

# CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 05.2011 | #66

## BeLEAN

investit les ateliers

**L'AUDIT INTERNE**  
et ses trois missions

**LA GARDE BARRIÈRE,**  
ange gardien des usagers  
de la route

**A FOREST,**  
certains cumulent  
production et formation

## dans ce numéro



14 1000 blauwe fietsen



17 Garde barrière



20 New look



21 La gare de Sint-Niklaas

**BREF**

3-6

**STRATÉGIE**

Meilleure fiabilité du matériel roulant 7

Un Audit Interne ? Pourquoi ? 8

BeLEAN à Ostende 10

BeLEAN à Salzines 11

**MOBILITÉ**Venez donc *parker* chez nous ! 12

1.000 vélos bleus dans 35 gares 14

**MÉTIER**Focus sur le secourisme *industriel* 15

Equipe très flexible en place 16

Garde-barrière: un ange gardien à la croisée des chemins 17

La cellule Mesures du bruit lutte contre les nuisances sonores 18

Un coup de jeune pour les locos d'Infrabel 20

**GARES**

La gare de Sint-Niklaas fait peau neuve 21

**ECHO**

Merci ! 22

**EVENT**

Une rencontre inédite pleine de bonne humeur 23



## colophon

**EDITÉ POUR LE GROUPE  
PAR SNCB HOLDING AVEC**

Jean-Pierre Vantighem, Barbara Boumans,  
Sara Decelle, Annelies De Keyser,  
Caroline De Lille, Farah De Petter, Aline Foucart,  
Romina Keller, Alain-Pierre Meeus, Vanessa  
Vandenbruwaene et Barbara Verwilligen

**PHOTOS**

Leo Goossenaarts, Denis Moïnil,  
John Deroo, Fabienne Mahieu  
**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



## ACCOMPAGNATEURS

EDITION 2011 DU

# Coaching Day



Le 7 avril dernier, le service  
Accompagnement des trains  
a tenu à Bruxelles son désormais  
traditionnel *Coaching Day*.  
Au fil de la journée,  
une cinquantaine de coaches  
ont pu échanger leurs vues  
sur leur job.

**P**our le service Accompagnement des trains (B-MO.1), l'écoute des attentes et des préoccupations du terrain est une des priorités. Des activités comme les *Coaching Day* sont des occasions toutes indiquées pour répondre aux interrogations des accompagnateurs et se nourrir de leurs idées. Loin d'être de simples échanges sans suite, les remarques et idées émises sont suivies d'effets.

"L'édition de cette année a été très concrète" explique Rita Moosen, chef du service Accompagnement des trains au sein de SNCB Mobility. "Après un mot de bienvenue de Marc Descheemaeker, des ateliers ont été organisés au fil de la journée. La communication a été un des thèmes principaux, de même

que le coaching lui-même. Ont aussi été abordés notamment le rôle et l'attitude du coach, les fiches de tâches, le plan d'action coaching et le temps consacré aux tâches administratives. Concernant IBIS, les participants ont pu échanger leurs idées pour le prochain appareil. Ils ont ainsi souhaité qu'il soit plus léger, qu'il propose une connexion GPRS améliorée et que le software actuel soit conservé. Le module de coaching sur IBIS a été très apprécié".

Durant son intervention, Sabin s'Heeren, directeur général de SNCB Mobility a notamment donné quelques nouvelles de l'étude relative à une nouvelle procédure de départ. Il a aussi rappelé que les accompagnateurs jouent un rôle non négligeable dans la ponctualité des trains. ■

