroviaire sont tenus à jour quotidiennement et de manière totalement automatique. A tout moment, le régulateur du trafic peut obtenir l'historique des heures écoulées. En outre, le système informatique adapte le graphique en temps réel en fonction de la progression du train. ■



LES HORAI de la SNCB

Tous les trains voyageurs en service intérieur circulant sur le réseau belge sont soigneusement programmés par les horairistes de la SNCB et d'Infrabel. Pour ce faire, ceux-ci doivent tenir compte de nombreux facteurs, tels que le temps de trajet, les minutes tampon, les correspondances en gare... Anick Avoux de SNCB Mobility et Sophie Coenaert d'Infrabel – Accès au Réseau nous parlent de leur job.

En quoi consiste exactement votre job d'horairiste ? Comment vous y prenez-vous pour déterminer l'horaire d'un train ?

Sophie: "Nous déterminons le temps de trajet théorique de chaque train, appelé également temps de trajet *brut*. Nous tenons compte d'un temps tampon standard d'une minute par 35 kilomètres (en fait, une sorte de temps de réserve) et ajoutons, au besoin, éventuellement encore d'autres minutes tampon, devenues nécessaires suite à des travaux par exemple. A cet effet, nous utilisons notre application informatique *Roman*".

Anick: "Ensuite, nous développons l'horaire pour tous nos trains voyageurs en service intérieur, en nous basant sur ce temps de trajet théorique. Nous nous concertons avec SNCB-Technics afin de savoir quel matériel ils peuvent mettre à disposition, sur base de notre estimation du nombre de voyageurs. Lors de l'élaboration d'un nouvel horaire, nous portons une attention particulière aux

RISTES

B et d'Infrabel

voyageurs, par exemple en prévoyant suffisamment de temps entre l'heure d'arrivée des trains d'écoliers et le début des cours. Nous tenons également compte des possibilités de correspondances et des flux de voyageurs (temps d'embarquement et de débarquement) dans les différentes gares."

Sophie: "Afin de pouvoir élaborer un horaire parfait, nous devons connaître tous les détails: le type de matériel roulant, l'infrastructure de la ligne... C'est pourquoi une bonne concertation entre nous et la SNCB est absolument indispensable. Nous organisons également de nombreuses réunions avec les gares régionales. Lors de ces réunions, le nouvel horaire est présenté aux services régionaux. Ceux-ci ont alors l'occasion de formuler des remarques éventuelles. Ces horaires sont-ils réalistes ? Y a-t-il des gares ou des lignes pour lesquelles ce n'est pas réalisable ?"

Anick: "En fait, nous nous concertons en permanence avec nos collègues d'Infrabel, tant dans le cadre du développement d'un nouvel horaire, qu'en cas de petites corrections, d'adaptations, etc. Grâce à cet échange d'informations en interne, nous pouvons contribuer à une meilleure ponctualité."

Pouvez-vous nous donner un exemple d'une amélioration concrète de la ponctualité grâce à votre intervention ?

Sophie: "Depuis le mois de juin, suite aux travaux de modernisation en cours sur la ligne 37, les trains doivent circuler à voie unique entre Pepinster et Olne. C'est la raison pour laquelle nous avons adapté l'horaire."

Ainsi, malgré les travaux et les changements d'horaire, nous avons essayé de maintenir une fréquence maximale des trains sur cette

relation, afin de pouvoir tout de même offrir un service optimal aux clients. Nous avons aussi respecté le plus possible les correspondances. Finalement, nous avons réussi à maintenir toutes les relations, pourtant nombreuses, sur la ligne 37, pendant la période des travaux, et ce sans croisement dans la zone de chantier.

L'ensemble de ces mesures avaient pour objectif de réduire au maximum les nuisances pour les voyageurs et de garantir un service optimal. Evidemment, nous voulons aussi améliorer la ponctualité sur la ligne 37."

