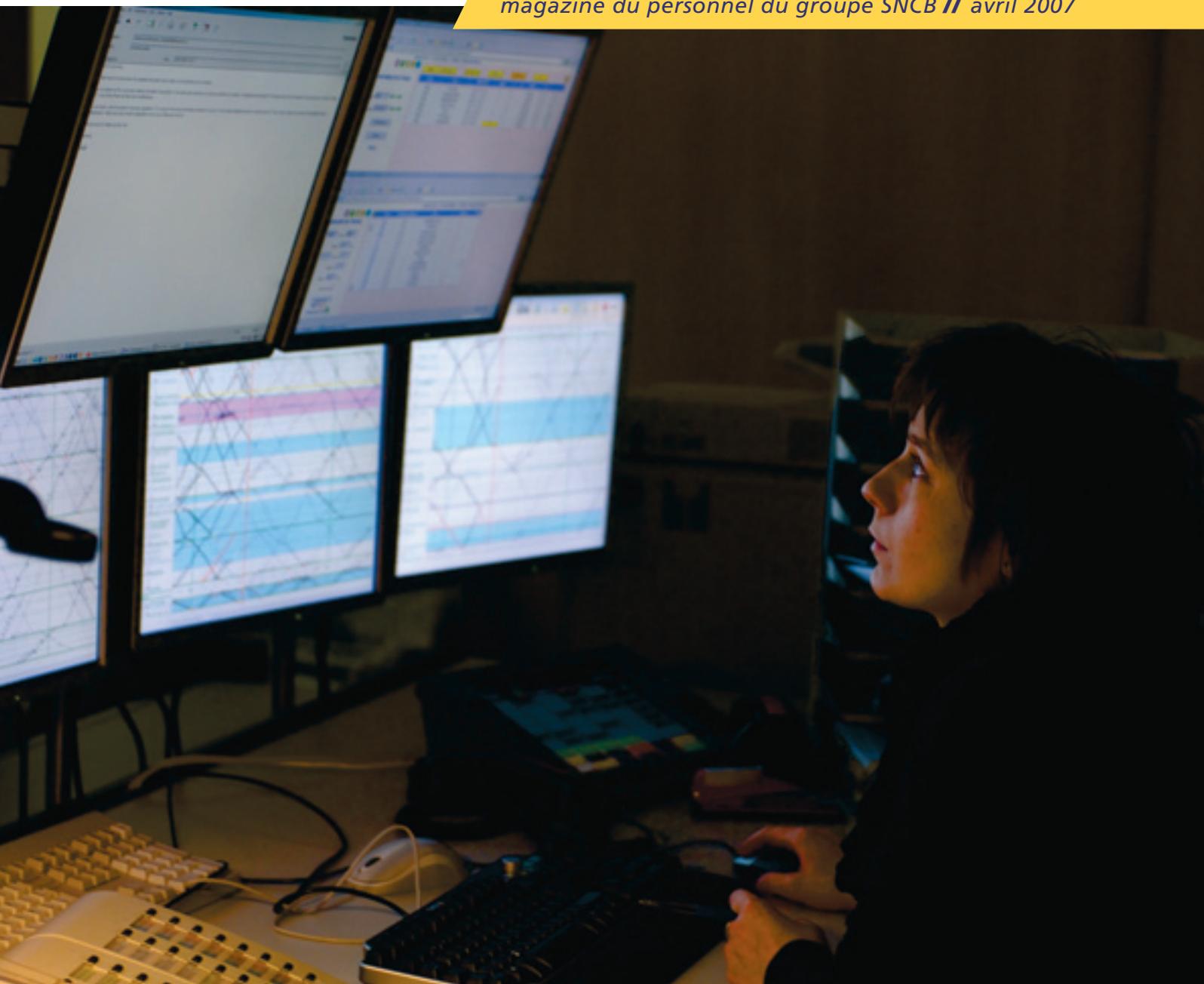


# CONNECT // 20

magazine du personnel du groupe SNCB // avril 2007



## // Stratégie 2007...

Voir l'avenir avec ambition

## // Gestion du trafic

Traffic control est opérationnel

## // Propreté

B-clean soigne le client



# sommaire *magazine du personnel du groupe SNCB*



## // Nous

Voir l'avenir avec ambition page 3

Une année pleine de défis page 4

Préparer l'avenir en toute confiance... page 5



## // Clients

Les résultats de Treski meilleurs cette année page 14

Vos voyages de porte à porte page 14

B-Clean: pour le nettoyage des trains page 15

Du liquide en gare page 16

## // Stratégies

Sécurité: changer les mentalités page 6

Clic sur la bureautique page 8

B-Mobility a presque un an page 9

Ponctualité - Infrabel intensifie ses efforts page 10

Face à la tempête, le Plan "Grands Vents" page 13



## // Ici & ailleurs

Le Traffic Control sort des starting-blocks page 17

Infrabel et la SNCB redoublent d'énergie page 19

Nouveau look pour les AM66 page 20



## // Nous

Séminaires "Arrêter de fumer" page 21

Un cheminot publie un recueil de poèmes page 22

Action Ambassadeur: 100 lauréats à la SNCB page 23

Un nouveau regard sur l'entreprise page 23

Les agents de Stockem dignement fêtés ! page 24

Edité pour le groupe par SNCB Holding

**Collaborations:** Christiaan Clapuyt, Caroline De Lille, Marinka D'Hondt, Jean-Paul Dumoulin, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene, Barbara Verwilligen, Jean-Pierre Vantighem: rédaction.  
L. Goossenaerts, D. Moinil: photographie.  
Anne-Catherine, Serdu: illustration.

**Production:** B-Print

**Correspondance:** Connect, H-CO.001, s. 26/2, 52-54 rue de France 1060 Bruxelles

**e-mail:** connect@b-holding.be



Le papier de Connect respecte l'environnement



Membre de l'



## // Gestion financière du Groupe

## Voir l'avenir avec ambition

// Le 6 mars, Jannie Haek a exposé les axes stratégiques du Holding en vue d'atteindre l'équilibre du bilan dans les délais prévus. Après avoir précisé que nous sommes en avance sur le calendrier, il s'est attardé sur quelques points qui méritent un commentaire.



Les services intra groupe sont un élément très important pour le Holding d'un point de vue financier. Nous n'avons pas de monopole à cet égard: il existe des contrats de gestion, des pactes de collaboration entre les sociétés du Groupe, des négociations quant aux services à fournir et aussi des situations de fait, comme, par exemple, la gestion de l'informatique, qui est concentrée chez nous.

Dans de nombreux cas, lorsqu'il s'agit de ces services, nous avons une relation avec un client (la SNCB ou Infrabel) qui souhaite que nous prestions bien. Car à l'intérieur du Groupe, ce qui fournit des recettes au Holding est pour les deux autres sociétés un ensemble de coûts. Et il est de notre intérêt commun de minimaliser ces coûts. C'est un défi, mais aussi un levier, qui nous incite à améliorer les processus, à travailler dans la transparence, dans l'esprit client, à fonctionner de manière performante.

De même, le rapport des services fournis aux tiers par le Groupe ne doit pas être sous-estimé. Nous devons y trouver des

opportunités, y mettre notre expertise, qu'elle existe au sein de la SNCB, d'Infrabel ou du Holding. Si la commercialisation de cette expertise peut rapporter de l'argent, nous ne devons pas hésiter, sans que ce soit une aventure. Nous devons minimaliser les risques, et si c'est profitable, tant mieux.

**Les dotations**

Nous travaillons pour l'Etat. Lorsqu'on fait le décompte total des différentes dotations versées par l'Etat, on se rend compte qu'on travaille à 50 % pour lui. L'Etat intervient pour 3 milliards d'euros par an, un montant énorme.

Cela doit-il nous inquiéter? Je ne le pense pas. L'Etat est confronté aux objectifs de Kyoto, aux questions de mobilité... Il est prêt à investir dans le transport public, dans le chemin de fer belge.

Mais cela nous donne des responsabilités. Nous devons être transparents, performants, nous devons jouer un vrai rôle dans cet ensemble. Il faut croître en volume, en qualité et assurer une bonne santé financière. Il faut être ambitieux, prêts au chan-

gement pour relever ce défi. On peut le dire en d'autres mots: nous devons valoir les trois milliards.

**La trésorerie et la performance**

La gestion commune de la trésorerie est fondamentale. Si le holding est appelé à jouer un rôle de banquier à l'intérieur du Groupe, c'est pour des raisons d'équilibre. Ce que rapporteraient les placements de l'une des sociétés pourrait être vite mangé en intérêts sur les emprunts d'une autre. Une politique commune donne de bien meilleurs résultats.

La maîtrise des coûts ne passe pas par un grand plan d'assainissement inquiétant qui envisagerait des suppressions d'emplois. Mais cela ne signifie pas que rien ne doit changer. Pour devenir plus performants dans la gestion de nos coûts, il faut que les gens évoluent selon leur compétence. Les programmes Compétence management et Feedback de la Railacademy sont très importants à cet égard et doivent être soutenus par tous. ERP est aussi un outil qu'il faut vraiment mettre en place. Car les investissements qui permettront d'augmenter le nombre de voyageurs, d'améliorer la ponctualité, de mieux accueillir dans les gares et de proposer un bon matériel roulant doivent être judicieux. Tout euro investi par le Groupe doit être bien investi.

