

# CONNECT

MAGAZINE MENSUEL DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 10.2013 | #91



# Sauver une vie

dans la gare



Lutte contre les  
circulations illégales

Rénovation  
gare Louvain

Un défi pour  
l'AC Salzinnes



**6** Lutte contre les circulations illégales



**10** Enquête sur le terrain



**18** Gare de Louvain remise à l'honneur



**8** Salzinnes répare un Thalys

### ATELIERS

- |   |           |
|---|-----------|
| Grue de relevage opérationnelle                     | <b>3</b>  |
| Salzinnes répare un Thalys                          | <b>8</b>  |
| TBL1+ pour engins ferroviaires motorisés d'Infrabel | <b>14</b> |

### SÉCURITÉ

- |   |           |
|---|-----------|
| Lutte contre les circulations illégales | <b>6</b>  |
| Enquêtes sur le terrain                 | <b>10</b> |

### GARES

- |                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| Sauver une vie dans la gare        | <b>12</b> |
| Gare de Louvain remise à l'honneur | <b>18</b> |

### NOUS

- |                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Un journaliste sous le képi          | <b>13</b> |
| 250° conducteur de train engagé      | <b>19</b> |
| Ecrans pour accompagnateurs de train | <b>21</b> |

### IT

- |                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Nouveau data center à Muizen         | <b>16</b> |
| Nouvelles applis pour iPhone et iPad | <b>17</b> |

### CLIENT

- |                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Des étudiants au service des clients | <b>20</b> |
|--------------------------------------|-----------|

### INFRASTRUCTURE

- |   |           |
|---|-----------|
| Liefkenshoek : fin des travaux de génie civil | <b>22</b> |
|---|-----------|

### PHILATÉLIE

- |                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Joyau d'antan sur un nouveau timbre | <b>23</b> |
|-------------------------------------|-----------|



## colophon

### EDITÉ POUR LE GROUPE PAR LA SNCB-HOLDING AVEC

Maud Abraham, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Farah De Petter, Aline Foucart, Claire Gilissen, Romina Keller, Aline Noël, Caroline Powis, Benoît Qutin, Nancy Simon, Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Barbara Verwilligen, Sophie Villette

### PHOTOS

Leo Goossenaerts, Denis Moinil, John Deroo, Reporters, Kathleen Van Vaerenbergh, Frédéric Sablon  
**MISE EN PAGE** www.jaja.be  
**PRODUCTION** Albe De Coker  
**EDITEUR RESPONSABLE**  
 Erik Sclep

### ADRESSE

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

MEMBRE DE

LE PAPIER DE CONNECT  
 RESPECTE L'ENVIRONNEMENT

## ateliers

La grue de relevage de l'AT Charleroi est revenue à l'atelier après une importante révision en Allemagne. Avec le wagon des câbles rénové au CHW Monceau et la nouvelle voiture de relevage arrivée de l'AC Salzennes, l'équipe de l'AT Charleroi dispose à nouveau d'un matériel de relevage up to date.

Le train de relevage de l'AT Charleroi.



Alain Loriau, l'un des grutiers de l'équipe du train de relevage de l'AT Charleroi.

AT CHARLEROI

# LA GRUE DE RELEVAGE à nouveau opérationnelle

**S**euls deux ateliers SNCB, l'AT Schaerbeek et l'AT Charleroi, disposent d'une grue de relevage, un mastodonte de 123 tonnes qui peut lever tout engin de notre réseau dans les conditions acceptées par la machine. Le 2 juillet, après 8 mois de révision à Duisburg en Allemagne, la grue de Charleroi est revenue à bon port. Celle de Schaerbeek est à son tour partie en révision.

## Quand sert la grue ?

En intervention, la grue ne se déplace jamais seule. Elle est toujours flanquée de deux wagons qui transportent les gros câbles et l'outillage lourd, ainsi que d'une voiture de relevage. Cette dernière comprend tout l'équipement nécessaire et est même équipée d'une cuisine, de vestiaires et d'une toilette pour anticiper des déplacements de longue durée. Les équipes

de Charleroi et de Schaerbeek utilisent la grue de relevage en cas d'accidents ferroviaires, de déraillements de grande ampleur, mais aussi pour des travaux d'infrastructure, tels que l'installation de passerelles, le placement d'aiguillages, etc. La voiture de relevage peut, quant à elle, intervenir seule, lors de certains types de déraillements, mais aussi pour placer des engins sur des lorries (wagonnets plats) suite à un calage de freins, à un problème moteur, etc. Les ateliers de Charleroi et de Schaerbeek ne sont pas les seuls à disposer d'un train de relevage ; ceux de Kinkempois, Stockem, Hasselt, Merelbeke et Anvers en ont un également.

## L'équipe du train de relevage de l'AT Charleroi

"Les membres de l'équipe du train de relevage sont avant tout des agents techniques qui travaillent au quotidien dans tous les secteurs

de l'atelier. Ils font partie de l'équipe sur base volontaire et, à tour de rôle, ils peuvent être sollicités pour des interventions de relevage, des missions ponctuelles par essence", explique Alain Van Oorbeek, responsable de la traction diesel et aussi de l'équipe du train de relevage. Lors d'une intervention avec le train de relevage, c'est toujours un groupe de 7 collaborateurs qui est mobilisé, dont un sous-chef, le grutier et les autres techniciens qualifiés. Pour certaines interventions plus conséquentes, il arrive que les équipes de deux ateliers distincts interviennent ensemble. Alain Loriau, l'un des trois grutiers de l'équipe du train de relevage de Charleroi, est passionné par son métier. "En 35 ans de service au relevage, j'ai participé à 1.278 interventions. Quand on est appelé, on sait quand ça commence, mais on sait rarement quand ça finit. C'est un vrai travail d'équipe et la solidarité est le maître-mot". ■



**INFRABEL TV  
SUR YOUTUBE**

Envie de revoir une sélection de reportages Infrabel TV à la maison ? De les faire partager à votre famille et vos amis ? Retrouvez-les sur la chaîne YouTube d'Infrabel : <http://www.youtube.com/infrabel>.

Vous aimez ? Abonnez-vous à la chaîne et restez informés des nouveautés !



## Une sec POUR LES COMP

Les collègues de I-I.13 lancent un nouvel appel aux CLI et aux magasins locaux, afin que ceux-ci renvoient au magasin central à Schaerbeek les éléments en surplus ou usagés récupérés après la réalisation de travaux. Ces pièces usées pourront ainsi commencer une nouvelle vie grâce au programme de recyclage, au sujet duquel un article a déjà été écrit

## Safety First, SUR NOTRE SITE INTERNET AUSSI

Que la sécurité soit la priorité numéro 1 d'Infrabel n'est plus un secret depuis longtemps... Voilà pourquoi la rubrique sécurité du site Internet d'Infrabel a été complètement remaniée. Une carte interactive sur la page d'accueil de la rubrique permet désormais de clarifier la thématique relative à la sécurité. Cette carte donne un aperçu complet des principaux thèmes en matière de

sécurité, sur lesquels les visiteurs peuvent cliquer pour obtenir des informations plus détaillées.

"Nous tenons à actualiser, moderniser et surtout rendre plus accessibles les informations disponibles sur la sécurité ferroviaire", déclare Tine Verheyden, chef de projet I-CP. "Nous avons donc volontairement décidé de travailler avec davantage de matériel visuel, comme des pho-

tos et vidéos, qui rendent les informations plus concrètes. Les visiteurs de notre site Internet peuvent ainsi découvrir, de manière agréable, les actions menées par Infrabel pour garantir la sécurité sur le réseau ferroviaire."

**Nous avons attisé votre curiosité ?  
Surfez sur [www.infrabel.be/secureite](http://www.infrabel.be/secureite)**



## ALLEZ CHERCHER VOS

Vous avez fait votre shopping en ligne ou vous voudriez recevoir le cadeau d'anniversaire que votre tante vous a envoyé ? N'hésitez pas à faire livrer votre colis à la gare dans un 'bpack 24/7'. Ces distributeurs automatiques de paquets se trouvent déjà dans 12 gares. Une solution idéale pour ceux qui sont rarement chez eux en journée ou qui n'ont pas le temps de se rendre à la poste pour y retirer ou y expédier des paquets.

Les distributeurs automatiques de paquets sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Enregistrez vos données en ligne et sélectionnez un distributeur automatique près de chez vous et à partir duquel vous voulez envoyer ou retirer vos paquets. Ce service supplémentaire est proposé à nos clients dans les gares.

# onde vie

## OSANTS DE L'INFRASTRUCTURE

dans le Connect 86.