Anick: "L'an dernier, il est apparu que la ligne 59, entre Anvers et Gand, souffrait d'une mauvaise ponctualité. C'est pourquoi nous avons choisi de limiter les trains L sur cette ligne à Lokeren. Les points d'arrêt de Beervelde et de Gentbrugge, situés entre Lokeren et Gand, sont à présent desservis par un train IC de façon à ce que les voyageurs ne soient pas touchés par cette mesure qui profitera à la ponctualité..." ■

Modifications d'horaires de décembre 2011

Les horairistes d'Infrabel et de la SNCB gardent en permanence un oeil attentif sur les horaires. Ceux-ci sont adaptés deux fois par an en fonction des travaux, du nombre de voyageurs, du nouveau matériel, de l'augmentation ou de la diminution du nombre d'arrêts ou des problèmes de ponctualité. A cet effet, Infrabel et la SNCB collaborent de très près. En décembre 2011, six adaptations ont été apportées aux horaires en vue d'améliorer la ponctualité.



Sophie Coenaert



Anick Avoux

VIRUS INFORMATIQUES

Attention, dan

ICTRA fait tout pour protéger les ordinateurs et serveurs du Groupe SNCB, mais la menace des SPAM, virus et autres malwares est permanente. En 2011, 69.352 attaques de virus ont été détectées sur le réseau du Groupe. Connect a rencontré le Virus Control Service Desk (VCSD) qui traque sans relâche les virus.

Mais ça sort d'où ?

"Ce sont surtout des laptops qui sont infectés", poursuit Vincent. "Les gens les utilisent chez eux pour surfer sur internet qui est la porte ouverte aux virus. Surtout s'ils n'utilisent pas de VPN (voir encadré) pour se connecter sur leur wifi. Et les virus sont partout, dans les documents classiques de type Word, mais ils se nichent aussi dans des photos ou des fichiers musicaux." Mais connecter une clé USB sur son pc/laptop professionnel peut aussi provoquer une infection: un fichier contaminé suffit pour provoquer un sérieux souci (voir encadré *Do it !*).

Le mail est un autre vivier de virus, plus connus sous le nom de SPAM. "ICTRA bloque chaque année 28 millions de SPAM",

Que ce soit pour le travail ou pour le plaisir: la plupart d'entre nous ne s'imaginent pas sans ordinateur. Mais utiliser un ordinateur implique une vraie responsabilité des utilisateurs. Surtout si le pc ou le portable est mis à disposition par le Groupe SNCB.

Ces virus, qui s'attaquent aux ordinateurs, réseaux informatiques et à vos données personnelles, rôdent et leurs concepteurs les rendent de plus en plus intelligents. Bien souvent, les utilisateurs ne se rendent pas compte qu'ils sont la cible d'une attaque informatique. Certains virus se font passer pour l'antivirus et se nichent en toute discrétion au cœur de l'operating system de l'ordinateur. Mais pas de panique, il est tout à fait possible de limiter les risques de *contamination*.

L'équilibre entre sécurité et fonctionnalité

L'équipe VCSD a développé un ensemble de procédures et d'outils pour un fonctionnement optimal du système antivirus McAfee. Cet outil de protection est installé sur tous les ordinateurs du Groupe SNCB et est relié à un des 3 serveurs McAfee (un pour chaque entreprise du Groupe). Ceci permet des mises à jour quotidiennes sur tout le réseau, ainsi que des interventions à *distance* du team VCSD. Ce qui était au début une plateforme de maintenance du système antivirus est aujourd'hui une vraie équipe de chasseurs de malwares. "Dès qu'une anomalie est détectée sur un

des ordinateurs du Groupe, notre antivirus entre en action" raconte Vincent Flament, technicien de sécurité du VCSD. "L'équipe surveille l'évolution de la procédure automatique mise en place. Mais si l'antivirus n'arrive pas à bout du problème, notre équipe intervient en trouvant des solutions adaptées. Bref, du *sur mesure*."



ger !

explique Bert Robbens du VCSD-team. "Je veux dire par là des mails que nous interceptons et qui n'arrivent donc jamais chez les utilisateurs. Sur les 7 derniers mois, 51,55 % des mails destinés au Groupe étaient des SPAM potentiellement dangereux. Un chiffre impressionnant qui correspond au pourcentage au niveau mondial."