**Etre ambitieux**

Nous avons deux objectifs essentiels: être une entreprise financièrement saine qui ne perd pas d'argent en continu, et croître d'une manière qualitative. Ce sont des objectifs communs à nos trois sociétés, qui entendent être un moteur important dans le débat de la mobilité en Belgique et au-delà. J'ai la certitude que nous assainirons nos finances dans le calendrier que nous avons fixé. Pas en faisant "moins" mais au contraire en menant une politique ambitieuse de croissance.

# nous

// SNCB

## Une année pleine de défis

// **Marc Descheemaeker: "Notre objectif: atteindre l'équilibre financier pour assurer notre existence dans un environnement concurrentiel. Notre mission: satisfaire nos clients."**

Cette année sera pleine de défis pour la SNCB. Les résultats opérationnels réalisés en 2006 par la SNCB indiquent que nos efforts portent leurs fruits et que les choix opérés sont bons.

Les chiffres sont bons, que ce soit en nombre de voyageurs (200 millions en national et international) ou en volume de marchandises transportées (60 millions de tonnes et 8,5 milliards de tonnes/km). Le chiffre d'affaires augmente dans tous les secteurs: hors subsides, il progresse globalement de 10,2%, tandis que subsides compris, il s'élève à 2.063,3 millions d'euros, en augmentation de 8,8% par rapport à 2005.

Nous devrions pouvoir tenir nos engagements d'atteindre l'équilibre financier en 2008, c'est-à-dire d'arrêter les pertes et la croissance de la dette.

Nous devons néanmoins rester vigilants afin que dans le futur la quantité ne nuise pas à la qualité. La disponibilité des voitures, des places assises et des sillons, doit être adaptée à la demande.

Les défis ne manquent pas: le projet New Passengers, la poursuite de la restructuration de B-Cargo, l'optimisation des services des trains, la rénovation et l'acquisition de nouveau matériel roulant davantage standardisé ou encore la rationalisation de l'offre internationale de transport de voyageurs. Et avant tout... la ponctualité de nos trains !

New Passengers est un projet ambitieux qui sera mis en place par phases, par souci de la continuité du service, et en concertation

avec les organisations représentatives du personnel.

En trafic international, la SNCB exploitera bientôt la nouvelle ligne à grande vitesse au nord d'Anvers, aussi bien pour le service intérieur que les relations internationales vers les Pays-Bas.

Au sein de B-Cargo, nous poursuivons nos efforts de maîtrise des coûts. Les réformes sur le terrain se poursuivront en 2007, avec l'implémentation des nouveaux métiers cargo. Nous continuons également notre politique de partenariats tant dans l'exploitation des grands corridors internationaux que dans notre positionnement dans des segments comme la sidérurgie ou le combiné.

En matière de matériel roulant, la réduction de nos coûts passe entre autres par la standardisation du matériel et des pièces de rechange. Ainsi, nous poursuivons nos acquisitions de voitures M6 et nous avons passé commande de locomotives Europrinter de Siemens, qui sont standardisées et ne demandent aucune adaptation spécifique pour nous. Enfin, la Direction Matériel poursuit et achèvera sa politique de certification ISO. Tous ces investissements vont nous aider dans la poursuite d'une amélioration de la ponctualité.

En 2007, notre défi reste d'offrir un service de qualité au meilleur prix. Cela signifie chercher continuellement ensemble des méthodes afin de travailler de manière plus judicieuse et productive. Pas nécessairement travailler plus dur, mais bien de manière plus intelligente et plus efficace, parfois plus simple.



## // Infrabel

## Préparer l'avenir en toute confiance...

// Luc Lallemand: "La ponctualité, la sécurité et le bien-être au travail demeurent plus que jamais les priorités d'Infrabel"



Infrabel a aujourd'hui deux ans ! En deux ans, un travail considérable a été accompli, d'importantes avancées ont été réalisées et des infrastructures majeures ont été mises en service. Infrabel commence aujourd'hui à récolter le fruit des efforts et du travail de l'ensemble de ses collaborateurs qui ont à cœur de faire de celle-ci une entreprise performante et de son réseau le carrefour de l'Europe.

Si les défis seront encore nombreux en 2007, nos priorités demeurent plus que jamais la ponctualité et la sécurité sur notre réseau. Nous le devons à nos clients, à l'autorité de tutelle qui nous alloue nos moyens d'action et à la société belge qui attend de nous des solutions fiables en matière de mobilité.

Ne nous voilons pas la face. En 2006, les résultats en matière de ponctualité n'ont pas été satisfaisants. S'il est vrai que des incidents importants ont eu un sérieux impact sur la régularité du trafic, nous avons également une part de responsabilité dans ces résultats en nette baisse. Pour y remédier, notre Comité de Direction a lancé, dès février 2006, les premières actions d'un plan pluriannuel visant à améliorer la ponctualité. Pas moins de 52 mesures ont ainsi été décidées parmi lesquelles, entre autres, la mise

en place dès cette année de 22 services d'intervention rapide et des investissements supplémentaires en matière de formation et de sensibilisation du personnel à la régularité. Il appartient donc maintenant à l'ensemble du personnel d'Infrabel de se mobiliser pour renouer très vite avec de bien meilleurs résultats en matière de ponctualité.

Au cours de cette nouvelle année, Infrabel devra aussi poursuivre la mise en œuvre concrète de ses priorités stratégiques. Les premiers résultats concrets en la matière sont là: la concentration des dispatchings au sein du nouveau Traffic Control est aujourd'hui une réalité. Et bien d'autres projets sont en cours.

Notamment, en matière de sécurité, priorité absolue d'Infrabel également. Cette année verra ainsi le lancement de la première phase du déploiement de l'ETCS ainsi que la mise en service de la plus grande partie du réseau GSM-R, les deux composantes du système européen interopérable ERTMS. Quant aux programmes de concentration des cabines de signalisation et de sécurisation des passages à niveau, ils vont bien entendu se poursuivre activement.

Cette année 2007 sera aussi jalonnée de nombreuses échéances qu'Infrabel devra négocier au mieux afin de préparer activement les années à venir: élaboration d'un nouveau plan pluriannuel d'investissement, finalisation d'ici la fin de l'année d'un nouveau plan d'entreprise et conclusion dans le même temps d'un nouvel accord social avec les organisations représentatives du personnel.

Sur le terrain aussi les changements et les évolutions ne manqueront pas. La réforme New Passengers sera bientôt mise en œuvre et le développement des CLI suit son cours.

Outre la poursuite des grands chantiers déjà initiés, 2007 sera aussi marquée par l'ouverture de nouveaux chantiers importants pour la mobilité en Belgique tels que la modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg ou les premiers travaux RER sur la ligne 124 Bruxelles-Charleroi.

Par ailleurs, l'achèvement d'autres chantiers permettra notamment à Infrabel de fêter avec son personnel la mise en service de nouvelles infrastructures majeures comme la jonction Nord-Sud d'Anvers et la LGV 4, entre Anvers et les Pays-Bas.

Sur le plan social, nous attendons beaucoup des recrutements qui doivent bien sûr se poursuivre activement afin de compenser les nombreux départs naturels (pensions) prévus dans les prochaines années. Le bien-être au travail constitue aussi une priorité pour Infrabel. L'inauguration du Traffic Control en est un excellent exemple. Son personnel bénéficie aujourd'hui de l'un des environnements de travail les plus modernes d'Europe.

Je sais pouvoir compter sur l'expertise et l'engagement de tous les collaborateurs d'Infrabel pour mener à bien ces nombreux objectifs et relever avec fierté les défis qui nous attendent en 2007. Le monde change et Infrabel évolue avec lui grâce à ses collaborateurs qui confirment jour après jour le potentiel extraordinaire de notre jeune société héritière d'un grand passé.



# stratégies

## // Sécurité

### Changer les mentalités

**//** Sécurité ? Insécurité ? Le Groupe SNCB ne reste pas inactif. Il a opté pour une politique globale de sécurité. Connect en a parlé avec Koen Kerckaert, chef du service Coordination & Sécurité, et Hendrik Vanderkimpfen, responsable de Corporate Security Service (CSS).

Le Groupe SNCB tend vers une politique globale intégrée de sécurité, qui doit rendre trains et gares plus sûrs tant pour les clients que pour le personnel. **"Nos missions en matière de sécurité"** explique Koen Kerckaert *"figurent dans le contrat de gestion conclu entre l'Etat et le Holding. Nous les articulons autour de la Corporate Security Policy, qui existe depuis novembre 2005. Notre politique s'aligne sur cinq grandes lignes de force: accroissement de la sécurité des personnes et du sentiment de sécurité, prévention, réduction des coûts provoqués par les vols, les graffitis et le vandalisme, synergies entre les différents besoins de sécurité à l'intérieur du Groupe et enfin emploi de caméras de surveillance et d'alarmes comme dispositifs complémentaires et subsidiaires. L'homme et la prévention ont une position centrale dans ce programme"*.

