

54connect

Magazine du personnel du groupe SNCB **AVRIL 2010**



Groupe SNCB: Les femmes assurent !

INFO RIVERAINS ET INFO VOYAGEURS: ISO 9001:2008

PEAU NEUVE POUR les épreuves de sélection

XRAIL: le trafic diffus européen facilité

INFRABEL
Infrabel is a brand

B HOLDING

B SNCB

connect

dans ce numéro



04

IFB s'étend



08

TUC RAIL repousse les frontières



18

Les Ambassadeurs ont leur club

stratégie

- 3 Info Riverains et Info Voyageurs récompensées pour leur gestion de la qualité
- 4 IFB se développe au Sud et à l'Est
- 5 ERP: la phase 2 est lancée !

HR-news

- 6 Les épreuves de sélection font peau neuve
- 18 Le Club des ambassadeurs, c'est parti !

filiales

- 8 TUC RAIL sans frontières

sécurité

- 10 Security Day 2010
- 12 Partenaire de Child Focus

fret international

- 13 Une offre améliorée pour le trafic diffus

talent

- 14 Pas de trains à l'heure sans de bons horaires !
- 21 Mieke Tollet, ingénieur industrielle

avenir

- 16 Infrabel ouvre la voie au train pendulaire

nous

- 20 Moteur et... ACTION ! "Salut collègues !"
- 23 Les Directeurs de District, un rôle pivot

client

- 22 Nouveau site web mobile

bref

- 7 De l'or pour Giant
- 15 Le train comme décor d'une émission télé
- 17 De nombreux inscrits pour les 20 km de Bruxelles
- 17 L'Operational Team de B-MO.1 en teambuilding
- 19 SNCB Mobility: les chefs de secteur à l'honneur

INFRABEL
Régulé par l'Etat



MEMBRE DE **ABCi**

LE PAPIER DE CONNECT
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT



EDITÉ POUR LE GROUPE PAR SNCB

HOLDING AVEC: Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Caroline Powis de Tenbossche, Aline Foucart, Romina

Keller, Alain-Pierre Meeus, Vanessa Vandenbruaene et Barbara Verwilligen
PHOTOS Leo Goossenaerts, Denis Moïnil, John Deroo
MISE EN PAGE www.jaja.be

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



Les deux équipes réunies

Qualité du service

Info Riverains et Info Voyageurs récompensées pour leur gestion de la qualité

stratégie

En février 2009, la cellule Info Riverains d'Infrabel a été certifiée ISO 9001:2008. Pour le premier audit de suivi, la certification a été étendue à la cellule I-R.105 Suivi de la clientèle. Un coup de chapeau à ces deux cellules pour la qualité de leur travail !

La norme ISO 9001:2008 établit une approche de la qualité, centrée sur l'orientation client et l'amélioration continue. Pour pouvoir obtenir cette certification, les services doivent mettre en place une série de procédures, pouvoir évaluer les activités, les fournisseurs, ... Des actions correctives permettent également de veiller au bon fonctionnement du système.

La cellule Info Riverains d'Infrabel (I-CP.131) a été certifiée ISO 9001:2008 en février 2009, pour son *système de management de la qualité*.

Ce certificat ISO est valable 3 ans. Pour garantir que le système reste conforme, des audits intermédiaires sont réalisés tous les ans.

Pour le premier audit de suivi, qui a eu lieu le 2 février dernier, Corporate & Public Affairs et I-R1 Info Voyageurs ont souhaité étendre la certification à la cellule *I-R.105 Suivi de la clientèle*. I-R.1 est ainsi le premier service au sein de la direction Réseau à obtenir une certification ISO.

Les cellules I-CP.131 et I-R.105 ont collaboré étroitement pour préparer cet audit. Il s'agissait d'harmoniser les systèmes de management de la qualité. Ce sont les premières entités au sein d'Infrabel à obtenir de manière conjointe et transversale une certification ISO. Certains processus leur sont donc désormais communs.

La certification vient récompenser les efforts de ces 2 cellules pour la qualité de leurs prestations et pour l'attention qu'elles portent aux riverains des chantiers et aux clients d'Infrabel.



De gauche à droite: Serge Dozin, chef du service I-R1 (Information Management), Sonja Van Waeyenberg (I-R. 105), Liesbeth Vandeputte (I-CP. 131) et Benoît Gilson, General Manager I-CP (Corporate & Public Affairs)

Fret



IFB se développe au Sud et à l'Est

IFB, membre de SNCB Logistics et spécialisée dans le transport intermodal, poursuit le développement de son réseau ferroviaire en Europe.

stratégie

Vers la France et l'Espagne

Depuis le 1^{er} février, les correspondances d'IFB vers l'Espagne font arrêt à Bonneuil-sur-Marne, au sud de Paris, où des wagons peuvent être accouplés ou désaccouplés. A Bonneuil-sur-Marne, IFB dispose d'un terminal ferroviaire intermodal avec une équipe chargée des opérations locales.

Le terminal a une capacité de 36.000 UTI (li-sez 36.000 unités intermodales) par an. Outre l'activité classique de transbordement du train vers le camion et inversement, Bonneuil-sur-Marne offre également des services d'entreposage et de réparation de conteneurs. Situé près de la Marne, le terminal permet également de faire du transport par barge.

La création de ce hub renforce les trafics espagnols de et vers la Belgique et la France. IFB peut également desservir toute la région parisienne.

Pour développer de nouveaux trafics internationaux et nationaux, une nouvelle

filiale IFB France est établie à Bonneuil-sur-Marne depuis janvier.

Simultanément, IFB a démarré une nouvelle collaboration opérationnelle et commerciale avec IC Iberica. IFB peut ainsi offrir des trafics de qualité de et vers l'Espagne.

Vers l'Italie

Depuis mars, IFB met sur pied une première liaison ferroviaire entre Milano Segrato et Pomezia/Roma par le biais de sa filiale IFB Italie et en partenariat avec un groupe logistique italien important, Interporto Campano. Le but est de développer des trafics en provenance d'Italie, et également des trafics domestiques.

Vers l'Est européen

IFB crée un hub à Sopron (Hongrie) qui permet de desservir tous les Balkans et l'Europe du Sud-Est. En partenariat avec Intercontainer (ICF), IFB démarre une nouvelle correspondance au départ d'Anvers (terminaux Mainhub et Combinant), à destination de Sopron, avec arrêts à Cologne et Vienne. Ces arrêts permettent de servir les clients situés en Allemagne et en Autriche et de se connecter sur le réseau d'ICF vers la Scandinavie.

En même temps, les liaisons d'IFB de Genk vers Oradea (Roumanie) font arrêt à Sopron, où les wagons peuvent être couplés ou découplés.

La qualité au top !

Xpedys et SNCB Logistics ont reçu les remerciements de la Raffinerie Tirlémontoise du site de Wanze pour leur bonne prestation durant la dernière campagne sucrière.

Cette campagne sucrière a été un succès: Xpedys a transporté sans incident plus de 90.000 tonnes de sucre en vrac (au lieu de 60.000 t).

Les objectifs ont pu être atteints grâce à la bonne coopération entre les différents services: faire rouler chaque semaine entre l'usine de Wanze et Anvers 5 trains complets par semaine de septembre à novembre 2009, et 6 trains complets par semaine en décembre 2009 et janvier 2010.

"C'est une performance au vu des conditions climatiques plus difficiles en fin de campagne et d'une journée de grève, dont les conséquences ont été limitées au strict minimum grâce à l'effort de tous" a souligné le client.

SNCB Logistics entend fournir chaque jour les efforts nécessaires pour réaliser ses objectifs de qualité et satisfaire ainsi ses clients. De la qualité de ses services dépend la réputation de l'entreprise. La qualité reste la priorité en 2010.



SNCB

ERP: la phase 2 est lancée !

Le 1^{er} janvier dernier, SAP est devenue une réalité pour beaucoup à la SNCB. Tout n'est cependant pas terminé: il reste encore un certain nombre d'implémentations pour les prochaines années. Explication.

