

# CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 03.2011 | #64

Sécurité  
Régularité  
Information

L'EXPERTISE,  
PROMESSE DE DURABILITÉ

LE COCON DES ACCOMPAGNATEURS  
EST À B-MO.11

LA PRÉVENTION,  
POUR PROTÉGER LES TRAVAILLEURS

**SÉCURITÉ**

Régulateur, un métier à haute responsabilité **3**

**EXPERTISE**

Le labo d'expertise: scientifiques au travail **4**

Les points sur les i **5**

**MÉTIER**

Des projets pour améliorer la ponctualité **6**

Un fils propose son père ! **12**

Un acteur essentiel pour Infrabel **15**

B-CS 242 contrôle la qualité **16**

B-MO.11 forme les accompagnateurs **17**

**MATÉRIEL**

La SNCB se prépare à Charleroi **14**

**INFRASTRUCTURE**

Le nouveau pont Waggelwater remplace un petit morceau d'histoire **12**

**NOUS**

Synergie et travail sur mesure **8**

Les FirES arrivent chez B-MO.2 **9**

Une dynastie ferroviaire **10**

Aidons les jeunes à déployer

leurs talents **18**

Liège-Guillemins superstar ! **20**

C'est exceptionnel de pouvoir

vivre cette expérience **22**

**BREF****7**

## colophon

**EDITÉ POUR LE GROUPE  
PAR SNCB HOLDING**

**AVEC** Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart, Quentin Jéhansart, Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Vanessa Vandenbruwaene et Barbara Verwilligen

**PHOTOS**

Leo Goossenaarts, Denis Moinil, John Deroo

**MISE EN PAGE**

www.jaja.be

**PRODUCTION**

Albe De Coker

**ADRESSE**

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

MEMBRE DE  
**ABCi**

LE PAPIER DE CONNECT  
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT



## sécurité



Depuis son poste de travail, Patrick dispose d'une vue complète sur la cabine et sur le tableau de contrôle optique.

Patrick Grévisse est régulateur à la cabine de signalisation de Namur. Il veille chaque jour à ce que 3 des principales missions d'Infrabel soient menées à bien: la sécurité, la régularité du trafic, et la diffusion de l'information.

## RÉGULATEUR, UN MÉTIER À HAUTE RESPONSABILITÉ

AU COEUR DE **la sécurité**

**E**n tant que régulateur, je m'assure que les décisions prises en cabine respectent les lois et les règlements qui nous sont imposés. Chaque opération doit se faire selon une procédure bien précise afin d'assurer la sécurité de tous. Chaque conversation avec un conducteur de train se déroule selon les règles de la communication de sécurité. L'objectif est de faire en sorte que le trafic ferroviaire soit fluide et sécurisé”.

### Responsabilité, sécurité et expérience

Sécurité et responsabilité sont deux notions essentielles pour un régulateur. En effet, c'est lui qui est responsable de la coordination du trafic ferroviaire, dans la zone d'action de la cabine.

“En cas de problèmes (accident, passage à niveau en dérangement,...), tout le monde se tourne vers le régulateur. C'est lui qui doit trancher après avoir pris en compte les propositions de ses collaborateurs. Une certaine ex-

périence du métier est évidemment nécessaire pour réagir rapidement et efficacement face aux imprévus. Un régulateur doit aussi pouvoir prendre des initiatives: toutes les situations ne sont pas répertoriées dans les formulaires des procédures”.

### Un travail d'équipe

Lorsqu'un incident survient, le régulateur veille à éviter qu'un autre incident ne se produise en même temps. Ensuite, il avertit tous les services concernés ainsi que sa hiérarchie. Le régulateur s'occupe également de la diffusion de l'information vers les voyageurs. Dans de telles situations, il est essentiel que l'ensemble du personnel de cabine (régulateur, sous-chefs de gare et opérateurs) collabore et fasse en sorte d'organiser un service des trains avec le moins de perturbations possibles.

### Un métier fait de défis quotidiens

“Dans une cabine de signalisation, chaque jour est différent ! Chaque matin, nous devons nous

“Il est essentiel d'être proactif, d'anticiper un problème pour éviter qu'il ne prenne des proportions plus importantes.”



tenir informés du menu de la journée: travaux, trains extraordinaires, modifications de l'affectation des voies... Pour le reste, nous devons intervenir en temps réel pour réagir face aux imprévus: incident, dérangement d'un signal... Il est donc essentiel d'être proactif, d'anticiper un problème pour éviter qu'il ne prenne des proportions plus importantes”.

Dans une cabine de signalisation, le régulateur surveille le trafic des trains dans la zone d'action de la cabine. En cas de perturbations ou d'incidents, c'est lui qui décide quelles mesures doivent être prises pour garantir la sécurité du trafic et le réorganiser.

Un labo comme ça, il en existe peu.  
Et le Groupe SNCB a tout lieu  
d'en être fier: un haut lieu de qualité,  
une démarche transparente,  
une approche client...  
Que dire d'autre ? Voyons.

LE LABO D'EXPERTISE

# Scientifiques AU TRAVAIL

**L**e labo du Holding niche à front de Place Princesse Elisabeth – la gare de Schaerbeek. Demain ou après-demain, le musée du chemin de fer fera une parenthèse autour de lui. Le public ne le connaîtra pas davantage: il ne s'affiche pas médiatiquement, sa clientèle étant très spécialisée.

Pourtant, c'est un des *grands* labos du pays. Depuis trente ans qu'il existe, il a acquis une parfaite maîtrise dans le domaine ferroviaire, mais son aire de travail est plus vaste. Des essais mécaniques et d'endurance aux analyses physico-chimiques, il s'intéresse à une gamme étendue de matières: les métaux, le béton, les huiles et graisses, les peintures, les colles, les produits car-wash, les lubrifiants de moteur et de roulements...

## Les scientifiques au banc de test

Son personnel pluridisciplinaire, fortement spécialisé et formé en permanence, a pour ligne de conduite la *très bien faire* et une étoile en point de mire: l'agrément Belac, selon la norme ISO 17025, l'une des plus exigeantes qui soit. Comme le service des contrôles légaux, abrité par notre direction H-ST, le Labo du Holding est dépositaire de cette référence rare, qui ne peut que séduire les clients, internes comme externes. L'ISO 9001 certifie que vous travaillez couramment comme le prévoit une procédure bien connue, autrement dit la qualité de votre fonctionnement. L'ISO 17025 va plus loin: celui-là atteste de la qualité de vos résultats.

Investissant en permanence, le labo dispose

d'un matériel up to date, utilisé de main de maître par une équipe de 25 personnes qui savent que l'indépendance, synonyme d'objectivité, est la valeur prioritaire de leur activité de scientifiques. Les clients du labo sont, à la base, les services de développement et d'achats d'Infrabel et de la SNCB. Et puis d'autres, comme Connect, qui a fait analyser le plastique utilisé pour la distribution personnalisée du magazine, afin de mesurer son empreinte écologique et d'en tirer les conséquences. Enfin, le labo a pu décrocher une clientèle *externe* qui fournit actuellement un quart de son chiffre d'affaires (et des développements sont prévisibles): Bombardier Transport, AIB-Vinçotte, Copro, GDF-Suez, STIB, etc.

