

Magazine du personnel du groupe SNCB

Connect

N° 12 | Avril 2006

| 2005 |

Résultats améliorés

| Pidaas |

L'avenir des annonces

| Ouvrages d'art |

Infrabel achève de grands projets



Sommaire

5



Technology Day:
t'as vu les gsm ?

14



Herbatte:
jolie passerelle, non ?

15



En cabine, un sacré métier

16



C'est certain,
ils sont certifiés

Stratégies | _____ 3

|| Année encourageante pour le Groupe SNCB | _____ 3

|| H-ICT fait son premier Technology Day | _____ 5

Nous | _____ 8

|| Comment téléphoner à moindre coût
au sein du groupe SNCB ? | _____ 8

|| Les serveurs informatiques mieux protégés | _____ 10

Ici & ailleurs | _____ 11

|| Quatre ponts plus loin pour Infrabel | _____ 11

|| Infrabel a mis la ligne 39 sous tension | _____ 13

|| Une passerelle piétonne originale à Namur | _____ 14

Talents | _____ 15

|| Régulateur et signaleur: un duo de choc | _____ 15

Client | _____ 17

|| Les médiateurs lancent des défis au Groupe | _____ 17

|| Vers l'automatisation des systèmes d'annonce | _____ 18

Bloc-notes | _____ 9

|| Le train Giro | _____ 9

|| Avez-vous reconnu cette gare ? | _____ 14

|| Ils sont ISO ! | _____ 16

|| En visite à l'Atelier Central de Malines | _____ 19

|| Visite sur le site de la gare de Roulers | _____ 19

|| Les gagnants du concours Einstein sont | _____ 19

■ Résultats 2005 ■

Année encourageante pour le Groupe SNCB

L'année 2005 a été bonne pour le Groupe SNCB. Les résultats montrent une évolution positive.

Les résultats de l'année 2005 montrent clairement une croissance de la fréquentation du train et prouvent que le fonctionnement du Groupe SNCB est bien engagé. Ce bilan positif est dû en bonne part à une nouvelle croissance de la productivité (+6,4%), résultat d'une forte augmentation du nombre de voyageurs transportés et du maintien d'un niveau élevé de qualité, en combinaison avec une réduction de l'effectif (- 2.209 équivalents temps plein en 2005).

Que disent les chiffres ? Que le bénéfice opérationnel du Groupe est positif, pour la première fois depuis longtemps. Il est en bonus de 43,2 millions d'euros, alors qu'en 2004, la perte était de 119,2 millions d'euros.

La croissance de la dette consolidée est restée limitée à 418 millions d'euros. De ce fait, la dette totale s'établit à 2.539 millions d'euros au 31 décembre 2005. L'objectif de stabilisation de la dette consolidée à l'horizon 2008 est donc toujours maintenu et accessible.

SNCB-Holding

La SNCB-Holding s'est consacrée à la gestion et à l'entretien des 37 gares les plus importantes du pays et a travaillé à l'amélioration de la gestion des concessions commerciales à des tiers. La politique des parkings et l'accessibilité des gares ont bénéficié de nouvelles impulsions.

La reprise par le gouvernement, fin 2005, des obligations de pension, qui a fait l'objet d'un paiement unique de 295 millions d'euros, et la conclusion d'un protocole d'accord social donnent au Groupe SNCB une assise solide pour les années à venir.

Dans le domaine des ressources humaines, 2005 est marqué par le lancement d'un ambitieux programme de recrutements qui sera amplifié dans les prochaines années, compte tenu de la pyramide des âges du personnel actuel. Ainsi, un total de 2.500 personnes sera recruté en 2006 et 2007.

Sur le plan financier, le résultat net avant impôts du Holding présente un déficit de 11,1 millions d'euros, dû principalement aux charges financières que la société doit supporter.



Stratégies

SNCB

La SNCB affiche une saine croissance. Pour ses trois secteurs d'activités, le chiffre d'affaires (hors dotation de l'Etat) est de l'ordre de 1 milliard d'euros:

- pour le transport intérieur de voyageurs le chiffre d'affaires est de 449,4 millions d'euros soit 11,2% de plus qu'en 2004;
- 217,5 millions d'euros pour le transport international de voyageurs ce qui représente une hausse de 6,1 % par rapport à l'exercice précédent;
- B-Cargo, le département marchandises de la SNCB réalise plus ou moins le même chiffre d'affaires qu'en 2004, en l'occurrence 333,6 millions d'euros.

La satisfaction du client en 2005 atteint un score général de 7,44/10. Le nombre de clients a augmenté pour atteindre un niveau record de 173,4 millions de voyageurs (soit + 4,8% par rapport à 2004). Pour poursuivre cette tendance positive, la SNCB a investi plus de 173 millions d'euros, notamment dans l'achat de nouveau matériel roulant et dans la modernisation des ateliers de maintenance.

La SNCB clôture sa première année d'existence avec un résultat net de - 79,5 millions d'euros. Or, la SNCB avait prévu, début 2005, d'atteindre une perte de 156,3 millions. Le résultat est donc au dessus de ses attentes, et représente aussi une amélioration de 40% en comparaison avec 2004. L'objectif de l'équilibre budgétaire à atteindre en 2008 reste plus que jamais d'actualité.

Infrabel

2005 a permis à Infrabel de poursuivre ses actions en faveur d'une amélioration constante autant de la qualité que de la sécurité de son réseau.

Des actions couronnées par des résultats en terme de ponctualité qui restent parmi les meilleurs d'Europe.