Le service I-I.13SL Logistique a mis en place à Schaerbeek un programme de recyclage de certains composants de l'infrastructure. Lors de travaux d'entretien ou de renouvellement sur le terrain, il arrive souvent que les équipes Infrastructure procèdent au remplacement de moteurs d'aiguillage, d'interrupteurs-T...

par de nouveaux appareils.

Bien des pièces, munies du code 15 (code SAP indiquant que la pièce peut être recyclée), peuvent être contrôlées, nettoyées, réparées et réassemblées à Schaerbeek. Après révision, elles seront réintégrées dans le stock et distribuées aux CLI. En procédant de la sorte, I-I évite les ruptures de stock !



## LE NOUVEL ALLIÉ DE LA COMMUNICATION VERS LES RIVERAINS

C'est un projet de longue haleine qui vient de voir le jour chez I-CP.12 Public Affairs, notamment en charge de la communication avec les riverains. Depuis le 15 juillet, la division dispose d'un nouvel outil informatique conçu sur mesure pour répondre au mieux aux exigences de ses parties prenantes. Il s'agit de 'Tico', un outil CRM Microsoft Dynamics intégré à la messagerie Outlook, qui permet une gestion optimale des contacts et des demandes adressées à la division Public Affairs d'Infrabel.

Grâce à Tico, la cellule Resident And Local Affairs renforce sa politique d'amélioration continue en mettant en place les mesures nécessaires à l'augmentation de sa qualité de service. L'étendue des statistiques et la convivialité de Tico permettent non seulement de répondre aux exigences de la norme ISO 9001, mais aussi de garantir aux collaborateurs de la division Public Affairs un suivi réaliste et en temps réel de leurs dossiers et une coopération optimale.

## COLIS à la gare

**Gares où bpack 24/7 est déjà opérationnel :**

- Anvers-Central
- Anvers-Berchem
- Bruxelles-Central
- Bruxelles-Midi
- Bruxelles-Nord
- Charleroi-Sud
- Gand-Dampoort
- Hasselt

- Liège
- Louvain
- Malines
- Namur

**D'autres gares suivront sûrement ! Pour en savoir plus, surfez sur [www.bpack247.be](http://www.bpack247.be).**



PLAN D'ACTION DE CORPORATE SECURITY SERVICE ET D'INFRABEL

# COLLABORER POUR LUTTER les circulations illé

Le nombre de personnes circulant de manière illégale sur le chemin de fer est alarmant. Infrabel, le Corporate Security Service de la SNCB-Holding et la Police Fédérale des Chemins de fer (SPC) ont uni leurs forces dans un plan d'action ambitieux.



L'ensemble de ces mesures devraient contribuer à faire diminuer toujours plus le nombre de circulations illégales sur les voies.

**D**e plus en plus de gens considèrent le domaine du chemin de fer comme un terrain de jeux ou un espace public ouvert et accessible à tout un chacun. Le phénomène est malheureusement en croissance. Entre 2010 et 2012, le nombre de cas a doublé, avec des conséquences importantes sur la sécurité et la ponctualité. Depuis 2008, ce comportement entraîne, en moyenne, 9 décès par an sur notre réseau. Le retard cumulé a quintuplé et cette tendance à la hausse se poursuit.

### Plan d'action

Parce que la collaboration est souvent la clé du succès, Infrabel et le Corporate Security Service de la SNCB-Holding ont développé un plan d'action construit autour de 3 axes principaux :

- le recueil de données et l'analyse des statistiques ;
- la détermination des endroits les plus touchés par le phénomène (hotspots) ;
- la mise en place d'actions concrètes à ces endroits.

"L'idée d'un plan d'action contre les personnes en circulations illégales est né en 2012", explique Gaëtan Van Overmeiren, Conseiller en gestion de la sécurité chez Infrabel. "Au même moment, l'European Railway Agency (ERA) publiait un rapport sensibilisant sur la dangerosité et la

**222**  
cas en 2010

**478**  
cas en 2012

**13.238**  
minutes de  
retard en 2010

**66.039**  
minutes de  
retard en 2012

**3h40** de  
retard par jour

**1.363** appels  
parvenus au  
SOC la 1<sup>ère</sup>  
moitié de  
2013, causant  
du retard à  
444 trains  
pour un total  
de **36.322**  
minutes.

réurrence du phénomène (les circulations illégales représentent 60% des victimes sur le réseau, hors suicides). Infrabel constatait également que le nombre de cas de circulations illégales sur les voies ne cessait d'augmenter et que les tendances observées au niveau européen se confirment chez nous. Le moment était donc venu d'agir pour mettre un terme à la croissance du phénomène", ajoute-t-il.

Les actions entreprises visent tant la modification de l'infrastructure (installation de barrières végétales, rehaussement des quais, installation de panneaux...) que l'évolution des comportements (patrouilles de police, Securail, campagnes de communication à destination du grand public...).

### Prévention/répression

"Entre le 5 et le 10 juin dernier, Securail et la Police Fédérale des Chemins de fer, en concertation avec Infrabel, ont organisé une action nationale de lutte contre la présence de personnes non autorisées le long des voies. Plus de 25 équipes ont contrôlé une soixantaine d'endroits "à risque" et 54 procès-verbaux ont été rédigés à l'encontre de personnes en infraction", explique Patricia Gryson, chef de division adjoint Flandre, CSS.

Une opération du même type a été réitérée en septembre, en deux temps cette fois. Au cours de la semaine du 16 septembre, des folders ont été distribués dans une septantaine d'endroits à risque (gares, PANG ou

# CONTRE gales

passages à niveau). Il s'agissait de sensibiliser les voyageurs et les passants aux risques encourus et aux sanctions pouvant être appliquées. Car, on l'oublie trop souvent, la circulation illégale le long des voies est un délit.

La semaine suivante – les 23, 25 et 27 septembre, une centaine d'équipes (Securail et SPC) se sont rendues aux mêmes endroits, entre 6h30 et 18h30, afin de constater les infractions. A l'heure où nous mettons sous presse, nous ne disposons pas encore des résultats précis de cette phase répressive. Nous gageons qu'elle a porté ses fruits.

## Communication

Le Corporate Security Service de la SNCB-Holding et Infrabel entendent lutter contre ce comportement autant que possible. Alors, le Corporate Security Service de la SNCB-Holding a intégré cette notion de circulation illégale dans le paquet éducatif qu'il met à la disposition des écoles primaires (cfr. Connect 90). C'est un bon complément des actions répressives et du travail préventif entrepris par Infrabel sur l'infrastructure (placement de clôtures).

L'ensemble de ces mesures devraient contribuer à faire diminuer toujours plus le nombre de circulations illégales sur les voies. Dans cette optique, votre vigilance compte également. N'hésitez pas à contacter le SOC (0800/30 230) si vous remarquez des personnes non autorisées le long des voies ou dans ces dernières. ■



Patricia et Gaëtan  
associés contre les  
circulations illégales.



de g. à dr. : Ferenc Kugli, Stéphane Lorge, Steven Willems, Pierre De Coninck, Jérôme Rosière.

# SALZINNES RÉPARE, Salzinnes remplace

L'atelier de Salzinnes peut se targuer d'avoir reconstitué une motrice Thalys totalement détruite par le feu sur le réseau français. Un défi pour ses collaborateurs : ils ne connaissaient pas forcément ce matériel et le planning était serré !

**P**ierre De Coninck, ingénieur industriel, se souvient du mercredi 25 avril 2012 : "A 11h30, on m'a confié le projet de réparation du Thalys 4301. Le feu a détruit une part de sa structure et tout le câblage, une armoire a totalement disparu et le transfo est HS !". La motrice aurait dû être réparée par la SNCF, mais les délais étaient longs. Vu les charges du moment et le transfert du directeur TGV de l'atelier de Malines à celui de Salzinnes, c'est à ce dernier que revient le projet. Pierre : "Quand on a vu les dégâts, on a tout de suite su que ce serait un fameux défi... La motrice n'était plus que l'ombre d'elle-même. On avait un an et demi pour

"Ca a été un beau travail d'équipe qui a démontré les hautes compétences de l'atelier."

Pierre De Coninck

mettre à nu et réparer." La motrice a quitté Salzinnes le 19 juillet 2013 pour une révision à Forest. Elle aurait pu être remplacée par du neuf, mais les coûts et les délais auraient été encore plus importants. Et réparer aux normes actuelles cette motrice datant de 1996 aurait pu nécessiter une ré-homologation. Il a ainsi été décidé de la réparer à l'identique. Pierre : "Il a fallu collecter les plans de l'époque, travailler avec des schémas incomplets, rechercher des pièces introuvables..., une mission hors normes pour une vingtaine de nos collaborateurs. Le résultat est nickel ; ça a été un beau travail d'équipe qui a démontré les hautes compétences de l'atelier". ■





19 juillet 2013, quelques heures avant de quitter l'atelier...