Responsabilité partagée

Et l'équipe fait du bon travail, car le nombre d'infections par des virus reste stable, alors que le risque d'en être victime ne cesse d'augmenter.

"Chaque année, nous remarquons qu'il y a des périodes propices aux infections" dit Vincent.



"Entre juin et septembre, le nombre de problèmes chute, alors que le malware est particulièrement présent début janvier. Les périodes de vacances sont donc plus calmes. Mais les eCards, très populaires pour les fêtes de fin d'année, sont malheureusement souvent porteuses de malwares."

Il est important de savoir que chaque utilisateur peut aider à combattre les virus. Vincent: "Le niveau de protection du réseau informatique du Groupe est très élevé. Mais comme beaucoup d'utilisateurs ont des droits d'administrateur sur leur ordinateur, il faut avoir confiance en leur bon sens. Car une infection lors d'une connexion *administrateur* signifie que le virus *importé* a ces mêmes droits d'administrateur, ce qui le rend encore plus dangereux."

Les malwares peuvent provoquer d'importants dégâts et personne n'est à l'abri. Même pas l'armée américaine qui a été obligée de clouer ses drones au sol pendant plusieurs semaines. La cause ? Un virus s'attaquait au système de contrôle de ces avions sans pilotes. Le malware est également un outil particulièrement efficace pour le crime organisé, escroquant des centaines de milliers de gens en dérobant leurs données bancaires et personnelles. La sécurité n'est pas une option, elle doit être un réflexe. ■

Le VCSD au complet, avec de gauche à droite : Jean-Marie Michiels, Michel Leclerc, Benoît Vander Maren (qui dirige la cellule H-ICT.411 dont le VCSD fait partie), Vincent Flament, Bert Robbens et Fabian Jensens.

"L'équipe fait du bon travail, car le nombre d'infections par des virus reste stable, alors que le risque d'en être victime ne cesse d'augmenter."

Bert Robbens



- Ne jamais interrompre le processus de vérification de votre antivirus McAfee + vérifier si vous disposez bien des dernières mises à jour antivirus. Comment ? <http://acms.msnet.railb.be/DMS/ds/fr/102558752>
- Scanner systématiquement les médias externes (du type clé USB, carte mémoire, etc.) lorsque vous les connectez avec votre ordinateur. Comment ? <http://acms.msnet.railb.be/DMS/ds/fr/102558752>
- Quand on emporte son portable professionnel à la maison pour surfer sur internet: toujours utiliser le VPN (Virtual Private Network).
- Ne pas ouvrir de mails, liens et attachements qui vous paraissent suspects: vérifiez l'adresse mail de vos correspondants (l'usurpation d'identité est facile).
- Choisir un mot de passe compliqué: minimum 8 caractères avec des chiffres, minuscules et majuscules.
- Ne jamais stocker ses mots de passe et codes sur son ordinateur.
- Ne pas télécharger de logiciels illégaux car ils peuvent contenir des malwares/virus.
- Être très prudent en cas de surf sur des réseaux sociaux de type Facebook, MSN, etc. avec son portable professionnel.
- Toujours éteindre son pc après le travail ou son portable après utilisation à la maison.
- Vider systématiquement le cache de son ordinateur avant de l'éteindre: Tools > Internet Options > cochez la case *Delete browsing history on exit*.

Gardez un œil sur intraweb...

... car ICTRA publie des webnews consacrées au malware, ainsi que des alertes au virus.