La modernisation du réseau s'est ainsi poursuivie à un rythme soutenu, avec, notamment, le remplacement de 300 km de voie, le renouvellement de 75 km de ballast, le remplacement d'une cinquantaine d'appareils de voie... De nombreux travaux ont également eu lieu, en vue d'améliorer la fluidité et la fiabilité du trafic, notamment à travers l'amélioration des entrées et sorties ferroviaires des gares de Gand et Namur.

Plusieurs grands chantiers ont en outre connu des phases importantes tant pour le RER (début des travaux de mise à quatre voies entre Watermael et Schuman-Josaphat) que pour le TGV (l'achèvement du tunnel de Soumagne, du viaduc de Bruxelles-Midi et du viaduc de Schaerbeek ...).

2005 a également vu la mise en service de la courbe de Nossegem, première étape du Diabolo, qui permet aux passagers en provenance de Louvain et des provinces du Limbourg et de Liège de rejoindre directement l'aéroport de Bruxelles-National. D'autre part, dans le cadre de l'ouverture par le port d'Anvers du nouveau Deurganckdok, Infrabel a mis en service des infrastructures importantes sur la rive gauche de l'Escaut. Sur un plan financier, Infrabel a enregistré en 2005 un résultat opérationnel de + 62 millions d'euros. L'objectif d'un résultat en équilibre est maintenu pour 2006.



I Outils I

H-ICT fait son premier Technology Day

Le 16 février, H-ICT a organisé son premier Technology Day. L'occasion de présenter aux "clients internes" les technologies existantes pour travailler sans fil. Des produits parfois mal connus ou à découvrir!

Le Technology Day a fait salle comble! Si quelque 600 cadres supérieurs et «gestionnaires ICT» étaient invités, c'est environ 300 personnes qui se sont bousculées au portillon. Au programme: présentations à grand renfort de slides de pas moins de huit technologies IT différentes et autant de stands pour s'informer auprès des spécialistes. Le tout dans une ambiance interactive, détendue mais néanmoins très professionnelle! La veille, le 15 février, la journée était présentée en primeur à tous les collaborateurs de H-ICT.



Nous avons discuté avec Giovanni Palmieri, General Manager de H-ICT.

Pourquoi organiser un Technology Day ?

«Nous avons de très nombreuses compétences qui ne sont peut-être pas suffisamment communiquées, partagées avec les utilisateurs existants ou potentiels. Donc, il s'agissait d'informer, d'expliquer les différentes technologies les plus récentes aux collaborateurs du Groupe, qui ne sont pas forcément au courant de tout ce qui se fait».

Le plus d'une telle journée, c'est donc de parler «concret» ?

«Oui, on peut communiquer par intranet, par des dépliants, mais se rencontrer en direct, c'est toujours plus parlant. Non seulement, on fait le tour de la palette des technologies qui soutiennent déjà actuellement diverses activités du Groupe, mais on suscite aussi la créativité des utilisateurs en leur permettant d'utiliser les applications 'sans inventer la roue', de la manière la plus efficiente possible, dans une démarche de productivité. Avec pour objectif d'améliorer la qualité de l'information, sa transmission, sa réception, son traitement...».



I Giovanni Palmieri

Stratégies

Au terme de la journée, les objectifs sont-ils rencontrés ?

«L'initiative a été unanimement appréciée, je crois. L'éventail de nos produits fait que nombreux étaient ceux qui ont véritablement découvert des applications, comme par exemple le GPRS MediControl. En identifiant les divers services, les gens ont pu se rencontrer pour poser toutes leurs questions. Nous allons réaliser une enquête de satisfaction de cette action. Et nous comptons, selon les résultats, réitérer l'opération au moins une fois par an».

Le Technology Day, c'est aussi une opération d'image pour H-ICT ?

«C'est en tous cas une façon dynamique de valoriser nos compétences, mais aussi le travail de nos collaborateurs, qui en sortent encore davantage motivés et heureux de pouvoir partager leur know-how avec chacun ! Outre la mise en place de stands, les présentations elles-mêmes ont également fait office de formation interne pour chacun d'entre nous».

Nos encadrés font le tour des technologies présentées.

I WIFI

Technique de transmission de données sans fil à grande vitesse et sur courte distance. Elle permet à des ordinateurs portables de communiquer sans fil via des systèmes installés sur le réseau câblé. Parmi les applications: IBIS, Telenet hot spots en gare, gestion de stock avec SAP....

I GPRS (Global Packet Radio Services)

Transmission de données sans fil à vitesse limitée, utilisant la capacité libre du réseau GSM. Donne accès à Internet et au réseau interne du Groupe.

I Radio et GSM-R

Exemple d'application: transmission via walkie-talkies, utilisés par exemple par B-Security.

I Rademas

Rail Defect Management System. Appareil sans fil améliorant la qualité des données sur les voies, offrant un meilleur aperçu du statut du réseau...

I Teamware Mobile

Technique accessible sur certains GSM destinée à synchroniser le teamware mail, le calendrier... du PC avec la mailbox, l'agenda, le répertoire... du GSM.

I GEM Mobile

Appareil sans fil permettant la gestion opérationnelle du cycle du transport de tous les wagons de marchandises via une application informatique.

I GSM

Connus de tous, ils offrent toutefois bien plus de services qu'on ne peut l'imaginer. Des besoins spécifiques peuvent être réalisés par le service ICT concerné.



Nous avons rencontré Ronald Van de Weghe, ICT-manager et collaborateur pour le projet GPRS MediControl.

Pourquoi MediControl ?

«Lorsqu'un agent est malade, son chef immédiat doit en être informé le plus vite possible ne serait-ce que pour garantir la continuité du business. La durée de la maladie doit aussi être renseignée. Afin de transmettre ces informations plus rapidement, chaque médecin contrôleur dispose à présent (ou disposera très prochainement) d'un portable muni d'une carte GPRS. Via le réseau Mobistar, il peut se logger sur l'intranet du Groupe et y introduire directement les données relatives au patient. Le chef immédiat peut alors consulter ces informations plus rapidement».