#### Des solutions sur mesure

La protection du personnel est un aspect important de la politique de sécurité. Le plus important 'groupe à risque' est formé par les accompagnateurs de train, le personnel des guichets et les autres collaborateurs qui entre en contact direct avec la clientèle. Les services de sécurité, ici, doivent être très vite 'sur le coup' et user de solution sur mesure. Chaque fois qu'un cheminot est victime d'une violence, il/elle doit compléter un "formulaire d'agression" que CSS verse dans une banque de données spéciale. Les zones à problèmes peuvent ainsi être cartographiées et la situation plus facilement suivie. La détection des points chauds et les actions ciblées de Securail et de la police ont déjà donné des résultats positifs sur des lignes 'à problème' comme la 124 (Bruxelles-Charleroi) et la 25 (Bruxelles-Anvers).

Les facteurs environnants jouent un rôle important dans la sécurité des travailleurs et des voyageurs. Dans des gares mal éclairées ou sur des quais mal entretenus naît rapidement un sentiment d'insécurité. *"D'où l'importance de prendre le problème à la base et d'une manière globale"* renchérit Hendrik Vanderkimpfen. *"Chacun peut apporter sa contribution à une plus grande sécurité. Les mentalités doivent changer; c'est notre plus grand défi. Tous les acteurs de la chaîne de la sécurité doivent agir de concert"*.

#### Phénomène social

L'insécurité est un phénomène social auquel le chemin de fer ne peut échapper. Le Groupe travaille étroitement avec les polices fédérale et locales. Il est demandeur d'une collaboration plus étroite encore avec les villes et communes sous la forme, par exemple, d'un renforcement des patrouilles de police ou de garde-ville à proximité des gares. La criminalité dans les gares n'est pas typiquement belge. Pour réagir de manière optimale, les services de sécurité du Groupe se concertent régulièrement avec des collègues étrangers confrontés à des situations semblables. Il existe aussi une collaboration interne entre le groupe pilote sécurité et les organes de concertation régionaux présidés par les directeurs de districts. Ce modèle de concertation doit permettre d'analyser tous les risques et de rechercher les meilleures mesures. Koen Kerckaert précise: *"L'année dernière, cinq District Security Managers expérimentés ont été engagés pour représenter CSS et implémenter concrètement la politique de sécurité sur le terrain"*.

#### Recrutement et visibilité

Nos deux interlocuteurs soulignent que chacun doit se sentir responsable de la sécurité. Un changement de mentalité s'impose.



Hendrik Vanderkimpfen



Koen Kerckaert



Par exemple, on attend des voyageurs davantage de prudence. Quant au personnel, il doit transmettre systématiquement tout problème au Central d'appels, où des membres de Securail veillent 24 heures sur 24.

Le Groupe n'est pas en reste. Il recrute de nouveaux collaborateurs pour les services de sécurité. Plus de 2.300 candidats se sont manifestés pour rejoindre les équipes de B-Security, le service de gardiennage, ainsi que Securail. Cette année, quelque septante nouveaux recrutés vont rejoindre CSS et, après une période de formation, seront prioritairement affectés au Centre de contrôle national, aux brigades de train et à quelques gares à problèmes. On vise ainsi à élever à une quarantaine d'agents les brigades mobiles dans les trains, de manière à patrouiller également de nuit. La visibilité du personnel de sécurité est une arme en soi: elle rassure les voyageurs et peut intimider les personnes moins bien intentionnées. L'adaptation prochaine de l'uniforme gris des agents de sécurité vise à renforcer cette visibilité.

Comme le premier contact est lui aussi crucial, la procédure de recrutement prévoit qu'on vérifie si les candidats ont la bonne 'attitude' et la motivation souhaitable. "Les candidats à B-Security et Securail sont souvent les mêmes personnes qu'on retrouve parmi les pompiers volontaires ou qui sont candidats steward ou policier communal" explique Hendrik Vanderkimpen. "Ces gens ont une fibre sociale, ils veulent aider. Nous devons être sûrs qu'ils ont la bonne motivation. Les pommes pourries finissent toujours par être repérées, grâce au solide contrôle qui s'exerce entre collègues. Les agents de sécurité agissent en teams, ils sont partenaires et doivent donc toujours pouvoir compter les uns sur les autres".

### Une grande campagne de communication

En mars a été lancée une campagne de communication interne et externe qui ne vous aura certainement pas échappée. "Notre but" annonce Koen Kerckaert "est de mon-

trer que nous sommes très sensibles à la sécurité de notre personnel et de nos voyageurs et d'appeler les gens à plus de vigilance et à une attitude différente". C'est la première campagne de cette ampleur consacrée à des thèmes tels que l'agression, le vol, le vandalisme ou l'interdiction de fumer. "La prévention est à ce point importante que nous voulons encourager les agents Securail à se manifester proactivement" ajoute Hendrik. "Ils doivent par exemple alerter les clients dont le sac ou la malette n'est pas fermé. Tout le monde doit comprendre clairement que nous voulons et que nous pouvons agir ensemble".

### Réalisme de rigueur

Sécurité ou insécurité, c'est un thème très sensible. Mais la règle est de garder la tête froide. Une approche réaliste du problème est essentielle. Il n'est pas question de mettre en place une surabondance de sécurité; pas question d'une situation du genre Big Brother vous voit ! Mais les caméras de surveillance du plan MALAGA sont un complément nécessaire au facteur humain. A l'horizon 2010, quelque 1.500 caméras supplémentaires doivent être installées dans 51 gares. L'investissement atteindra 11 millions d'euros.

"La délinquance ne disparaîtra malheureusement jamais" conclut Hendrik Vanderkimpen. "Mais nous devons estimer très précisément le phénomène. Tenir compte de tous les risques est impossible. Nous disposons d'une bonne série de moyens pour faire face aux problèmes de caractère social qui surgissent sur le terrain ferroviaire. Et qui ne sont d'ailleurs, la plupart du temps, que le reflet de problèmes sans lien direct avec le transport public. C'est une bataille de chaque jour, comme si la criminalité était aussi mondialisée. Surveiller de A à Z les trajets de tous les trains, c'est mission impossible. Par contre, des contrôles itinérants menés en commun par nos services et les polices locales ou des contrôles d'accès ciblés des voyageurs ont toujours un effet de surprise et une suite durable. Une approche de ce genre est, à terme, porteuse de meilleurs résultats".

# stratégies

## // Campagne Energie: troisième thème

### Clic sur la bureautique

// En fin de prestation, éteignez vos PC, imprimantes, photocopieuses, etc.

Nos ordinateurs, écrans, imprimantes, photocopieuses, fax, chargeurs de batterie, etc. sont très énergivores ! Par exemple, si chacun d'entre nous qui utilise un PC éteignait systématiquement sa machine à la fin de sa prestation, ce serait 1 % de la consommation totale d'électricité du Groupe (hors traction) qui pourrait ainsi être économisée ! Un test révèle que 40 % des PC ne sont pas éteints durant la nuit ou les week-ends. Ceci occasionne une consommation électrique de 2,5 GWh/an et un coût de 180.000 euros... qu'il est possible d'éviter.

Eteindre sa machine, c'est donc résolument le geste à adopter. Cela signifie concrètement "ne pas laisser en veille", mais éteindre complètement.

En résumé:

- éteignez votre ordinateur et l'écran en fin de prestation;
- ceci vaut aussi pour les photocopieuses, les imprimantes, les fax et également pour tout autre appareil ménager, percolateur, micro-ondes, etc.;
- un chargeur de batterie, branché mais non utilisé activement, consomme près de 10 % de sa puissance nominale; donc, une fois votre gsm rechargé, ne laissez pas votre chargeur dans la prise;
- sur l'intranet de H-SE, dans la page "énergie", vous trouverez un document de H-ICT avec toutes les infos pour configurer vous-même votre PC de manière à automatiser la mise en stand-by et... consommer moins.



C'est l'affiche qui illustre le troisième thème de notre campagne interne de sensibilisation: PC et bureautique. Cette affiche est diffusée largement dans tous nos bâtiments.

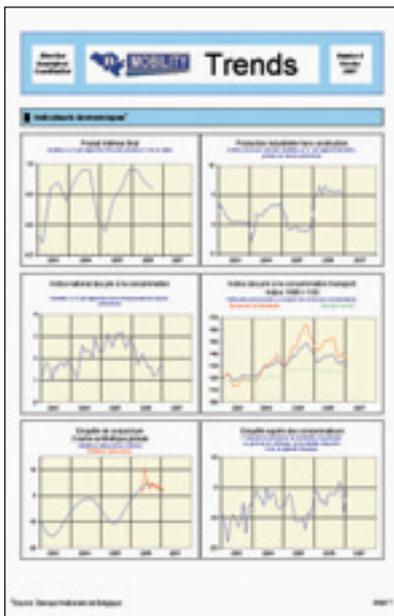
Vous trouverez dans votre Connect un autocollant à l'effigie du troisième thème de la campagne. Collez-le aux endroits appropriés dans votre espace de travail. Il vous rappellera, à vos collègues et à vous-même, les bons réflexes à adopter.



## // Mobilité

## B-Mobility a presque un an

// C'est le 1er mai 2006 que la direction Stratégie et Coordination du Holding a créé un centre de connaissance stratégique sur la mobilité, appelé B-Mobility. Connect vous en a parlé pour la première fois dans son numéro 13 de mai-juin 2006.



La principale interface de ce centre est son site intranet, qui reçoit une moyenne de 195 visites par jour ouvrable. On y accède via le menu "L'intraweb pratique".

**B-Mobility Trends**

B-Mobility Trends est un élément important de ce site. Il présente chaque mois une série d'indicateurs relatifs à la mobilité, dans le sens le plus large du terme.