### **Steven Willems, électromécanicien**

"C'était motivant de travailler sur un matériel nouveau pour nous. Quelle fierté ! Aux premiers tests, il n'y avait aucune erreur de câblage. C'était un miracle ; on a quand même remplacé 10 km de câbles !"

### **Ferenc Kugli, 1<sup>er</sup> coordinateur technique chaudronnerie-carrosserie**

"Nos tôliers ont reconstruit la caisse. Et on a remplacé deux poutres sur une longueur de 6 m et de 3 m. Nos deux soudeurs ont travaillé avec d'énormes contraintes de soudure. Il fallait chaque fois voir comment ça réagissait. Une tolérance de +/-10 mm est permise sur la flèche de la caisse et le résultat, au final, était de zéro ! Profitant de la réparation, la SNCF est venue faire une modification au matériel. Ils ne trouvaient pas l'endroit, tellement nos cordons de soudure étaient invisibles !"

### **Jérôme Rosière, mécanicien**

"J'ai dû établir le devis pour la pneumatique, je ne l'avais jamais fait. Pour démonter, j'étais vraiment habillé comme un cosmonaute face à la suie ! Les pièces qu'on a fait réparer sont parfois revenues des mois après. Pour les remonter, on repartait à l'aventure, c'était un vrai puzzle. Heureusement, on avait fait des photos..."

### **Stéphane Lorge, peintre**

"En peinture, on a eu un grand ennemi : les 1.100 litres d'huile de silicone du transfo qui ont fuité et brûlé. Quand on peignait, ça faisait des bulles et on pouvait recommencer. Et pour poser les 3 teintes de la livrée Thalys sur les lamelles (ventelles), il a fallu une journée à trois pour réaliser les masquages..."



ENQUÊTES SUR LE TERRAIN

# JEAN-LUC DUPUIS, un expert à Charleroi

Chaque jour, ils sont neuf collaborateurs d'Infrabel à enquêter sur les incidents et accidents survenus sur le réseau ferroviaire belge. Une fonction méconnue et parfois victime de préjugés.

**R**encontre avec Jean-Luc Dupuis, collaborateur à la cellule "enquêteurs des accidents et incidents", qui nous explique avec passion une fonction indispensable à l'amélioration constante de la sécurité.

Avant de devenir enquêteur pour l'area Sud-Ouest, Jean-Luc Dupuis avait déjà roulé sa bosse dans le Groupe SNCB. D'abord formateur, puis chef de gare, il possédait toute l'expertise nécessaire pour devenir l'un de ceux qui élucident les incidents et accidents survenant sur notre réseau.

**De l'expertise, il en faut pour assumer cette fonction pas si évidente. Mais concrètement, en quoi consiste le travail de Jean-Luc Dupuis ?**

"Une journée-type débute par l'analyse des incidents ou accidents, recensés par le Traffic Control durant les dernières 24h, qui ont mis, ou auraient pu mettre à mal la sécurité d'exploitation. C'est ce qu'on appelle, dans notre jargon, le traitement des relations", explique l'enquêteur. Le but est de transmettre, pour chaque fait, un rapport d'accident informatisé suffisamment détaillé, aux différents destinataires afin de permettre de récupérer les coûts occasionnés par les faits, de dresser des statistiques et d'effectuer des analyses de risques. De plus, la transmission d'un tel rapport à l'Organisme d'Enquête et au SSIICF, dépendant du SPF Mobilité et Transports, est une obligation légale.

**Une enquête minutieuse**

Mais le travail d'enquêteur est avant tout un travail de terrain. Jean-Luc Dupuis et ses collègues doivent être disponibles 24h/24, 7 jours sur 7 pour se rendre sur les lieux d'un incident ou d'un accident et en découvrir les causes.

Lorsqu'un fait mettant en péril la sécurité d'exploitation survient, le Traffic Control prévient l'enquêteur de garde pour le District concerné. Une fois sur place, un vrai travail de précision débute. "Après un incident, nous demandons à ce que rien ne soit déplacé", raconte Jean-Luc. "Lorsque nous arrivons sur les lieux, nous devons relever tous les indices permettant de déterminer les causes de l'événement. Nous entendons l'ensemble des protagonistes, photographions la scène, relevons les traces et prenons des mesures. Ce travail nécessite vraiment de s'appuyer sur les faits et non sur ses impressions".



1. Une journée-type débute par l'analyse des incidents ou accidents des dernières 24h.
2. Le travail d'enquêteur est avant tout un travail de terrain : Jean-Luc se rend sur les lieux d'un incident.
3. Sur les lieux, nous relevons tous les indices permettant de déterminer les causes de l'incident.
4. Retour au bureau, où Jean-Luc rédige un rapport d'enquête détaillé.

### Faire parler les indices

Une fois les indices récoltés, ceux-ci doivent être analysés pour mener l'enquêteur à la source de l'incident. Pour ce faire, Jean-Luc Dupuis utilise une ligne du temps qui schématise les éventuelles différences entre les tâches (ce qui devait être fait) et les activités (ce qui a effectivement été fait). Cette méthode développée par I-AR.26 a l'avantage de ne permettre aucun oubli.

Lorsque les causes de l'incident ou de l'accident sont clairement déterminées, l'enquêteur rédige un rapport d'enquête détaillé. Celui-ci comporte toutes les preuves récoltées, l'analyse des causes et surtout des recommandations qui permettront, dans le futur, de prévenir ce type d'incident, conformément au concept d'entreprise apprenante.

### Un métier valorisant

S'il parle de son métier avec passion, lorsqu'on écoute Jean-Luc Dupuis, on comprend aussi que sa fonction n'est pas toujours évidente. Bien sûr, comme pour beaucoup d'autres collaborateurs, il y a les conditions difficiles du terrain : des réveils au milieu de la nuit, des heures passées dans le froid, des lieux peu accessibles. Mais surtout, il y a la vision que les autres collaborateurs ont de cette fonction, pourtant indispensable au bon fonctionnement du réseau ferroviaire. "Mon travail consiste surtout à permettre de tirer des leçons des expériences négatives vécues. Mon but est avant tout de protéger le personnel et les voyageurs, en déterminant les causes d'un incident et en faisant ce qu'il y a lieu de faire pour qu'il ne

se reproduise pas", précise-t-il. Et d'ajouter, "lorsque je suis malheureusement amené à suspendre un agent de manière préventive, j'attache beaucoup d'importance à lui expliquer le but de cette suspension. En insistant sur l'aspect provisoire et préventif de la démarche, je lui signifie qu'il s'agit de le protéger et de lui permettre de prendre du recul pour

qu'il ne réitère pas son éventuelle erreur et ne mette pas sa sécurité ou celle des autres en péril". Et même si sa fonction souffre un peu d'une réputation injustifiée, Jean-Luc Dupuis est extrêmement fier d'être enquêteur puisqu'il sait que, grâce à lui et à ses collègues, Infrabel améliore chaque jour un peu plus la sécurité du réseau ferroviaire. ■

"Mon but est avant tout de protéger le personnel et les voyageurs, en déterminant les causes d'un incident."

Jean-Luc Dupuis





RESTART A HEART VOUS APPREND  
À FAIRE UN MASSAGE CARDIAQUE

# SAUVER UNE VIE dans la gare

La SNCB-Holding participera le 16 octobre  
prochain à la journée européenne  
"Restart a heart" (Faites rebattre un cœur).  
Les gestes qui sauvent seront enseignés  
à la gare du Midi.

**C**haque année en Europe, environ 350.000 personnes font un arrêt cardiaque en dehors des structures hospitalières. Actuellement, moins d'un patient sur 10 survit. Les gestes qui sauvent ne sont pratiqués que

dans 20 % des cas. Et pour cause, bien que simples à effectuer, ils sont méconnus. Les Belges sont en ce domaine statistiquement les plus mauvais élèves d'Europe.

Afin de conscientiser et de former un maximum de gens aux 'gestes qui sauvent', la première édition du 'Restart a heart Day' aura lieu dans plusieurs pays de l'Union européenne ce 16 octobre. La SNCB-Holding participe. Toute la journée, les passants pourront se former à la réanimation cardio-pulmonaire à la gare de Bruxelles-Midi. Le programme du jour, ainsi que le film de sensibilisation peuvent être consultés sur [www.restartaheart.be](http://www.restartaheart.be).

## Des défibrillateurs dans les gares

Depuis 2010, les 14 plus grandes gares du pays sont équipées de défibrillateurs DEA. Ils sont mobiles, pouvant ainsi être emmenés auprès de la victime, et automatiques. Très simples à utiliser, l'assistance vocale guide le passant, qui devient sauveteur, dans chacune des étapes de la réanimation cardiaque. Deux DEA sont présents dans les gares bruxelloises : un en néerlandais et un en français. Pourriez-vous les utiliser en cas de besoin ? Rien n'est plus simple. Découvrez leur fonctionnement : rendez-vous sur 'youtube.com' et introduisez 'aed g3 french' comme critère de recherche.