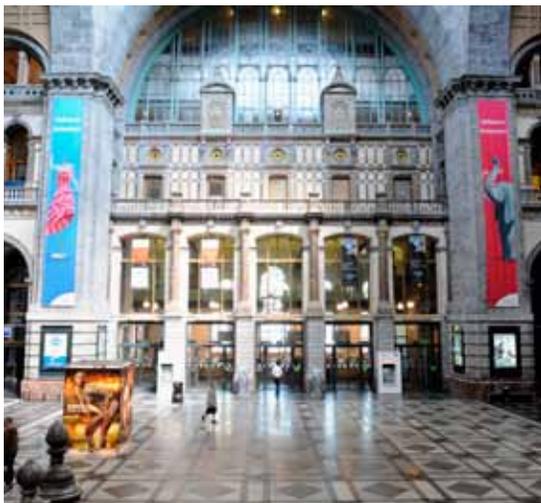


## Nouveau management CHEZ IFB

De gauche à droite,  
**Jean-Luc Mélard**  
(Manager BU West),  
**Konstantinos**  
**Papadopoulos** (Manager  
BU East), **Geert Pauwels**  
(CEO IFB et SNCB  
Logistics), **Johan Gemels**  
(General Manager  
Terminals), **Renzo**  
**Capanni** (Manager BU  
South), **Steve Declercq**  
(Manager BU North).

IFB, la filiale de la SNCB, active dans le transport intermodal de marchandises, a un nouveau management. Ses activités sont désormais organisées en quatre business units régionales, chacune dirigée par un nouveau manager.

"Cette nouvelle approche permet la poursuite du développement d'IFB en un réseau de qualité réellement européen, principalement par rail, mais intégrant aussi la navigation fluviale. Avec cette nouvelle organisation régionale, nous disposons d'un suivi plus étroit des trains et nous pouvons offrir un meilleur service" a déclaré Geert Pauwels, CEO d'IFB et de SNCB Logistics.



## Vitrage double POUR ANVERS-CENTRAL

Anvers-Central franchit sous peu un nouveau pas dans la durabilité. Le Holding, qui gère cette superbe gare, remplace 120 fenêtres, qui présentent une surface vitrée de 600 m<sup>2</sup>.

Les fenêtres des trois étages d'Anvers-Central (aussi appelée Middenstatie) étaient jusqu'ici en vitrage simple. La grande surface et les nombreuses fissures qui laissent libre cours aux courants d'air sont source de déperditions d'énergie, d'où un coût élevé du chauffage et aussi des problèmes de confort pour le personnel, dus à l'absence de stores: une température trop élevée en été et un handicap pour le travail sur écran. Sans parler du nettoyage de ces équipements...

Adapter un bâtiment classé n'est pas facile. Le changement des fenêtres a requis près de deux ans d'échanges avec les Monuments et Sites. Chaque unité a été passée sous la loupe. Six d'entre elles doivent être maintenues moyennant restauration. Le but de tous les intervenants était de conserver le caractère et l'harmonie du bâtiment construit par De La Censerie. De là le souhait de se tenir très proche des formes et couleurs des châssis.

Les résultats positifs de ce travail se traduiront très prochainement en économies d'énergie (tous les radiateurs ont en outre été dotés de vannes thermostatiques) et en confort pour les habitants des bureaux et les agents chargés de l'entretien.

Le Holding va plus loin encore. Avec les Monuments et Sites, une fois de plus, il étudie l'isolation des combles de la gare. L'opération une fois réalisée, la perle anversoise sera énergétiquement encore plus sobre.

### Le Groupe SNCB veut être durable

**7,5 %:** tel est le pourcentage d'économie à réaliser dans le domaine énergétique (hors traction) d'ici 2012. Et on progresse. Mais attention: à l'horizon 2020, on fixe l'économie à 20 %.

### NOUVEAU SERVICE

## Les avis de sécurité

Dépendant du Centre d'analyse (B-TC.073) dont nous parlions dans le numéro 65 de Connect, un nouveau bureau SEMES a été mis en place pour lancer, depuis le 1<sup>er</sup> février 2011, une nouvelle aide aux conducteurs: les messages de sécurité ART, SREQ, AD et ACPA.

L'équipe reçoit d'Infrabel les aperçus des travaux effectués sur les lignes et prépare ces informations pour être plus facilement accessibles aux conducteurs.