Le lancement de SAP v1 cette année n'est donc pour la SNCB que la suite de la première phase, ERP vo démarrée en janvier 2009", commente Arnold De Brauwer, General Manager du service Finances de la SNCB, parrain du projet ERP. "Mais depuis le 1^{er} janvier 2010, SAP est utilisé non seulement au sein de SNCB Technics, mais aussi par SNCB Mobility, SNCB Europe, B-Cargo Operations, Finances et Central Support et les services de l'Administrateur délégué. La SNCB dispose donc désormais d'un système complètement intégré pour sa gestion financière, commerciale et opérationnelle."

Importants efforts

"Depuis plus d'un an, 450 collaborateurs internes et externes travaillent à la configuration, aux tests et à la mise en production de la version v1" ajoute Ann Schoubs, manager du programme ERP pour la SNCB.

"Presque tous les services de la SNCB travaillent désormais sur SAP: la logistique dans les ateliers, la vente et la facturation des prestations livrées par la SNCB aux tiers, la gestion des achats (toutes les procédures, des commandes aux facturations), la comptabilité générale, la comptabilité analytique et la gestion des investisse-

ments, certains éléments HR, les achats et ventes au sein de B Cargo Operations. Pour tous ces domaines, nous utilisons SAP."

2.900 utilisateurs

La phase v1 a mobilisé beaucoup d'énergie. Quelque 2.900 collaborateurs ont reçu une formation afin de pouvoir utiliser SAP. D'entre eux, 1.300 utilisaient déjà certains modules depuis la phase vo. 80 formateurs ont dispensé 700 sessions à 7.000 personnes.

"Depuis janvier, les utilisateurs qui font leurs premiers pas dans SAP disposent d'un encadrement" explique Dirk De Baets, Training Manager ERP. "Dans les grands centres, ils reçoivent un soutien local. Des équipes de consultants sont en permanence à leurs côtés jusqu'à fin mars. Dans les sites plus petits, ce soutien se fait à intervalles réguliers, sur rendez-vous fixés d'avance. A partir d'avril, tous pourront encore bénéficier d'aide sur demande."

Nous allons mener une enquête auprès des utilisateurs afin d'en apprendre plus de leur expérience. Mais les premiers échos sont positifs" poursuit Dirk De Baets.

"Et actuellement nous travaillons aux projets SAP qui seront implémentées ces prochaines années" conclut Ann Schoubs.

PROCHAINES ÉTAPES Projet HR

Lancement graduel d'un nouveau système SAP pour la gestion du personnel, parallèlement au projet H2R de la SNCB-Holding.

Projet WMS: janvier 2011

Les ateliers d'entretien des wagons traiteront l'historique d'entretien des trains de roues et des bogies, pièces de frein, etc. dans SAP.

Remplacement de MARS dans les AT: 1^{er} janvier 2012

SAP remplacera l'application MARS qui gère l'entretien quotidien du matériel roulant dans les ateliers de traction de SNCB Technics.

Remplacement de SAP à Forest: 1^{er} octobre 2012

Remplacement par une nouvelle version de l'actuelle application SAP utilisée depuis quelques années à Forest.

Entretien des bâtiments et installations

SAP reprendra la gestion de l'entretien des bâtiments et installations.

Gestion de la relation clients (CRM)

SAP sera utilisé pour gérer l'information aux clients de SNCB Mobility et SNCB Europe.

stratégie



Evolution dans la carrière

Les épreuves de sélection font peau

Les épreuves de sélection organisées depuis des dizaines d'années ne donnaient plus de résultat satisfaisant. Elles viennent donc de changer de profil, pour mieux correspondre aux besoins.

Pendant des dizaines d'années, au sein de la SNCB, on a passé des épreuves de sélection pour monter en grade. Le programme était assez rigide et les matières pas toujours en phase avec le futur job: dissertation, résumé de conférence, géographie, droit, économie...

Un constat s'est imposé: les lauréats étaient trop peu nombreux pour couvrir la totalité des postes à pourvoir. Michel Tintinger, inspecteur en chef-chef de division H-HR.13 a posé la question très franchement: *"Le mode et le contenu de ces épreuves sont-ils adaptés ? En général non. Il fallait une amélioration"*. L'idée s'imposa rapidement de mettre l'accent sur les compétences (plutôt que sur les connaissances) nécessaires dans la nou-

velle fonction. Il faut savoir que 63 grades sont concernés, pour lesquels une description de fonction a été élaborée. Le candidat ne devra plus restituer des matières apprises par coeur mais réagir à une situation concrète, montrer qu'il comprend, qu'il connaît et qu'il sait appliquer.

La préparation des candidats a aussi été améliorée en organisant un meilleur accompagnement et plusieurs séances d'information.

Sélection en deux temps

La formule a donc été revue. Ces épreuves seront organisées tous les ans. La sélection se passe en deux temps. Il y a d'abord des tests d'aptitude. Vient ensuite l'entretien de sélection proprement dit. Les tests de première phase ont pour but de mesurer certaines aptitudes au raisonnement, à la représentation spatiale, etc. Ils sont assez généralistes pour être appliqués à tous les candidats d'un même groupe. Il n'y a rien à étudier pour cette phase. Il s'agit de faire preuve d'observation, de perspicacité, de bon sens, de concentration...

Les tests sont réussis lorsque le candidat atteint la norme fixée. Il peut dès lors participer à la seconde étape: l'entretien de sélection. Ici une préparation est nécessaire, car le jury mettra le candidat devant un problème, une situation à résoudre dans le

cadre de la fonction qu'il vise. Ses compétences dans le domaine choisi auront leur importance. On n'imagine pas interroger les futurs chefs de secteur technique sur l'accord des participes passés mais sur des techniques qui seront présentes dans leur pratique professionnelle.

Le lauréat et son accompagnement

La cote 10/20 à l'entretien fait du candidat un authentique lauréat, classé dans une liste qu'on activera à chaque vacance de poste. Il faudra toutefois, pour être appelé, compter trois ans d'ancienneté de grade et détenir le signalement *bon*, ce qui veut dire en clair qu'il faut être régularisé.

Après la sélection vient s'ajouter une évaluation psycho-professionnelle qui ne remet pas la réussite en question ! Le but est de préparer le nouveau promu, en prévoyant par exemple un plan de formation pour développer certaines compétences comportementales, de sorte qu'il se sente à l'aise dans sa future fonction.

En fait...

Trois questions viennent à l'esprit. Michel Tintinger y répond.

Y a-t-il une certaine souplesse dans l'application de ce nouveau plan de sélection ?

“ Notre but est d’avoir davantage de lauréats, pour combler les postes vacants



neuve

“Oui, par exemple, la réussite des tests d’aptitude est valable un an. Autrement dit, en cas d’échec à l’entretien, on est dispensé de la première phase l’année suivante.”

Peut-on dire que désormais, il n’y a plus rien à étudier ? “Je n’irais pas jusque là. Pour être compétent dans une fonction, des connaissances sont toujours nécessaires. Il faut connaître les règlements à appliquer, les techniques dans lesquelles on est spécialisé. Cela suppose aussi un apprentissage permanent dans son travail quotidien”.

Sera-ce plus difficile ? “Ce sera différent. Notre but est d’avoir davantage de lauréats, pour combler les postes vacants. Nous voulons choisir des femmes et des hommes compétents dans leur domaine, pas des mémoires d’éléphant”.

Les deux groupes de sélection

Le premier groupe concerne l’accès au rang 4+, celui des sous-chefs de bureau, de secteur technique, ou des chefs de gare adjoints...

Le deuxième groupe, c’est la montée au rang 3, celui des chefs de bureau, de secteur technique, des premiers chefs gare adjoints...

De l’or pour Giant

bref

Ravis, Mireille Protin et Stéphane Disière, nos deux représentants (à gauche sur la photo) descendus à Paris pour recevoir le CinéRail d’Or de la Publicité, gagné à l’occasion du 18^{ème} festival CinéRail organisé par l’UIC.