Le système est utilisé depuis quand ?

«On l'a lancé dans tout le pays le 7 novembre dernier, après une série de tests. On avait la crainte que le start-up avec plus de 600 utilisateurs (maintenant même plus de 1.200!) allait avoir un impact sur la performance du système, mais très vite ces problèmes – s'ils existaient déjà – étaient sous contrôle. Depuis lors, comme on dit, ça tourne!»

Stratégies

Nous avons aussi discuté avec Raf Luyten, chef de projet technique pour IBIS. Pour rappel, IBIS est un appareil portable multifonctionnel d'un format intermédiaire, entre PC portable et PDA, incluant toute une série de fonctionnalités: imprimante, module GSM, lecteur de code barres, etc ...

Quelles sont les possibilités offertes par IBIS ?

«Il peut être un véritable outil de gestion pour son utilisateur ! Les gens connaissent pour la plupart l'IBIS des accompagnateurs de train. Lancé en 2004 par un projet-pilote, il est maintenant présent dans tous les dépôts. Mais les visiteurs ne sont pas forcément au courant de toutes les possibilités offertes par cette application. Par exemple, on pourrait imaginer qu'il puisse aussi servir pour les conducteurs de train, pour le service médical ou pour la gestion des stocks dans les magasins.

Qu'attendez-vous de ce Technology Day ?

«Surtout rencontrer de visu les utilisateurs. L'objectif est de faire connaître nos produits de manière générale, d'améliorer encore l'image de H-ICT, et surtout de développer des synergies avec les clients actuels et potentiels, leur servir de plateforme de contacts. Le tout dans une bonne ambiance».



Raf Luyten en pleine explication d'IBIS

L'avis d'un participant

Jean-Claude Lermusieaux, de la Direction Accès au Réseau, était présent au Technology Day.



Pourquoi avez-vous répondu présent ?

«Je suis surtout venu par curiosité, pour apprendre tout ce qui se fait, pour ma culture générale. J'ai pu aussi rencontrer un spécialiste pour essayer de régler le problème que j'ai avec mon GSM. Et ça c'est bien».

Des applications peuvent-elles être utilisées directement dans votre domaine ?

«De prime abord pas spécialement, bien que j'ai tout simplement découvert l'existence de certains produits ! Par contre, j'ai été très intéressé par toutes les possibilités du Teamware Mobile, ça peut me servir car je suis souvent en déplacement».

Un petit conseil pour les organisateurs ?

«Les présentations slides étaient vraiment bien faites, mais il faudrait peut-être revoir le système des questions à poser à la fin pour susciter davantage de dialogue. Si cela se reproduisait une fois par an par exemple, je reviendrais sans doute !»

Pour trouver toutes les infos sur les technologies présentées au Technology Day:

- I consultez l'intraweb de H-ICT (dans events – mobile working 16/02/06, cliquez sur slides)
- I informez-vous auprès des account managers.

Account Managers ICT pour Infrabel:

Koen Christiaen – responsable du domaine IT (tél. 911/83212)
Olivier Ponchaut – responsable du domaine Télécom (tél. 911/83738)

Account Managers ICT pour SNCB:

Ilse Van Mello – responsable pour Marchandises et Matériel (tél. 911/83012)
Emmanuelle Biebuyck – responsables pour Voyageurs et Trains (tél. 911/83378)

Account Manager ICT pour SNCB Holding:

Michel Geubelle - tél 911/83014



Nous

I Economies I

Comment téléphoner à moindre coût au sein du groupe SNCB ?

Le téléphone – et le gsm en particulier – est un outil de travail des plus courants. On en use – ou abuse – quasi sans retenue. Mais le téléphone n'est pas bon marché et certaines communications coûtent (nettement) plus que d'autres. Il y a moyen d'être économe dans ce domaine. Suivez le guide.

Le groupe SNCB dispose d'une part de son propre réseau de téléphonie fixe interne, relié au réseau public, et d'autre part de son propre réseau virtuel privé (VPN) pour les GSM, permettant également de communiquer avec d'autres opérateurs GSM.

Tout ceci combiné avec la complexité de tarification des opérateurs rend parfois difficile la recherche du mode de communication le moins coûteux pour les utilisateurs.

Voici donc quelques conseils.

Communications sur le réseau de téléphones fixes

Avoir une conversation d'un téléphone de service fixe à un autre n'engendre aucun coût de communication puisque cette communication est entièrement gérée par le réseau interne.

Communication entre deux GSM de service

Tous les GSM de service du groupe SNCB font partie du réseau VPN dédié au groupe et pour lequel des tarifs avantageux ont été négociés.

Communications d'un téléphone de service fixe à un GSM de service

Le coût d'un appel d'un téléphone de service fixe à un GSM de service est plus ou moins le double de celui d'une conversation entre deux GSM de service.

Communications d'un GSM de service à un téléphone de service fixe

Les appels d'un GSM de service à un téléphone de service fixe coûtent le même prix que les communications entre deux GSM de service.

Notons qu'avec un GSM de service, il est également possible d'utiliser la numérotation du réseau de téléphones de service fixes propre au groupe. Ce type d'appel est facturé comme étant un appel GSM. En conséquence, la personne qui appelle le call-center de H-ICT (911/83100) à partir d'un poste fixe de service n'engendrera aucun coût mais si elle appelle depuis son GSM de service, la communication sera facturée.