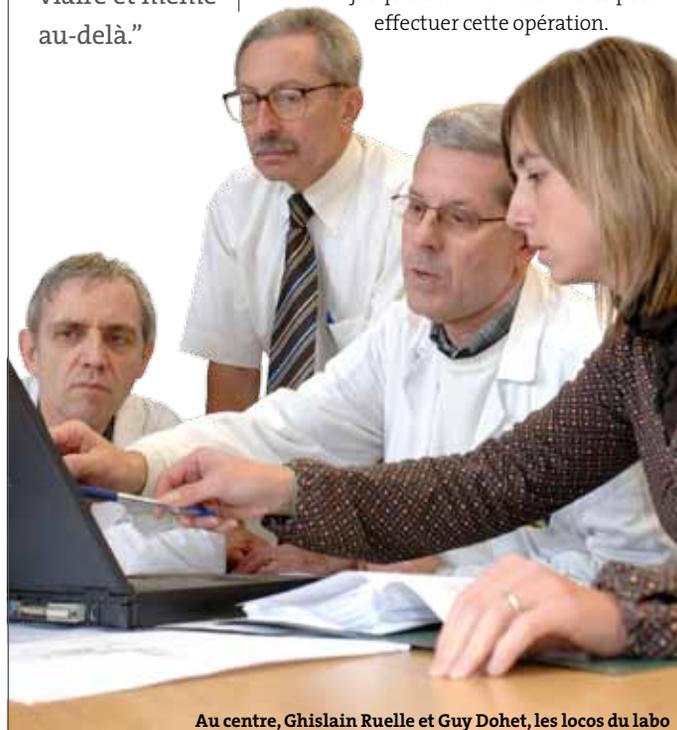
## La qualité sur trois plans: prix, délai, résultat

C'est un succès pour une unité auparavant confinée aux expertises pour le Groupe SNCB. Guy Dohet, le Monsieur Qualité du labo, souligne que les prix compétitifs, les délais intéressants et la qualité des résultats sont les trois atouts sur lesquels le labo a pu tabler pour en arriver là.

Il est vrai qu'en matière de résultats... Le labo de B-Holding ne s'en tient pas à un protocole d'expertise tout sec. Il formule en bout de course des recommandations qui peuvent être discutées avec le client, et qui sont en général très appréciées, parce qu'elles laissent entrevoir des améliorations, financières comme opérationnelles. En encadré, un exemple, celui du rebobinage des moteurs électriques de traction à Salzinnes. ■

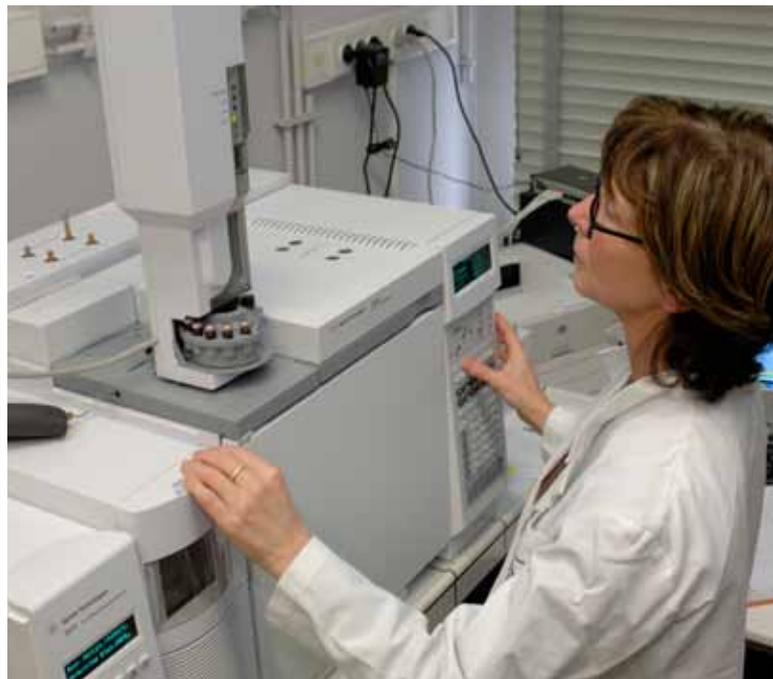
“Trente ans d'expertise de haut niveau dans le ferroviaire et même au-delà.”

En partenariat avec l'atelier de Salzinnes, le labo a mis au point des procédures d'utilisation d'une nouvelle résine pour le rebobinage des moteurs électriques de traction, le tout étayé par des analyses thermiques. De ce fait, B-Technics peut désormais se passer des services de la SNCF, jusqu'alors incontournables pour effectuer cette opération.



Au centre, Ghislain Ruelle et Guy Dohet, les locos du labo

## expertise



I comme ingénieur ? Oui, mais pas seulement. Dans sa réflexion, le labo du Holding englobe la technique, son fonctionnement quotidien et le coût, paramètre incontournable de l'activité. Ghislain Ruelle, le patron du labo, ne mâche pas ses mots.

## LES POINTS SUR **les i**

**T**out part d'un double constat. Force est de reconnaître que le matériel vendu aujourd'hui n'a plus la solidité d'antan. Mon frigo, ma lessiveuse, ma bagnole... tout ça dure moins, se renouvelle plus fréquemment que la voiture de papa, vers 1960, qui tenait bien une décennie, sinon plus.

### Le temps change tout

Des problèmes qui exigent des remèdes urgents peuvent surgir à n'importe quel moment, indépendamment de l'espérance de vie du matériel. Ghislain Ruelle, chimiste principal, qui pilote le labo du Holding, est très clair: "L'évolution des fournitures montre que certains éléments ne correspondent plus, à la longue, à ce qui était qualifié dans le prototype. Le fournisseur a modifié son produit sans en avertir son client et notre outil n'est plus vraiment celui que nous avons commandé à l'origine". Mais on ne le sait pas et on comprend mal, alors, certains problèmes qui se font jour tout de suite qu'on l'aurait supposé.

En interne – c'est le deuxième constat – on observe que le renouvellement indispensable du personnel a mis en place une jeune génération assurément compétente, mais parfois démunie dans le suivi des achats de maté-

riel roulant ou de composants décidés par la génération précédente. Cela tient au fait que toutes les procédures n'ont pas été écrites à l'origine et que le transfert de connaissances n'a pas toujours été optimal. L'apparition de problèmes sur le terrain laisse cette génération perplexe. Et c'est alors seulement qu'elle se tourne vers le labo.

### Préventif plutôt que curatif

Ghislain Ruelle: "Nous proposons une démarche préventive plutôt que curative, car elle seule peut éviter des dépenses ultérieures élevées. Même si nous avons été consultés pour un prototype, il est justifié, aussi, de vérifier les fournitures à l'arrivée, avec, en cas de manquement, des conditions d'acceptation suspensives suivies d'indemnisations. Ça se présente même dans des choses a priori anodines, la lubrification des systèmes de fermeture automatique des portes des voitures à voyageurs, par exemple. Une modification du lubrifiant peut occasionner des pertes d'exploitation non négligeables. Nous détectons les divergences par rapport aux éléments d'origine ou les défaillances qui engendreront des problèmes à terme. Et nous sommes en mesure de conseiller utilement les services d'achats et d'entretien. Parfois – je dirais

même souvent – l'expertise réalisée permet d'éviter les pertes prévisibles".

D'après Ghislain Ruelle, les cahiers de charges étaient autrefois draconiens, voire surdimensionnés. Aujourd'hui, on les fait plus fonctionnels et ils contiennent donc des critères moins exigeants. Les effets sont directs sur les prix. Mais une erreur sur le bon type de matériau et sa durée de vie peut avoir des conséquences à terme sur la fiabilité et la durabilité du matériel. D'où le conseil insistant du labo: "Consultez-nous davantage et suivez nos recommandations, la fiabilité du matériel y gagnera et le coût d'exploitation sera mieux maîtrisé". ■

"Souvent, l'expertise réalisée permet d'éviter les pertes prévisibles."

Ghislain Ruelle



Appelez les spécialistes en vous servant du tableau.

Métaux - béton	Marc Delincé	02/224 64 16
Analyse des métaux - alliages et substances minérales	Guy Dohet	02/224 64 22
Polymères – Analyse organique (plastiques – caoutchoucs -textiles) (produits de nettoyage industriel)	Patrick Bataille	02/224 69 20
Peintures – coatings – colles	Johan Sevenants	02/224 64 13
Lubrifiants – huiles diélectriques – asbeste	Carmen Stegen	02/224 64 14

Chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour améliorer la ponctualité du trafic ferroviaire. La nouvelle cellule I-I 112, créée en 2010, contribue également à cet objectif, via des projets concrets et transversaux. Ces projets sont en plein développement.