Depuis septembre 2006, il s'est enrichi de plusieurs thèmes:

- Le marché de l'emploi: les offres d'emploi des transports publics et des ports.
- Croissance économique et mobilité.
- Le trafic des transports publics, du rail, des aéroports et des ports.
- La valeur ajoutée des ports.
- Les infrastructures de transport, la densité et l'utilisation du réseau ferré belge.
- Les investissements ferroviaires et portuaires.

B-Mobility Trends est distribué via le site mais aussi par e-mail, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. La version électronique

que vous parviendra par e-mail sur simple demande à [b-mobility@b-holding.be](mailto:b-mobility@b-holding.be).

**KISS, MOBIB, ...**

Les KISS (Key ISSue slides) donnent une information actualisée en permanence sur une large gamme de thèmes allant des plans de gestion de l'environnement et des transports aux déplacements domicile-travail (enquête de 2005) ou à la fiscalité. Des documents relatifs à la mobilité sont référencés dans MOBIB (qui signifie MOBilité BIBliothèque) et régulièrement actualisés. A l'heure actuelle, il en existe environ 200. Mais la liste va continuer à s'allonger.

Pour continuer à explorer le thème de la mobilité, la rubrique liens présente une centaine de sites internet groupés en 17 thèmes.

**Mobilys : une "grand messe" annuelle**

Outre la collecte et la mise à disposition de ces informations, le team B-Mobility organise avec le service Communication du Holding l'événement annuel Mobilys. Ce forum s'est tenu pour la deuxième fois les 13, 16 et 17 novembre 2006, avec pour thème "Homo sapiens, homo mobilis ?". Il a attiré 560 participants. Les matières présentées au cours de ces trois journées sont en ligne sous la rubrique "Events" et aussi sur le site [www.mobilys.be](http://www.mobilys.be).

**Light Rail**

Comme le demandait le contrat de gestion du Holding, le team B-Mobility a mené une étude de faisabilité du "Light Rail", dont les résultats ont été publiés début 2006. Mi-juin 2006, un nouveau groupe pilote Light Rail a été mis en place pour approfondir cette étude avec la SRWT, la STIB, De Lijn et les services concernés du Groupe SNCB, en étudiant des cas possibles dans les trois régions du pays.

De gauche à droite, debout: Luc Vanhoyland - Grégory Petit - Sylvie Ledoux - Dirk Dewulf - Sylvia Pardaens - Walter De Rijck - Koen Kerckaert  
assis: Daniel Petit - Sofie Christiaens - Christian Plomteux - Nathalie Polspoel - Chris Van De Perre - Hélène Claes



# stratégies

## // Ponctualité

### Infrabel intensifie ses efforts en 2007

// En 2006, quelques incidents aux importantes conséquences ont conduit à une dégradation de la ponctualité sur le réseau d'Infrabel. Les mauvais résultats enregistrés ont amené le gestionnaire belge de l'infrastructure ferroviaire à présenter ses excuses aux clients des divers opérateurs ferroviaires. Infrabel entend plus que jamais intensifier ses efforts pour améliorer la ponctualité en 2007 et mobilise son personnel pour mettre en œuvre les mesures qui composent son plan d'action pluriannuel en faveur de la ponctualité.

L'année dernière, 90,6 % des trains qui ont circulé sur le réseau d'Infrabel étaient à l'heure ou avaient moins de 5 minutes de retard. Cela constitue une diminution de 1,3 % par rapport à 2005. Nombre de causes externes, sur lesquelles Infrabel a très peu d'emprise, ont affecté défavorablement ce résultat. Il s'agit entre autres des heurts de personnes, du vandalisme, des véhicules routiers immobilisés sur les voies ou des retards enregistrés sur les réseaux voisins. En outre, les retards liés aux grands travaux d'infrastructure ont également influencé le résultat.

La neutralisation de ces différents facteurs, prévue par le contrat de gestion liant Infrabel à l'Etat fédéral, conduit à un résultat de 94,0 %, en diminution de 0,8 % par rapport à l'an dernier.

En outre, 23,7 % du nombre total de minutes de retard enregistrées en 2006 sont dues à des tiers et à des travaux (contre 25,7 % en 2005); 31,7 % sont à mettre à charge du gestionnaire de l'infrastructure (contre 30 % en 2005) et 44,6 % relèvent de la responsabilité des opérateurs ferroviaires (contre 42 % un an plus tôt). Par ailleurs, les statistiques nous apprennent également que sur les quelque 1.260.000 trains qui ont circulé au cours de l'année dernière, 8.801, soit 0,7 %, ont dû être supprimés du fait d'Infrabel (20,4%), de l'opérateur principal (53,2 %) ou de facteurs externes (26,3 %).



## Des causes multiples et variées

Ces résultats ont été fortement influencés par divers incidents qui ont affecté très défavorablement la circulation des trains sur les grands axes de et vers Bruxelles, pendant les heures de pointe. 0,6 % des incidents dénombrés ont ainsi provoqué à eux seuls 28 % des retards enregistrés en 2006.

Trois d'entre eux, au caractère exceptionnel, ont causé des retards particulièrement importants: l'échappement d'une rame à vide à Bruxelles-Schuman en janvier, l'avarie de caténaire sur la ligne 50A Bruxelles-Denderleeuw en juin et l'incendie de la sous-station de traction de Bruxelles-Midi en décembre.

Toutefois, le nombre total d'incidents, sources de retards, à charge d'Infrabel a diminué, tout comme leur proportion dans le nombre total d'incidents observés en 2006 (21,5 % contre 27,7 % un an plus tôt).

Les retards enregistrés en 2006 trouvent aussi leur origine dans les fortes chaleurs et les orages violents de l'été dernier, dans les temps d'embarquement plus longs là où Infrabel procède à des renouvellements de quais ou encore dans l'ampleur des travaux de modernisation et des investissements réalisés par Infrabel visant à améliorer le confort et la sécurité tant des voyageurs que du personnel. Le prix à payer pour un réseau moderne et une meilleure régularité à l'avenir.

## Ponctualité sur les principaux axes vers Bruxelles

En 2006, quatre des dix principales lignes vers Bruxelles ont davantage eu à souffrir de la diminution de la ponctualité. Pour les six autres, la ponctualité s'est améliorée ou s'est maintenue (voir le tableau ci-contre).

Dans le cas de la ligne 25-27 Bruxelles-Anvers, la baisse de ponctualité (de 88,3 % à 86,1 %) s'explique par l'ampleur des travaux de modernisation dont elle fait actuellement l'objet, les limitations d'exploitation



de la gare d'Anvers-Central en pleine métamorphose, les retards subis par les trains sur le réseau néerlandais et par divers incidents importants comme une alerte à la bombe en gare d'Anvers-Central en septembre.

Sur la ligne 50 Bruxelles-Ternat-Denderleeuw, dont la ponctualité est passée de 94 à 92,7%, les résultats sont principalement la conséquence de l'avarie à la caténaire qui a touché la ligne 50A en juin dernier, à hauteur de la bifurcation de Sint-Katarina-Lombeek, nécessitant le détournement des trains via la ligne 50 plusieurs jours durant.

La ligne 161 Bruxelles-Namur a surtout souffert de quelques incidents à l'impact très lourd en termes de ponctualité. L'échappement de la rame à vide en gare de Bruxelles-Schuman évoqué plus haut ainsi que le nombre croissant de zones de ralentissement lors de travaux de modernisation de l'axe n'y sont pas étrangers. Mais les problèmes classiques liés aux conditions automnales ainsi qu'aux travaux d'entretien ont également affecté négativement la ponctualité sur cette ligne.

# stratégies

## Infrabel déploie son plan d'action pluriannuel en faveur de la ponctualité

En février 2006, le Comité de Direction d'Infrabel lançait les premières actions d'un plan pluriannuel visant à améliorer la ponctualité. Celui-ci fait l'objet de toutes les attentions au sein d'un Comité de Suivi et de la Task Force Ponctualité, et poursuit trois grands objectifs:

- éviter les dérangements et incidents sur le réseau en procédant au renouvellement de la signalisation et des caténaires pour mieux protéger ces installations des conditions météorologiques extrêmes;
- mettre en place 22 services d'intervention rapide spécialisés en électricité afin de lever au plus vite les dérangements;
- améliorer l'information aux voyageurs relative aux incidents affectant le réseau, par l'utilisation optimale des installations de sonorisation présentes dans les gares et points d'arrêt ainsi que par une meilleure diffusion de l'information dans les trains, entre autres.

Si certaines de ces actions visent le long terme, d'autres ont déjà été menées à bien. C'est notamment le cas de la centralisation de tous les dispatchings en un Traffic Control unique, de l'établissement de plans de secours pour garantir la régularité du trafic sur une ligne donnée en cas d'incident, ou encore de l'installation d'équipements de sonorisation dans tous les points d'arrêt du réseau (première étape du projet PIDAAS – voir Connect 12).