Quelques "curiosités"

Les communications GSM sont comptabilisées à la seconde avec cependant un minimum de 60 secondes. Toute communication de plus d'une minute fait donc l'objet d'une tarification à la seconde.

Une communication initiée par un GSM de service vers BASE, Proximus ou Mobistar (hors VPN) qui dure moins d'une minute est meilleur marché que l'envoi d'un SMS.

Les communications avec des collègues étrangers sur leur propre réseau téléphonique ferroviaire sont gratuites à condition qu'elles ne soient gérées que par les deux réseaux téléphoniques internes. Vous pourrez trouver de plus amples informations à ce propos sur le site <http://ernst.uic.asso.fr>.

Nous

Pour être économes

Si vous appelez un poste de service fixe du groupe SNCB, utilisez de préférence aussi un poste de service fixe car de cette manière votre conversation ne coûtera rien.

Si vous devez appeler un GSM de service du groupe SNCB, il sera moins coûteux de le faire à partir d'un autre GSM de service.

Si vous voulez faire un appel vers un téléphone fixe du réseau public, faites-le de préférence avec un téléphone fixe.

De manière générale, il vaudra mieux téléphoner de poste fixe à poste fixe ou de GSM à GSM.

Il faut absolument éviter le transfert automatique d'appels d'un téléphone de service fixe vers un GSM, surtout si l'on est présent au bureau. Dans le plan de tarification actuel, ceci représente en fait le type de communication le plus coûteux.

Enfin, si vous constatez que l'on fait un usage abusif de votre téléphone de service fixe en votre absence, vous pouvez toujours contacter H-ICT qui vous aidera à prévenir tout problème.

Bloc-notes

8 euros le Giro !

Offre spéciale de la SNCB: 8 euros pour aller suivre une étape du Giro en Belgique.

Le train spécial qui l'annonce a été préparé, décoré, pelliculé dans nos ateliers.



Nous

Projet Saphir

Les serveurs informatiques mieux protégés

Le Groupe SNCB a décidé d'augmenter le niveau de la disponibilité des datacenters centraux qui hébergent l'infrastructure centrale informatique/telecom du Groupe SNCB. C'est là que se trouvent des serveurs informatiques qui traitent les grandes applications de gestion du trafic ou de vente. Le nom du projet: Saphir. Explication.

Le saviez-vous ? Les grandes applications du Groupe SNCB qui régissent les opérations les plus essentielles sont hébergées sur des serveurs gérés par H-ICT. Ces opérations sont par exemple la vente de tickets en trafic intérieur et international (Sabin), le suivi en temps réel du trafic marchandises et voyageurs (Artemis) ou des engins de traction (Atlas), les communications opérationnelles via SMS (Alasca), la vente de tickets par Internet (E-Ticketing), les mails (Teamware), les installations du futur GSM-R, etc.

Salles informatiques en sous-sol

Le service ICT (SNCB-Holding) concentre tous ces serveurs dans des espaces situés dans les sous-sols du bâtiment Atrium, avenue de la Porte de Hal, et du Bloc K, rue de France. C'est donc là que se loge le cœur de toute l'architecture informatique et telecom du Groupe SNCB.

Prévenir les défaillances

A tout moment, les serveurs doivent fonctionner sans défaillance. C'est pourquoi, suite à un audit interne, H-ICT a décidé d'investir 3 à 4 millions d'euros dans un vaste projet de protection de ces installations, baptisé SAPHIR (pour 'Security and Availability Project for the Housing of Ict Rooms'). Le but du projet est d'éviter que des soucis techniques aient un impact sur le trafic ferroviaire ou les opérations commerciales. Il faut donc prévoir un système de climatisation sans faille, une alimentation électrique suffisante et constante, ainsi qu'une protection des salles contre les intrusions.

80 points d'action

D'ici 2006, H-ICT va donc mener quelque 80 points d'action pour renforcer la disponibilité des serveurs. Parmi ces actions, citons le dédoublement de l'infrastructure électrique (notamment par exemple des groupes électrogènes) pour qu'en cas de panne électrique, un deuxième circuit prenne la relève, l'installation d'un système centralisé de surveillance de toutes les alarmes techniques des installations critiques comme l'alimentation électrique, etc.

Patrimoine et Infrastructure

Le projet est mené en collaboration avec les Directions Patrimoine (SNCB-Holding) et Infrastructure et Achats (Infrabel). La première est notamment responsable de l'entretien des bâtiments et des équipements comme la climatisation, tandis que la seconde est responsable de l'alimentation électrique des bâtiments, donc celle des salles où se trouvent les serveurs.





I Ouvrages d'art I

Quatre ponts plus loin pour Infrabel

Depuis fin octobre, Infrabel a réalisé quatre opérations spectaculaires pour la mise en place de nouveaux ponts. Construits à Schaerbeek et à Bruxelles-Midi, de nouveaux ouvrages d'art permettront d'accroître la capacité de l'infrastructure ferroviaire. Les deux autres ponts, qui enjambent la Dendre sur la ligne 91, remplacent des constructions âgées de plus de 80 ans.

A Schaerbeek, un pont en arc de 136 mètres

Il y a six mois, Infrabel et sa filiale TUC Rail ont entamé la construction d'un pont en arc dont la structure métallique, d'une longueur de 136 mètres, est le dernier élément du nouveau viaduc qui enjambe la gare de triage de Schaerbeek et les lignes vers Anvers et Louvain. TUC Rail a choisi d'assembler le pont par-dessus la partie non encore achevée du viaduc. Cette solution offrait les meilleures garanties pour la sécurité du trafic ferroviaire.

Pour accueillir le dernier élément, il a fallu édifier une construction provisoire dans le prolongement du viaduc. Celle-ci était destinée à soutenir le dernier élément, qu'on allait pousser lentement sur ses culées à l'aide de vérins hydrauliques.