## Thomas, collaborateur à la SNCB a sauvé une vie à Liège-Guillemins

**Thomas de Rammelaere, dirigeant de la Cellule Accompagnement des trains de Bruxelles, a utilisé un défibrillateur AED à bon escient :**

"Le 20 novembre 2010, je traversais la salle des pas perdus de la gare de Liège-Guillemins. Un journal glissant sur le sol a capté mon attention. C'est ainsi que j'ai vu un monsieur âgé tomber par terre. Il bavait et râlait. Je me suis agenouillé et lui ai demandé s'il m'entendait. J'essayais de garder le contact, mais il perdait conscience. Un collègue a formé le 112 pour appeler du secours. Le poulx étant introuvable, je me suis mis en quête d'un défibrillateur. En tant que membre

du personnel de la SNCB, je savais qu'il y en avait un.

J'ai ouvert le défibrillateur et ai suivi les instructions vocales. J'ai dégagé sa poitrine avec une voyageuse. J'ai apposé les électrodes comme indiqué. La machine a évalué qu'un choc était nécessaire et l'a administré automatiquement. J'ai ensuite prodigué un massage cardiaque, ainsi que des insufflations répétées, au rythme dicté par le DEA et ce, jusqu'à l'arrivée de l'ambulance et du SMUR. Ils ont ensuite pris le relais.

J'ai demandé le nom de la personne à la police, afin de savoir si sa vie avait été sauvée. J'ai pu lui rendre visite à l'hôpital, où je lui ai offert un cœur en masselpain et lui ai rendu son journal..."



Thomas de Rammelaere a sauvé une vie grâce à un défibrillateur AED.

nous



Jean-Baptiste Marchal, journaliste freelance à La Dernière Heure, a expérimenté le métier d'accompagnateur de train le temps d'une prestation.



La formation. Jean-Baptiste (à droite) avec le formateur Evariste Nsubayi Mpyoi.



Le contrôle des tickets. Avec Richard De Roey.



Sur le quai. Avec Richard De Roey et Luis De Geyter.

DANS LA PRESSE

# UN JOURNALISTE sous le képi

**L**e 8 août dernier, La Dernière Heure publiait un article intitulé 'Contrôleur oui, mais accompagnateur d'abord', deux pages où le journaliste Jean-Baptiste Marchal retrace son expérience en tant qu'accompagnateur aux côtés du chef de bord Luis De Geyter, le temps d'une prestation. L'objectif ? Evoquer un métier qu'on connaît peu, mais qui concerne beaucoup de monde. Le 9 août, la DH publiait encore deux pages sur l'information aux voyageurs et le contrôle, en passant par la formation et les agressions. Quatre pages au total qui mettent l'aspect humain du métier à l'honneur tout en faisant la part belle aux techniques auxquelles sont rompus les accompagnateurs et les chemins de fer en général.

## Formation, puis terrain

Le journaliste a d'abord reçu une formation, une synthèse du métier d'accompagnateur : rappel de la structure et de l'opérationnel, mis-

sions et rôles de l'accompagnateur, aspects commerciaux, formation agressions, utilisation de l'IBIS, procédure de départ, description du matériel, C170... De quoi affronter la réalité du terrain le lendemain. Nous l'avons rencontré juste après son expérience.

Accompagné du coach Richard De Roey, le journaliste a endossé l'uniforme, de l'arrivée au dépôt au parcours lui-même, en passant par la préparation du train. Et Jean-Baptiste n'a pas chômé : il a fait des annonces, contrôlé des billets, répondu à des questions simples de voyageurs et a pu expérimenter toutes les facettes du travail de Luis. Bien sûr, pour des raisons de sécurité évidentes, il n'a pas pris part aux procédures de départ.

## Ses impressions ?

"Ce qui m'a tout de suite frappé, c'est l'esprit de famille qui règne au sein des équipes. Et je me suis tout de suite rendu compte que tout était minutieusement préparé. Plein de choses

que le voyageur ne voit pas, mais qui sont déterminantes pour la sécurité et la ponctualité. Et puis, ces pics d'adrénaline que vit l'accompagnateur au moment des départs, quand tout arrive en même temps..."

Pour ce qui concerne ce qu'il appellera dans son article le 'dernier devoir' de l'accompagnateur qu'est le contrôle (et la problématique des agressions qui peuvent y être liées), le journaliste a pu constater la difficulté d'arbitrage que peut éprouver l'accompagnateur, tout en restant calme en toutes circonstances. Jean-Baptiste Marchal veut tout de suite rectifier le mot 'contrôleur', terme utilisé couramment par le grand public. Comme il titrera plus tard son article : "Je trouve qu'il faut d'abord parler d'accompagnateur, tant il est là pour informer les voyageurs, les aider. Ca m'a frappé que Luis ait remis dans son plastique un billet qu'un voyageur lui avait montré après l'avoir retiré de son étui. Ces petites attentions, c'est aussi le côté humain du métier".

"Ce qui m'a tout de suite frappé, c'est l'esprit de famille qui règne au sein des équipes."

Jean-Baptiste Marchal

Infrabel possède de nombreux engins ferroviaires pour entretenir ses infrastructures. Outre les locomotives diesel courantes, d'autres machines spécialisées roulent sur nos voies, comme des régaleuses de ballast, des autorails caténares, des bourreuses... Afin de garantir une sécurité maximale aux conducteurs de ces machines, la direction Infrastructure équipe son matériel roulant de la TBL1+.

LA TBL1+ POUR LES ENGINs FERROVIAIRES MOTORISÉS D'INFRABEL :

# Une véritable success story

**P**our Infrabel, la sécurité des voyageurs et de son personnel constitue une priorité absolue. Afin d'améliorer la sécurité des conducteurs des engins motorisés et dans le cadre du plan de lutte contre les dépassements de signaux, la direction Infrastructure équipe 82 locomotives (62 locomotives d'Infrabel et 20 de TUC RAIL) et 51 machines spécialisées de la TBL1+.

## Des études complexes

José Agache, chef de la Division I-I.65 Gestion du Matériel : "D'ici la fin juillet 2014, les 82 locomotives seront équipées du système de freinage automatique TBL1+ dans l'atelier

"Nous équipons nous-mêmes nos machines spécialisées de la TBL1+. Cela va beaucoup plus vite et c'est bien plus efficace."

**José Agache**

SNCB de Salzinnes. Par contre, nous équipons nos engins spécialisés nous-mêmes. Ces machines sont si différentes que l'installation de la signalisation dans le poste de conduite y est très complexe. Cela constitue donc un véritable défi en termes d'étude, de placement, de câblage et d'homologation."

A l'atelier de Schaerbeek, au centre d'entretien des engins spécialisés, une équipe de 6 personnes s'occupe à temps plein de l'installation de la TBL1+. Michel Ribeauville (CST I-I 651), qui a réalisé les études pour toutes les machines, explique : "J'ai réalisé les plans pour chaque type de machine : le placement des antennes et des racks d'équipement, le câblage... Dans certaines machines, l'espace

est si réduit qu'il n'est pas toujours évident d'installer tous les équipements requis. Heureusement, grâce à une bonne dose de créativité, nous y sommes parvenus !"

## Une bonne collaboration pour plus d'efficacité et de rapidité !

Grâce à l'étude minutieuse et au travail préparatoire de Michel, l'installation en atelier peut se dérouler sans encombre. Aidée par des techniciens des Areas, l'équipe fixe de 6 personnes a installé les armoires d'équipement, placé la ou les antennes sous les machines et procédé au câblage intérieur. Sven Carlson, premier technicien mécanicien I-I.13, coordonne l'équipe et supervise l'ensemble du



Des schémas très précis ont été réalisés pour le câblage à l'intérieur des machines.



Sven installe le module TBL1+ dans le poste de conduite



1 à 2 antennes TBL1+ sont installées au bas de la machine

# ory !



L'équipe chargée de l'installation de la TBL1+ (de gauche à droite : Julien Barchy, Sven Carlson, Josef Keppens, Rossano Sacchini, Michel Ribauville, Ortwin De Cuyper).

processus : "La phase d'installation est suivie d'un contrôle minutieux. Pour ce faire, on utilise un ordinateur à balise mobile avec lequel on simule tous les scénarios possibles : signal rouge, double jaune... En cas de message d'erreur, on passe tout au crible, on répare, puis on contrôle à nouveau. Ce n'est qu'une fois que tout fonctionne parfaitement que la machine peut quitter l'atelier."