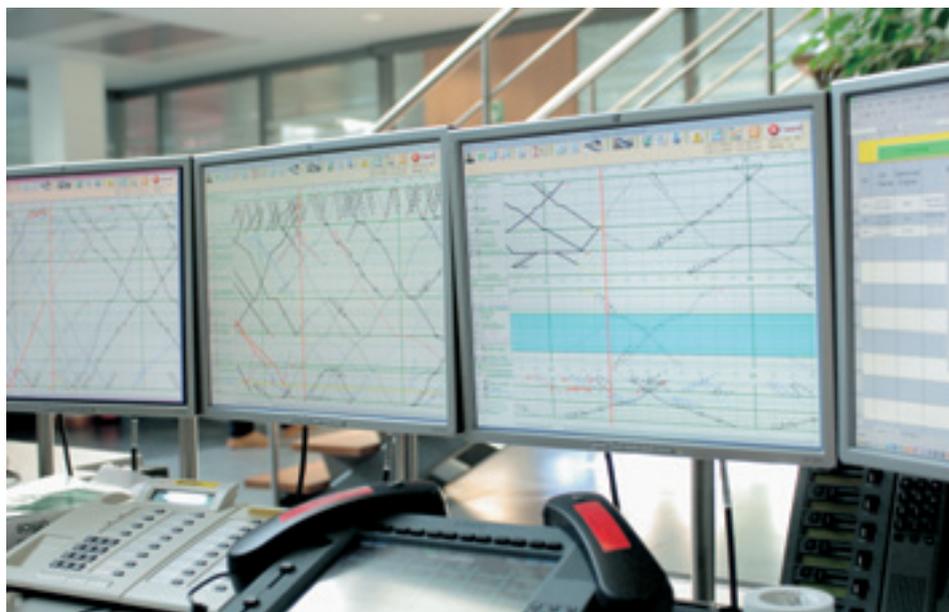
## Des mesures spécifiques effectives dès 2007

Les résultats insatisfaisants enregistrés en 2006 ont conduit Infrabel à mobiliser dès cette année des moyens supplémentaires en faveur de la ponctualité. Plus que jamais, cette dernière constitue en effet, avec la sécurité, la priorité absolue. Plusieurs nouveautés relatives à la gestion du trafic, la sécurité, l'infrastructure, la diffusion de l'information, la formation du personnel, ... seront donc mises en œuvre dans le courant de l'année. Au total, pas moins de 52

mesures très concrètes sont attendues parmi lesquelles:

- une implication et une vigilance encore plus grande de la part du personnel sur le terrain, dans les gares et à bord des trains;
- des investissements supplémentaires dans le domaine de la formation et de la sensibilisation du personnel à la régularité;
- la priorité accordée aux renouvellements des infrastructures ferroviaires cruciales pour la préservation de la régularité du trafic;
- l'optimisation de l'organisation quotidienne grâce, entre autres, à la mise sur pied de 22 équipes d'intervention techniques pouvant agir immédiatement en cas de problème sur le réseau;
- la poursuite de la collaboration renforcée avec la SNCB et la SNCB-Holding pour améliorer respectivement le service aux voyageurs et la sécurité dans et autour des gares;
- le réajustement des moyens d'information en vue d'une communication correcte et rapide à destination des voyageurs grâce au projet PIDAAS mais aussi en communiquant via internet les dérangements et incidents importants.

L'ensemble du personnel d'Infrabel doit désormais se mobiliser autour de ces mesures afin de renouer très rapidement avec les bons résultats d'avant 2006 et améliorer encore la ponctualité du trafic sur le réseau ferroviaire belge, habituellement l'une des meilleures d'Europe...



## // Face à la tempête

## Infrabel sort son plan "Grands vents"

// Infrabel a mis au point un Plan "Grands Vents" pour faire face aux difficultés qu'engendre une tempête. Activé en janvier dernier, ce plan a montré une grande efficacité. Le bilan, et la comparaison avec les pays voisins en témoignent.



Le 18 janvier dernier à 12 heures, alors qu'une violente tempête touchait l'Europe, Infrabel déployait son Plan "Grands Vents", resté opérationnel jusqu'à l'amélioration des conditions météorologiques dans la soirée.

Quatre mesures principales caractérisent ce Plan:

- l'arrimage aux wagons de tous les conteneurs transportés par chemin de fer;
- la limitation de la vitesse à 230 ou 220 km/h sur les lignes à grande vitesse;
- la limitation de la vitesse sur une partie de la ligne 73 reliant Gand à La Panne à cause de la proximité du littoral qui l'expose tout particulièrement aux vents violents;
- la mobilisation des équipes d'intervention d'Infrabel sur l'ensemble du territoire.

L'application de ces mesures, les interventions efficaces et rapides des équipes techniques d'Infrabel, partout en Belgique, dans des conditions parfois difficiles, et le travail des équipes de gestion du trafic pour élaborer des solutions visant la poursuite du trafic dans les meilleures conditions possibles, ont permis d'assurer la sécurité des infrastructures, la fluidité du trafic sur le réseau belge et la limitation des retards.

Luc Lallemand et les membres du Comité de Direction d'Infrabel ont salué la mobilisation efficace et exemplaire de tous ceux qui par leur travail et leurs efforts ont permis la poursuite du trafic ferroviaire, même au plus fort de la tempête, et un retour rapide à la normale sur le réseau belge.

### Et chez nos voisins ?

En France, en Allemagne et aux Pays-Bas, la situation était bien plus difficile et le trafic ferroviaire parfois totalement à l'arrêt.

En France, plus aucune circulation n'était possible sur la ligne à grande vitesse entre Lille et Calais, empêchant notamment dès 16 heures le trafic des Eurostars entre Bruxelles et Londres.

Aux Pays-Bas, la gare d'Amsterdam a dû être fermée en début d'après-midi, entraînant de très nombreuses perturbations dans la circulation des trains Thalys ou Benelux reliant Bruxelles à Amsterdam.

Sur le réseau allemand, les difficultés rencontrées étaient telles que DB Netz a dû purement et simplement interrompre tout le trafic (voir encadré).

### Au-delà de nos frontières

La tempête du 18 janvier dernier a amené une équipe caténaires d'Infrabel à intervenir sur les réseaux ferrés allemand et luxembourgeois pour y restaurer les circulations transfrontalières avec la Belgique. Sur le réseau allemand, la chute d'un arbre a rendu toute circulation impossible entre la bifurcation Hammerbrücke et Aachen Sud, sur la partie du tronçon gérée par DB Netz pour qui toute intervention était impossible. Infrabel a alors proposé à son homologue allemand de dépêcher sur place, côté allemand, un autorail et du personnel caténaires pour procéder d'urgence aux réparations et permettre une reprise rapide du trafic. Grâce à l'excellent travail réalisé par le Service Caténaires de Kinkempois, l'avarie fut vite levée. La même équipe caténaire est également intervenue, cette nuit-là, sur le réseau luxembourgeois, entre Gouvy et Troisvierges.

# client

## // Produits

### Les résultats de Treski meilleurs cette année

// Treski, le train vers la neige autrichienne, a circulé quasi complet le 16 février. Pour l'ensemble des départs de cette saison, les chiffres de fréquentation ont été meilleurs que l'an dernier.

Le vendredi 16 février, Treski, le train vers la neige de la SNCB, est parti pour la troisième fois cet hiver à destination de l'Autriche, avec un taux d'occupation presque maximum (plus de 90%). La SNCB avait mis ce train *low-cost* en circulation pour la première fois l'année dernière. Pour cette saison, le concept a été quelque peu adapté.

Cette année, le Treski a fait quatre fois l'aller-retour entre notre pays et les stations de ski autrichiennes. Le train "neige" de la SNCB a emmené les amateurs de

sports d'hiver à destination de l'Autriche les 22 et 29 décembre 2006 et les 16 et 23 février 2007.

Traditionnellement, les taux d'occupation des trains "neige" sont toujours meilleurs pour un départ au début des vacances de Carnaval. Et c'était encore le cas cette année: près de 600 amateurs de glisse ont pris le départ le 16 février (ce qui correspond à un taux d'occupation de 90%).

Le taux d'occupation moyen du Treski est de 40% pour cette saison d'hiver, soit un

peu plus que l'an passé (30%). Cela s'explique certainement en partie par le fait que le concept a été quelque peu adapté. Ces résultats assez modestes reflètent toutefois le fait que Treski devient une référence en matière de trains de neige *low-cost*. De là, l'idée de la SNCB d'offrir encore ce train l'an prochain.

## // Internet

### Vos voyages de porte à porte depuis [www.sncb.be](http://www.sncb.be)

// Il est désormais possible de trouver l'itinéraire complet de son voyage via un moteur de recherche disponible sur le site Internet de la SNCB. Cette application permet aux clients de planifier leur voyage de porte à porte, y compris les parties de trajet hors train.

Le site web de la SNCB est utilisé la plupart du temps par les clients qui recherchent un horaire de train et qui éventuellement achètent aussi leur titre de transport via le site.

A partir d'aujourd'hui, la convivialité du site est encore améliorée. Pour tout déplacement en Belgique, les voyageurs ont désormais la possibilité de planifier leur voyage de porte à porte. Pour ce faire, il suffit d'encoder le point de départ et la destination

(cela peut être une adresse, des endroits à choisir sur une carte de Belgique...) et la recherche d'itinéraire s'ensuit.

Les clients reçoivent alors un aperçu détaillé des différentes étapes de leur voyage: la distance à parcourir et le temps de parcours pour un trajet à pied, en voiture, en bus, tram, métro ou en train. Il est également possible de consulter les différents arrêts qu'effectue un train, tram, bus ou métro. Cette recherche d'itinéraire intégrée offre à

la clientèle la possibilité de planifier un voyage de manière précise et détaillée, en tenant compte des déplacements avant et après le trajet en train.