Que faire en cas de contamination par un malware/virus ? Contactez le Virus Control Service Desk / ICTRA.323 via mail: 11.323: FMB Virus Control Service Desk.
Des questions pratiques ? Contactez le Call Center ICTRA au 83100.

Draw In:

LA GESTION DES PLANS DU FUTUR !

Draw In, le dépôt central et le point de distribution de tous les plans d'Infrabel, est totalement opérationnel depuis le 1er février dernier. Philip Vanmarsenille et Arnaud Schyns, qui travaillent à I-S.121 ICT Projects, un département du Service Général Stratégie, sont, avec Jan Mys d'I-I.51, les forces vives de ce nouveau projet.



Par le passé, chacun des 19 bureaux de dessin travaillait à sa manière. De plus, à l'époque, il fallait consacrer beaucoup de temps aux tâches administratives, comme la recherche des plans, l'envoi des impressions, le suivi des accusés de réception, etc.

"Avec ce projet, nous voulons retrouver davantage de temps pour notre *core business* – le dessin des plans –, et automatiser autant que possible les tâches administratives. En outre,

tous les fichiers étaient stockés auparavant sur des ordinateurs et serveurs locaux, avec tous les risques que cela comporte", explique Philip. "Notre objectif est de regrouper tous nos plans, plus de 350.000 au total, au sein d'une grande bibliothèque électronique sécurisée. Les utilisateurs pourront ainsi obtenir plus rapidement la bonne information et travailler sur la dernière version d'un plan."

La bibliothèque des plans se compose de deux volets: la Production et la Publication.

Le projet a déjà suscité de nombreuses idées nouvelles pour une gestion des plans encore plus efficace.

Le volet *Production* consiste en une plateforme de stockage commune, l'Autodesk Vault Manufacturing, où les bureaux de dessin peuvent sauvegarder tous les plans. Le volet *Publication* donne accès à Draw In, la bibliothèque effective. Outre la consultation des plans sur son ordinateur, l'utilisateur de cette application web peut demander une impression auprès d'un fournisseur externe et même formuler des questions ou des remarques sur un plan.

Draw In est un pas en avant important. Les plans sont sauvegardés en un point central et gérés de manière uniforme. La bibliothèque est destinée aux collaborateurs d'Infrabel mais elle peut également être consultée par les groupes externes tels que les entreprises ferroviaires, TUC Rail, les services de secours et les entrepreneurs. Les collaborateurs d'Infrabel y ont accès via l'intranet, les utilisateurs externes peuvent consulter les plans via le Business Corner. La bibliothèque des plans dispose aussi d'un puissant moteur de recherche permettant aux utilisateurs de rechercher des plans sur base de métadonnées déterminées.

Le projet a déjà suscité de nombreuses idées nouvelles pour une gestion des plans encore plus efficace. Les opérateurs ont à présent la garantie de recevoir les plans électroniques en temps et en heure. De plus, afin d'optimiser la gestion des plans, des protocoles d'échange sont conclus pour les différentes techniques. On ne peut que se réjouir de voir tant d'enthousiasme !



CONDUCTEURS DE TRAIN

Informations désormais disponibles via IDA



Les conducteurs de train emportent toujours avec eux une multitude d'informations techniques à bord du train. Le problème, c'est que ces informations ne sont disponibles que sur papier. Tous les conducteurs de train transportent donc en permanence un sac à dos rempli de livres. Mais heureusement, cela va changer, grâce à IDA.

Dès la prise de leur service, les conducteurs de train doivent consulter des informations très importantes dans leur dépôt: le tableau de service, les valves, les avis de sécurité, les livres d'ordres, etc. En plus, ils ont toujours avec eux des informations techniques dont ils sont susceptibles d'avoir besoin pendant le parcours: guides de dépannage, réglementation, fiches de ligne... "Les conducteurs de train en arrivent vite à devoir transporter chaque jour sur le dos plusieurs kilos de papier", déclare Stijn Plas, l'un des deux chefs de projet à B-TC.52. "C'est la raison pour laquelle nous avons recherché une solution numérique. C'est grâce à l'appui de notre direction et de différents autres services au sein du Groupe SNCB, que nous avons pu réaliser ce projet."