## NOUVELLE CELLULE I-I 112

# DES PROJETS POUR améliorer la ponctualité

**U**ne petite action suffit parfois pour améliorer la ponctualité, mais bien souvent cela nécessite l'intervention de plusieurs personnes et processus. Dès que les problèmes se compliquent, un examen plus approfondi s'impose. C'est pourquoi une nouvelle cellule de chefs de projet a été créée sous la direction de Koen Bekaert. Intitulée I-I 112 "Coordination technique", la cellule fait partie du service Qualité de la direction Infrastructure à Infrabel.

Actuellement, la cellule développe six projets. Il s'agit à chaque fois de projets transversaux, qui impliquent plusieurs services. Pour mettre en œuvre ces projets, les règles du management de projet sont appliquées. Ceci implique que chaque projet fait l'objet d'une préparation rigoureuse et d'un suivi strict.

Johan Camps est un des chefs de projet à I-I

"On ne perdra plus de temps à contacter les mauvaises personnes."

112. Il travaille sur un projet destiné à augmenter la convivialité des consignes. "Lorsqu'un incident se produit, la cabine de signalisation doit contacter un technicien au niveau de l'arrondissement" explique Johan. "Là, on perd souvent beaucoup de temps parce que les listes de contact, appelées consignes, ne sont pas à jour. De plus, les consignes ont un aspect différent dans chaque arrondissement. Les listes doivent d'urgence être actualisées et standardisées. Par ailleurs, ces listes seront publiées sur intranet, de façon à ce qu'elles soient consultables par tout le monde. L'avantage principal est qu'on ne perdra plus de temps à contacter les mauvaises personnes".

Grâce à ce projet et aux cinq autres, nous améliorerons la continuité du trafic ferroviaire. Vous apprendrez davantage sur les cinq autres projets dans les prochains Connect. ■



# 72.200

C'est le nombre de téléchargements des applications Train Info pour iPhones et smartphones fonctionnant sous Android, à la mi-février 2011. Le nombre des téléchargements était respectivement de 62.000 pour les iPhone et 10.200 pour Android.

## L'intermodalité progresse EN WALLONIE



Le mois de février fut important pour l'intermodalité avec l'ouverture des deuxième et troisième Point vélo wallons à la gare de Liège-Guillemins et à Ottignies. Toute personne qui se déplace peut déposer son vélo, le faire réparer pour le lendemain, trouver des informations sur la mobilité ou louer un vélo pour une heure, une journée, un mois ou pour toute l'année !

Le Point Vélo est le fruit d'une étroite collaboration entre la Wallonie (Ministre de la Mobilité, Philippe Henry), la SNCB Holding, l'Etat fédéral (Secrétaire d'Etat à l'Intégration Sociale, Philippe Courard), la Loterie Nationale et La Maison des Cyclistes de Liège qui est gérée par ProVelo, une asbl dont la mission est de promouvoir les déplacements en vélo.

On compte 29 Points vélo en Flandre, 4 à Bruxelles et provisoirement 3 pour la Wallonie.



## Une activité étincelante

Le jeudi 17 février, les membres de la rédaction de Connect ont rencontré des élèves de l'école anderlechtoise d'enseignement spécial l'Étincelle en gare de Bruxelles-Midi. De nombreuses activités culturelles et artistiques y sont organisées avec des enfants âgés de 9 à 11 ans.

Une classe a entièrement imaginé le scénario d'un film sur un homme rendant visite à sa mère en train. L'imagination était mise à l'épreuve, les élèves ont eux-mêmes choisi les costumes ainsi que les prises de vues et chacun à son tour pouvait se mettre dans la peau du réalisateur avec l'appui des professeurs.

Ces artistes en herbe n'ont pas manqué de retenir notre attention et particulièrement l'acteur principal, Adil, qui prenait son rôle avec beaucoup de panache. Il nous confiait: "On joue souvent la comédie avec mon frère à la maison, plus tard j'aimerais devenir acteur".

**Pour connaître les nombreuses activités de cette école, il vous suffit d'aller sur le site et vous informer du travail de ces enfants bourrés d'imagination. [www.ecole-etincelle.be](http://www.ecole-etincelle.be)**



Le vol de cuivre gagne en popularité et la lutte contre ce phénomène est complexe. Marc Claeys, chef de division Opérations de Corporate Security Service, commente la situation.



LUTTE CONTRE  
LE VOL DE CUIVRE

# Synergie ET TRAVAIL SUR MESURE

**E**n 2010, on enregistrait 721 vols de cuivre contre 290 en 2009: une augmentation considérable. Les vols de cuivre sur le domaine ferroviaire ont toujours existé, mais depuis 2008, le phénomène est devenu un vrai problème.

## Vol et retard

“Depuis 2009, les vols de cuivre sont mis en relation directe avec les retards de train” déclare Marc Claeys. Les chiffres sont éloquentes (voyez le petit tableau) et chaque année, ces vols coûtent très cher au Groupe SNCB; sans parler de la mauvaise image qu’ils engendrent pour le Groupe.

Minutes de retard 2009	10.664
Minutes de retard 2010	32.594

“Il existe deux types d’auteurs. D’une part, les bandes organisées souvent originaires de l’ancien bloc de l’Est. D’autre part, les charpardeurs qui ‘coupent’ quelques mètres de câble à la sauvette, car ils ont besoin d’argent de toute urgence”.

## Travail ciblé

Mais comment appréhender ce problème sur un domaine de 3.500 km de voies ? CSS opère de manière ciblée: analyse de la situation, tour d’horizon des points sensibles et recherche de solutions *sur mesure* en collaboration avec tous les acteurs de terrain. En

résumé, une approche intégrale et intégrée. Marc: “En 2010, 35 voleurs de cuivre ont été arrêtés. Les flagrants délits sont toutefois rares, mais possibles, comme le 6 juillet 2010 à Schaerbeek-Formation. Ces actions et arrestations sont toujours le fruit d’une concertation entre toutes les parties concernées telles que le DirCo (Directeur-Coordinateur de l’arrondissement judiciaire concerné), le Parquet, la police, Infrabel et CSS, bien entendu”.

## Nouveaux moyens

Cette synergie dans la lutte contre ce phénomène est également cruciale au sein du Groupe. Le résultat de cette collaboration se traduit par le Livre de câbles et sa circulaire correspondante. Ces deux documents avaient été rédigés par la SNCB-Holding et Infrabel Infrastructure. Toutes les patrouilles Securail sur le terrain possèdent ce livre afin de savoir à quel type de câble ils sont confrontés et les risques que cela comporte. A chaque constat, ils doivent scrupuleusement compléter la circulaire. Pour les Parquets, il s’agit d’outils pratiques destinés à établir rapidement l’estimation provisoire du dommage (prix du câble, nombre de minutes de retard du trafic ferroviaire, etc.) après un constat et qui servent à qualifier les faits en *entrave méchante à la circulation ferroviaire* (assortie de peines plus sévères que dans le cas d’un vol ordinaire).

Une nouvelle arme dans la lutte contre le

vol de cuivre sera bientôt opérationnelle. En 2009, un arrêté ministériel (AM) de Vincent Van Quickenborne contraignait les ferrailleurs à déclarer tout achat de métaux supérieur à 1.000 €. Suite à la suppression de cet AM efficace, le nombre de vols de cuivre était reparti à la hausse. Mais en décembre 2010, une nouvelle loi fut publiée au Moniteur Belge. Il reste à présent à attendre l’arrêté d’exécution: les ferrailleurs devront désormais déclarer chaque achat de métaux. ■

“Les flagrants délits sont rares, mais possibles.”



## Pas uniquement de la répression

Une étroite collaboration entre Infrabel et CSS est également menée sur le plan préventif et proactif.

Le 18 février, une rencontre avec les collègues français et britanniques avait été organisée afin d’échanger certaines ‘best practices’ en matière de prévention du vol de cuivre. Un moment enrichissant pour toutes les parties. Plusieurs solutions éventuelles doivent être approfondies.

Le service des gares chez SNCB Mobility se dote d'une équipe de 42 agents chargés du soutien au personnel victime d'événements potentiellement traumatisants, les agents FirES (First Emotional Support).