Pour ce projet, le centre d'entretien bénéficie de l'aide de l'atelier "Courants faibles" de Schaerbeek. Les collaborateurs de I-13 s'occupent du câblage des armoires (ou racks) renfermant l'équipement TBL1+. Michel Ribauville : "Le travail préalable des collègues nous fait gagner beaucoup de

temps et nous permet de travailler plus efficacement. Il n'y a plus qu'à installer les racks et à faire les branchements !"

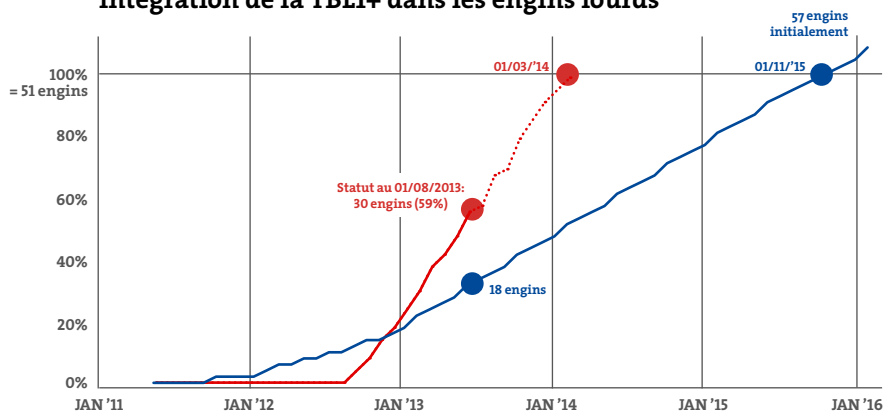
Pour ne pas garder les machines immobilisées trop longtemps, l'installation de la TBL1+ est programmée autant que possible en même temps que leur entretien. Cela évite à la machine de devoir repasser au centre d'entretien. Ortwin De Cuyper, ingénieur industriel I-13 : "Pour établir le planning d'installation de la TBL1+, nous donnons la priorité aux machines qui roulent le plus. Cela permet de limiter les risques au maximum. Lorsque les machines arrivent, les plans et les pièces détachées sont déjà prêts. On peut alors procéder directement à l'installation de la TBL1+.

En 2 petites semaines, l'installation est terminée et tous les contrôles nécessaires effectués. Dans l'intervalle, l'entretien standard a également été fait !"

Et José Agache d'ajouter : "Le fait que l'installation de la TBL1+ se déroule entièrement à Schaerbeek n'offre que des avantages : on travaille beaucoup plus vite et plus efficacement, on réduit les coûts et nos collaborateurs acquièrent une expertise de grande valeur. Grâce à une planification minutieuse, à une bonne collaboration et à l'excellent travail de l'équipe, nous sommes bien en avance sur le planning et les 51 machines seront équipées pour le 1<sup>er</sup> mars 2014 au lieu de 2016 ! Une réussite totale !" ■



## Intégration de la TBL1+ dans les engins lourds



■ **Réalisation prévue**  
CD 17/05/2011

■ **Réalisation en cours**

Les données informatiques du Groupe SNCB sont stockées dans trois data centers. Le dernier en date combine sécurité et disponibilité maximales, tout en respectant l'environnement.



Régulation écologique de la température des serveurs.



Le data center de Muizen est extrêmement sécurisé.



## DATA CENTERS ICTRA: des coffres-forts pour vos données informatiques !

**L**es activités du Groupe SNCB sont de plus en plus informatisées. Cela a engendré une croissance exponentielle du nombre d'applications et de l'infrastructure ICT (serveurs, etc.) qui les supportent. Pour assurer la continuité des activités, l'infrastructure ICT doit rester disponible en permanence. Les data centers assurent l'hébergement (housing), le refroidissement (cooling) et l'alimentation électrique (power) de l'infrastructure ICT.

Jusqu'il y a peu, le Groupe SNCB comptait deux data centers : l'un situé rue de France, l'autre avenue de la Porte de Hal. Ils sont backups l'un de l'autre : l'un tombe en panne, l'autre prend le relais. Toutefois, ces data centers sont saturés : l'alimentation électrique a atteint sa capacité maximale. Ils sont également trop proches l'un de l'autre : en cas de désastre (catastrophe naturelle, crash aérien, etc.), ils pourraient être tous les deux anéantis. Et toute l'infrastructure ICT du Groupe SNCB avec. ICTRA a donc investi dans un nouveau data center qui répond durablement aux besoins croissants en solutions de stockage, business continuity et disaster reco-

very (capacité de régénérescence après un désastre). Seule la NASA fait mieux en termes de fiabilité !

### Robuste et "vert"

Le data center de Muizen (Malines) a été inauguré en septembre 2012. Il s'intègre au cœur d'un vaste réseau électrique et de télécommunications. Proche de Bruxelles, il est cependant suffisamment éloigné des deux autres data centers : la probabilité que les trois data centers soient simultanément touchés par un désastre est quasi nulle.

Le data center de Muizen est extrêmement sécurisé. Un véritable coffre-fort pour les données informatiques du Groupe. C'est une avancée par rapport à ceux de Bruxelles : situés dans des bâtiments de la direction, ceux-ci sont davantage exposés aux risques d'intrusion et d'incendie.

Le data center de Muizen est robuste et vert à la fois. Des technologies vertes ont été utilisées pour réguler la température des salles IT. Ainsi, le data center affiche l'un des meilleurs facteurs PUE (Power Usage Efficiency – indicateur d'efficacité énergétique) du marché.

"Le datacenter de Muizen est une infrastructure ICT robuste et flexible."

Vincent Philippo, "Access as a service", ICTRA

### Flexibilité

Modulaire, le data center de Muizen peut faire face à la croissance exponentielle des données informatiques du Groupe SNCB. Lors de l'inauguration du data center, en septembre 2012, un premier pavillon de 1.800 m<sup>2</sup> était opérationnel. Un second pavillon sera ouvert début 2015. Deux autres pavillons rejoindront le complexe à terme. La capacité totale d'hébergement pourrait être portée à 4.500 m<sup>2</sup>. ■

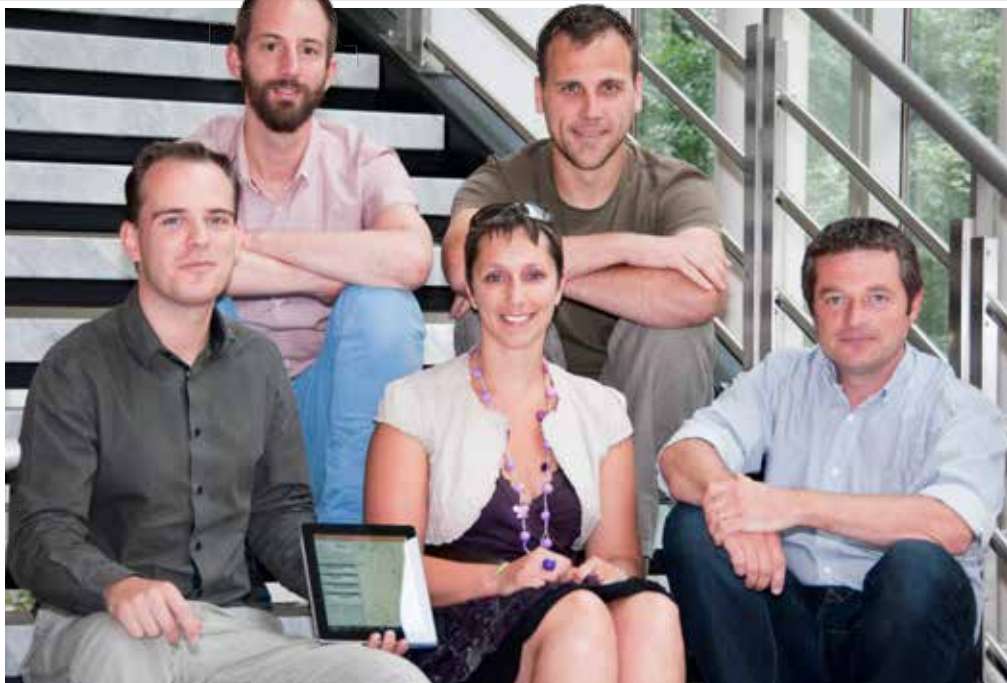
### L'infrastructure ICT du Groupe SNCB en chiffres :

- De 2008 à 2012, le nombre de serveurs a été multiplié par 7.
- Le nombre de TB gérés par les datacenters a été multiplié par 10 en 4 ans.
- Les datacenters de Bruxelles comptaient, en 2012, pas moins de 2.933 "racks" (armoires servant à héberger certains éléments de l'infrastructure).