Lorsque cette application entrera dans sa deuxième phase, il sera aussi possible d'imprimer des brochures horaires personnalisées et de télécharger les itinéraires sur un PDA.

Essayez sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be)...

## // Matériel

# B-Clean: nouveau concept de nettoyage des trains

// La SNCB a créé des brigades de nettoyage qui interviennent à bord des trains.

Avec la sécurité et la ponctualité, la propreté des trains reste une des grandes priorités de la SNCB. C'est aussi un critère important pour ses clients, les enquêtes de satisfaction menées par l'institut IPSOS auprès de la clientèle le montrent très bien.



### Le nettoyage jusqu'ici...

Jusqu'à présent, le nettoyage des trains se faisait dans les postes d'entretien et dans les gares de départ. Le programme était adapté en fonction de l'utilisation du matériel et les interventions en gare avaient lieu lors des temps morts.

Actuellement quelque 600 personnes, réparties dans 18 postes d'entretien, assurent le nettoyage des trains de voyageurs, pour un coût annuel de 40 millions d'euros.

Par jour, 50 à 60.000 poubelles sont ainsi vidées, 22,5 hectares de sols sont dépoussiérés, environ 3.000 toilettes sont nettoyées. Cela, bien sûr, 7 jours sur 7. Et par mois, quelque 30.000 caisses passent par les car-washes.

Tout cela représente un effort important, mais cela ne semble pas suffire: la cotation de la propreté des trains dans les enquêtes de satisfaction des clients s'est améliorée depuis 2002, mais pas suffisamment. Des efforts sont encore attendus par les clients, comme pour l'enlèvement des déchets (canettes, journaux, etc.) ou le nettoyage des wc.

### ... et avec B-Clean

C'est pour cela que la SNCB a décidé de rendre actives sur le terrain des "brigades de nettoyage". Le but: éliminer plus rapidement les salissures gênantes, vérifier l'état des wc en cours de route, montrer au client le souci de la SNCB pour la propreté du matériel roulant et faire remonter l'indice 'propreté' dans les enquêtes de satisfaction.

Concrètement, 54 personnes vont être engagées pour assurer le nettoyage des trains de voyageurs. Les brigades seront actives dans les trains 'stratégiques'. Sur certaines lignes et à des moments spécifiques de la journée, ces agents de la SNCB embarqueront dans le train pour enlever les canettes ou autres débris qui subsistent dans les voitures. Ils interviendront soit à bord en cours de route, soit à quai au terminus.

Il y aura 32 services par jour de semaine. Le week-end, dans 8 gares, le nettoyage de 150 trains sera effectué à quai. En juillet et août, tous les trains vers la côte seront visités, avec 5 services de nettoyeurs supplémentaires.

On le voit, ces interventions spécifiques devraient encore renforcer les fréquences de nettoyage régulières par ailleurs effectuées dans les postes d'entretien. Tout bénéfique pour nos clients.



# client

## // Service aux clients

### Du liquide en gare

// Les grandes gares hébergent des boutiques, données en concession, voire de petits supermarchés qui connaissent une certaine fréquentation. Qui dit commerce dit aussi argent. Fortis a jugé judicieux de placer aussi dans certaines gares des distributeurs de billets et a conclu à cet égard un accord avec le Groupe SNCB. Un service que les clients apprécient.

Début 2006, Fortis mettait en service son premier distributeur automatique de billets à la gare de Bruxelles-Midi. Ce distributeur automatique arrive en tête des distributeurs de billets les plus utilisés en Belgique (en nombre d'opérations en 2006) et répond donc clairement aux besoins des visiteurs de la gare.

Les grandes gares, qui affichent une fréquentation annuelle très importante, avec leurs nombreux voyageurs et autres visiteurs, sont l'endroit idéal pour offrir ce type de service.

Le premier projet dans la gare de Bruxelles-Midi a convaincu tant la SNCB-Holding que Fortis, qui ont conclu un contrat prévoyant l'extension de ce service aux principales gares de Belgique. La SNCB-Holding ajoute cette offre à la large gamme de services déjà proposée à ses clients dans les gares.

Depuis le 15 mars, les 825.000 voyageurs qui fréquentent mensuellement la gare d'Ottignies et dès fin juin les 945.000 voyageurs qui passent par celle de Louvain, pourront retirer de l'argent à un distributeur automatique de Fortis.

Les autres gares les plus fréquentées du pays suivront progressivement dans le courant de l'année 2007.

Quels services sont disponibles à partir des Cash Points de Fortis ? L'appareil permet d'effectuer les opérations suivantes à l'aide d'une carte de débit belge:

- retraits en espèce de billets de 20 et 50
- rechargement de la carte Proton
- consultation du solde des comptes et de la carte Proton du titulaire
- modification du code secret (pour cartes de débit belges et de crédit internationales).

Le distributeur est aussi accessible aux cartes étrangères munies de la fonction Maestro ainsi qu'aux principales cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express, Diners...).

La présence de ces distributeurs peut évidemment être une aubaine également pour les cheminots qui les croisent pendant leur trajet domicile-travail.

# ici & ailleurs

## // Gestion du trafic

### Le Traffic Control sort des starting-blocks

**//** Le vendredi 23 janvier, Infrabel a procédé à la mise en service officielle de son centre de coordination du trafic hypermoderne. Celui-ci porte le nom tout à fait approprié de Traffic Control. Un nom qui met l'accent sur sa mission: le suivi et la gestion du trafic ferroviaire en temps réel.

Le Traffic Control est le cœur du transport ferroviaire dans notre pays. Même dans les coins les plus reculés du territoire belge, aucun train n'échappe à l'attention des collaborateurs du Traffic Control. Ils suivent le trafic de près et prennent les mesures qui s'imposent en cas de retards ou d'incidents afin de normaliser le trafic dans les plus brefs délais. Recueillir des informations et les rediffuser à l'intention des voyageurs et du personnel sur le terrain est une seconde priorité tout aussi importante.

#### Concentration des moyens et de l'information

Le Traffic Control regroupe les anciens dispatchings national et régionaux (Gand, Anvers, Namur et Mons) au sein d'un centre de haute technologie où l'ergonomie n'est pas un vain mot.

Etienne De Ganck, directeur adjoint Réseau: «La concentration contribue à une plus grande efficacité sur le plan de la sécurité et de la régularité du trafic ferroviaire, les deux priorités absolues d'Infrabel. Le Traffic Control centralise tant les échanges d'informations et la coordination avec les réseaux ferroviaires étrangers que la communication avec le personnel sur le terrain et les voyageurs».



#### Les régulateurs de trafic, piliers du Traffic Control

Le Traffic Control compte quatre équipes de régulateurs de trafic qui gèrent chacune une zone bien déterminée du réseau belge. Sur base de fichiers de données très fournis et d'informations en temps réel sur le déroulement du trafic, les équipes gardent un œil attentif sur les graphiques afin de pouvoir intervenir vite et efficacement au moindre écart par rapport à la normale. Une connaissance approfondie du terrain pour chaque ligne dans la zone suivie et gérée constitue l'arme secrète du régulateur de trafic. Cette connaissance de ligne est indispensable pour réagir adéquatement à tout moment et gérer proactivement, avant même que les problèmes surviennent.

Chaque équipe compte aussi un agent de liaison de la SNCB-Voyageurs, qui est en contact direct avec les accompagnateurs de trains.

Jos Decelle, responsable du Traffic Control: «Les agents de liaison sont le ciment entre le gestionnaire de l'infrastructure Infrabel et l'opérateur SNCB qui doit fournir aux voyageurs les informations auxquelles ils ont droit. À l'inverse, ils font aussi remonter de l'information du train jusqu'au régulateur de trafic. Pour donner un exemple : en cas d'accident grave, ce sont eux qui, via l'accompagnateur de trains, donneront au régulateur de trafic une première indication quant à la présence éventuelle de blessés dans le train ou qui, en cas de sérieux retards, se feront les porte-parole des clients se trouvant à bord du train. Grâce à ces informations, le régulateur de trafic pourra décider de faire patienter un train en correspondance plus longtemps que prévu.»

En outre, il existe aussi une cellule info chargée de la diffusion d'une information de qualité. Une autre équipe gère en temps

# ici & ailleurs

réel les sillons et la répartition de la capacité de l'infrastructure ferroviaire, et veille à l'imputation correcte des trajets aux opérateurs.

## L'un des plus modernes d'Europe

Son équipement de haute technologie fait du Traffic Control l'un des centres de gestion du trafic les plus modernes d'Europe. Les graphiques du trafic ferroviaire sont tenus à jour quotidiennement de manière totalement automatisée. À tout moment, ils permettent au régulateur de trafic d'anticiper pour les 8 heures à venir et d'obtenir l'historique des 4 heures écoulées. De plus, le système informatique adapte le graphique en temps réel au fur et à mesure de la progression du train.