SOUTIEN ÉMOTIONNEL

# Les FirES ARRIVENT CHEZ B-MO.2



La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail impose à chaque employeur de mener une politique du bien-être intégrée dans le management complet de l'entreprise.

B-MO.2 a donc décidé d'implémenter une structure spécifique d'accueil et d'aide de première ligne destinée au personnel des gares victime ou témoin d'un événement choquant potentiellement traumatisant.

## Tout évènement traumatisant

Concrètement, tout agent directement ou indirectement victime ou témoin d'un événement choquant à caractère traumatisant doit être accueilli et assisté le plus rapidement possible par du personnel spécialement formé. Par événement à caractère traumatisant, on entend par exemple une agression physique, un hold-up avec prise d'otages, la vue d'un suicide, un accident grave dans le cadre du service des manœuvres, etc.

Un accueil bien organisé, immédiatement après l'incident, et un suivi professionnel de la victime peuvent en effet éviter à la personne

concernée de traverser une période de trouble, de stress post-traumatique (PTSS) durant laquelle des troubles physiques et psychiques permanents ou passagers peuvent survenir.

## Les FirES

B-MO.2 a donc sélectionné des FirES sur base de volontariat. Ces derniers ont suivi une formation spécifique d'assistant choc émotionnel, dispensée par H-CPS. Ces FirES ont pour mission de s'assurer que la victime d'un événement choquant soit accueillie au mieux en tout temps et en tous lieux afin de ressentir ultérieurement le moins possible les effets secondaires inhérents à un tel événement et de pouvoir reprendre au plus vite son service normal. L'intervention n'est donc pas curative, mais un support de première heure, avant prise en charge si nécessaire par les services d'aide psychosociale ou médicale spécialisés.

Les FirES sont aisément reconnaissables grâce à leur veste de sécurité jaune fluo avec la mention *soutien au personnel* et leur brassard *FirES*. En outre, les FirES légitiment leur intervention en présentant leur carte d'identification délivrée par la Safety Cell. ■

“Les FirES s'assurent qu'une victime d'un événement choquant soit toujours accueillie au mieux.”

## Qui sont les FirES ?

Les candidats FirES sont choisis selon des critères d'aptitude comportementale. Normal: ils seront amenés à soutenir des personnes ayant vécu une expérience difficile.

Ils doivent pouvoir abandonner rapidement et le temps nécessaire leurs tâches habituelles: ce sont donc des agents de l'encadrement des gares.

Comment sont-ils mobilisés pour une intervention ? Durant les heures de travail, ils sont appelés par le chef de zone. Le week-end ou en dehors des heures de service, ils le sont par le responsable ROR (Régulateur Opération Région).

# Une dynastie

Chez les Develder, on est cheminot de père en fils, depuis déjà cinq générations. Ensemble, la famille représente un bon échantillon des métiers ferroviaires passés et présents. Voici l'arbre généalogique de cette famille pas comme les autres...



**JULIANUS  
DEVELDER**

né en 1863  
piocheur en voie

(marié à)

**CATHARINA  
DESAEGER**

né en 1867  
garde-barrière à Wevelgem



**GUSTAAF  
DEVELDER**

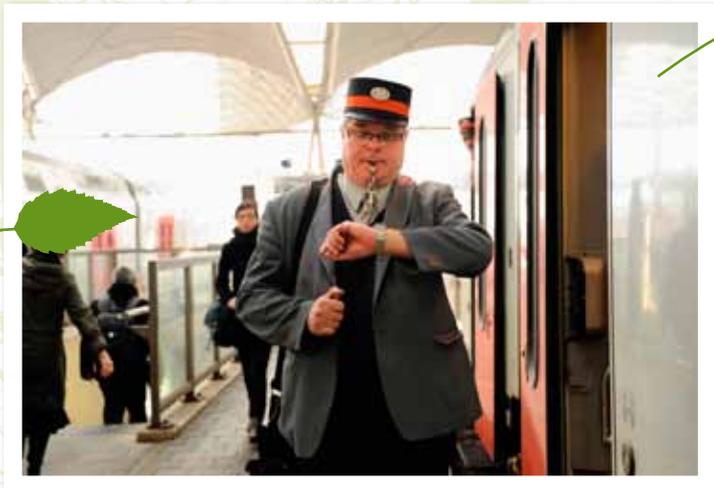
né en 1895  
chef garde  
a débuté sa carrière en 1919  
à Schaerbeek  
pensionné en 1956



**RAOUL  
DEVELDER**

né en 1932  
chef garde contrôleur  
a commencé sa carrière en 1955 à Alost  
pensionné en 1989

# ferroviaire



## GERDI DEVELDER

né en 1958  
 accompagnateur de train  
 a commencé sa carrière in 1979 à Anvers  
 actuellement accompagnateur à Ostende



## NICK DEVELDER

né en 1984  
 sous chef de gare  
 a commencé en 2007 à Bruxelles  
 actuellement sous chef de gare à Blankenberge



## HERVÉ DEVELDER

né en 1958  
 conducteur de train  
 a débuté sa carrière en 1978 à Anvers  
 actuellement conducteur à Ostende

La campagne *refer a friend* est un véritable succès. Des collègues ont trouvé eux-mêmes des proches à proposer au Groupe SNCB pour un travail chez nous. Claude Lamesch a tout simplement proposé son papa Pierre ! Au final, un super job à Salzinnes. Une jolie histoire.



## REFER A FRIEND

# UN FILS propose son père !

**D**epuis son démarrage à l'automne 2010, la campagne *Refer a friend* a tout de suite eu son petit succès: des collaborateurs du Groupe se sont faits les ambassadeurs de leur entreprise et ont trouvé de nouveaux collègues parmi leurs proches. Avec à la clé, en remerciement de leur aide, une prime de 250 euros bruts pour chaque collègue engagé dans un métier en pénurie et encore 250 euros après 1 an si le collègue y est toujours. Et les chiffres sont éloquentes: 1.100 introductions, 260 candidatures pour des métiers en pénurie, objectif de la campagne, et déjà une cinquantaine de lauréats dont une bonne partie déjà à leur poste !

### Un papa enthousiaste

Pierre Lamesch, 63 ans, a une sacrée carrière derrière lui. Après des études d'électronique en navigation maritime, il travaille dans le domaine de la télédistribution pour ensuite mettre son expérience de technicien, formateur etc. essentiellement dans le domaine de l'automobile, dans plusieurs entreprises. Il y a deux ans, étant au chômage, il recherche activement un nouveau job. Parallèlement, en septembre 2010 démarre la campagne *Refer a friend*. Claude, son fils, ac-

compagnateur de train au dépôt de Mons (et une carrière de 19 ans dans sa branche) en discute avec lui. Et hop, Claude envoie un mail chez HR et Pierre postule pour un job en plein dans son créneau: technicien principal électromécanicien.

Tout a été très vite raconte Pierre: "En octobre, je passais déjà les examens (pour lesquels j'ai eu les résultats dans la journée même !). En novembre, on m'a fait savoir que je pouvais aller à l'atelier TGV de Forest. J'ai passé les examens médicaux. Finalement, je suis entré à l'Atelier de Salzinnes le 17 janvier 2011. J'en suis très heureux !"

Pierre met sa riche expérience de technicien elm dans le Hall 8 où il effectue toutes sortes de travaux de manutention sur les locomotives électriques. "J'ai été agréablement surpris par l'accueil qu'on m'a réservé. L'ambiance est sympathique et je ne suis pas trop dépaysé au niveau technique. Là, je suis en stage mais je vais probablement surtout travailler sur l'ETCS. Ce qui me touche vraiment, c'est que le Groupe SNCB ne fait vraiment aucune discrimination sur l'âge ! Il me donne vraiment ma chance. Les collègues sont très accueillants, compétents et motivés. Ils sont admiratifs de ma démarche mais surtout prêts

à m'aider et je leur en suis reconnaissant car cela facilite grandement mon intégration". En plus, la procédure de sélection est vraiment rapide, transparente et en toute neutralité. C'est un vrai plus de notre Groupe !"