## IT

La SNCB a lancé récemment l'iPhone ticketing, via lequel les voyageurs peuvent acheter directement un ticket à partir du planificateur de voyage. Cet automne, cette application s'enrichira de nouvelles fonctionnalités pour les utilisateurs d'iPhone et d'iPad. Android suivra.



De gauche à droite : Juan Martinez, Thibault Desplanque, Sarah Francart, Michiel Van Raemdonck, Wies Verstraete.

DES APPLIS POUR  
IPHONE ET IPAD

# Quoi de neuf ?



## 1 Planificateur de voyage

Le planificateur de voyage s'étoffe encore avec davantage d'attention aux informations en temps réel. Chaque voyageur peut s'inscrire au préalable pour recevoir des informations concernant un trajet spécifique. Il peut également faire le choix des jours où il souhaite recevoir ces infos. Un navetteur va vraisemblablement choisir de recevoir tous les jours ouvrables des infos concernant les trains à destination et au départ de Bruxelles. C'est la fonction PUSH, bien connue des utilisateurs confirmés.

En cas de problèmes, les voyageurs reçoivent une alerte en pop-up. Il peut s'agir de retards, d'une déviation, d'un train supprimé, etc.

## 2 Rerouting en temps réel

Les voyageurs qui, à cause du retard de leur train, vont rater la correspondance prévue peuvent consulter immédiatement les alternatives possibles pour rejoindre au plus vite leur destination finale.

## 4 Version pour iPad

Jusqu'à tout récemment, l'app SNCB pour iPhone était compatible avec l'iPad, mais pas de manière idéale. C'est à présent solutionné : une version spécifique à iPad a été développée, avec des écrans spécifiques et plus d'attention accordée aux cartes, etc.

## 3 Les nouveautés à venir

Dans un futur proche, toute une série de fonctionnalités sont encore au programme :

- **Réalité augmentée :**  
Grâce à la caméra de votre Smartphone, vous pourrez chercher, via l'app, la gare la plus proche du lieu où vous vous trouvez, avec les infos sur les heures de départ, etc.
- **Medias sociaux :**  
Intégration de Facebook et de Twitter, où vous pourrez également 'sharer' l'info.
- **Match Me :**  
Grâce au GPS, vous pourrez vérifier dans quel train vous vous trouvez et consulter l'horaire prévu de celui-ci.
- **Live Line View :**  
Où est-ce que je me trouve actuellement ? Quels sont les arrêts suivants ? Toutes des infos qui seront dorénavant disponibles.



Le plafond historique a été minutieusement restauré.



▲ La réparation des corniches et ornements muraux endommagés a exigé un travail de précision.

◀ Les bas-reliefs en grandeur nature, obstrués depuis plus de 60 ans, ont été restaurés par des experts.



▼ Les zones qui ne contiennent pas d'éléments historiques ont été déblayées pour pouvoir y installer les bureaux à la suite.



LE SAVOIR-FAIRE À L'ŒUVRE

## LA GARE DE LOUVAIN remise à l'honneur

La rénovation du bâtiment de la gare de Louvain entre en phase finale. Après trois ans de dur labeur, la résurrection du hall monumental de la gare est proche.

**D**'énormes efforts ont été fournis au cours des 20 dernières années pour faire retrouver sa gloire du passé à la gare de Louvain : la rénovation des façades extérieures de la gare, la modernisation du couloir sous-voies et une marquise moderne surplombe maintenant les voies et les quais. La Martelarenplein a également subi une cure de jouvence et est maintenant à circulation restreinte. Mais le plus remarquable est la restauration de la gare. Les voyageurs pourront profiter pleinement de cette dernière à partir de l'été 2014.

### Sprint final vers l'été 2014

L'aspect uniforme de la façade s'est perdu suite à diverses transformations. La menuiserie

Telle une véritable gare du 21<sup>e</sup> siècle, la gare de Louvain pourra bientôt accueillir les voyageurs comme il se doit.

historique a été entièrement restaurée à partir des plans originaux. Les 26 portes constituent à présent un ensemble harmonieux.

Les zones qui ne comprennent pas d'éléments historiques précieux ont été complètement vidées de l'intérieur. En comptant les ascenseurs et les escaliers, ce sont environ 1.300 m<sup>2</sup> d'espace de bureaux contemporains qui ont été créés, sans que cela ne gêne la vue côté façade.

Les travaux de finition pourront commencer en 2014, dès que tous les sols, murs et menuiserie auront été posés. Huit guichets occupent une place centrale dans le hall d'entrée. Les voyageurs peuvent aisément accéder aux quais via les deux ailes. Celles-ci accueilleront également différents services et commerces dignes d'une gare du 21<sup>e</sup> siècle ! ■

nous

Le recrutement tourne à plein régime cette année. Avec 500 postes à pourvoir, le profil de conducteur de train figure parmi les plus recherchés. Glen Muylaert est l'un de nos nouveaux collègues.



Chaque jour, Glen et ses collègues suivent les cours ensemble.

GLEN MUylaERT

## 250<sup>e</sup> CONDUCTEUR DE TRAIN recruté

**A**u mois de juin, le 250<sup>e</sup> conducteur de train recruté a fait son entrée au sein du Groupe SNCB. Qui est-il ?

Glen Muylaert, 32 ans est papa de deux enfants. Après des études d'informatique, il a travaillé pendant 11 ans chez Bpost en tant que chef de bureau. Attiré par le monde des chemins de fer, il a décidé de poser sa candidature au sein du Groupe SNCB pour un emploi de conducteur de train. Après avoir passé avec succès l'épreuve de recrutement et la visite médicale ad hoc, il était prêt à entamer un nouveau parcours professionnel. "Un métier magnifique m'est ainsi tombé dessus. Ce qui m'a plu, c'est l'autonomie de cette fonction, ainsi que les responsabilités qui y sont liées", explique-t-il.

### Une expérience inoubliable

Glen a commencé sa formation de conducteur à Gand, au mois de juin. Chaque jour, il suit des cours avec dix-sept autres collègues, dont quatre sont des femmes. Récemment, il a pu conduire un train pour la première fois. Une expérience qu'il n'est pas prêt d'oublier : "Pendant une semaine, j'ai accompagné un

conducteur expérimenté. Une expérience fantastique qui m'a montré les implications de ce métier. La pratique permet de clarifier la théorie vue lors des cours. J'ai, par exemple, pu mieux comprendre les exercices de freinage."

Si tout se passe comme prévu, Glen recevra son certificat de conducteur de train au début de l'été prochain. Une carrière passionnante s'ouvrira ainsi à lui. ■

Nous avons encore besoin de 500 collaborateurs tous profils confondus d'ici la fin de l'année, dont notamment 250 conducteurs de train. Si vous connaissez des personnes de votre entourage qui, comme Glen Muylaert, pourraient être intéressées par le métier de conducteur de train, n'hésitez pas une seconde à les encourager à surfer sur [www.lescheminsdeferengagent.be](http://www.lescheminsdeferengagent.be) et à les recommander en profitant de l'opération Refer a friend.

Grâce à l'énorme travail fourni par H.HR.14, 1.373 nouveaux collaborateurs (au 01.09.13) ont pu rejoindre le Groupe SNCB cette année. Ce qui est un record absolu par rapport aux précédentes années. Les métiers en pénurie ne sont pas en reste. A côté des 250 conducteurs, 120 accompagnateurs de train ont commencé leur formation et plus de 100 techniciens ont débuté.

Glen Muylaert est le 250<sup>e</sup> conducteur de train engagé cette année.



"Un métier magnifique m'est tombé dessus."

Glen Muylaert



JOBS D'ÉTÉ



Maxime Godfroid

# DES ÉTUDIANTS au service des clients



Chaque été, la SNCB offre des jobs d'étudiants notamment pour renforcer ses équipes de vente. Maxime Godfroid est l'un d'entre eux.

**M**axime Godfroid a 21 ans et étudie l'économie. C'est la 4<sup>e</sup> année qu'il rempile pour les jobs étudiants. Et la troisième fois qu'il vient aider pour un mois nos équipes de vente à Bruxelles-Midi.

## Au service du client

"J'ai l'impression de faire partie du Groupe SNCB et d'être au service des voyageurs. Je m'assure de leur donner la bonne information. La satisfaction du client, c'est ma satisfaction personnelle. Et si j'ai une question, je vais demander au receveur, le responsable du guichet. Les équipes sont bien sympas."

## Une formation de trois jours

"Il faut en savoir beaucoup sur l'univers ferroviaire, les produits commerciaux, les tech-

niques de vente et le fonctionnement des nouveaux automates. Je dois être polyvalent et pouvoir donner des informations générales. Les 2 premières fois, j'étais aux guichets, y canalisais parfois les files et redirigeais les clients. Cette fois, mon job s'étend aussi aux nouveaux automates de vente."