L’Espagne, Dubai, la France, la Belgique, la Corée, la Lettonie sont quelques uns des pays qui avaient inscrit 45 films pour les deux catégories.

Le jury a récompensé les chemins de fer Lettons dans la catégorie *communication d’entreprise*. Nous, c’est en catégorie *publicité* qu’il nous a déclarés grands gagnants. Il s’agit de *Giant*, un spot publicitaire réalisé dans le cadre de la campagne recrutement.

Ces géants qui construisent le chemin de fer de demain, ce n’est pas une idée qu’il a été facile de transposer du papier à l’écran, petit et grand, mais la réussite est là, fascinante. D’une part sur le plan technique, empreint d’une grande ingéniosité. Mais aussi pour ce qui concerne le message. Le jury ne s’y est pas trompé: l’homme – la femme – est au centre du projet. Et le spot montre que l’humain a toute sa place dans l’univers technique du rail.

SNCB Holding va prendre bien soin de son trophée, qui fait honneur à la créativité de l’agence qui a créé le spot mais aussi à l’esprit de progrès qui sous-tend le travail mené en commun par H-HR.14 et H-CO pour réussir toutes les opérations de recrutement de l’actuelle décennie.



Une ligne modernisée en Roumanie.

Tuc Rail

TUC

filiales

TUC RAIL, le bureau d'étude d'Infrabel, a développé une grande expertise dans le domaine des infrastructures et des technologies ferroviaires. En témoignent de nombreux projets nationaux, comme la réalisation du réseau belge de lignes à grande vitesse. Sur la scène internationale aussi, cela fait longtemps que TUC RAIL n'est plus un acteur inconnu. Denis Bierlaire, Key Account Manager chez TUC RAIL, nous emmène pour un tour d'horizon des réalisations de TUC RAIL à travers le monde.

Le premier contrat significatif de TUC RAIL à l'étranger ? Sa participation à la réalisation d'un tronçon international de ligne à grande vitesse de 44,4 km entre Perpignan, en France, et Figueras, en Espagne. TUC RAIL s'est notamment vu confier l'étude détaillée des voies et des caténaires, les études de sécurité et l'étude relative à l'équipement du tunnel du Perthus long de 8 km, qui traverse les Pyrénées.

En Roumanie aussi, TUC RAIL a pu se faire un nom. Les lignes ferroviaires entre Bucarest et Brasov d'une part et entre Campina et Predeal d'autre part ont été modernisées. Les voies et les caténaires ont été

modernisées et adaptées aux normes européennes sous la supervision de TUC RAIL.

Repousser les frontières

Actuellement, le principal projet de TUC RAIL à l'étranger se déroule en Arabie Saoudite. En mai 2009, le bureau d'étude Libanais Khatib & Alami S.A.L. a fait appel à TUC RAIL en vue de la réalisation du *Haramain High Speed Rail Corridor*. Il s'agit de la construction d'une ligne à grande vitesse de 444 km de long entre la Mecque, Jeddah et Médine, sur laquelle une vitesse commerciale de 320 km/h pourra être atteinte. La mission de TUC RAIL dans cet immense projet se jouera à plusieurs ni-

veaux. L'entreprise collaborera de manière générale à l'étude, à la coordination et à la vérification de cette ligne à grande vitesse. Délivrer son expertise en matière d'ingénierie *grande vitesse* constituera cependant sa tâche principale.

TUC RAIL fournit également des prestations à plus petite échelle dans le cadre d'autres projets internationaux. L'entrepreneur suisse Monod-Piguet bénéficie ainsi de son assistance dans la construction d'un pont de ligne à grande vitesse au dessus du Rhin. Aux Pays-Bas, TUC RAIL travaille pour le compte de Prorail sur plusieurs études d'audit. Elle réalise également l'analyse *Life Cycle Cost* (méthode de calcul en coût global) pour un OTS (*Overhead Train System*, sorte de train suspendu) en collaboration avec Iv-Infra.

Prospecter à travers le monde

A coté de ces missions, TUC RAIL reste à l'affût d'opportunités nouvelles dans d'autres pays. En France, l'entreprise est candidate à la réalisation du prolongement de la LGV Est vers Strasbourg, au sein d'un consortium regroupant des sociétés françaises et italiennes. L'Espagne, le Maroc et l'Inde sont également dans la ligne de mire, la plupart du temps en collaboration avec des partenaires locaux. Les Etats-Unis aussi offrent, dans le cadre de projets de lignes



© TUC RAIL

Un viaduc flambant neuf sur la ligne entre Perpignan et Figueras.

RAIL sans frontières

à grande vitesse, des possibilités dans lesquelles TUC RAIL fonde beaucoup d'espoirs.

En vue de renforcer sa position internationale, il est important pour TUC RAIL de pouvoir bien évaluer les attentes du marché. C'est pourquoi une enquête est en cours actuellement, en collaboration avec Deloitte, pour évaluer le potentiel et les possibilités pour TUC RAIL d'utiliser ses compétences spécifiques au niveau international.

Neutralité belge

TUC RAIL doit principalement sa réputation à son expertise en matière d'ingénierie *grande vitesse*, grâce à quoi elle est devenue, lentement mais sûrement, une valeur sûre sur la scène internationale. Ses concurrents, comme le français Systra ou le néerlandais Movares, souvent liés au gestionnaire d'infrastructure nationale, ont entre-temps pu se diversifier davantage. Pour des entreprises qui disposent d'un savoir-faire classique dans la construction d'infrastructures ferroviaires mais pas en matière de grande vitesse, ou pour des bureaux spécialisés qui veulent s'engager dans de grandes missions, TUC RAIL est un partenaire complémentaire de choix. En tant qu'entreprise belge ne misant pas uniquement sur une industrie nationale, TUC

RAIL se différencie aussi par sa neutralité et son objectivité, deux caractéristiques fort appréciées au niveau international.

Voyager pour apprendre

Il n'est cependant pas dans les ambitions de TUC RAIL de conquérir le monde. Infrabel et les projets nationaux bénéficient toujours d'un traitement prioritaire. Mais, bien que TUC RAIL n'ambitionne pas de jouer un rôle de leader et que ses missions à l'étran-

ger restent limitées, cela reste une bonne opportunité pour l'entreprise.

D'une part, sa participation à des projets internationaux lui offre la chance d'acquérir de l'expérience et des connaissances qui peuvent ensuite être mises au service d'Infrabel. D'autre part, sa collaboration à de grands projets comme le *Haramain High Speed Rail Corridor* lui offre l'opportunité stratégique de renouveler ses références et d'élargir encore ses compétences internationales.



© TUC RAIL

TUC RAIL
BELGIAN RAIL ENGINEERING

Un train roumain sur une ligne modernisée par TUC RAIL.

Transports publics & sécurité intégrée

Security Day

Début février, le Corporate Security Service (CSS) de la SNCB-Holding organisait le Security Day. L'occasion pour les principaux acteurs de la chaîne de sécurité de se concerter sur le thème de *L'approche intégrée de la sécurité dans les transports publics*.

Services de police, ministres, chercheurs, représentants d'entreprises ferroviaires étrangères, sociétés de transport public, la Commission européenne et un grand nombre d'experts dans le domaine de la sécurité se sont réunis à Bruxelles le 9 février 2010.

Collaboration = un must

En matière de sécurité, les opinions divergent. Mais une chose est claire: la collaboration entre les différents partenaires est un must. Nous récoltons les fruits de cette collaboration. *"Il y a quelque temps, transport public rimait encore avec insécurité"* déclare Jannie Haek dans son discours d'ouverture du Security Day. *"Mais nous avons pris ce problème à bras le corps. Nous ne l'avons pas sous-estimé"*. Le CEO de la Holding souligne notre volonté de transformer nos gares en lieux spéciaux, en *endroits de vie agréables*, comme disent nos collègues néerlandais. *"Le débat sur la sécurité doit anticiper la situation et c'est ce que font les sociétés de transport public"*. A titre d'exemple, citons la signature en 2009 d'un protocole d'accord entre les 4 sociétés de transport pour la prévention et l'échange d'expériences.