### Un fils fier de sa boîte !

Claude est, pour les mêmes raisons évoquées par son père, fier de son entreprise ! La campagne *Refer a friend*... il était un peu sceptique au début, mais au final: "C'est que du positif ! Cette campagne est arrivée au bon moment. C'était un vrai concours de circonstances, mon papa cherchait du travail alors que l'entreprise a cruellement besoin d'agents. Cette campagne a permis de déclencher notre démarche à laquelle nous n'aurions pas forcément pensé... Et même sans la prime de 500 euros bruts, je l'aurais fait".

"Mon papa cherchait du travail et l'entreprise a cruellement besoin de nouveaux collaborateurs."

### La campagne continue !

Si vous connaissez un proche intéressé par un job chez nous, envoyez vos coordonnées et celles de votre candidat (avant qu'il ne postule) à [railjobs@b-holding.be](mailto:railjobs@b-holding.be).

## infrastructure

La construction du nouveau pont ferroviaire en acier Waggelwater s'est achevée le 20 février dernier. D'ici fin 2012, ce nouveau pont remplacera le vieux pont qui date de 1906. La dernière phase du montage a eu lieu le week-end du 19 février, avec l'installation de la travée principale, la partie centrale et aussi la plus grande du pont.

Le nouveau pont a été mis en place pendant le week-end du 19 février.



Le vieux pont (à droite) restera en service jusque fin 2012.



### LE NOUVEAU PONT WAGGELWATER

# REMPLECE un petit morceau d'histoire

**D**u 7 au 20 février, Infrabel a remplacé l'ancien pont ferroviaire Waggelwater par un nouvel ouvrage. Construit en 1906, l'ancien pont, qui était l'un des ponts ferroviaires en métal les plus vieux de Flandre, était attaqué par la rouille. En outre, le concept du pont ne satisfaisait plus, car c'était un pont tournant immobilisé. Il n'empêche que les Brugeois auront besoin d'un peu de temps pour s'habituer à la nouvelle vue car l'ancien pont avait un aspect très caractéristique, combinant les voûtes en briques avec un revêtement extérieur en pierre naturelle et agrémenté, à ses extrémités, de petites tours dotées d'un toit en argile.

#### Désenclaver le port de Zeebrugge

Erik De Grove, ingénieur civil à la Zone de Gand et chef de projet: "Le nouveau pont

Waggelwater consiste en réalité en deux nouveaux ponts à voie unique. En outre, nous avons également prévu l'élargissement éventuel à un troisième pont, avec la construction des butées et des fondations des piliers. Le pont s'inscrit ainsi parfaitement dans le projet de la future troisième voie entre Bruges et le port de Zeebrugge".

Le pont Waggelwater, compte deux tabliers ferroviaires, chacun soutenu par deux poutres maîtresses d'acier et se situe entre l'ancien pont ferroviaire et le pont routier. Ses poutres maîtresses ont été montées en trois parties au cours des semaines précédant son installation définitive. Les travées latérales au-dessus du Steenkaai (côté littoral) et du Houtkaai (côté Bruges) ont été placées en premier lieu. Les éléments d'acier, longs de 30 mètres chacun, ont à chaque fois été amenés de nuit et par la

"Le nouveau pont s'inscrit dans le désenclavement du port de Zeebrugge."

Erik De Grove



route au moyen d'un transport exceptionnel et posés à leur emplacement pendant la journée, au moyen de grues.

#### Week-end

Les samedi 19 et dimanche 20 février derniers, la travée principale, la partie centrale du pont, a été acheminée par voie fluviale, au moyen d'une barge. Les poutres, longues de 60 mètres chacune, ont ensuite été hissées une à une à l'aide d'un système de palans.

C'est à présent la phase des finitions, qui implique l'installation des tabliers ferroviaires, des voies, des caténaires et de la signalisation. Fin 2012, le pont sera définitivement mis en service pour le trafic ferroviaire entre Bruges et la côte. A l'avenir, le nouveau pont permettra également à des navires plus grands de naviguer sur le canal.



RER

# LA SNCB SE à

L'atelier de Charleroi se prépare à l'arrivée des premières rames RER. Les travaux dans le hall qui leur sera dédié avancent bon train et les techniciens qui seront chargés de l'entretien des AMO8 sont en formation à Charleroi.



“Je suis allé à des formations en Allemagne, en Autriche et en France.”

**Stéphane Famerée**



“Le nouvel atelier est intimement adapté à la spécificité technique des rames Desiro.”

**Christelle Vanderpypen**



**L**es premières rames AMO8 sont attendues cette année. Elles sont actuellement en cours d'homologation. En les attendant, SNCB Technics se prépare à leur arrivée. Des formations à la maintenance de ce nouveau matériel ont eu lieu à l'AT Charleroi.

“Pour le nouveau matériel sous garantie, les AMO8 et les locomotives type 18, B-TC.45, qui assure le suivi de ces garanties, a insisté pour avoir des formations sur tous les équipements constitutifs” explique Philippe Brabant, inspecteur principal B-TC.45. “Différents groupes ont donc suivi des formations spécifiques sur ces équipements et leur entretien. Dans mon cas par exemple, je suis venu ici 12 jours pour les formations sur la transformation d'énergie, la motorisation et l'équipement électronique”.

### Techniciens et dépanneurs

Ces formations étaient destinées à des techniciens et dépanneurs des ateliers de traction de

“J'ai reçu 12 jours de formation sur l'entretien des composants spécifiques.”

**Philippe Brabant**



Merelbeke, Stockem, Schaerbeek et Charleroi, ainsi que de l'administration centrale (B-TC.2 et B-TC.4).et de l'atelier central de Malines. Elles étaient dispensées par Siemens ou ses sous-traitants et portaient sur la maintenance des diverses composantes des rames: portes, freins, équipements de traction, etc.

### En Allemagne, France et Autriche

Avant cela, d'octobre à décembre 2010, des premières formations ont eu lieu à l'étranger, chez Siemens ou ses fournisseurs. Stéphane Famerée, ingénieur industriel à l'AT Charleroi explique: “Je suis allé à des formations en Allemagne, en Autriche et en France. Les Desiro sont d'une nouvelle technologie pour nous. D'une part parce que les recherches de pannes se font beaucoup par ordinateur. D'autre part par la technologie de portes: le fonctionnement des portes est électrique, contrairement aux portes du matériel que nous avons ici qui sont pneumatiques.”



# PRÉPARE Charleroi

## Le hall RER de Charleroi

Les travaux dans le hall qui sera dédié à l'entretien des AM08 à Charleroi avancent bon train. "Comme sur ces rames tout l'équipement se trouve en toiture, on a construit à Charleroi un hall, encore en cours d'achèvement, qui sera adapté à cette spécificité technique des Desiro, avec ses plateformes d'accès en toiture sur toute la longueur" conclut Christelle Vanderpypen, responsable de l'AT Charleroi. "Pour l'atelier, la préparation à l'arrivée des Desiro représente un effort important parce que les travaux ont d'importantes conséquences sur le quotidien de l'atelier. Le faisceau côté Namur est hors tension et on travaille donc avec un demi-faisceau. Les formations ont d'importantes conséquences aussi puisqu'on doit utiliser pour les Desiro des emplacements habituellement réservés au matériel dont on assure la maintenance. Tout cela demande pas mal d'organisation". ■

métier

Emile Demoulin est conseiller en prévention au sein de la direction Infrastructure d'Infrabel. Avec l'aide de ses collègues, il travaille quotidiennement à l'amélioration du bien-être au travail.



LE CONSEILLER  
EN PRÉVENTION

# UN ACTEUR ESSENTIEL POUR Infrabel

**L**e métier de conseiller en prévention consiste à donner des avis pertinents en matière de bien-être à tous les niveaux de la ligne hiérarchique. Notre but est d'améliorer le bien-être des travailleurs notamment par la réduction du nombre d'incidents ou d'accidents et leurs conséquences. Nous devons également assister l'employeur dans la mise en application des exigences légales concernant le bien-être au travail".