## Sa technique

"Mon rôle est d'observer les clients – dont la moitié sont des touristes – et de leur proposer de l'aide s'ils ne s'en sortent pas ou ne choisissent pas la formule la plus judicieuse pour leur voyage. Je suis aussi sollicité directement par eux, notamment grâce à mon t-shirt arborant le logo 'B-Student'."

## Les TVM, un outil performant

"Quand je suis aux guichets et que les files sont importantes, je propose d'office aux clients de se rendre aux nouveaux automates s'ils ont une carte bancaire ou de crédit. En français, en anglais et en néerlandais. Les clients ont parfois du mal à se familiariser avec cet outil. Ils s'attendent à devoir pousser très fort sur les écrans tactiles, vu la grosseur de la machine, mais en fait c'est très réactif. Elles fonctionnent très bien."

## Le contact humain

"Ici, aux machines, il y a un vrai contact humain ; les gens ressentent moins de stress que quand ils se trouvent dans une file. J'aime le côté pédagogique de mes tâches, comme devoir expliquer le fonctionnement de l'automate et les nuances entre les différents produits. Je dois être capable de répondre à toutes leurs questions, comme recharger un abonnement, par exemple."

## Les avantages

"Mon salaire est très intéressant. J'ai même parlé de mon job à des amis qui se montrent très intéressés. Quand on voit tous les avantages réservés aux cheminots, notamment les billets gratuits, c'est vrai qu'un job au sein de l'entreprise peut s'avérer attrayant. En tous cas, si mes études me le permettent, je solliciterai encore pour l'été prochain."

## Priorité aux enfants de cheminots

"C'est ma maman (Accès Réseau – Infrabel) qui m'a parlé de ces jobs étudiants. Il faut s'inscrire via un formulaire interne (disponible sur intranet – webnews H-HR). Ces jobs sont réservés en priorité aux enfants de cheminots, mais en cas de pénurie, d'autres étudiants ont aussi la possibilité de travailler." ■

"La satisfaction du client, c'est ma satisfaction personnelle."  
Maxime Godfroid

nous

## ACCOMPAGNATEURS DE TRAIN : écrans JACCA dans les dépôts

**D**ésormais, les 41 dépôts d'accompagnateurs de train sont équipés d'écrans JACCA (Just A Cool Communication Application). Ces écrans sont utilisés pour la communication nationale et locale vers le personnel d'accompagnement. L'objectif ? Fournir des infos variées et utiles aux accompagnateurs, afin qu'ils puissent offrir le meilleur service possible aux voya-

geurs. Les JACCA proposent d'ailleurs une barre d'information continue reprenant toutes les perturbations sur le réseau. Par ailleurs, nos accompagnateurs peuvent, par exemple, y consulter des communications du CEO, la mise en place de billets spéciaux pour certains événements, des adaptations du trafic, des infos HR, etc. Mais les écrans peuvent aussi afficher des communications plus locales, comme la mise en place d'un point d'action



en particulier. Les infos sont mises en ligne par le bureau B-MO.115 (infos nationales) et les chefs de zones accompagnement des trains (infos locales).

Ce projet d'installation a été lancé en 2009 en testant les écrans dans 17 dépôts. Les avis des utilisateurs étaient positifs et à leur demande il a été décidé d'intégrer les promotions de Rail Facilities. Bref, des écrans pour et par les accompagnateurs. ■



## Time to B, LE MAGAZINE D'INFORMATION DE LA SNCB

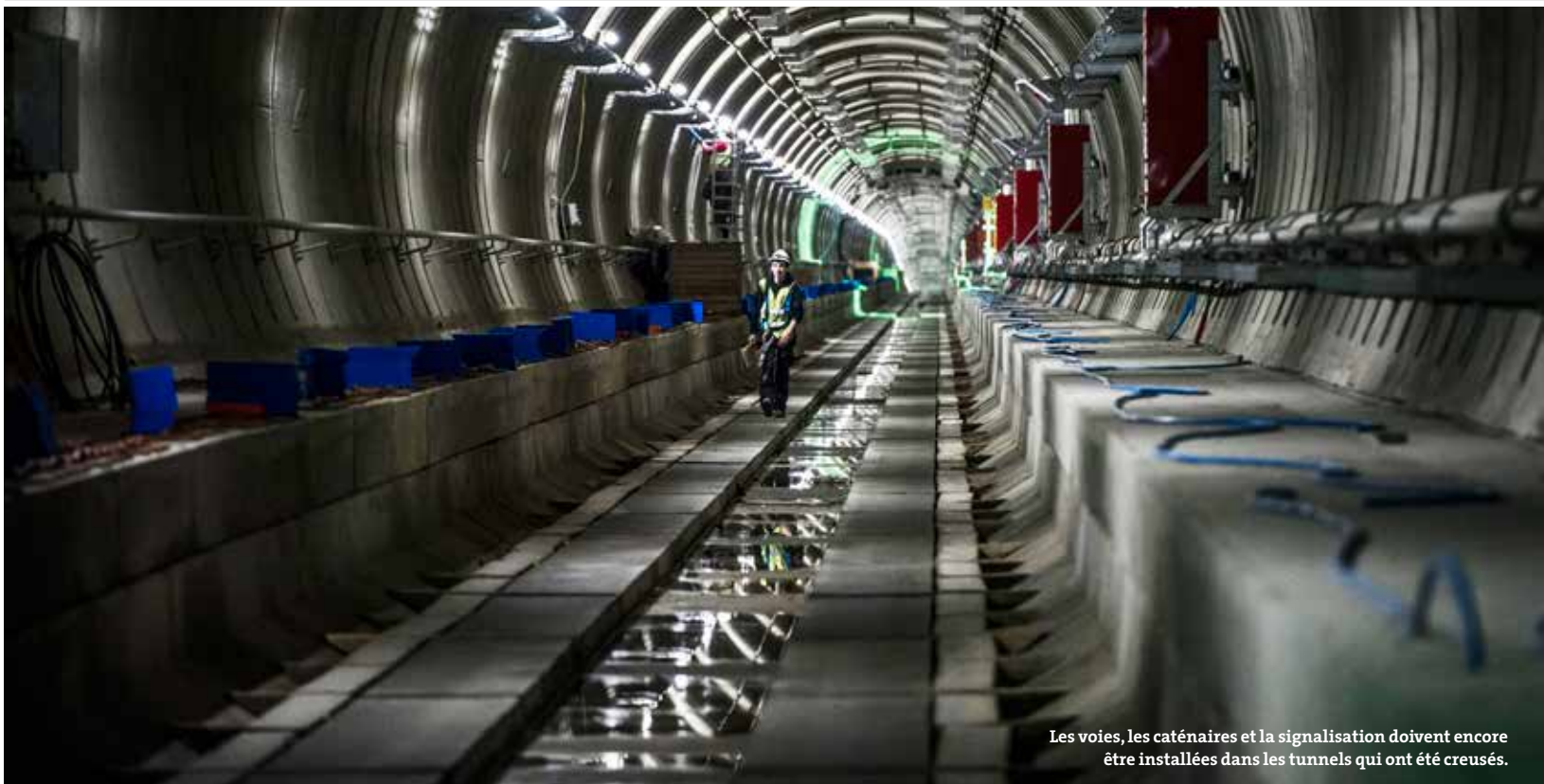
**S**aviez-vous que la SNCB édite une publication externe ? 'Time to B' est destiné au monde politique et académique, aux dirigeants d'entreprise, aux groupes de pression et aux médias. Lancé depuis 2007, il a pour objectif d'informer plus largement sur l'entreprise. Le grand public ne perçoit la SNCB qu'à travers les journaux, les JT, la radio et autres. Des infos qui ne mettent pas souvent l'accent sur les aspects les plus positifs de l'entreprise. Avec Time to B, nous montrons que la SNCB est une entreprise professionnelle et qui fonctionne bien.

Le magazine paraît trois fois par an et doit être un gage de qualité. Rien de plus normal quand on sait qu'environ 4.800 leaders d'opi-

nion hyper occupés le reçoivent d'office dans leur boîte aux lettres.

Time to B, sauveur de l'image de la SNCB ? Bien sûr que non. C'est à nous d'améliorer nos résultats et nos services. Le magazine peut toutefois contribuer à davantage de compréhension. Dès son lancement, la rédaction du magazine a reçu de nombreux courriers vantant les mérites et la qualité de la publication. Citons, par exemple, André Flahaut, président de la Chambre des Représentants, ayant particulièrement apprécié le numéro du mois de décembre 2010 qui mettait en exergue les atouts écologiques du train. Récemment, Time to B a eu les félicitations du baron Paul Buisse, un de nos entrepreneurs belges les plus influents.