Concrètement, ligne par ligne, les parcours effectués chaque semaine par les conducteurs et les éventuels travaux sur ces lignes sont repris de manière claire dans un document en-

voyé par email aux dépôts où il est imprimé pour chaque conducteur. Des mises à jour quotidiennes sont également envoyées.



## Ca joue en gare DE



## TRAIN INFO SERVICES

# Du temps réel

## DANS LA RECHERCHE D'HORAIRES

# 492

C'est le nombre total de voitures à deux niveaux commandées par la SNCB depuis 1999 au consortium Bombardier Transport-Alstom Transport. La dernière voiture a été livrée officiellement et est entrée en service fin avril. La SNCB a investi pas moins de 761 millions d'euros dans ces voitures M6 modernes et confortables qui au total offrent 64.000 places assises.

Depuis 2005, l'investissement global consenti pour l'acquisition du nouveau matériel roulant atteint la somme importante de 2,7 milliards d'euros.

## NAMUR !

La gare est clairement plus qu'un endroit où on prend son train. Nos gares Holding sont devenues des vrais lieux de rencontres au cœur des villes pour toutes les générations.

C'est dans cet esprit d'échange que la gare de Namur a proposé des journées originales les 20, 21 et 22 avril. Pas moins d'une quinzaine de jeux géants en bois y ont été mis à la disposition des voyageurs/visiteurs. Une découverte pour les plus petits et un délicieux parfum de nostalgie pour les plus grands. Second pôle d'attraction: une expo retraçant l'évolution des chemins de fer par le biais d'archives photographiques, de documents et de divers objets comme des képis, des uniformes du musée ferroviaire de Kinkempois, du Centre du Rail et de la Pierre et de collections privées. Un réseau miniature de 40 m<sup>2</sup> assurait le passage d'un espace à l'autre.

Bref, une jolie invitation au voyage par le jeu et la découverte de notre passé ferroviaire.

Pour rechercher un horaire de train, savoir si un train a du retard ou si un incident touche la ligne qui intéresse le voyageur, un bon réflexe: [sncb.be](http://sncb.be).

**P**our celui qui souhaite planifier son voyage en temps réel, aucun site web n'offre une information aussi pointue et ciblée sur le trajet prévu que le site web de la SNCB.

Sur [sncb.be](http://sncb.be) se trouve en effet un petit cadre *Horaires* en haut à gauche. C'est un planificateur de voyage simple et pratique, qui donne des informations en temps réel. Il suffit d'indiquer les gares de départ et d'arrivée, l'heure de départ ou d'arrivée, puis de cliquer sur le lien *rechercher*.

### Liste de trains avec infos en temps réel

Une nouvelle fenêtre s'ouvre, affichant les différents trains qui peuvent convenir, avec les principaux détails, comme l'heure de départ et d'arrivée.

L'information est aussi complétée par des informations en temps réel.

En cas de retards minimes, des suppressions ou des incidents provoquant des perturbations importantes, une icône attirera votre attention.

En outre, en cas de perturbations importantes, une alternative peut être proposée. Ceci est également indiqué à l'aide d'un logo spécial.

### Ecran de détail

Besoin de plus d'info ? En cliquant sur le trajet préféré vous pouvez recevoir plus de détails en temps réel.

Si le train a du retard, le nombre de minutes apparaît. Si le train est supprimé, le message *annulé* est affiché.

Bon à savoir, les informations en temps réel sont affichées dès qu'elles sont disponibles, et restent visibles jusqu'à l'arrivée du train en gare de destination.

### Transport multimodal

Autre avantage de cet outil: la possibilité de faire une recherche pour un trajet de porte-à-porte. Dans ce cas là, les résultats montrent aussi le temps nécessaire ainsi que le mode de transport (à pied, autre transport public – sans temps réel) pour faire votre voyage entier. ■



## La prévention des suicides SUR LE RAIL

Le 16 mars 2011, un séminaire a été organisé à Bruxelles sur le thème de la prévention des suicides sur le rail. La cellule *Prévention Suicide sur le rail* de la Direction Réseau d'Infrabel a organisé, en collaboration avec la cellule *Prévention Sécurité Sociale* et CPS (Corporate Prevention Services) de la SNCB-Holding, une concertation avec les collègues néerlandais de Prorail et NS. De plus, certaines instances externes ont assisté au séminaire, telles les personnes clés de l'écoute téléphonique des centres de prévention du suicide. Leurs conseils judicieux ont grandement aidé Infrabel et la SNCB-Holding.