## Des obligations légales

La loi d'août 1996 relative au bien-être au travail et ses arrêtés d'application successifs ont imposé des obligations en matière de prévention et de protection au travail. Pour répondre à ces prescriptions, Infrabel a mis sur pied une politique de prévention en matière de bien-être afin d'offrir des conditions de travail optimales à ses collaborateurs.

"La sécurité a toujours été une priorité absolue pour l'ensemble du secteur ferroviaire, mais suite à cette loi d'août 1996, des dispositions ont été prises pour prévenir l'accident plutôt que de réagir à posteriori. Dans cette optique, le conseiller en prévention réalise une mission de conseil en matière de prévention au quotidien".

## Des tâches diversifiées

"Tous les jours, je prends connaissance des nouvelles prescriptions publiées dans le Moniteur belge. Lors de l'acquisition de nouveau matériel, je vérifie que le cahier des charges soit conforme à la législation en matière de bien-être. Nous réalisons aussi des analyses de risques et étudions les incidents pour déterminer ce qui doit être fait pour améliorer la sécurité. D'autre part, nous établissons des plans quinquennaux définissant les grandes lignes de la politique à suivre en matière de protection et de prévention. La campagne actuelle sur la sécurité (affiches, films, conférences et le livret de sécurité) dont l'objectif est de faire comprendre les bonnes pratiques sans tomber dans l'obligation, ni dans la sanction fait partie des démarches de prévention prévues par le plan en vigueur actuellement".

## Une collaboration permanente

Le bien-être au travail regroupe sept domaines: la sécurité, la santé, l'hygiène, l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail, la charge psychosociale et l'environnement. Afin de conseiller efficacement leurs interlocuteurs, les conseillers en prévention peuvent faire appel à l'expertise de spécialistes. ■

NOUVEAU MATÉRIEL ROULANT

# B-CS 242 CONTRÔLE la qualité



Pour pouvoir offrir un meilleur service à ses voyageurs, la SNCB investit fortement dans le nouveau matériel roulant. Une équipe au sein de la direction SNCB Central Support contrôle la qualité de ce matériel.

**L**e team de B-CS.242 a fort à faire. En décembre 2010, il a reçu pour ses activités d'inspection l'accréditation ISO 17020.

## Composants

Lors de la commande définitive du nouveau matériel, les inspecteurs de B-CS.242 effectuent une *First article inspection*, un premier contrôle donc. Pour cela, ils se rendent chez les fournisseurs d'un certain nombre de composants importants. "Nous contrôlons entre autres comment le fournisseur travaille, quels plans internes de qualité il utilise, etc. Et nous contrôlons naturellement l'article lui-même. Y a-t-il des remarques ? Tout est-il correctement monté ?" explique Olivier Lenchant, responsable qualité de B-CS 242. "Nous collaborons pour cela avec nos collègues de B-TC".

## Tests

L'équipe de B-CS 242 est également sur place lorsque le constructeur démarre la chaîne de production. "Nous pouvons ainsi réagir très rapidement lors de problèmes éventuels", poursuit Ingmar De Wilde de B-CS.242. Après quoi

début vraiment l'assemblage du matériel roulant. Le constructeur s'efforce de livrer un produit de qualité, conforme au cahier de charges. Avant que le matériel ne quitte l'usine, B-CS effectue encore une série de tests. "Si ceux-ci sont positifs, nous réalisons des parcours de test. Sur environ 1.000 km, nous simulons autant que possible les conditions d'utilisation commerciale. Nous exécutons par exemple des arrêts dans une série de gares, testant ainsi les portes, l'installation sonore, etc." Si le matériel satisfait aux tests, il entre en service et débute la période de garantie de deux ans. Si durant cette période de garantie aucun problème digne d'être mentionné n'apparaît, le matériel entre définitivement en service après deux ans. ■

## Qu'est-ce que l'accréditation ISO 17020 ?

L'accréditation ISO 17020 va plus loin que la norme plus connue ISO 9001. Outre des exigences de qualité, l'accréditation impose également des normes pour la compétence technique du personnel. Elle est reconnue en Europe.

TRAVAIL D'EXPERT

# B-MO.11

B-MO.11 est responsable de nombre d'aspects importants de l'accompagnement de train: la formation, la réglementation, la communication interne et la gestion de la sécurité. Son chef de division, Ronny Van Acker, lui-même homme du terrain, nous explique.

## Michel Goffaux témoigne

Michel Goffaux est Manager de Région Accompagnement à Charleroi. Pour lui, impossible de travailler sans B-MO.11: "Ce n'est pas pour jeter des fleurs mais cette division est vraiment importante pour nous, car elle rédige la réglementation, donne les directives, prépare les formations. Nous téléphonons souvent à ses agents, pour des questions touchant la sécurité, les certificats, etc., pour demander un avis. On a toujours une réponse rapide, les agents de B-MO.11 nous aident vraiment beaucoup. Ils sont toujours là. D'ailleurs, on peut dire que quand B-MO.11 tousse, les CAT toussent aussi !"



# FORME les accompagnateurs

**L'**équipe de B-MO.11 compte nombre d'anciens accompagnateurs de train, qui savent très bien ce que le job comporte et où se situent parfois les points difficiles, ce qui peut s'avérer utile, car leurs tâches sont très diverses.

## Règlements

B-MO.11 rédige tous les "documents professionnels" dont les accompagnateurs ont besoin pour une exécution correcte de leur job. Que sont ces documents ? Ils traitent d'une part de tous les aspects de la sécurité d'exploitation, notamment de la procédure de départ. Ils se basent pour cela sur la réglementation en vigueur, rédigée par les services d'Accès Réseau chez Infrabel.

Il y a, d'autre part, tous les aspects commerciaux, comme les conditions d'utilisation d'une Key Card ou d'un Go Pass.

## Formation

L'équipe organise également toutes les formations pour les accompagnateurs de train. Il s'agit

donc aussi bien de la formation de base pour les nouveaux accompagnateurs que de la formation permanente et de la formation complémentaire (notamment la connaissance du matériel roulant, l'attitude professionnelle, etc.).

"Les accompagnateurs reçoivent une très bonne formation. Mais nous développons un nouveau programme d'étude, en collaboration avec le Conseil National de la Formation. Nous y prêtons davantage d'attention à la pratique" explique Ronny Van Acker. Les premières sessions pilotes sont actuellement organisées.

"Tous les accompagnateurs qui réussissent la formation de base reçoivent une attestation. Celle-ci comprend deux parties: une attestation d'accompagnateur de train remise par le SPF Mobilité et une attestation de connaissance professionnelle délivrée par B-MO.11", poursuit Ronny Van Acker.

## Sécurité

Pour conserver son attestation, chaque accompagnateur doit subir une épreuve de recertification tous les trois ans. B-MO.11 en gère le suivi. ■

"Nous développons un nouveau programme d'étude qui prête davantage d'attention à la pratique."

Ronny Van Acker



## Communication interne

B-MO.11 attache beaucoup d'importance à une bonne communication avec ses accompagnateurs. De nombreuses initiatives sont prises en communication interne:

- **les avis** (les infos Flash et Express).  
L'objectif ? Communiquer toutes les informations importantes, par exemple les nouveaux produits, les adaptations tarifaires, etc.
- **Newsletter Accompagnement des trains** (cinq fois par an). L'objectif ? Traiter de tout ce qui fait l'actualité des accompagnateurs.
- **Info Accompagnement des trains** (quatre fois par an): L'objectif ? Rafraîchir et adapter la connaissance des accompagnateurs.
- **Ecrans JACCA**: écrans TV dans tous les dépôts d'accompagnateurs diffusant les informations importantes.

## Et le futur ?

En 2011, deux grands projets sont à l'agenda de B-MO.11. Le premier traite de l'impact de l'accompagnateur sur la régularité des trains. Le second sur la révision de la communication des incidents dans les trains.

**Monsieur Geerinckx et sa classe:**  
Les élèves sont toujours très  
motivés à l'idée de participer à  
de telles initiatives.