Prévention

La ministre de l'Intérieur, Annemie Turtelboom, insiste sur le fait que la sécurité constitue un droit de base pour chacun d'entre nous. Sur le plan de la sécurité, les gares représentent une donnée très spécifique. Et le fait que les gares évoluent de points de

sécurité

2010



transit anonymes vers des lieux de rencontre exerce une influence sur la sécurité et son approche. La Ministre déclare qu'une politique de sécurité efficace doit inclure la prévention. L'infrastructure, la propreté et l'agencement des espaces exercent une influence colossale sur le sentiment de sécurité.

Aborder les problèmes à la source

Evelyne Parello, responsable prévention de la société de transport bruxelloise STIB, insiste sur l'importance de la propreté et de la modernité du matériel pour instaurer un climat de sécurité. *"Mais les plus beaux trams ne valent rien si les voyageurs ne s'y sentent pas en sécurité"* ajoute Evelyne Parello. *"C'est pourquoi la sécurité doit être abordée de manière intégrale et intégrée"*. La sécurité ne relève pas uniquement de la responsabilité de la société ou des autorités. Les transporteurs publics doivent également y contribuer. La STIB collabore dès lors avec des équipes de prévention et des équipes de contrôle qui déminent et apaisent la situation sur le terrain et dans les quartiers. Appréhender le problème social à la racine, c'est-à-dire en dehors de la gare, voilà le message à retenir.

La gare: pas un terminus pour les défavorisés

Le problème des sans-abri dans les gares est également abordé. Vu le contexte économique difficile, les gares accueillent de plus en plus de SDF pour un séjour *permanent*. Leur présence peut induire un sentiment d'in-

sécurité parmi les clients. Etant des acteurs sociaux de premier ordre, les gares ne peuvent pas se soustraire à leurs responsabilités.

C'est pourquoi en 2008, CSS signait la charte du *Club Europe Mission Sociale et sociétale dans les gares* (voir Connect 50). Le principe de ce groupement consiste à insister sur la sécurité plutôt que sur la répression, tout en favorisant l'échange d'expériences et la collaboration. Il est par exemple important de sensibiliser l'ensemble du personnel au phénomène de *pauvreté*. Ce Club européen souhaite développer une charte destinée à intégrer un module *sécurité et sensibilisation* dans la formation de tout le personnel de gare et des *fournisseurs* externes tels que le personnel des commerces ou encore les services de gardiennage privés.

Solution sur mesure

La chaîne de sécurité comprend la prévention, la répression et le suivi. Les transporteurs publics et leurs services de sécurité interne sont des maillons de cette fameuse chaîne. Mais il est clair que travailler chacun de son côté n'a aucun sens. Il faut une synergie et ce Security Day a révélé que la coordination évolue dans le bon sens. Informer, discuter, établir et affiner la réglementation, analyser et assurer le suivi des efforts sont des aspects fondamentaux d'une politique de sécurité intégrale et intégrée.

Depuis 2005, la SNCB-Holding implémente une triple stratégie de sécurité: présence sur le terrain, techno-surveillance (caméras, Security Operations Center) et

des accords de coopération efficaces avec les partenaires. Bien cerner les problèmes et les comprendre permet de proposer des solutions sur mesure. Pour CSS, la collaboration au niveau local passe par la signature de déclarations d'intention par le bourgmestre, le chef de corps de la police locale, le procureur du Roi, le directeur-coordonateur de la police fédérale et le chef de CSS (voir Connect 46).

La gare en guise de passerelle

Les attentes de la population en matière de sécurité ne cessent d'augmenter. Mais vouloir concilier davantage de sécurité avec plus de liberté n'est pas toujours une mince affaire. Surtout depuis que nos gares se métamorphosent en points nodaux sociaux et multimodaux dans le tissu urbain. Hendrik Vanderkimpfen, chef de CSS, plaide pour que la gare de demain devienne une passerelle entre deux parties de la ville. Auparavant, les contacts entre les quartiers situés de part et d'autre de la gare étaient limités. Ce n'est désormais plus le cas grâce aux nouvelles gares telles qu'Anvers-Central ou Liège-Guillemins. Sans oublier les projets de nouvelles gares en cours.

"Les gares ne sont pas des îles, mais des actrices majeures de la ville" conclut Hendrik Vanderkimpfen. *"Une présence dissuasive constante de Securail et d'autres partenaires de terrain est cruciale pour la (re)connaissance du sentiment de sécurité éprouvé par les clients. La sécurité dans les gares s'intègre dans une approche sociale intégrale de vaste envergure"*.



SNCB

Partenaire de Child Focus

Depuis 12 ans déjà, la SNCB apporte un appui logistique à Child Focus lors des campagnes de recherche d'enfants disparus.

sécurité

En 1998, Child Focus (Centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités) demandait à la SNCB d'organiser la diffusion urgente dans les gares d'affiches signalant la disparition d'enfants. Sensible à la cause défendue par Child Focus, la SNCB décidait de soutenir les activités de l'association. Cela fait douze ans que le partenariat continue.

116.000 pour appeler Child Focus

Depuis 2009, le numéro d'urgence utilisé pour signaler des disparitions ou abus sexuels d'enfants a changé: c'est désormais le 116.000 qu'il faut composer dans toute l'Europe.

Conformément aux règles de la Commission européenne, le 116.000 donne accès aux services nationaux en charge de disparitions d'enfants. En Belgique, il s'agit de Child Focus.

24h/24

La SNCB a développé une procédure qui permet d'imprimer des affiches relatives à la disparition d'enfants, de les acheminer et de les apposer dans 72 gares du pays, offrant ainsi à Child Focus toutes les chances de retrouver les enfants.

Dans les 24 heures qui suivent la disparition, les affiches sont amenées en train vers les gares pour y être placardées. Child Focus peut contacter la SNCB 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Cette collaboration s'étend également chaque année à une ou deux campagnes de Child Focus, notamment à la *Journée Internationale des Enfants Disparus*, le 25 mai, pour lesquelles Publifer offre gracieusement ses emplacements libres.

Trois scénarios

Plusieurs cas de figure peuvent se présenter. Si la disparition n'est pas inquiétante, Child Focus adresse une demande de diffusion d'affiches au format A4 et envoie le fichier du visuel par email au RDV. Celui-ci distribue ce fichier aux gares région qui, à leur tour, les transmettent aux gares qui dépendent d'elles. Sont également prévenues les brigades Sécurail et B-Security, ainsi que les accompagnateurs de train

(via IBIS). Chaque gare imprime le nombre nécessaire d'affiches et les appose sur des panneaux spécialement prévus.

Si la disparition est jugée inquiétante et la diffusion urgente, Child Focus s'adresse au RDV. Celui-ci contacte l'imprimerie qui imprime des affiches à un plus grand format (61 x 100 cm), qui sont livrées aux régions pour être dispatchées aux gares.

Dans les cas d'une fugue, Child Focus opte pour la discrétion, pour ne pas effaroucher l'enfant. Dans ce cas, aucune affiche n'est apposée en gare, mais des vignettes sont discrètement distribuées aux accompagnateurs, aux agents des guichets et aux sous-chefs de quai.

Si nécessaire, la SNCB peut diffuser l'information sur l'Intraweb, voire sur son site Internet aussi.

Tickets de train

La SNCB aide encore Child Focus en prévoyant un certain nombre de billets mis gratuitement à la disposition des coordinateurs et volontaires de l'association ou des parents d'enfants disparus.

En 2008, la SNCB a été sollicitée près de 25 fois par Child Focus pour diffuser un avis de recherche dont deux fois pour disparition inquiétante.



Les signataires de l'Alliance devant la locomotive marquée Xrail. Geert Pauwels est cinquième à partir de la gauche.