IDA (Intelligent Driver Assistance)

Tous les conducteurs de train vont recevoir une tablette informatique personnelle du type Panasonic H2, sur laquelle ils pourront consulter toutes les informations sous forme numérique. "Dans une première phase, tous les conducteurs de train ne pourront que consulter des informations et confirmer qu'ils les ont bien lues", déclare Wim Thans, chef de projet

associé à B-TC.52. "Mais le but est de continuer à développer à l'avenir les possibilités de cette tablette: formulaires à remplir, consultation de fiches de service, logbook, etc."

Up to date

A la prise de service, l'appareil IDA personnel de chaque conducteur de train est automatiquement synchronisé via WiFi dans son dépôt. Le conducteur reçoit ainsi toutes les informations qui lui sont importantes. "Ainsi, par exemple, un conducteur de train ne recevra pas d'informations relatives à des limitations de vitesse sur une ligne où il ne circule jamais", poursuit Stijn Plas. "Grâce à cette synchronisation, nous sommes en outre sûrs que chaque conducteur de train dispose des informations les plus récentes, ce qui est essentiel au niveau de la sécurité du trafic ferroviaire."

L'appareil

Pour ce qui est de l'achat de l'appareil, SNCB Technics, en collaboration avec la direction Central Support, a lancé une adjudication européenne (voir encadré). Dix appareils ont ensuite été sélectionnés auprès des différents candidats, sur la base d'un certain nombre de critères. "Et ces appareils ont alors été testés de façon approfondie par une centaine de key

users au sein des différentes CTC. Une attention toute particulière a été apportée à la convivialité d'utilisation, au poids et à la lisibilité. Les 4 meilleures tablettes ont alors été soumises à une nouvelle évaluation détaillée, pour enfin pouvoir choisir le modèle le plus approprié", dit Wim Thans. "Et ce modèle, c'est le Panasonic H2."

Timing

Les premiers appareils sont attendus à la mi-2012. "Par la suite, nous comptons sur une cadence de livraison d'environ 100 appareils par semaine. Les conducteurs de train de la CTC Bruxelles constituent le projet pilote. Ce sera ensuite le tour de toutes les autres CTC. Il faudra près d'un an avant que tous les conducteurs disposent de leur tablette. Chacun d'entre eux recevra une courte formation qui leur permettra d'utiliser correctement ce nouvel appareil." ■

"Les conducteurs de train en arrivent vite à devoir transporter chaque jour sur le dos plusieurs kilos de papier. C'est la raison pour laquelle nous avons recherché une solution numérique."

Stijn Plas

Qu'est-ce qu'une adjudication européenne ?

Lorsque la SNCB, en tant qu'entreprise publique veut procéder à un achat (de biens ou de services) excédant un montant déterminé, elle doit suivre une procédure d'*adjudication européenne*. Cette procédure peut prendre pas mal de temps. Ainsi, pour l'achat des tablettes, il aura fallu le timing suivant:

- 30.11.2010: annonce adjudication européenne
- 25.02.2011: cahier des charges prêt
- 07.03.2011: deadline pour les différents candidats désireux de participer au marché
- 09.12.2011: après avoir testé les différents appareils, une évaluation est proposée au Conseil d'Administration de la SNCB
- 09.12.2011: communication à la firme qui a remporté l'adjudication

ANDRÉ CORNETTE,
ACCOMPAGNATEUR DE TRAINS

Portrait d'un éternel optimiste

Le 23 mai 2009, lors du départ en gare de Dinant, l'accompagnateur de trains André Cornette tombait sous le train et perdait les deux jambes. Aujourd'hui, près de trois ans après les faits, André est de retour au travail au dépôt d'accompagnateurs de trains de Bertrix. Connect lui a rendu une petite visite.