“Comme la prévention du suicide est une matière relativement nouvelle pour la plupart des gestionnaires d'infrastructure, il était intéressant d'observer comment nos voisins traitent cette problématique” explique Kevin Debbaut (I-R.22). “Nous avons échangé des idées sur des thèmes comme les campagnes de prévention et le rôle des médias. Ces discussions ont d'ailleurs débouché sur quelques pistes de réflexion concrètes”.



# Ligne 94 (Bruxelles- Tournai)

## VERS UNE MEILLEURE PONCTUALITÉ

**Sécurité et ponctualité... Ces priorités, Vincent Croquet,**

**les connaît bien. Il est chef de projet à la cellule I-I.112**

**Coordination Technique de la Direction Infrastructure.**

**Actuellement, il travaille à un projet autour de la ligne 94**

**entre Bruxelles et Tournai.**

**V**incent Croquet de la cellule I-I.112 travaille à un projet pour améliorer la ponctualité sur la ligne 94. Le World Café à Ath (un groupe de concertation où sont débattus les problèmes de la ligne 94 et recherchés par les collaborateurs d'Infrabel, les solutions concrètes) a fait apparaître qu'une des causes des retards réside dans les passages à niveau. Pas moins de 80 % de ces retards sont liés à 10 passages à niveau entre Bruxelles et Silly. En cas de dérèglement d'un passage à niveau, le signal est fermé pour le train. Suite à cette fermeture, les trains réduisent leur vitesse jusqu'à 5 km/h à l'approche d'un passage à niveau, ce qui

“Le projet sera achevé cette année, en collaboration avec la Zone de Charleroi”



engendre beaucoup de retard. Une solution à ce problème est la surveillance du passage à niveau, mais jusqu'à présent cela n'était pas possible sur la ligne 94, explique Vincent Croquet.

Vincent et son équipe de projet, composée de 10 membres, ont examiné les possibilités d'introduire le système de surveillance: “Nous devons former les garde-barrières et adapter les installations ferroviaires de façon à pouvoir les commander manuellement. Dans ce cas, le train pourrait maintenir sa vitesse de 140 km/h. Cela représenterait un quart de retards en moins ! L'étape suivante est l'implémentation sur le terrain. Le projet sera achevé cette année, en collaboration avec la Zone de Charleroi”.



PLAN D'ACTION RÉGULARITÉ

# Meilleure fiabilité

## DU MATÉRIEL ROULANT

Dans le précédent Connect, nous avons déjà évoqué le plan d'action que la SNCB et Infrabel ont lancé pour améliorer la régularité des trains. Les deux entreprises prennent pour cela plus de 100 mesures, dans 7 domaines différents. Un de ces domaines concerne le matériel roulant.

**L**orsque nous examinons les causes des retards de train en 2010, nous constatons que 29,2% de tous les retards sont dus aux problèmes au matériel roulant. Un facteur important donc.

C'est pourquoi la SNCB prend 17 mesures très concrètes pour améliorer la fiabilité et la disponibilité du matériel roulant. Voici un aperçu des principales mesures.

### Retour d'expérience

La direction SNCB Technics recourt depuis de longues années déjà au concept du *Retour d'Expérience/Return of Experience* (REX) pour renforcer la fiabilité du matériel roulant. "Concrètement, cela signifie que les ateliers rédigent un rapport semestriel où sont indiqués quels composants du matériel roulant causent la majeure partie des retards. Y sont aussi mentionnées des propositions d'amélioration" explique Jimmy Quick, membre du Punctuality

Team SNCB. "Les ateliers nous fournissent donc déjà toute une information régulière sur les problèmes récurrents".