Xrail

Une offre améliorée pour le trafic diffus

Le 18 février, sept grandes entreprises européennes de fret ferroviaire ont conclu officiellement l'Alliance Xrail destinée à améliorer les offres de transport international en trafic diffus.

inter-
national

Sept sociétés de fret ferroviaire ont créé Xrail, une alliance destinée à améliorer les offres de transport international par wagons isolés. Il s'agit de CD Cargo (Tchéquie), CFL Cargo (Luxembourg), DB Schenker Rail (Allemagne, Pays-Bas, Danemark), Green Cargo (Suède, Norvège), Rail Cargo Austria (Autriche, Hongrie), CFF Cargo (Suisse) et SNCB Logistics (Belgique).

Les partenaires de l'alliance entendent accroître sensiblement la compétitivité du transport ferroviaire du fret et contribuer ainsi à réduire la pression sur le réseau routier et l'environnement.

50% du fret ferroviaire

Le transport par wagons isolés représente environ 50 pour cent du fret ferroviaire eu-

ropéen et, selon des études réalisées, présente un potentiel de croissance important au niveau international. En tant que mode de transport non négligeable, il doit gagner en attractivité et en efficacité.

L'objectif affiché par Xrail est d'accroître la qualité et la compétitivité du transport européen par wagons isolés face à la route.

Un plus pour le client

Grâce à des normes de production valables au-delà des frontières, les clients d'Xrail, gagneront sur trois registres: la fiabilité (d'au moins 90 % en trafic international par wagons isolés pour des liaisons effectuées dans le cadre du réseau Xrail), la transparence (horaires internationaux pour trafic d'embranchement à embranchement, systèmes d'information actifs),

la réactivité aux demandes (délai maximal de trois jours pour traiter les demandes standard).

Xrail relie dans un premier temps plusieurs zones économiques significatives en Belgique, Allemagne, Luxembourg, Autriche, Suède, Suisse et Tchéquie.

Geert Pauwels, responsable de SNCB Logistics: *"Nous investissons significativement dans le développement du transport diffus qualitatif, entre autres en introduisant récemment un nouveau plan de transport pour le trafic diffus en Belgique. Cette alliance par contre est très importante pour notre offre de services internationale. Nous sommes en effet convaincus qu'un trafic diffus international qualitatif peut être un stimulant pour le développement des PME européennes".*

Le bureau des horairistes Long Terme.



Au sein d'Accès au Réseau

Pas de trains à l'heure de bons

talent

Infrabel, en tant que gestionnaire du trafic ferroviaire, établit les horaires des trains sur base des demandes des opérateurs. Au sein d'Infrabel – Accès au Réseau, les horairistes de la division I-AR12 attribution des sillons programment la circulation des trains à long et court terme.

Une programmation minutieuse doit permettre une gestion optimale du trafic et des incidents, malgré les contraintes. Cet horaire *idéal* est l'objectif numéro un des horairistes. Et de bons horaires commencent par...

... de bons horairistes

Grâce à leur expérience, leur connaissance du terrain et leur sens de la précision, les horairistes vont programmer les horaires des trains en prenant en compte un maximum de paramètres. Après quelques jours de formation au programme utilisé, les jeunes horairistes doivent se familiariser avec l'infrastructure ferroviaire. Cabines de signalisation, lignes et gares de la zone géographique dont ils sont

chargés font l'objet de nombreuses visites de terrain. En outre, une bonne connaissance du matériel des divers opérateurs est indispensable. Cette connaissance du terrain et du matériel est à rafraîchir tout au long de la carrière de l'horairiste, qui a ainsi en permanence une image précise et concrète de ce qu'il configure.

... un programme efficace

Depuis 2007, les horairistes du bureau *Long Terme* travaillent sur le programme ROMAN, relié à ARTEMIS, le programme informatique global de gestion des horaires et des circulations depuis la programmation jusqu'au suivi en temps réel des circulations. ROMAN possède dans sa data base toutes les données nécessaires concernant l'infrastructure, le matériel de remorque et le matériel remorqué.

L'horairiste introduit dans ROMAN toutes les caractéristiques du trajet demandé par l'entreprise ferroviaire. Ce programme calcule alors un temps de parcours brut, auquel sont ajoutés des réserves (temps tampons, minutes travaux) ainsi que la durée des arrêts demandés. Ensuite, en tenant compte des circulations déjà programmées, des conflits et cisaillements éventuels dans les gares et aux bifurcations, l'horairiste établit l'horaire définitif. Il l'insère alors dans le graphique des circulations et le communique finalement à l'opérateur, qui peut marquer son accord ou demander une adaptation de cet horaire en fonction de ses besoins.

Pour le court terme, les bureaux de Réseau et Accès au Réseau travaillent avec le programme A170, également synchronisé avec Artemis.



Les horairistes travaillent dans le programme ROMAN.



Le train comme décor d'une émission télé

sans horaires !

... une coordination minutieuse

La coordination est essentielle ! Des réunions à l'échelle européenne ont lieu deux fois par an, entre Gestionnaires d'Infrastructure et opérateurs (marchandises et voyageurs). Ensuite les gestionnaires d'infrastructure européens se rassemblent pendant une semaine de travail intense afin d'harmoniser les sillons internationaux. Une bonne coordination entre les différents bureaux de gestion du trafic d'Infrabel est primordiale: entre *voyageurs* et *marchandises*, entre partie Nord et Sud du pays ... Les horairistes peuvent ainsi établir un horaire optimal, permettant une gestion aussi aisée et fluide que possible du trafic ferroviaire.

Long terme: horaires établis aux 4 dates choisies par les Entreprises Ferroviaires et les Gestionnaires d'Infrastructure européens parmi les dates butoirs fixées par Rail Net Europe. La date principale et officielle est le deuxième dimanche de décembre et dans une moindre mesure le premier dimanche de juin.

Court Terme: adaptations journalières (pour une journée ou plusieurs semaines, voire plusieurs mois) qui ont lieu à des dates qui ne coïncident pas avec les dates officielles du long terme.

L'émission de la chaîne Eén de la VRT *De kinderpuzzel* passe depuis le 21 février à la télé. Le train a servi de décor à la première émission.

bref

Le jeu *De kinderpuzzel* de la VRT se déroule dans les Ardennes. Sept couples et quatorze enfants y participent à ce jeu plein d'action et d'aventure. L'objectif ? En exécutant des missions ensemble, les participants doivent deviner quels enfants appartiennent à quels parents. C'est moins simple qu'il n'y paraît.

Première émission

La première émission, qui a été diffusée le 21 février, s'est entièrement déroulée durant un trajet en train d'une heure de Namur à Beauraing via Dinant, avec trois arrêts en cours de route.

Ce trajet a nécessité toute une préparation. Des trajets tests ont ainsi dû être organisés pour vérifier la durée exacte du trajet.

La liaison téléphonique (via GSM-R) à bord devait être assurée pour permettre aux participants de mener leurs missions.

Une organisation qui s'est parfaitement déroulée grâce à la bonne collaboration du personnel de SNCB Mobility, SNCB Technics, H-ICTRA et Infrabel.



Bruxelles-Luxembourg: des trajets plus rapides

Infrabel ouvre la voie au tra

avenir

Le gestionnaire de l'infrastructure a donné le feu vert pour le Pendolino, sur la ligne 162 entre Bruxelles et le Luxembourg. Les travaux d'adaptation nécessaires seront réalisés en même temps que les travaux de modernisation actuels.

Cela fait déjà longtemps qu'on recherche une solution pour parcourir plus rapidement en train la distance entre Bruxelles et Luxembourg. A l'heure actuelle, le trajet d'un train IC dure 2h26. Les travaux de modernisation en cours en Belgique et au Luxembourg permettront de diminuer ce temps de parcours de 27 mi-

nutes. La mise en service d'un train pendulaire (ou Pendolino) permettrait un gain de temps supplémentaire de 8 minutes.

Les caisses des trains pendulaires sont conçues pour s'incliner dans les courbes, diminuant l'effet de la force centrifuge. Le train peut ainsi circuler à une vitesse plus élevée dans les courbes, sans que le voyageur n'en ressente le moindre effet.