Nous avons rencontré André dans son bureau à la gare de Bertrix. Depuis début décembre 2011, il y effectue les matins du mardi, du mercredi et du vendredi, du travail administratif pour le service accompagnement des trains.

Revalidation

André: "Je suis très heureux de pouvoir à nouveau travailler avec mes collègues, ici à Bertrix, les contacts sociaux me font du bien. J'ai 53 ans, encore bien trop jeune pour rester à la maison. Mais bien sûr, c'est aussi fatigant, surtout en fin de semaine. Cela vient du fait qu'à côté de mon travail, je vais encore deux jours par semaine dans un centre de revalidation. Et le kiné vient trois fois par semaine chez moi. Ma revalidation se passe plutôt bien, mais c'est

très lent. Il n'est pas simple d'apprendre à nouveau à marcher avec ces prothèses de jambe. C'est vraiment une question de patience."

Une nouvelle maison

"Après l'accident, j'ai dû réorganiser complètement ma vie. Car plus rien n'est comme avant. J'ai fait construire une nouvelle maison, entièrement adaptée à mes besoins. Ainsi par exemple, il y a dans ma cuisine un évier moins profond qui facilite l'accès de mon fauteuil roulant, une plaque de cuisson présentant quatre plaques alignées côte à côte au lieu de deux par deux, etc. Mon congélateur et mon frigo sont placés à une hauteur qui me convient parfaitement, et ma table est elle aussi adaptée. Ma salle de bains est aussi entièrement faite sur mesure.

J'ai également une voiture adaptée, une Volkswagen Caddy. Le frein se trouve à côté

"Je suis très heureux de pouvoir à nouveau travailler avec mes collègues, ici à Bertrix, les contacts sociaux me font du bien."

André Cornette

du volant, la pédale des gaz est remplacée par une roue autour du volant. A l'arrière, il y a également une porte coulissante automatique, avec une sorte de *robot* qui place mon fauteuil roulant à l'intérieur de la voiture. Je peux donc vivre de façon relativement autonome: cuisiner, manger, faire des courses avec une tierce personne si l'endroit est bien adapté pour personnes handicapées..."

Collégialité

"La vie est dure, très dure", conclut André. "En une fraction de seconde, elle peut prendre une orientation totalement différente. Mais j'ai la chance d'être toujours en vie. Et ce sentiment fait que j'ai envie d'en profiter autant que possible. Et cela me réussit, grâce au soutien de ma famille, de mes amis et de mes collègues."

PUBLIC RELATIONS

NOS DIRECTEURS DE DISTRICT AU Salon des Mandataires



Stéphane Hendrick et Guy Bemelmans, Directeurs de District respectivement des Districts Sud-Est et Sud-Ouest, étaient présents les 9 et 10 février au Salon des Mandataires à Marche-en-Famenne.



Guy Bemelmans

Stéphane Hendrick

Les Directeurs de District sont des interlocuteurs de choix au service des communes, provinces et de la Région. Leurs missions sont très concrètes sur le terrain: représentation du Groupe SNCB au niveau régional, manager de mobilité (gestion des gares, parkings, partenariats locaux...), coordination et appui en ce qui concerne la sécurité en cas de crise. En outre, les Directeurs de District interviennent au niveau régional dans les domaines du personnel et des relations sociales (présidence de la Commission paritaire régionale, conciliation en cas de malaise social...). C'est pourquoi, cette année, les deux Directeurs de District wallons étaient présents les 9 et 10 février sur un stand de 20 m² que la SNCB-Holding occupait au Salon des Mandataires.