Le pont est à sa place définitive et le viaduc complètement achevé. Les travaux de pose de la nouvelle ligne 36 vers Louvain peuvent donc se poursuivre.

Bruxelles-Midi plus facilement accessible pour les trains à grande vitesse

En 1997 ont commencé les travaux préparatoires à la construction du viaduc de 435 m qui permettra aux trains à grande vitesse de gagner 3 minutes supplémentaires entre Bruxelles-Midi et la frontière française. Pour construire ce nouveau viaduc, il a fallu assembler sur les piliers de l'ouvrage d'art 2 fois 19 tabliers en béton préfabriqué. Sous le viaduc passent en effet 22 voies, dont la moitié sont des voies



Ici & ailleurs |

principales. Travailler avec l'aide de grues était donc hors de question. C'est pourquoi Infrabel et TUC Rail ont décidé ici aussi de faire glisser les tabliers jusqu'à leur place définitive. Une poutre en métal qui enjambait les trois piliers du pont a servi de rail pour déplacer les éléments en béton. Aussitôt que l'un d'entre eux avait atteint son emplacement, des vérins hydrauliques entraient en action pour déplacer les rails jusqu'au prochain pilier. Le tablier de béton pouvait alors être positionné sur son point d'appui. Pour chaque voie, cette opération a été répétée 19 fois. Le premier tablier a été placé le 11 juillet, le dernier le vendredi 4 novembre.



Deux week-ends, deux nouveaux ponts

Lors d'un contrôle de routine effectué en 1999, des ingénieurs d'Infrabel avaient constaté que le métal des deux ponts à rivets situés à Houraing et Deux-Acren sur la ligne 91 montraient des signes de fatigue. Les ponts ont alors fait l'objet d'une surveillance toute particulière. Les trains de marchandises ont reçu ordre de ralentir pour éviter que les vibrations aggravent la situation. On a déterminé la manière la plus indiquée pour remplacer les deux ponts et ajouté une difficulté: il fallait, pour chaque pont, réaliser l'opération en un week-end.

Une zone de chantier a été délimitée à proximité des

vieux ponts afin de pouvoir y assembler les tabliers. Les nouveaux ouvrages d'art sont faits d'acier et de béton. Les poutrelles métalliques ont été coulées dans le béton, ce qui rend les ponts cinq fois plus lourds que les précédents.

Le vendredi soir, après le passage du dernier train, la ligne a été mise hors service et un plancher de bois a été installé par-dessus les voies du chantier au pont. Une fois la nouvelle structure mise en place sur ses appuis, les restes de l'ancien pont pouvaient être évacués. Une autre équipe s'est attelée au renforcement des fondations, afin qu'elles supportent le poids des nouveaux ponts. Le lundi matin, les trains

pouvaient à nouveau circuler sur le nouvel ouvrage d'art.

Le pont d'Houraing a été remplacé durant le week-end du 11 au 13 novembre, celui de Deux-Acren durant le week-end du 17 et 18 décembre. En réalisant les deux opérations l'une à la suite de l'autre dans un laps de temps aussi court, Infrabel a réduit très sensiblement les coûts liés à toute la partie logistique: les engins lourds n'ont en effet dû être acheminés sur place qu'une seule fois. Autre avantage: les anciens ponts ne doivent plus être repeints. Comme les anciennes peintures contenaient du plomb, leur enlèvement aurait été une opération particulièrement délicate et coûteuse.

Photos page 20.

I Modernisation I

Infrabel a mis la ligne 39 sous tension

Infrabel a tendu ses fils sur 8 nouveaux kilomètres de voie: la ligne 39 entre Montzen et Welkenraedt est depuis peu sous tension.

L'électrification de la ligne 39 est d'une grande importance pour la région des trois frontières puisqu'elle y améliore la fluidité du trafic ferroviaire. Pareil événement ne se conçoit pas sans une inauguration festive. Le 27 janvier, l'Administrateur délégué d'Infrabel, Luc Lallemand, avait invité le bourgmestre de Welkenraedt, Claude Klenkenberg, et son homologue de Plombières, Georges Linckens, à effectuer ensemble, le premier parcours en traction électrique entre Welkenraedt et Montzen.

A l'issue d'une brève conférence de presse à l'Hôtel de Ville de Welkenraedt, Luc Lallemand et Claude Klenkenberg ont rejoint leurs invités en gare de Welkenraedt pour le premier trajet officiel. Détail amusant: le bourgmestre a pris les commandes du train et l'a mené lui-même à Montzen. Les mesures de sécurité qu'Infrabel tient pour prioritaires n'ont à aucun moment été battues en brèche puisque, bien que bourgmestre à plein temps, Claude Klenkenberg est toujours un conducteur breveté de la SNCB.

En gare de Montzen, commune de l'entité de Plombières, le bourgmestre Georges Linckens attendait le train pour un retour vers Welkenraedt et la réception officielle organisée au centre culturel de la ville.

Les bourgmestres ont dit combien ils apprécient les investissements réalisés par Infrabel dans leur région. Luc Lallemand a quant à lui insisté sur l'importance de la ligne pour Infrabel. Bien que la ligne ne connaisse pas un trafic régulier, elle est d'une grande utilité en tant qu'itinéraire de délestage.

Il y a deux ans, la voie a été rénovée en profondeur. Maintenant sous tension électrique, la ligne rendra encore de meilleurs services lors des travaux d'entretien sur la ligne 37. Elle offre également un bon itinéraire de déviation durant les travaux réalisés par Infrabel et sa filiale TUC Rail pour la construction de la ligne à grande vitesse vers l'Allemagne.