Pour permettre à ce type de train de circuler, le tracé doit être adapté. Il s'agira notamment de modifier 18 courbes supplémentaires et d'ajouter du ballast. Le système ETCS (European Train Control System) doit également être configuré pour autoriser les trains pendulaires à aborder les courbes à une vitesse plus élevée que les trains classiques.

Ces travaux d'adaptation du tracé seront réalisés parallèlement aux travaux de modernisation en cours actuellement. En choisissant de réaliser ces travaux pour le train pendulaire maintenant, ceux-ci coûteront 22,7 millions d'euros. En cas de report, le coût des travaux pourrait s'élever jusque 34,9 millions d'euros.

En réalisant ces investissements, Infrabel opte résolument pour le moyen de transport écologique du futur!

Pendulaire à l'étude à la SNCB

L'axe de Bruxelles vers Strasbourg et la Suisse via Luxembourg offre un temps de parcours peu compétitif et souffre de la concurrence de la liaison par TGV de Bruxelles vers Strasbourg via Paris. La SNCB entend bien réagir. La technologie pendulaire est une des options étudiées.

La SNCB a commandé, ensemble avec ses partenaires CFL, CFF et SNCF, une étude de marché internationale confiée au cabinet TNS Sofres et menée au cours du deuxième semestre 2009.

Sur base des résultats provisoires de cette étude et des premiers calculs économiques réalisés par la SNCB, il apparaît que le scénario du pendulaire, couplé avec l'utilisation de la ligne

à grande vitesse Est en France, est privilégié pour le transport international de voyageurs à longue distance. La SNCB en a informé Infrabel en novembre 2009.

Toute décision ferme et définitive en la matière est évidemment impossible à donner avant la finalisation par les quatre partenaires d'un business plan détaillé et commun auquel ils travaillent actuellement.

Si ce business plan s'avère positif, il faudra alors négocier et finaliser un accord commercial, financier et opérationnel avec les partenaires et vérifier que le matériel puisse être acquis ou mis à disposition à des conditions économiquement viables et être homologué pour circuler sur la LGV Est.

in pendulaire

Petit historique: la ligne 162 et trains pendulaires

Années '50

La ligne ferroviaire entre Bruxelles et Luxembourg est électrifiée et reste inchangée jusque dans les années 2000.

2000

Dans le plan d'investissements 2001-2012, les travaux de renouvellement sur la ligne sont planifiés.

2003

Naissance d'EuroCap Rail: projet qui vise à réduire fortement les temps de parcours entre les 3 métropoles européennes (Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg).

11/2005

Enquête sur la faisabilité d'EuroCap Rail: investir pour créer une LGV entre Ciney et Libramont ne semble pas pouvoir être rentable.

2006

Infrabel entame les travaux de modernisation sur la ligne.

02/2008

Proposition de la SNCB d'introduire des trains pendulaires.

2009

Infrabel actualise les précédentes enquêtes sur l'utilité d'introduire des trains pendulaires.

01/2010

Infrabel annonce que les travaux permettant la circulation de trains pendulaires vont être réalisés.

2009-2011

La SNCB recherche une solution pour le financement des trains pendulaires, avec la SNCF, les CFF-SBB (Chemins de fer fédéraux suisses) et les CFL (Chemins de fer luxembourgeois).



De nombreux inscrits pour les 20 km de Bruxelles

L'événement sportif *les 20 km de Bruxelles* remporte à nouveau un franc succès auprès du personnel du Groupe. Le 30 mai prochain, ils seront 1.121 collaborateurs à courir sous la bannière de leur société et – qui sait – à décrocher un beau résultat sportif. L'année passée, il y avait un peu moins de 1.000 inscriptions. Cette année, nous franchissons donc le cap du millier d'inscrits. Le défi sportif fait donc de plus en

plus d'adeptes. En 2009, l'accompagnateur de train Thomas Beirnaert était le plus rapide du Groupe. Avec un temps exceptionnel: 1h 12 minutes et 12 secondes. Pour l'édition 2010, de nombreux collaborateurs seront donc dans les starting blocks: 171 de la SNCB-Holding, 414 d'Infrabel et 536 de la SNCB. A vos programmes d'entraînement ! On croise les doigts pour la météo et... il va y avoir du sport !

bref

SNCB Mobility

L'Operational Team de B-MO.1 en teambuilding

Après les réactions positives de l'année dernière, le chef de service de B-MO.1 a décidé d'organiser à nouveau cette année un séminaire pour son Operational Team. Tous les managers de l'accompagnement de train, les responsables opérationnels des CAT locales (Cellules du personnel d'Accompagnement des Trains) et les chefs de bureau du service central à Bruxelles ont ainsi été invités à participer à une rencontre de deux jours qui s'est tenue à Hasselt. Le groupe s'est notamment penché sur les objectifs de 2009. Au sein de plusieurs workshops, et en présence du directeur-général SNCB Mobility, S. S'heeren, les objectifs pour 2010 et les plans d'action liés ont ensuite été discutés et fixés.





Recrutement

Le Club des ambassad

Le Club des ambassadeurs a été inauguré le 12 février dernier. But: offrir aux collaborateurs, ambassadeurs du Groupe, les moyens de représenter encore mieux notre entreprise dans les salons de l'emploi et les écoles.

HR-news

A lors que le Groupe SNCB est attractif puisqu'il développe des projets d'envergure comme le réseau TGV, le RER, le Diabolo, les gares... recruter des techniciens électromécaniciens, des ingénieurs ou tout autre candidat dont nous avons le plus besoin peut s'avérer difficile, même en temps de crise. Mais c'est peut-être dû aussi à la perception que les jeunes ont du chemin de fer...

“ Pour optimiser leurs interventions, tous les ambassadeurs reçoivent une formation techniques de présentation chez Train@Rail

Ronald Vandenbruwaene

Favoriser notre potentiel de recrutement

Une des pistes pour augmenter l'attractivité du Groupe auprès de candidats potentiels (et donc de recruter davantage) est de pouvoir leur présenter de manière enthousiaste et professionnelle notre société et nos jobs. Et qui mieux que les collaborateurs eux-mêmes peuvent être les plus convainquants ? Premières cartes de visite face à d'éventuels nouveaux collègues, il fallait leur donner les moyens nécessaires pour optimiser encore leurs présentations.

C'est ainsi que le Club des ambassadeurs est né. Actuellement, plus de 150 collègues des trois sociétés, de tous horizons professionnels, sont ou seront nos 'ambassadeurs' à des salons de l'emploi mais aussi dans les écoles, surtout dans les classes de dernière année. La plupart sont déjà rompus à ce genre d'exercice et d'autres ont manifesté leur souhait de prêter main forte. Le Club des ambassadeurs structure et amplifie donc le dispositif existant, tout en lui offrant un encadrement. Il est le fruit d'une col-

laboration étroite entre nos 3 sociétés et est amené à se développer encore dans le futur.

Une formation spécifique

Le 12 février 2010, les ambassadeurs ont fêté leur *intronisation* lors d'un walking lunch inaugurant leur Club, en présence de Tony Van den Berghen, Directeur Général H-HR et de Mireille Protin, la responsable du recrutement et de la sélection à H-HR.14. Connect y a rencontré deux ambassadeurs.

Ronald Vandenbruwaene, H-HR.2G Carrières et rémunération Gand. *“Depuis 1999, j'aide pour le recrutement lors de salons de l'emploi dans le District Nord-Ouest. En 2001, nous avons commencé d'initiative à écrire aux écoles techniques et à les visiter. Jusque 2007, cela en restait souvent à la distribution au secrétariat de l'école d'infos relatives au recrutement d'élèves de dernière année. Les présentations dans les écoles ont commencé en 2008. Le 'Club des Ambassadeurs' est l'aboutissement de cette mission. Nous recevons les noms des collègues qui font les présentations de la part des services HR*

eurs, c'est parti !

“ Je suis convaincue que le concept du Club peut augmenter le potentiel de recrutement du Groupe.