Promouvoir nos services

Le Salon des Mandataires est en réalité un Salon pour les élus et responsables wallons ! Les visiteurs étant en majorité les mandataires wallons des communes, CPAS, provinces, intercommunales, ministères, organismes d'intérêt public, interlocuteurs de services publics wallons venus rencontrer des entreprises ou des institutionnels en lien direct avec l'aménagement urbain, la mobilité (y compris PMR), l'environnement et les énergies alternatives, les espaces verts, le matériel et équipements intéressant les pouvoirs locaux, les services, tels que l'aide aux personnes ou les services de secours ou d'incendie, la construction etc... Bref, le Salon organisé au Wex de Marche-en-

Famenne était l'endroit idéal pour se faire rencontrer les différents intervenants actifs dans la vie sociétale locale. LE rendez-vous de tous ceux qui, entreprises ou pouvoirs locaux, ont pour objectif de contribuer au bien-être des citoyens, en promouvant ou en investissant dans des produits et services de qualité. Et des services *ferroviaires* de qualité, c'est justement ce que les deux Directeurs de District veulent promouvoir...

Une vitrine pour se faire connaître

Pour Stéphane Hendrick et Guy Bemelmans, le Salon des Mandataires est avant tout une plateforme bien organisée et structurée qui offre l'occasion – pas si fréquente finalement – de se signaler comme point de contact privilégié, d'informer ou de rappeler leurs missions (un dépliant reprenant leur rôles et coordonnées a été édité dans ce sens). Et c'est la possibilité pour les pouvoirs locaux, comme les bourgmestres par exemple, de mettre un visage sur leur nom. Gauthier Baijot et Jean-François Jacquet, interlocuteurs *sécurité* de la SNCB-Holding, étaient également sur place pour mettre en exergue les accords de coopération qui réunissent Police Fédérale, Police locale, Police des Chemins de fer, Securail, autorités politiques et judiciaires au sujet de la sécurisation des quartiers de gares. Ces accords sont déjà opérationnels dans 26 Villes et Communes wallonnes (et 18 zones de police).

Les Directeurs de District ont ainsi rempli leur mission première: un rôle de public relations dynamique au service du terrain. ■

Impressions en direct du Salon

Stéphane Hendrick,

Directeur District Sud-Est:

"J'ai eu un certain nombre de nouveaux contacts, dont quelques bourgmestres qui m'ont interpellé sur des questions de mobilité ou de projets immobiliers. J'épinglerai notamment le contact que j'ai eu avec une responsable du SPW (Service public de Wallonie) très intéressée par notre offre Blue-bike et qui veut promouvoir l'utilisation de modes doux dans les entreprises de la région. La SNCB-Holding peut certainement jouer un rôle dans cette offre de mobilité en réseau."

Guy Bemelmans,

Directeur District Sud-Ouest:

"J'ai été frappé par l'étendue du type de contacts que l'on peut y prendre. J'ai échangé beaucoup de coordonnées téléphoniques et mails. Par exemple, un responsable communal de Braine-le-Comte m'a interpellé à propos des crèches; le bourgmestre de Lessines, au sujet du bâtiment voyageurs inoccupé, du parking etc. Et cela de manière conviviale et constructive. Nos interlocuteurs sont proactifs en matière de projets *chemins de fer* ! C'est positif !"

Devenez l'un de nos
nouveaux collègues



Groupe SNCB



Découvrez toutes
nos offres d'emploi sur
www.lescheminsdeferengagent.be

RECRUTEMENTS

CAMPAGNE DE
RECRUTEMENT:

un beau
succès !

Pas moins de 1.465 nouveaux
agents ont été recrutés en 2011.

Le même objectif est fixé pour 2012.

En 2002, le Groupe SNCB comptait 41.458 équivalents temps plein (ETP). Aujourd'hui, 10 ans plus tard, ils sont 35.507. Ceci est le fait de la pyramide des âges *inversée* du personnel des chemins de fer: 55 % des collaborateurs partiront à la retraite d'ici 2020.