Etienne De Ganck: *«D'un clic de souris sur le numéro d'un train, le régulateur de trafic en obtient l'horaire complet et la composition. C'est d'une grande importance pour le transport de marchandises par exemple. D'un autre clic tout aussi simple, nous savons exactement quelles marchandises dangereuses le train transporte.»*

Petite particularité au sein du Traffic Control, le block 12 constitue une véritable cabine de signalisation. Jos Decelle: *«Je n'exagère pas quand je dis que cette cabine est à la fois la plus petite et la plus grande du réseau. Elle gère le trafic sur les lignes à grande vitesse 1 (Halle – frontière française) et 2 (Louvain – Ans) et possède ainsi, en termes de distance, le plus grand rayon d'action.»*

## Architecture fonctionnelle et ergonomie

Les travaux au Traffic Control se sont déroulés de janvier 2006 à janvier 2007. Sofie De Rouck est ingénieur architecte à Infrabel-Réseau et c'est à ce titre qu'elle a assuré le suivi des travaux pour Infrabel. Sophie De Rouck: *«La surface totale du centre de communication est de 3.000 m<sup>2</sup>, dont 600 m<sup>2</sup> pour le Traffic Control. L'architecture fonctionnelle nous a permis de concevoir un lieu de travail adapté tout en tenant compte des éléments esthétiques. Les postes de travail sont sobres mais confortables et*



*fonctionnels. Les conditions de travail et l'ergonomie ont été privilégiées dans notre projet. Aussi avons-nous attaché également beaucoup d'importance à l'éclairage, à l'acoustique et à la climatisation».*

Entre-temps, la preuve est faite que cette préoccupation pour le bien-être des employés n'a pas été une vaine promesse. *«Ce que j'apprécie surtout dans le concept de notre nouvel environnement de travail, c'est la maîtrise du bruit. Bien que nous soyons tous constamment au téléphone ou en discussion, il règne toujours une impression de 'calme'. Chapeau au concepteur !»*, témoigne le régulateur de trafic Andy De Boever-Redant.

Infrabel a investi environ 7,5 millions d'euros dans le centre de coordination du trafic qui, à côté du Traffic Control, abrite également les régulateurs de traction de la SNCB et le Cargo Operating Centre de B-Cargo. C'est aussi le nouveau lieu d'implantation du Central d'appels et de l'équipe qui s'occupera des caméras du projet MALAGA de SNCB-Holding.

## Un très vif intérêt

L'inauguration officielle du Traffic Control a suscité un très vif intérêt. Les membres du personnel du Traffic Control ont été les premiers à l'inaugurer, le vendredi 26 janvier. Dans son allocution, l'Administrateur délégué, Luc Lallemand, a mis l'accent sur la reconnaissance exprimée par le Comité de Direction d'Infrabel pour les efforts importants consentis par les collaborateurs pen-

dant la période de transition. Deux régulateurs de trafic, Jean-Paul Berny de l'ancien dispatching de Namur et son collègue Siegfried Deketelaere de Gand, ont eu l'honneur de représenter le groupe des collaborateurs du Traffic Control lors de la remise d'un cadeau symbolique qui soulignait encore cette reconnaissance.

L'après-midi, l'intérêt fut tout aussi grand lorsque les collaborateurs du Groupe SNCB ayant contribué à la construction et l'équipement du Traffic Control furent invités à visiter le nouveau centre de coordination du trafic.

Le lundi 29 janvier, les autorités fédérales ont également manifesté leur intérêt: Bruno

Tuybens, Secrétaire d'Etat aux Entreprises publiques, et une délégation de la Commission Infrastructure sont venus jeter un petit coup d'œil. La semaine d'inauguration s'est terminée le vendredi 2 février par une visite de la presse.

## // Incendie de la sous-station de traction de Bruxelles-Midi

# Infrabel et la SNCB redoublent d'énergie

**// L'incendie de la sous-station de traction de Bruxelles-Midi, le 18 décembre dernier, a conduit Infrabel et la SNCB à prendre d'importantes mesures pour préserver la circulation des trains dans la jonction Nord-Midi et à lancer une campagne d'information sans précédent à destination de leurs clients.**

Le 18 décembre dernier, peu avant 9 heures du matin, le feu embrasait la sous-station de traction de Bruxelles-Midi réduisant celle-ci en cendres.

Apparemment, de l'huile brûlante, échappée d'un transformateur attenant à la sous-station, serait à l'origine du sinistre.

Si l'incident est rarissime, il n'en provoque pas moins de sérieuses perturbations dans le service des trains ce jour-là. La sous-station de Bruxelles-Midi est en effet l'une des plus importantes du réseau d'Infrabel et les conséquences de sa défaillance sont à la hauteur de cette importance.

Comme ses homologues, la sous-stations de traction de Bruxelles-Midi avait en effet pour mission de convertir l'énergie sous haute tension alternative (36 000 volts) en courant continu de 3000 volts pour alimenter le matériel roulant circulant dans la jonction Nord-Midi de Bruxelles.

Autrement dit, sa perte risque de mettre en péril toute circulation en traction électrique entre Bruxelles-Midi et Bruxelles-Nord !

Fort heureusement, la mobilisation des collaborateurs d'Infrabel et l'étroite collaboration avec la SNCB ont permis de dégager très rapidement des solutions autorisant la poursuite du trafic ferroviaire dans la jonction.

Tandis que les sous-stations environnantes sont sollicitées pour assurer la continuité de l'alimentation des caténaires en électricité, et qu'un poste de sectionnement temporaire est assemblé aux abords de la gare de Bruxelles-Midi pour améliorer la régularité de l'alimentation électrique, la SNCB et Infrabel se concertent pour adapter le service des trains.

Si, dans un premier temps, 31 trains sont supprimés quotidiennement, très rapidement on n'en dénombre plus que 6. La SNCB décide aussi de limiter l'usage du chauffage et de l'éclairage à bord de ses trains et de limiter la vitesse de ceux-ci dans la jonction afin d'éviter de solliciter de manière trop importante les sous-stations qui compensent la perte de celle de Bruxelles-Midi. La défaillance de l'une d'entre-elles rendrait alors définitivement impossible la circulation dans la jonction...

Entreprises responsables et citoyennes, Infrabel et la SNCB décident également de mettre sur pied une campagne d'information sans précédent pour informer les voyageurs des causes et des conséquences des retards auxquels ils se trouvent soudainement confrontés ainsi que des mesures très concrètes prises pour y remédier.

Le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge et l'opérateur historique réservent ainsi des espaces dans plusieurs journaux pour informer leurs clients des perspectives d'évolution et des nombreux moyens d'informations à leur disposition mais aussi pour diffuser un message fort résumant les efforts conjugués des deux entreprises: "3000 volts partent en fumée, nous redoublons d'énergie".

Aujourd'hui encore, Infrabel poursuit activement ses efforts. Ceux-ci se sont déjà traduits, fin mars, par la mise en service d'une nouvelle sous-station à Bruxelles-Midi, permettant l'achèvement de la reconstruction de celle-ci dans la sérénité et le retour à la normale de la circulation des trains.

# ici & ailleurs

## // City Rail

### Nouveau look pour les AM66



// Les automotrices AM66-79, entrées en service à partir des années 60, vivent une nouvelle jeunesse. Entièrement modernisées en 2003, elles passent à nouveau à l'atelier pour être équipées du système d'information visuelle aux voyageurs, le SIV. Elles sont utilisées sur les relations City Rail, maillons précurseurs du futur RER.

Les automotrices doubles AM66-79 modernisées sont entrées en service pour la première fois en 2003 sur les relations appelées City Rail, qui préfigurent le futur RER, dans un rayon de 30 kilomètres autour de Bruxelles.

Cette année, elles subissent un second lifting, marqué notamment par l'équipement de panneaux électroniques du 'Système Information Voyageurs' (SIV) et d'une nouvelle livrée extérieure.

Le matériel modernisé City Rail (CR) représente donc un "avant RER". Le RER nécessite des investissements importants tant en matériel qu'en infrastructure. Avec la fin des travaux d'envergure et la livraison d'un matériel spécifique, on assistera à la mise en place d'un véritable réseau express régional.

Concrètement, ces trains City Rail circulent dans un rayon de 30 kilomètres autour de la capitale à raison d'un train toutes les heures pendant les heures creuses et de deux trains par heure pendant les heures de pointe. L'objectif est d'offrir progressivement deux trains par heure sur l'ensemble des relations City Rail chaque jour ouvrable entre 6h et 20h.

#### Caractéristiques des trains City Rail (CR)

Les trains CR offrent un bon confort pour des trajets de courte distance. Ils sont composés d'automotrices doubles entièrement modernisées, munies d'un système de chauffage à air pulsé, d'une installation sonore, de nouveaux sièges et de toilettes fonctionnant en circuit fermé.

#### Un nouveau look

Depuis le 12 février, les premiers clients ont découvert le premier train relooké. En effet, afin de mieux identifier les relations CR et d'améliorer le confort, le matériel utilisé fait actuellement l'objet d'une nouvelle adaptation. Un espace multifonctionnel permettant l'embarquement des vélos, des chaises roulantes, des poussettes d'enfants ou des bagages volumineux est ajouté à chaque rame. En matière de confort encore, il est prévu d'installer un sèche-mains automatique dans les toilettes.

Les trains CR relookés sont facilement reconnaissables grâce à l'inscription City Rail sur le flanc des voitures. Ils sont également équipés, à bord et à l'extérieur du train, de l'affichage électronique appelé SIV, système déjà présent sur le nouveau matériel ferroviaire de la SNCB, comme les voitures I11, les AM96 et les M6.