Virginie Buysmans

de la SNCB et d'Infrabel. Cette année, il y a 15 présentations aux écoles et 12 salons au programme de HR.2Gand. Lors de la présentation, j'explique le cadre général d'un 'job au sein du Groupe'. Puis un collègue Infrabel et/ou SNCB qui a le profil du métier concerné présente son métier. Et je termine par l'explication de la procédure de recrutement. Personnellement, j'adore les salons de l'emploi car on y a des contacts directs avec les gens d'horizons différents. Dans les écoles, ce n'est pas toujours facile de se la jouer interactif (sourit). Mais malgré cela, nous espérons que ces élèves retiennent quelque chose et qu'ils iront jeter un coup d'œil sur le site une fois rentrés à la maison...”.

Virginie Buysmans, ingénieur civil à Infrabel – Ouvrages d'art pour la Zone Liège. “Dans notre service, il fallait 7 ingénieurs et nous n'étions que trois ! C'est comme ça que j'ai commencé à faire des présentations, accompagnée d'une collègue de HR, au Forum Entreprises / Ingénieurs à l'ULg. Et cela a été payant ! Depuis lors, 4 nouveaux ingénieurs ont été engagés. Non

seulement, il faut vanter auprès des jeunes les atouts d'un job au sein du Groupe. Mais le fait de présenter concrètement et avec enthousiasme mon métier de tous les jours – je leur montre des photos de chantier par exemple – et partager mon expérience et mes connaissances est essentiel pour attirer des candidats ! Au final, ils sont souvent très intéressés et surpris dans le bon sens du terme de toutes les possibilités offertes au sein du Groupe, notamment pour ce qui concerne ma branche, le génie civil. J'aurais aimé, étant étudiante, qu'une société vienne m'expliquer en long et en large toutes les facettes du métier...”.



SNCB Mobility: les chefs de secteur à l'honneur

bref

Le 29 janvier, SNCB Mobility 2 a organisé, en collaboration avec Train@Rail, une journée de rencontre en l'honneur des chefs de secteur des 14 régions relevant du service *Exploitation des gares* (B-MO.2).

Les 42 chefs de secteurs de B-MO.2 qui dans les régions assurent l'encadrement de la vente, de l'administration et des opérations relatives à la circulation des trains, ont participé à différents ateliers dont le but était de mettre en exergue certaines compétences comportementales indissociables de leur fonction. Ces ateliers étaient organisés sur le thème *Le souci du détail démontre le dévouement au travail*.

Porter son gilet jaune, ses chaussures de sécurité, connaître les consignes en cas d'incendie... autant de comportements indispensables à la sécurité de tous !
Pour sensibiliser son personnel, Infrabel a développé 34 films de sécurité.



LA SÉCURITÉ
C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

Sensibilisation
du personnel à la sécurité

Moteur et... ACTION ! "Salut collègues !"

nous

Salut, collègues ! Ah, les distances de sécurité... D'un ton jovial, *Monsieur Sécurité* explique au spectateur les bons comportements à adopter pour sa sécurité et celle de ses collègues.

Grâce à des mises en situation et de nombreux exemples concrets, 34 films visent à sensibiliser avec humour le personnel d'Infrabel à la sécurité au travail. Loin d'être moralisateurs, ces courts métrages serviront de support pédagogique pour les formations, conférences de sécurité et lors de l'accueil des nouveaux collaborateurs. Quatre thèmes sont abordés: voir et être vu aux abords des voies, les équipements de protection individuelle, la prévention de l'incen-

die et enfin, l'ergonomie.

La Campagne Sécurité comporte également des affiches et brochures concernant les thèmes ci-dessus. Elle témoigne de l'importance donnée par Infrabel à la sécurité et au bien-être au travail.

En pratique:

Le DVD sera distribué aux conseillers en prévention et aux formateurs d'Infrabel.

Si, dans le cadre de votre fonction, vous souhaitez l'obtenir, contactez la cellule Communication interne par mail: 41.42:FMB Communication Interne Communication@infrabel.be ou par téléphone: 911/51389.

3 questions à Andreas Christou, comédien professionnel, qui interprète Monsieur Sécurité.

Que retiens-tu de ces 8 jours de tournage ?

"J'ai découvert que les cheminots exercent leur métier avec une grande passion. J'ai également pu monter dans le poste de conduite d'une loco. Un rêve de gosse ! Et puis, j'ai enfin percé le mystère de la voix annonçant l'arrivée des trains. Mais puisque c'est un secret, je ne dirai rien..." dit-il en prenant un air de conspirateur.

Quel moment t'a le plus marqué ?

"Pour un des films, 'Protection contre les chutes', je me suis retrouvé à 30m du sol, perché en haut d'une nacelle qui se balançait au gré du vent. J'avoue: je n'en menais pas large, mais évidemment, en tant que comédien, j'ai fait semblant que tout allait bien" explique-t-il en riant.

Que ce soit à la cabine de Bruges, ou à la base du Coucou, où ces films ont été tournés, de nombreux membres du personnel ont également figuré dans ces films. Qu'as-tu pensé de ces figurants ?

"Ce ne sont pas des figurants, ce sont des acteurs, des acteurs de notre vie quotidienne à nous, les usagers des chemins de fer. Et depuis lors, je me dis que ces acteurs font tous les jours un boulot formidable!"





Une journée de ...

Mieke Tollet, ingénieur industrielle

Mieke Tollet, ingénieure industrielle, travaille au magasin central de l'AC Malines. Elle y est responsable de l'approvisionnement de l'atelier central qui fournit également en pièces tous les ateliers de traction et postes d'entretien.

Mieke Tollet a obtenu son diplôme d'ingénieur industrielle électromécanique en 2002. Après quelques années passées dans le secteur privé, elle est entrée en 2007 à la SNCB, à l'Atelier Central de Malines. Au départ, elle effectuait des tests dans SAP pour la mise en place du système le 1er janvier 2009. Elle a ensuite été chargée de l'approvisionnement du magasin central.



7h45 A son arrivée au bureau, Mieke lit ses emails. Quand un atelier ne reçoit pas les pièces demandées ou ne réceptionne pas les bonnes pièces, il le fait savoir par email. Mieke s'efforce alors de trouver une solution la plus rapide possible pour ses clients.



9h15 Mieke s'informe auprès de Rudi Van Asbroeck pour savoir quand plusieurs articles seront livrés. Chaque membre de l'équipe gère en effet un certain nombre de pièces de stock dont il ou elle est responsable. Ils déterminent donc quel stock il y a pour chaque article ou si les clients peuvent puiser dans ce stock, etc. Ils sont également les personnes de contact pour les fournisseurs.



11h10 L'AT Forest a été livré mais certaines pièces n'étaient pas en nombre suffisant. Mieke contrôle, avec Louis De Donder qui dessert l'élévateur, si certaines pièces ne sont pas restées dans le bac du magasin B.



14h25 Une pièce qui vient d'être livrée doit être acheminée le plus rapidement possible à l'endroit de l'AC Malines où sont rénovées les automotrices Break. Mieke Tollet et Paul Van Camp font le nécessaire.



15h00 Ce lift lean dessert le lieu de stockage des petites pièces, comme les vis, les boulons, etc. "Grâce à ce lift, nous pouvons stocker les petites pièces de manière compacte, en hauteur, alors qu'auparavant une zone entière du magasin était nécessaire" commente Mieke.



15h10 Avec Marc Coopmans, Mieke a entamé un projet au magasin d'habillement. "Chaque agent de l'atelier reçoit un code barre personnel qui est fixé à l'intérieur de ses uniformes. Une fois nettoyés, ils reviennent ainsi directement à la bonne personne".

talent



client

Via l'adresse *m.sncb.be*, le site Internet de la SNCB est désormais disponible d'un gsm ou d'un smartphone.

Désormais, nos clients et nous, nous pouvons accéder via notre gsm ou notre smartphone au site Internet de l'entreprise via une adresse particulière. Il suffit de remplacer l'adresse *www.sncb.be* par *m.sncb.be* et ça y est: on est connecté.

Particulièrement pratique, le planificateur de voyage intégré est le grand atout du site mobile. De cette manière, la SNCB continue d'étendre ses canaux d'informations existants afin de répondre aux attentes d'un nombre croissant d'utilisateurs qui peuvent accéder à Internet via leur gsm ou leur smartphone.