Ces dernières années, il s'est surtout fait sentir un besoin au niveau des métiers ferroviaires opérationnels (conducteurs et accompagnateurs de trains). En 2011, l'accent a été mis sur deux profils spécifiques: les techniciens (électromécaniciens, ajusteurs, mécaniciens, surveillants de chantier...), et les ingénieurs. Pour ces professions en pénurie, la demande sur le marché du travail excède en fait l'offre.

Nouvelles techniques de communication

Pour la campagne 2011, on s'est appuyé sur de nouvelles techniques de communication et de recrutement. Outre le site internet www.lescheminsdeferengagent.be, un numéro sms gratuit a été lancé, et les médias sociaux ont été associés. Autre élément nouveau: la campagne *refer a friend*, dans le cadre de laquelle les membres du personnel peuvent proposer un ami ou un membre de leur famille. Avec à la clé, si toutes les conditions sont réunies, l'obtention d'une prime de 500 euros brut. La formule vaut uniquement pour les métiers en pénurie. "Malgré le fait que le métier de technicien elm soit plus que jamais en pénurie sur le marché du travail, en 2011, nous sommes parvenus à recruter 321 techniciens-électromécaniciens", nous dit Sven Audenaert, Directeur Général HR. "Soit plus que les 243 en 2010 qui fut une année-record, ce qui correspond à une augmentation de 32 % pour cette fonction."

Pour la
campagne 2011,
on s'est appuyé
sur de nouvelles
techniques de
communication
et de recrute-
ment.

En 2012, le but est à nouveau de recruter quelque 1.300 personnes. Outre des collaborateurs pour des métiers en pénurie, on recherche cette année encore de nouveaux conducteurs et accompagnateurs de trains, des conducteurs de manoeuvre, des agents d'accueil et de vente... L'action *Refer a friend* est reconduite et il y aura de nouveaux Job Days à Gand, Anvers et Malines. ■

Recrutés en 2011

- 50 techniciens-électromécaniciens via des bureaux de sélection
- 18 via l'action *Opel Anvers*
- 12 via pre-screening (personnes ne disposant pas du diplôme requis, mais qui ont une expérience suffisante pour la fonction)
- 48 via l'action *Refer a friend*
- 32 via le Job Day à Schaerbeek, où l'on pouvait être recruté le jour-même



A GAGNER !

un pc portable HP mini

Dans le cadre de la collaboration
entre Rail Facilities et Kréfel,
gagnez un HP mini !



Que faire pour participer au concours et tenter de gagner ce bijou technologique ?

Donnez la bonne réponse à la question suivante:

Quelle réduction vous offre Rail Facilities pour tous achats chez Kréfel ?

3% 5 % 8 %

Bonnechance!

Spécifications de l'appareil:

- ▶ HP mini 110-3000sb atom N450
- ▶ Disque dur 250 GB
- ▶ 1024 DDR2 SDRAM
- ▶ Windows7
- ▶ Ecran 10.1 pouces

Envoyez le bon dûment rempli au plus tard pour le 9 mai 2012 à:

CONNECT
Concours Kréfel
H-CO.001 Section 26/2

Numéro d'identification

.....

Nom

.....

Prénom

.....

Adresse administrative

.....

.....

.....

E-mail

.....

Refer a friend, ça marche !

Les collaborateurs peuvent proposer parmi leurs proches un ou des candidats pour un métier en pénurie du Groupe. Avec à la clé, l'obtention d'une prime. Depuis fin 2010, plus de 50 collègues ont été engagés. Vu son succès, Refer a friend continue ! Une campagne a été lancée avec la parution d'un Connect express, des affiches (comme celle-ci), et des sets de table dans nos restaurants d'entreprise.

le camarade >

**Bruno a proposé
son camarade de classe.
Freddy a été engagé.**

Et vous, qui allez-vous nous proposer ?

Groupe SNCB

INFRABEL
Right On Track



Refer a friend, ça marche !
Info sur l'intranet