Des exemplaires sont également diffusés en quantité limitée au sein de la SNCB. Envie de découvrir Time to B ? Rendez-vous sur le site web SNCB (corporate). ■



Les voies, les caténaires et la signalisation doivent encore être installées dans les tunnels qui ont été creusés.

LA NOUVELLE LIAISON FERROVIAIRE DANS LE PORT D'ANVERS EST DANS LES TEMPS

# FIN DES TRAVAUX DE GÉNIE CIVIL pour le Liefkenshoek

Les travaux de génie civil de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek sont terminés ! C'est une étape importante dans la réalisation de cette liaison directe pour le transport de marchandises entre les rives gauche et droite de l'Escaut. Infrabel s'attelle à présent aux travaux de voie en vue de la mise en service de cette nouvelle liaison en septembre 2014.

**L**es travaux sur 16,2 km de la liaison ferroviaire du Liefkenshoek respectent parfaitement le planning prévu. Cinq ans après son commencement, la phase de génie civil, menée par le consortium de construction THV Locobouw sous la supervision de TUC RAIL, est achevée. Infrabel s'attelle, à présent depuis un an, à l'aménagement des voies, ainsi qu'à l'installation de la signalisation et des caténaires. Dès le printemps 2014, la nouvelle infrastructure ferroviaire sera testée en vue de sa mise à disposition des opérateurs ferroviaires en septembre 2014, après obtention de la certification requise.

La liaison ferroviaire comprend notamment deux tunnels passant sous l'Escaut, d'une lon-

La liaison ferroviaire du Liefkenshoek améliorera nettement le trafic ferroviaire entre les rives gauche et droite d'Anvers.

gueur de quelque 6,6 km, ce qui en fait les plus longs tunnels ferroviaires de Belgique.

## La sécurité avant tout !

La sécurité constitue la priorité absolue, tant pendant les travaux que lors de l'exploitation à venir. C'est pourquoi, Infrabel installe directement le système ETCS sur l'ensemble du tracé de la liaison. Les services de secours disposeront au total de 14 puits d'évacuation, 13 coursives entre les puits et des voies d'accès nécessaires. Les tunnels ferroviaires sont construits en béton ignifuge et sont équipés de systèmes de sécurité (détection d'incendie et d'intrusions, caméras...), d'un système de ventilation EFC (Evacuation des Fumées et de la Chaleur), ainsi que d'un système automatique unique d'extinction à mousse.



La ligne ferroviaire refait surface sur la rive droite et est reliée à la gare de triage d'Anvers-Nord.



L'entrée du tunnel ferroviaire de Beveren sur la rive gauche.

### Trafic ferroviaire plus fluide dans le port d'Anvers

Grâce à cette nouvelle liaison, Infrabel vise à étendre progressivement la capacité de l'infrastructure ferroviaire dans le port d'Anvers. Cela améliore également la fluidité du trafic entre le Deurganckdok et le port du Waasland (rive gauche), et la gare de triage d'Anvers-Nord (rive droite). Dès septembre 2014, les trains ne seront plus obligés de faire un détour par le tunnel Kennedy et l'axe ferroviaire Anvers-Berchem – Anvers Schijnpoort, ce qui générera un gain de temps de trois quarts d'heure à une heure environ.

### Partenariat Public-Privé (PPP)

Tout comme ce fut le cas pour le Diabolo, la construction du Liefkenshoek est le fruit d'un partenariat public-privé. Dans le cadre de ce PPP, 690 millions d'euros sont financés par l'investisseur Locorail S.A., par un apport financier de la Région flamande et des banques.

En dehors du PPP, Infrabel investit également 75 millions d'euros dans les infrastructures ferroviaires. Si aucun droit de passage ne devra être versé ultérieurement, Infrabel paiera toutefois, à partir de 2013, une redevance de disponibilité d'environ 50 millions d'euros par an pendant 38 ans. ■

## UN JOYAU SUR UN nouveau timbre

La plus ancienne locomotive à vapeur conservée en Belgique respandit depuis peu sur un tout nouveau timbre 'chemin de fer'.

**C**haque année, le Centre Philatélique de la SNCB-Holding émet au moins un nouveau timbre 'chemin de fer' pour mettre à l'honneur la riche tradition ferroviaire belge.

Cette année, c'est une illustration de la locomotive Pays de Waes qui a été choisie. Il s'agit de la plus ancienne locomotive à vapeur conservée en Belgique et qui est de toute beauté !

### Réalisation ingénieuse

La 'Pays de Waes' a circulé de 1845 à 1896, d'Anvers à Gand via Saint-Nicolas et Lokeren. La locomotive était particulière : il s'agissait d'une locomotive-tender qui ne disposait d'aucune remorque séparée destinée au transport de combustible. Le charbon et l'eau étaient convoyés dans la locomotive proprement dite : une réalisation astucieuse que l'on doit à l'ingénieur Gustave de Ridder. La loco avait également été conçue pour une voie étroite, de sorte que l'empattement était plus court.

Après avoir vu ce timbre, vous brûlez d'envie d'admirer en vrai cette locomotive fuselée ? Rendez-vous en 2014 : la 'Pays de Waes'

rayonnera dans le tout nouveau musée des chemins de fer, Train World.

### En pratique

**Le timbre chemin de fer est en vente :**

- au Centre Philatélique (rue de France 85, 1060 Bruxelles), ouvert du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 (et sur rendez-vous) ;
- via le webshop : [www.sncb-holding.be/patrimoine-historique/philatelie/webshop](http://www.sncb-holding.be/patrimoine-historique/philatelie/webshop) ;
- par email à [centre.philatelique@b-holding.be](mailto:centre.philatelique@b-holding.be) ou en formant le 02/525 22 54 et en virant le montant de l'achat sur le compte IBAN BE07 3630 7520 6766.

### Prix :

- Feuille simple présentée dans une enveloppe : 7 euros.
- Feuille numérotée présentée dans une enveloppe (tirage : 1.250 exemplaires) : 10 euros.
- Carte postale présentée dans une enveloppe : 2 euros.



# “Résoudre des problèmes différents chaque jour, c’est cela qui rend mon travail intéressant.”

A Bruxelles-Midi, un train part de chaque voie toutes les trois minutes pendant les heures de pointe et des milliers de voyageurs embarquent et descendent. Dans tout ce trafic, Thomas De Bock, assistant chef circulation et expert en gestion du stress, joue un rôle crucial.



Thomas De Bock,  
assistant chef circulation, Infrabel

06h00

## QUE SE PASSE-T-IL AUJOURD’HUI ?

“Aujourd’hui, je commence à 06h00 dans l’équipe du matin. Je contrôle le livre d’ordres. Chaque jour est différent et me réserve des surprises. C’est ce qui rend ce job passionnant.”



06h15

## DES YEUX DANS LE DOS

“Je tiens à l’œil mes graphiques, tout en surveillant le grand tableau de contrôle optique et mes trois écrans d’ordinateur, où je suis le trafic en temps réel. Je dois rester attentif.”



07h00

## LE STRESS ? JE GÈRE !

“L’heure de pointe arrive sans crier gare. Régler la circulation des trains n’est pas de tout repos, mais cela fait partie du jeu. Gérer son stress est dès lors crucial.”



08h30

## DÉCIDER RAPIDEMENT

“Un train en panne provoque des retards. Dans ce cas, je dois rapidement vérifier s’il faut que des trains changent de voie, tout en évaluant les conséquences de ma décision.”



08h31

## LIMITER LES NUISANCES

“Attribuer une autre voie à un train a un grand impact. Je contacte les personnes concernées, notamment au Traffic Control, afin que tout se déroule facilement, en toute sécurité et avec un minimum d’inconvénients pour les voyageurs.”



10h30

## SOUTENIR SES COLLÈGUES

“J’aide un nouveau collaborateur. Malgré une formation intensive, ce travail est impressionnant au début. Heureusement, on peut toujours compter sur le soutien des collègues.”



13h50

## RESTER VIGILANT

“La journée de travail s’achève presque, mais je dois rester vigilant. Des dérangements d’aiguillages, la mise hors service de voies ou des conditions météorologiques difficiles : il faut trouver une solution rapide et sûre à chaque problème.”



14h00

## DE L’HORECA AUX CHEMINS DE FER

“De retour à la maison, je dois étudier pour un examen interne. J’ai un diplôme de l’école hôtelière, une formation bien éloignée de la circulation des trains. Ici, j’ai l’opportunité d’avancer dans ma carrière !”



Groupe SNCB

INFRABEL  
light on track



SNCB

Découvrez nos offres d’emploi

[www.lescheminsdeferengagent.be](http://www.lescheminsdeferengagent.be)