SNCB

Nouveau site web mobile

Facile à utiliser

Le site Internet mobile est simple, agréable d'utilisation et il se concentre sur les fonctions principales qui peuvent être utiles ou intéressantes pour le voyageur en chemin:

- consultation des horaires en temps réel, comme sur le site web de la SNCB,
- planificateur de voyage de porte à porte,
- recherche par gare, en temps réel, d'heures spécifiques de départ et d'arrivée,
- recherche d'informations pratiques supplémentaires pour certaines gares,
- consultation d'informations sur des promotions ou des thèmes d'actualité.

Le planificateur de voyage intégré avec des infos en temps réel sur le service des trains est le grand avantage de *m.sncb.be*. En déterminant un point de départ et d'arrivée (pas nécessairement une gare, cela peut être une adresse ou un arrêt de bus), plusieurs trajets sont suggérés au voyageur. Par trajet, le voyageur peut ensuite consulter les détails et même un petit plan pratique.

Le site web mobile est donc davantage

qu'une application pratique pour voir si le train est à l'heure. Il propose aussi des conseils de voyage concrets et toute autre information utile souhaitée.

Rapide

Tout est conçu pour rendre l'utilisation aussi simple que possible, et limiter au minimum les temps de téléchargement: le confort de lecture et de navigation est en effet primordial.

Gratuit

La SNCB met gratuitement ce service à la disposition de ses voyageurs. La SNCB gère tous les systèmes opérationnels pour une accessibilité maximale. Le site web mobile existe en 4 langues et se trouve sur *m.sncb.be*.

Mais attention: l'utilisation d'Internet via un gsm ou un smartphone peut nécessiter un abonnement adapté, dont le coût du trafic des données et/ou éventuellement de connexion sont à la charge de l'utilisateur et dépendent des conditions tarifaires spécifiques de chaque opérateur gsm.



Stéphane Hendrick



Christiane Van Rijckeghem



Erik Van Meensel



Ludo Van Ingelgem

Districts

Les Directeurs de District, un rôle pivot

Deux nouveaux Directeurs de District officient désormais l'un à Liège, l'autre à Bruxelles. C'est l'occasion de revenir sur leur rôle et leur champ d'activités, au cœur du dispositif de la SNCB-Holding.

Les Directeurs de District jouent un rôle central au sein des services régionaux et locaux de la SNCB-Holding. Leur champ d'action est donc très vaste et recouvre la plupart des activités de la SNCB-Holding réalisées dans les Districts. Ils dépendent hiérarchiquement du Comité de Direction et administrativement du Directeur Général de H-Stratégie & Coordination.

Avec le nouvel élan qui caractérise le concept *La Gare*, les gares doivent plus que jamais être des carrefours intermodaux et des centres de service pleins de vie, solidement ancrés au niveau local.

A cet effet, le rôle et la liberté d'action des Directeurs de District sont renforcés.

Focus sur les gares

Les Directeurs de District assument désor-

mais la direction hiérarchique des services régionaux de H-Stations et plus spécifiquement des divisions Project Development & Real Estate et Stations. Ils supervisent la gestion et l'entretien des bâtiments et terrains de leur District. Ils coordonnent aussi tous les projets d'investissements *gares* en relation avec les autres modes de transport et l'accessibilité en général, ainsi que toutes les initiatives dynamisant les concessions et les services en gare. Dans ce cadre, les Directeurs de District ont des contacts réguliers avec la Direction Générale de H-Stations, notamment pour en élaborer et en exécuter les budgets d'investissement.

Agir pour la mobilité

Dans le même cadre, les Directeurs de District doivent promouvoir activement la coopération entre les 3 sociétés du Groupe sur le plan des matières régionales. Ils ont donc de larges contacts en interne bien sûr, mais aussi avec toutes les institutions et organisations actives dans le domaine de la mobilité et de l'aménagement du territoire.

Par ailleurs, si un incident de grande ampleur survient, le Directeur de District est présent au Comité de Coordination communal et/ou provincial.

Bien entendu, les Directeurs de District

sont les responsables hiérarchiques des divisions qui leur sont associées: Mobility, External Relations, General Affairs. Dans ce cadre, ils reçoivent leurs directives de l'Administrateur délégué pour les aspects liés à la communication et aux relations extérieures. Ils sont les intermédiaires dans les matières de personnel et président la Commission Paritaire Régionale. Ils exercent aussi un pouvoir fonctionnel vis-à-vis des autres services Holding du district tels que ICT, HR, CSS, Environnement etc.

Comme points de contact de choix sur la quasi-totalité des matières Holding dans leur région, les Directeurs de District ont donc un rôle essentiel: renforcer sur le terrain la mission-vision de l'entreprise et y garantir une exécution optimale de sa stratégie.

Nos 5 Directeurs de District

Christiane Van Rijckeghem, District Nord-Ouest
Jean-Marie Delannoy, District Sud-Ouest
Ludo Van Ingelgem, District Nord-Est
Stéphane Hendrick, District Sud-Est (depuis le 01/02/10)
Erik Van Meensel, District Centre (depuis 01/03/10)



Jean-Marie Delannoy

nous

FamilyDay à Walibi

Retenez bien cette date: le samedi 4 septembre 2010 ! Si vous pensiez profiter de cette journée pour terminer les achats de la rentrée scolaire, revoyez votre planning... il y aura mieux à faire !

Rail Facilities organise en effet, en collaboration avec la SNCB Holding, un FamilyDay pour les cheminots du groupe SNCB.

Le parc Walibi nous est exclusivement réservé de 10 à 18 heures. L'entrée est fixée à 10 euros

par participant, les enfants de moins d'un mètre entrant gratuitement (retenez qu'en général, une entrée coûte 26 ou 30 euros).

Réservez vos entrées en ligne sur le site intranet de Rail Facilities; soit par téléphone au 02/526 36 51, 02/526 36 64 ou 02/525 45 43; soit dans les bureaux mêmes de Rail Facilities, 56-58 rue de France à 1060 Bruxelles, les jours ouvrables de 9 à 16 heures.

Cinematek publie Rail

À l'occasion du 175^{ème} anniversaire du premier trajet en train entre Bruxelles et Malines, la Cinémathèque royale s'est plongée dans les archives à la recherche de films d'époque qui témoignent de l'histoire des Chemins de fer belges. Vous découvrirez le résultat dans un livre + DVD disponible dans le commerce au prix de 19 euros à partir du 5 mai.

Douze films qui proviennent des archives de la Cinémathèque royale et de la SNCB-Holding montrent à quel point les trains, les lignes de chemins de fer et les gares, mais aussi les gens et le monde qui les entourent ont évolué. Herman Welter, journaliste du rail, signe les textes et les commentaires des films.

Les collaborateurs en activité et les pensionnés du Groupe SNCB peuvent se procurer l'ouvrage au prix de 12 euros:

- soit en se présentant au centre philatélique en semaine de 9 à 12 heures ou de 14 à 16 heures, 85 rue de France à 1060 Bruxelles;
- soit en virant 13,66 euros (frais d'envoi inclus) au compte 000-0020448-78 avec la mention DVD + votre numéro d'identification.



Philatélie ferroviaire

A l'occasion des 175 ans des chemins de fer belges, le centre philatélique de la SNCB-Holding édite un timbre chemin de fer.

- Feuillet de 1 timbre présenté dans une pochette et enveloppe. Prix: € 7,50.
- Version numérotée en tirage limité de 1.750 exemplaires au prix de € 12,00.
- Carte postale y afférente. Prix: € 1,00.

En vente à partir du 20 mai au Centre philatélique, 85 rue de France, en semaine de 9 à 12 heures ou de 14 à 17 heures.

Contact:

Centre philatélique
H-P&E.023 section 80-1
Rue de France 85, 1060 Bruxelles
Tél: 911/52254
@ centre.philatelique@b-holding.be
internet: philatelie.sncb.be