Le 22 février, Infrabel participait à la journée *Discover Your Talent* dans les caves de Cureghem à Anderlecht. A cette occasion, près de 80 jeunes ont eu l'opportunité de renforcer leurs compétences en vue d'augmenter leurs chances sur le marché de l'emploi. Une belle réussite!

## JOURNÉE DISCOVER YOUR TALENT

# AIDONS LES JEUNES

**P**lusieurs employés d'Infrabel se sont engagés sur base volontaire dans ce projet visant à s'attaquer au chômage qui touche particulièrement les jeunes à l'heure actuelle. Le but est de construire des ponts entre le monde de l'entreprise et les jeunes demandeurs d'emploi, mais aussi de les aider à développer leurs aptitudes. A cet effet, des collaborateurs d'Infrabel et d'autres entreprises (Citybank, Apco, Freshfields Bruckhaus Deringer, TCS, Microsoft et l'asbl MAKS) ont animé plusieurs ateliers destinés aux jeunes du quartier bruxellois de Cureghem, proche de Bruxelles-Midi.

### Formation et accompagnement

Durant cette journée, les jeunes ont été dirigés vers différents ateliers visant à leur transmettre des compétences précises en matière d'employabilité. Au programme: des témoignages de personnes issues du monde de l'entreprise, des conseils pour réussir un entretien d'embauche et rédiger un bon C.V., ainsi que des tests d'aptitude. Tout cela pour informer les jeunes sur ce qu'ils peuvent attendre d'un employeur

“Tous ces conseils me seront très utiles !

Mohamed



et vice-versa. Au terme de la formation, chaque participant qui le souhaitait s'est vu attribuer un parrain qui le suivra pendant 4 mois afin de le guider et de lui prêter une oreille attentive dans sa démarche de recherche d'emploi.

### Une initiative socialement responsable

L'association Maks est à l'origine de ce programme qui rassemble plusieurs entreprises autour d'un projet social. En accord avec sa démarche de Responsabilité Sociétale, Infrabel s'est engagée avec énergie dans ce projet pilote initié par le service I-CP 142 *Environment & Corporate Social Responsibility* en étroite collaboration avec I-HR *Sourcing & Selection*. Les deux cellules ont coopéré afin de mener à bien l'organisation de l'évènement et la sélection de volontaires parmi leurs membres. Le 22 février, ces volontaires ont animé des ateliers visant à apprendre aux jeunes les astuces pour rédiger un CV et une lettre de motivation de qualité.

### Un projet déjà salué et récompensé

Le 14 décembre 2010, l'association Business



# À DÉPLOYER leurs talents

& Society Belgium a décerné les *Employee Volunteering Awards* récompensant les entreprises engagées dans des projets de volontariat, des employés-bénévoles aidant des personnes à renforcer leurs aptitudes d'employabilité. B&S regroupe une cinquantaine d'entreprises issues de divers secteurs autour du thème de la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Le projet Discover Your Talent soutenu par Infrabel a reçu le prix du *meilleur nouveau venu*.

## Une réussite pour tous les participants

Les jeunes ayant pris part à la journée sont repartis enthousiastes et la tête remplie de bons conseils.

"Cette journée m'a appris que ce sont souvent les détails qui font la différence lorsque nous sommes en compétition pour l'obtention d'un job. Rédiger une lettre de motivation convaincante, faire un CV dynamique, ou encore préparer sérieusement un entretien sont autant de petites choses qui vont nous aider lorsque nous serons sur le marché de l'emploi"

affirme Nouhad, élève en comptabilité à l'Athénée Royal Gatti de Gamond.

Mohamed, étudiant en gestion de petites entreprises à l'Institut Communal Marius Renard, espère que cette expérience l'aidera dans le futur. "Comme je termine mes études secondaires cette année, l'intérêt d'une telle journée est double. D'une part, je vais pouvoir utiliser les nombreux conseils qui nous sont donnés sur la manière de rédiger un bon CV, de rechercher efficacement un emploi, ou encore sur la façon de se comporter lors d'un entretien d'embauche. D'autre part, le fait d'être accompagné par un coach personnel pendant quelques mois va me permettre de mieux coordonner mes procédures de recherche d'emploi".

Pour Monsieur Geerinckx, professeur au sein de l'Institut Communal Marius Renard, "l'intérêt d'une telle journée est de permettre aux élèves d'entrer en contact direct avec le monde de l'entreprise. De plus, le fait de recevoir des conseils de personnes travaillant au sein de grandes entreprises motive toujours les élèves". ■

"Les détails font souvent la différence lors de la recherche d'un emploi !"

Nouhad





Les frères Dardenne au travail



SILENCE, ON TOURNE DANS LE DISTRICT SUD-EST

# Liège-Guillemins

Liège-Guillemins fait un tabac: la structure aérienne de la gare a tapé dans l'œil des publicitaires et créatifs du monde entier.



"Lorna" au briefing

**K**ia, Samsonite, Bosch: voici quelques-unes des marques mondialement connues qui ont choisi la gare de Liège-Guillemins comme décor pour leurs publicités (spots/photos). Et les autres gares du district Sud-Est ne sont pas en reste. Carlos Lopez, Relations Publiques du district Sud-Est, nous en dit plus.

## Clap

"Tout a commencé avec les frères Dardenne et le tournage du film "Le silence de Lorna" fin 2007. Depuis, le bouche à oreille fonctionne très bien pour nous" explique Carlos. "Le Clap, le bureau d'accueil des tournages en Wallonie, a intégré les gares du district Sud-Est dans sa base de données de lieux de tournages pour les réalisateurs et producteurs. Les résultats ne se sont pas fait attendre !" C'est d'ailleurs via le Clap que la marque de voitures Kia est arrivée dans la gare de la Cité Ardente pour le tournage d'un spot destiné

au marché coréen. BASE, Références (le supplément emploi du groupe Rossel) et la radio Q-Music sont quelques-uns des autres 'clients' séduits par Liège-Guillemins.

## Les prix chez nos voisins ?

Cette démarche avec le Clap va plus loin. Carlos: "Ensemble, nous avons réalisé une étude de marché des prix des prestations similaires pratiqués chez d'autres compagnies ferroviaires: DB (Allemagne), SNCF (France) et RENFE (Espagne). Au final, nous nous sommes alignés sur la structure tarifaire très structurée de la SNCF."

C'était essentiel car avec les nombreuses demandes de tournage ou d'organisation d'événements privés en gare, nous avons tout intérêt à offrir aux clients potentiels un service professionnel à la hauteur de la demande.

## Image et limites

"En plus, il est essentiel de veiller au droit à l'image de nos gares" explique Carlos. "A Liège-Guillemins, nous y veillons dans la

"Préserver l'image de nos gares implique certaines limites."



Les équipes du District et Stations Sud-Est.



# SUPERSTAR!

mesure du possible. Quand des touristes filment ou font des photos en gare, il n'y a pas de souci. Mais quand nous voyons débarquer des gens avec du matériel clairement *pro*, et parfois carrément avec des mannequins/figurants, nous intervenons gentiment (il sourit). Nos agents Securail expliquent alors brièvement la situation et leur donnent ma carte de visite *spécial tournages* afin qu'ils prennent contact avec moi pour régler leur situation."

Préserver l'image de nos gares implique certaines limites au niveau des sujets, des activités possibles. Et cette limite est claire: le sujet ne doit pas être contraire aux missions, aux valeurs et à la neutralité de la SNCB-Holding. La violence en fait partie, et pour cette raison un tournage de film d'entreprise avec des fusils de paintball à Liège-Guillemins a été refusé.