#### SIV: l'info digitalisée

Le 'Système Information Voyageurs' (SIV) se présente sous la forme de petits écrans digitaux placés à l'intérieur et à l'extérieur des voitures qui affichent les destinations et les arrêts prévus sur le parcours du train. Il permet de renforcer l'identification du train et le service au client (affichage de la gare d'origine et de destination, du prochain arrêt, d'informations et de conseils à la clientèle, ...).

La première rame "nouveau look" a été mise en circulation le lundi 12 février sur la relation Braine-le-Comte - Bruxelles - Louvain. Le programme de rénovation est réparti sur deux ans. Au total, quarante rames seront relookées.



## // Santé

## Séminaires "Arrêter de fumer"

// Depuis le 1er janvier 2006, un Arrêté Royal interdit formellement de fumer sur le lieu de travail. Nous appliquons la règle dans le Groupe SNCB. Et un coup de pouce a été donné au personnel qui le souhaitait sous la forme de séminaires qui encouragent à cesser de fumer. Deuxième session dans quelques semaines !

Deux mois et demi après le séminaire "Arrêter de fumer" organisé il y a un an, quelque 130 participants ont annoncé leur résultat personnel. D'entre eux, 37 ont cessé de fumer, 52 ont arrêté dans un premier temps et repris par la suite, et 41 n'ont pas changé leur pratique.

Dans la durée, le club des 37 a encore un peu fondu. T.G., qui en faisait partie, a replongé au-delà du troisième mois (il en parle dans un e-mail reproduit en encadré).

D'autres, qui tiennent encore ferme un an plus tard, témoignent aussi.

Lily Neys, agent de sécurité principal chez Securail: "Je voulais déjà arrêter avant de m'inscrire au séminaire. Et puis j'ai trouvé ce séminaire une merveilleuse initiative, très bien menée. Je l'aurais quand-même mieux vu comme une série de trois jours ou trois demi-jours, pour mieux faire passer le message. Et puis, par après, j'aurais aimé entrer en contact avec les autres participants à ma session, pour en parler encore un peu avec eux".

Guido De Leeux, qui est technicien chimiste principal, avoue que "le séminaire m'a véritablement aidé à cesser de fumer. J'avais déjà essayé l'une ou l'autre méthode, sans résultat. L'idée que la dépendance physique peut s'estomper après quelques jours est déjà encourageante. Après cela, fumer n'est plus qu'une habitude. Une mauvaise habitude, bien sûr, mais dont il est possible de se débarrasser".

Un rédacteur de Connect peut en témoigner: le plus gros se passe dans la tête, dans la volonté de ne plus fumer. "Voilà 14 ans que je ne connais plus que la fumée des autres. Mon dernier paquet, inachevé, est dans un tiroir, dans le même état qu'il y a 14 ans. J'ai eu la chance d'être bien aidé, pour tenir le coup, mais je dois parfois m'accrocher pour éviter la rechute".

Les nouveaux séminaires (participation individuelle: 25 euros) sont annoncés par la circulaire 11 H-HR, que vous trouverez sur l'intranet (site Holding/Human resources) mais aussi dans les livres d'ordres.

Bonjour,  
J'ai participé au séminaire "Arrêtez de fumer" en 2006 que j'ai énormément apprécié et que j'ai trouvé fort efficace. Résultat: j'ai totalement arrêté ce poison pendant 3 mois. Malheureusement, pour diverses raisons, j'ai recommencé à fumer. Ayant la ferme volonté d'arrêter, puis-je me réinscrire pour le séminaire cette année ?

Bien à vous.  
T.G.



# nous

## // Poésie

### Un cheminot publie un recueil de poèmes

// Le Groupe SNCB regorge de talents, également dans des domaines d'activités parfois inattendus telle la poésie. Connect vous présente Geert Beeckman qui vient de publier son premier recueil de poèmes.

Un cheminot à l'âme de poète: c'est Geert Beeckman de l'AT/D Schaerbeek. En mars il publie son tout premier recueil de poèmes intitulé 'Diep in het seizoen'.

Le titre fait référence au thème du recueil: l'insondabilité du temps. "L'amour, la mort, le temps, la mélancolie, l'aliénation, la décadence et la beauté sont souvent les thèmes récurrents de mes poèmes", nous explique Geert Beekman. "Il s'agit de sujets plutôt sombres, mais je laisse suffisamment de place pour l'interprétation personnelle, pleine d'espoir, des lecteurs".

#### Tour de force

Geert Beeckman n'est pas à son coup d'essai en tant que poète. En 2001, il a gagné le 1er prix offert par une radio à l'occasion de la Journée Nationale du Poème. "Cela fait déjà quinze ans que j'écris des poèmes. Tout s'est accéléré il y a dix ans. Vous devez tout d'abord trouver votre propre 'voix'. Enfant, j'aimais écrire des essais, et mon amour de la poésie est né de ma passion pour d'autres formes d'art telles que la musique et la photographie".

Publier un recueil de poèmes n'est pas donné à tout le monde. Suite aux nombreuses réactions positives que suscite son œuvre, Geert a décidé d'envoyer à divers éditeurs un manuscrit reprenant des poèmes qu'il avait écrits au cours de ces 7 dernières années. Finalement Uitgeverij P, une maison d'édition de Louvain, a pris la décision de publier son recueil. Chaque année, les éditeurs reçoivent quelque 400 à 500 manuscrits dont seulement vingt sont publiés. "J'ai un contrat d'auteur en poche pour une durée de 5 ans", raconte Geert. "J'aimerais publier un deuxième



recueil et je travaille actuellement à une nouvelle œuvre. J'essaie d'écrire trois à quatre soirs par semaine. Cela ne réussit pas toujours. De plus vous ne pouvez pas forcer l'inspiration. En général, j'écris à mon bureau avec une agréable petite musique de fond et les mots s'imposent généralement d'eux-mêmes.

#### Un homme discret

Le monde ferroviaire constitue également une belle source d'inspiration. D'après Geert, en tant que poète, vous pouvez associer bon nombre de métaphores à un train qui passe et même le côté romantique des gares peut être une véritable source d'inspiration.

Geert Beeckman a donc de bonnes raisons d'être fier; cependant, il ne se vante pas de son talent artistique. "Seuls quelques collègues savent que j'écris des poèmes. Je suis plutôt d'un naturel discret et je n'aime pas en faire étalage. Mon amie et quelques amis, qui se passionnent également pour la poésie, constituent ma 'caisse de résonance'".

Toute personne désireuse d'acquérir le Recueil de poèmes peut le faire en contactant:

#### Uitgeverij P

St-Antoniusberg 9  
3000 Louvain  
Tél.: 016-23 12 45  
E-mail: info@uitgeverij-p.be  
ou

#### Geert Jan Beeckman

J.Verhaverstraat 57  
9470 Denderleeuw  
Tél.: 0497-29 21 49  
E-mail: Geertbeekman@telenet.be

## // Action Ambassadeur

## 100 lauréats de la SNCB ont rencontré la Direction

// 100 collaborateurs lauréats du concours "Ambassadeurs" lancé au sein de la SNCB ont rencontré la Direction le jeudi 22 février et ont reçu un cadeau. Compte-rendu de l'événement.



Chaque agent du Groupe SNCB a récemment reçu par courrier à domicile deux libre-parcours, valables une journée entière sur l'ensemble du réseau belge, à offrir à des proches. Parallèlement à cette action, 100 cheminots de la SNCB ont été sélectionnés suite au concours lancé via IntraWeb sur la motivation, et ont remporté un voyage Thalys à Paris en première classe.

Ils ont aussi participé en tant qu'ambassadeurs de prestige, à une réception exceptionnelle qui s'est tenue au sommet de la tour de la Porte de Hal, à deux pas de l'Atrium.

Une occasion unique pour tous ces agents de rencontrer les représentants de la Direction de la SNCB.

## // Ingénieurs au CLI Leuven

## De jeunes collaborateurs d'Infrabel posent un nouveau regard sur l'entreprise

// Les ingénieurs récemment engagés par Infrabel ont été envoyés pendant une journée au Centre Logistique Infrastructure (CLI) de Louvain.



Regarder les collègues des autres spécialités au travail, même brièvement, en dépassant tout cloisonnement, contribue souvent à une meilleure compréhension de l'entreprise. Au-delà des limites de leur spécialité, ils ont pu notamment prendre connaissance des règles en vigueur en matière de sécurité au travail, de logistique et d'organisation d'un CLI. Une démonstration à l'aide de l'engin multifonctionnel EMV 98 B pour l'entretien des voies clôturait le programme de cette journée d'étude. Cette machine à tout faire pouvait compter sur les regards admiratifs des nouveaux collaborateurs de la direction Infrastructure et Achats.

# nous

// Événement

## Les agents de Stockem ont été dignement fêtés !

Dans le numéro 19 de Connect, nous vous annonçons que l'atelier de Stockem s'était récemment vu décerner la certification ISO 9001-2000.

Le 9 mars dernier, en présence notamment de Jean Denayer, ancien Directeur du Matériel (qui s'est spécialement déplacé pour l'événement), et Marc Braekeveld, General Manager à la Direction Matériel, les agents de l'atelier ont dignement fêté cette récompense qui couronnait plusieurs mois d'efforts. Bravo à eux !