Grâce à cette électrification, les opérateurs peuvent utiliser leurs moyens de traction plus efficacement. Les locomotives électriques peuvent désormais circuler de Montzen à Welkenraedt sans devoir être tractées par une locomotive diesel. La mise sous tension de la ligne densifie également le réseau de caténaires et permet une meilleure répartition du courant, ce qui améliore la fiabilité de la traction électrique dans la région.

Avec l'inauguration de la ligne 39 dans la région des trois frontières, Infrabel a fait un nouveau pas en avant dans la concrétisation de son ambition de faire du réseau belge le véritable carrefour de l'Europe.



I Electrification entre Montzen et Welkenraedt



I Luc Lallemand, Administrateur délégué d'Infrabel, dans le poste de conduite du train inaugural piloté par le bourgmestre



I C'est la fête !

Ici & ailleurs

I Infrabel a construit I

Une passerelle piétonne originale à Namur

A l'est de la gare de Namur, une nouvelle et élégante passerelle pour piétons enjambe une avenue très fréquentée et les voies ferrées menant vers Liège, Arlon et Dinant. Cette réalisation rapproche le quartier d'Herbatte du centre ville.

Pour permettre l'adaptation et le réaménagement du complexe d'entrée des trois axes ferroviaires, une vieille passerelle piétonne a dû être supprimée. Un nouvel ouvrage d'art de 97 mètres de long est venu le remplacer.

Stéphan Alexandre, ingénieur civil chez Infrabel: «Après de nombreuses discussions entre Infrabel, les autorités communales et le service d'urbanisme de la Région Wallonne, notre choix s'est porté vers une solution qui se veut à la fois séduisante et confortable: nous avons opté pour une construction métallique de forme tubulaire, à l'allure élancée et reposant sur des piliers en béton. Cette solution combine solidité et élégance tout en offrant un grand sentiment d'ouverture et de sécurité».

Le pont surplombe de 10 mètres l'avenue Cauchy. Les escaliers sont flanqués de deux ascenseurs, ce qui rend la passerelle aisément accessible aux personnes à mobilité réduite mais aussi à celles qui transportent de nombreux bagages. Les cages d'ascenseurs ont été choisies aussi transparentes que possible afin de renforcer le sentiment de sécurité.

Jean-Paul Debry, qui travaille au bureau de dessin d'Infrabel, a pris en main le design de la passerelle, en étroite collaboration avec la Direction Patrimoine de la SNCB-Holding. «La sécurité et l'ouverture sur l'extérieur étaient des exigences incontournables. C'est pourquoi nous avons choisi d'encadrer la passerelle par des plaques en polycarbonate d'un côté

et un grillage en métal inoxydable de l'autre. De cette manière, nous pouvons garantir une sécurité totale sans nuire à la transparence de l'ensemble. Nous avons aussi décidé de scinder l'éclairage en deux parties. Il y a d'une part l'éclairage des escaliers et de la passerelle. Et d'autre part celui des projecteurs extérieurs, qui contribuent à renforcer le sentiment de sécurité tout en conférant à l'ensemble un rôle de véritable balise dans la ville».

La qualité architecturale que le Groupe SNCB a donnée à la construction met également en évidence le rôle de lien qu'assure la passerelle entre le centre-ville et le quartier d'Herbatte. Plus que jamais le centre et sa périphérie se relient d'une manière belle et agréable.

Le projet de la passerelle d'Herbatte a mobilisé plusieurs collaborateurs. Stéphan Alexandre et Jean-Paul Debry (en photo) ont pu compter, entre autres, sur l'appui de Fabrice Cornet, Michel Danieli et Roger Rassart d'Infrabel (Direction Infrastructure et Achats). Georges Dupont, directeur adjoint, Marinella Salemi et Claude Dalle Nogare de la SNCB-Holding (Direction Patrimoine) ont également contribué à cette réalisation.



Avez-vous reconnu cette gare?

Cette salle des pas perdus a été métamorphosée pour le tournage du nouveau film de François Ozon «Paradise», interprété notamment par Charlotte Rampling et Sam Neill.

Avez-vous reconnu la gare?
La réponse se trouve en page 19

I Cabines de signalisation I

Régulateur et signaleur: un duo de choc

Pour en savoir plus sur le fonctionnement d'une cabine de signalisation Infrabel en cas d'incident, Connect a choisi celui survenu à Bruxelles-Schuman le 27 janvier passé. Si régulateur et signaleur ont chacun leurs tâches et responsabilités spécifiques, cette hiérarchie stricte n'empêche pas une atmosphère collégiale, indispensable face au fonctionnement complexe de la cabine.

D'abord bref rappel de l'incident. Vendredi 27 janvier, un train vide stationné en gare de Bruxelles-Luxembourg se met subitement en mouvement, sans conducteur, en direction de Bruxelles-Nord. Trois kilomètres plus loin, dans la cabine de signalisation n°3 d'Infrabel, Christophe Coibion, signaleur, et Marc Tielemans, régulateur (de gauche à droite sur la photo), remarquent sur leur tableau de contrôle optique (TCO) que quelque chose d'anormal est en train de se produire. En quelques fractions de seconde, sans savoir exactement ce qui se passait, ils prennent la bonne décision... Ils orientent la rame vers une voie de garage en gare de Schuman et évitent ainsi le pire ! A Bruxelles-Schuman, le train a roulé au travers du cul du sac et s'est encastré le long du quai sur une vingtaine de mètres. Fort heureusement, il n'y a pas eu de blessés. Juste des dégâts matériels importants. La rapidité de réaction de nos deux collègues a ainsi permis d'éviter un incident bien plus important !