## Procédure & convention

Dans des grandes gares du district Sud-Est comme, entre autres, Liège-Guillemins,

Namur, Gembloux, Ottignies ou Arlon, on soigne bien sûr le client, mais on dispose de lieux privilégiés pour des tournages ou d'autres activités. Les chiffres parlent d'eux-mêmes (voir encadré). Il était primordial de cadrer toutes les demandes: c'était une question d'image et de professionnalisme pour la SNCB-Holding. De là l'existence d'une procédure d'acceptation et de suivi de chaque demande de tournage ou d'événement en gare. Cette procédure fixe clairement les règles et, en cas d'accord, débouche sur une autorisation de tournage ou une convention d'événement. Ces documents fixent les responsabilités et les devoirs de toutes les parties. La procédure est claire, rapide et efficace ! Elle débouche sur la signature d'une convention qui contient naturellement la classique décharge de responsabilité, mais va plus loin : chacun sait à quoi il s'engage et à quelles conditions ! C'est essentiel pour être crédibles et travailler avec les professionnels du secteur ! ■



## Les gares du district Sud-Est à la une en 2010

- 102 demandes externes reçues
- 6 demandes externes refusées
- 96 autorisations ont été délivrées: 51 pour des prises de vues (par ex. tournage en 3D d'un film pour l'Expo Universelle de Shanghai, reportage d'ARTE) et 45 pour des events.
- 25 événements internes : 10 à Liège-Guillemins, 8 à Namur, 2 à Gembloux et 2 à Arlon, 1 à Ottignies, 1 à Jemelle et 1 à Spa.



AU SECOURS DU PAKISTAN AVEC LE V-MED TEAM

# C'est exceptionnel



Ronny Goyvaerts est agent de sécurité spécialisé à Malines et sapeur-pompier volontaire. En octobre 2010 il est parti comme bénévole avec l'équipe V-MED du dr. Luc Beaucourt au Pakistan durement touché par des inondations catastrophiques. Retour en arrière sur une expérience hors du commun.

"Aider les gens est un peu le fil rouge de ma vie."

Ronny Goyvaerts

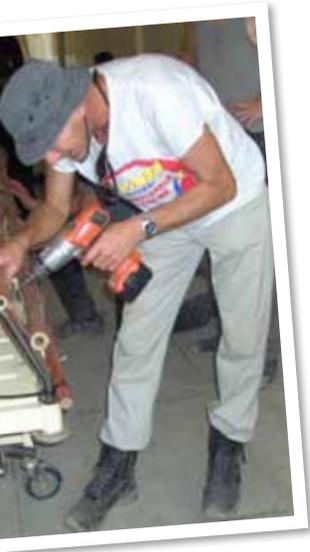
**C**a fait déjà 26 ans que Ronny est sapeur-pompier bénévole à Kontich. Son chef de corps, et ami, Luc Van Hoof, avait déjà de l'expérience dans l'humanitaire aux côtés du docteur Luc Beaucourt. Et c'est lui qui a proposé à Ronny de les rejoindre au sein de V-MED. "En octobre j'ai reçu le coup de fil pour me demander de partir en mission au Pakistan" raconte Ronny. "J'avais 10 minutes pour me décider. Ma hiérarchie chez CSS m'a immédiatement donné son accord et je tiens d'ailleurs à les remercier pour cette liberté qu'ils m'ont donnée".

## Faire la part des choses

Mais comment gérer autant de souffrance humaine ? Ronny possède une solide expérience dans le domaine: "Aider les gens est un peu le fil rouge de ma vie. Avant de travailler au chemin de fer, j'étais para et j'ai fait plusieurs missions en Afrique. C'est là que j'ai appris à faire face aux pires horreurs. Heureusement, je suis capable de vraiment bien faire la part des choses. C'est essentiel car sinon on craque".



De gauche à droite: Luc Van Hoof, dr. Luc Beaucourt, Ronny Goyvaerts, Marc Claeys (chef du service 'Opérations' du Corporate Security Service) et Hendrik Vanderkimpen (chef du Corporate Security Service).



# DE POUVOIR VIVRE CETTE EXPÉRIENCE

Après l'armée, il est devenu ambulancier et s'est engagé comme sapeur-pompier bénévole à la caserne de Kontich où il est toujours actif.

V-MED est parti au Pakistan pour y remettre en état de marche un hôpital dévasté par la catastrophe naturelle. Il a d'abord fallu tout nettoyer et retaper le site car les inondations avaient gravement endommagé les bâtiments. Le team a aussi dû remettre en état le local attenant où il allait séjourner pendant 2 semaines, car l'endroit était dévasté par la boue. "S'occuper de la logistique chez V-MED signifie être flexible. Nous devons par exemple fabriquer des lits d'hôpital avec des bureaux et leurs sécurités latérales en bouts de bois, nettoyer et réparer des toilettes, installer des pompes à eau ou encore installer des canalisations. Bref, il faut être créatif et inventif. Si nécessaire, nous assistons le personnel médical pendant les opérations".

## Esprit de groupe, esprit de corps

"L'aide aux autres est un 'virus' incurable" sourit Ronny. "Participer à cette mission est une

chance, c'est un rêve qui se réalise. On sait qu'on fait quelque chose de bien. Même si on a parfois l'impression que c'est une goutte dans la mer, on se dit: chaque goutte compte". Ronny a été très touché par les liens très forts qui se tissent avec la population locale et entre les membres de l'équipe V-MED. "Il faut être capable de vivre en groupe et de s'adapter. Passer toutes ses soirées avec les mêmes personnes crée un lien. Un lien fort qui ne faiblit pas une fois rentré à la maison car nous savons que nous pouvons compter les uns sur les autres". "Chercher" du travail et se soutenir mutuellement sont impératifs pour cet esprit d'équipe.

"Non, je n'ai jamais eu peur" poursuit Ronny. "Nous étions constamment accompagnés par l'armée pakistanaise. Je suis conscient que ma famille doit avoir une autre perception de la chose, mais les miens savent que ce travail est vital pour moi. Alors que je devais décider en quelques minutes si je partais au Pakistan, ma femme m'a dit d'y aller. Elle sentait bien que c'était quelque chose que je devais faire et que rien ni personne ne pourrait me retenir. Elle n'aurait pas pu me faire un plus beau cadeau". ■

## V-MED en bref

V-MED (Vlaamse Medische Interventie) à été créé par le dr. Luc Beaucourt, chef de service des urgences de l'hôpital universitaire d'Anvers (UZ, Universitair Ziekenhuis Antwerpen). Cet urgentiste a acquis une solide expérience dans l'humanitaire chez B-FAST, l'équipe belge d'intervention rapide en cas de catastrophe à l'étranger. Il a créé V-MED en 2008 car il voulait une structure plus petite et plus flexible qui puisse intervenir encore plus rapidement. Depuis sa création, V-MED est notamment intervenu au Chili, au Myanmar et en Indonésie. A côté de l'aspect médical, beaucoup d'attention est accordée aux infrastructures en installant par exemple de l'eau potable ou en (re)ouvrant des écoles (comme au Myanmar). Dr. Beaucourt: "Nous travaillons avec des équipes de maximum 20 personnes composées de médecins, de personnel soignant, d'un interprète et de cinq ou six spécialistes en logistique. Notre slogan 'From people to people', c'est du concret car nous travaillons avec la population locale. Nous achetons aussi toute notre nourriture sur place ainsi qu'un maximum de matériel, une façon de stimuler l'économie locale".

# La voiture électrique entre en gare

'Plug and Ride', c'est parti depuis mars ! Ce projet pilote se déroule selon un principe simple: 6 pilotes testeurs utilisent durant 3 mois une voiture électrique et ont l'occasion de tester toutes les combinaisons possibles entre voiture électrique/train/voiture partagée Cambio/autres moyens de transport... En d'autres mots, l'offre de 'mobilité en réseau' proposée dans les gares Holding représente une alternative séduisante à l'utilisation exclusive de la voiture privée.

Les gares de Bruxelles-Midi, Liège-Guillemins et Gand-Saint-Pierre sont équipées de bornes de chargement spécifiques qui délivrent aux voitures électriques de l'énergie 100% renouvelable. Dans le Connect 65, vous trouverez encore davantage d'informations sur 'Plug and Ride'. Mais, d'ores et déjà, allez jeter un oeil sur [www.lagare.be/voitureselectriques...](http://www.lagare.be/voitureselectriques...)