Christophe explique ce qui s'est passé ce fameux vendredi

L'après-midi, il y a eu un bris de rail entre Bruxelles-Luxembourg et Bruxelles-Nord ; le trafic était limité à une seule voie. Une vingtaine de collègues de l'Infrastructure remettaient la voie en état – nous étions donc d'autant plus attentifs ! La gestion du trafic avait supprimé quelques trains. L'un d'eux stationnait à Bruxelles-Luxembourg : la locomotive devait être décrochée et amenée à Schuman sur une voie sans issue.

Quand avez-vous réalisé que la situation était grave ?

Soudain, j'ai remarqué sur le TCO que le circuit de voie de l'itinéraire redevenait rouge. Ce n'était pas normal. J'ai directement pensé à mes collègues au travail sur la voie. La rame était partie toute seule mais à ce moment-là, nous ne le savions pas encore ; je pensais d'abord à une défaillance technique. Mais quand le second circuit de voie a lui aussi réagi, j'ai su qu'il fallait faire très vite ! J'ai demandé à mon chef Marc si je pouvais dévier le train vers le cul-de-sac encore libre.

J'étais occupé, intervient Marc. Mais au cri de Christophe, j'ai su instinctivement que quelque chose de grave était en train de se produire. J'ai entière confiance en lui, je savais qu'il contrôlait la situation. J'ai donc répondu « Vas-y ! »

Christophe: quand le circuit de voie sur lequel se trouvait la rame vide est passé au blanc, j'ai été soulagé d'avoir pensé à un scénario catastrophe !

Talents |

Saviez-vous à ce moment ce qui s'est produit à Bruxelles-Schuman ?

Non, répond Christophe. Nous nous trouvons à quatre kilomètres de là. Mais quand toutes les alarmes ont retenti dans la cabine, il est vite devenu évident que quelque chose de grave venait de se produire. Nous avons attendu avec angoisse que les personnes envoyées sur place nous donnent des informations précises.

Où vont vos pensées à ce moment-là ?

Vous espérez que personne n'a été blessé. Mais nos émotions font vite place à notre mission première: nos réflexes de sécurité nous font veiller à ce qu'un second accident soit évité. A ce moment-là, la charge de travail dans la cabine devient encore plus intense. Ce n'est qu'à la maison, quand vous voyez les images à la télévision que vous vous remettez en question: ai-je agi de la meilleure façon possible ?

Vos collègues voient en vous des héros.

Qu'en pensez-vous ?

Je n'ai vraiment pas le sentiment de l'être, répond Christophe. J'ai juste fait ce qu'il fallait. Marc proteste: Héros ou pas, je suis très fier de mon signaleur et de toute mon équipe. Je remercie du fond du cœur tous les collègues qui étaient présents ce vendredi parce que, ensemble, nous avons prouvé que nous sommes une équipe soudée et efficace.

La cabine de signalisation représente le cœur d'Infrabel

Marc: La preuve en est faite aujourd'hui! Dans une cabine, vous devez en une fraction de seconde prendre des décisions que personne d'autre ne prendra à votre place. Sécurité, sécurité et encore sécurité... c'est ancré en nous, ça fait partie de nous. Qu'on travaille pour Infrabel, la SNCB ou le Holding, on ne peut prendre aucun risque, ni pour nos collègues, ni pour les voyageurs. Pour nous, chez Infrabel, c'est notre priorité.

Pour nous, à Connect, la conclusion coule de source: Félicitations à eux!

Bloc-notes |

Ils sont ISO!

Le 17 février dernier, l'AC Salzinnes avait des allures de fête pour la remise officielle des certificats ISO 9001 (qualité) et 14001 (environnement). L'obtention de cette certification est avant tout le résultat d'un travail collectif impliquant tous les collaborateurs de l'Atelier.

Avec en perspective l'optimalisation constante du niveau de service offert.

■ C'est avec fierté que Marc Bulteel et Dorothée Bonnet (AC Salzinnes) reçoivent officiellement la certification ISO de la firme SGS.



■ Près de 500 collaborateurs de Salzinnes ont pu être félicités pour leur contribution à l'obtention de ces certificats.





■ Rapport 2005 ■

Les médiateurs lancent des défis au Groupe

Les plaintes ont augmenté de près de 25 % par rapport à 2004. Si les plaintes «retards» ont même doublé, les titres de transport figurent en tête des récriminations des clients. Par ailleurs, les médiateurs reconnaissent les efforts du Groupe pour améliorer le service aux clients.



- L'accessibilité des gares, surtout les parkings (devenus gratuits dans 12 gares pilotes), reste à améliorer et le parcage des vélos devrait faire l'objet d'une réflexion plus globale.
- L'insuffisance du nombre de gares (24) qui seront aménagées d'ici 2008 pour les personnes à mobilité réduite soulève des remarques.
- La suppression prévue à la fin de l'année de l'indicateur papier est pointée du doigt. La SNCB affirme toutefois que ce ne sera pas le cas.

Près de 90 % des plaignants ont trouvé totalement ou partiellement satisfaction après intervention des médiateurs.

L'année dernière, 2.962 plaintes ont atterri sur le bureau de Jean-Marc Jeanfils et Guido Herman, médiateurs auprès de la SNCB. Durant les 4 derniers mois de l'année, les voyageurs ont manifestement mis en cause les retards de trains et les correspondances ratées, ce qui est jugé «préoccupant» par les ombudsmen. Les plaintes sont groupées par sujets, en quelques grandes catégories: les titres de transport (35,8 % des plaintes), talonnés par le service des trains (retards) et la qualité du service offert. Viennent ensuite les bagages, les vélos et colis puis les sujets divers.

A travers leurs plaintes, les voyageurs pointent une dégradation de la ponctualité dès septembre, ainsi que, notamment, le manque de places assises aux heures de pointe.

Les médiateurs évoquent aussi d'autres sujets.

- Les compensations pour les retards de train. Dans le nouveau contrat de gestion, ce point est évoqué mais les ombudsmen trouvent que sa mise en application traîne. Ils estiment par ailleurs encore trop floue l'interprétation du terme 'retards fréquents'.

Les médiateurs constatent que le rail attire toujours plus de voyageurs; ils sont d'ailleurs bien conscients des efforts redoublés du Groupe pour améliorer la qualité de ses services. Ils parlent toutefois d'inertie, voire de méfiance du Groupe dans certains domaines...

■ Guido Herman, médiateur néerlandophone



■ Jean-Marc Jeanfils, médiateur francophone



Client |

| Pidaas |

Vers l'automatisation des systèmes d'annonce

Avec son nouveau système automatisé d'annonce baptisé «Pidaas», Infrabel améliorera l'information des clients dans toutes les gares belges. A la mi-2007, un test sera lancé en gare d'Etterbeek. Equipement du réseau entier: horizon 2013.



| Hauts parleurs unidirectionnels

Pidaas signifie «Passengers Information Display and Audio Announcement System». Ce système intégrera et automatisera l'ensemble de la chaîne d'information relative au trafic ferroviaire en temps réel. C'est toute la qualité de l'information aux voyageurs qui en sera optimisée. Et ceci dans la foulée de l'équipement de toutes les gares et tous les points d'arrêt d'un système de sonorisation performant depuis février 2006.

Comment ça marche ?

C'est ça la nouveauté: le système Pidaas est relié aux données en temps réel de la gestion du trafic et de la signalisation. Chaque train envoie donc automatiquement au système un signal à son passage aux feux de signalisation, le localisant ainsi exactement dans l'espace et le temps. Le parcours réel du train est comparé aux données de l'horaire prévu; cette comparaison génère alors dans le système l'annonce adéquate, en tenant compte du retard éventuel du train et des changements de voie possibles. En fait, le train s'annonce lui-même au fur et à mesure de sa progression!

Autre avantage: l'information sur les tableaux d'annonce des trains et dans les annonces sonores sont identiques et l'information relative à d'éventuels retards est communiquée de la même manière dans toutes les gares où le train circule.

Le rôle, essentiel, des annonceurs est encore renforcé

L'automatisation des annonces classiques permet aux annonceurs dans les cabines de signalisation de consacrer plus de temps pour concevoir des messages plus personnalisés ou des communications à plus grande valeur ajoutée en cas d'incident perturbant le trafic ferroviaire. Les annonceurs pilotent le système et peuvent intervenir à tout moment pour diffuser des messages préenregistrés.

La technique ne remplace pas les personnes: Pidaas n'est absolument pas synonyme de pertes d'emploi!

Ce projet Infrabel est développé avec la division ICT du Holding et représente un investissement de 16,5 millions d'euros.

| Le rôle des annonceurs reste essentiel





Le Ministre de l'Emploi et le Secrétaire d'Etat aux Entreprises Publiques en visite à l'Atelier Central de Malines

Le 15 février, le Ministre de l'Emploi et le Secrétaire d'Etat aux Entreprises Publiques ont clarifié, lors d'une conférence de presse à l'Atelier Central de Malines, la nouvelle législation relative à la protection des risques liés au bruit sur les lieux de travail. L'Arrêté Royal fixe de nouvelles valeurs limites afin de mieux protéger les travailleurs. Au cours de cette visite, le Secrétaire d'Etat a indiqué que le Groupe SNCB donne le bon exemple. Ainsi, des cabines absorbant le bruit ont été installées à l'AC Malines, et l'on construit actuellement un atelier spécial où seront concentrés les travaux bruyants.



Photo du haut: Le dirigeant de l'atelier, Roger Van Hover, le Ministre Peter Vanvelthoven, le Secrétaire d'Etat Bruno Tuybens et le Directeur Général Jean Denayer s'intéressent aux normes en matière de bruit pour les machines de l'Atelier Central de Malines.

Visite du Secrétaire d'Etat sur le site de la gare de Roulers

La gare de Roulers a reçu le 17 février la visite du Secrétaire d'Etat aux Entreprises Publiques Bruno Tuybens. Les autorités communales et le Groupe SNCB collaborent à une étude de faisabilité ciblée sur un environnement de gare plus convivial. Elle s'articule autour de quatre axes: un équilibre adéquat entre logements, bureaux et espaces de délasserment, une bonne accessibilité à tous les modes de transport, une architecture transparente conçue dans un souci de plus grande sécurité dans et autour de la gare, une gare jouant le rôle de trait d'union entre les deux parties de la ville.

Bruno Tuybens écoute attentivement les explications sur les points noirs aux abords de la gare



$E=mc^2$

Les gagnants du concours Einstein sont

Vous étiez nombreux à tenter votre chance pour découvrir l'exposition «Einstein, l'autre regard». Et vous étiez tout aussi nombreux à avoir donné la bonne réponse ... Une main innocente a tiré au sort 18 chanceux !

Toutes nos félicitations vont à :

Jean-Paul Ballieu, Luc De Smeyter, Chantal Devogelaere, Marilyn Englebert, Serge Hebrant, Sylvie Ledoux, Christian Maucq, Alain Mc Intosh, Thierry Michiels, Marc Moret, Marc Ponnet, Jean-Paul Schroyen, Jean-Pol Schwind, André Steegmans, Daniel Thirion, Pierre Van den Borre, Antoine Van Overmeire, Joseph Vokar.

Neige sur la Dendre... le nouveau pont arrive