Par type de matériel, des réunions REX sont également régulièrement organisées. Les participants discutent des problèmes et formulent des points d'action qui offrent une solution.

Qu'est-ce qui changera avec le plan d'action Ponctualité? "21 dossiers prioritaires ont été fixés qui sont davantage analysés et que nous suivrons de près. Il s'agit par exemple des portes extérieures des quadruples, ou convertisseur des automotrices CityRail, etc." poursuit Jimmy Quick.

### Pièces de rechange

Toutes les locomotives, voitures, automotrices et les autorails sont entretenus dans un atelier, aussi bien pour la maintenance que les réparations en cas de panne. Jimmy Quick: "Il arrive régulièrement qu'un atelier, pour cette réparation, ait besoin de composants qui ne sont pas

immédiatement disponibles dans l'atelier et qui doivent donc être commandés. Aujourd'hui, il y a en moyenne 55 engins qui ne peuvent être mis en service pour cette raison. Avec le plan d'action, nous voulons changer cela". La direction SNCB Technics s'est elle-même fixé comme objectif de réduire sensiblement ce chiffre d'ici 2012, notamment en renforçant les équipes de réparation et le service client dans les ateliers centraux, en prévoyant un stock suffisant de pièces dans les ateliers, etc.

### Lean Management

Dans le précédent Connect, nous avons annoncé le projet BeLEAN, qui va être lancé dans tous les ateliers de la SNCB. Dans ce numéro-ci, nous évoquons par ailleurs les sites pilotes d'Ostende et de Salzinnes. Ce projet BeLEAN s'inscrit totalement dans le plan d'action Ponctualité.

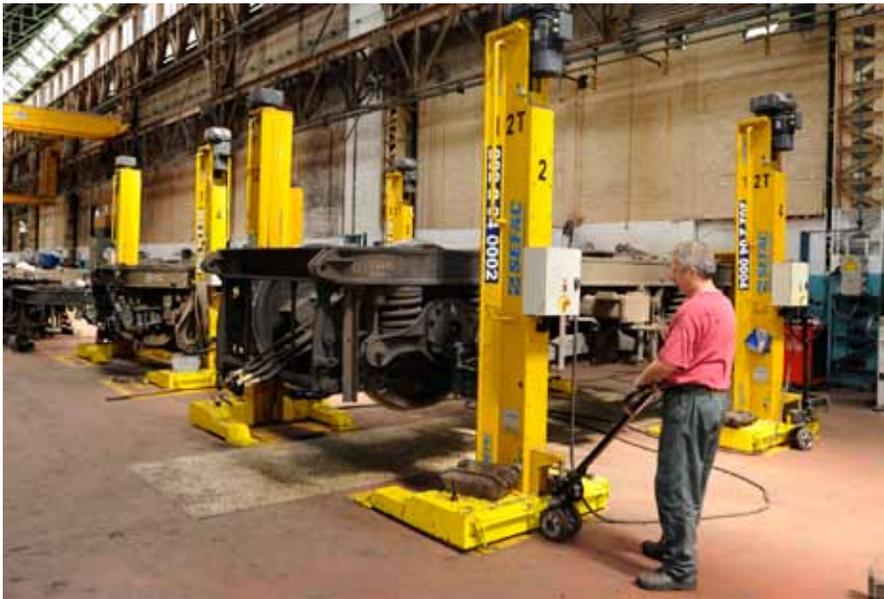
### Modernisation et extension des ateliers

Pour faire face à la croissance du nombre de voyageurs, la SNCB investit énormément dans du nouveau matériel roulant. Après un afflux ▶

**Le rajeunissement futur du parc devrait contribuer à améliorer la régularité.**



## stratégie



► ces dernières années de voitures à deux niveaux M6, arriveront aussi bientôt les locomotives type 18 et les rames Desiro. "Et plus de matériel, cela signifie bien sûr plus d'entretien. Nos ateliers actuels n'y suffiront pas, y compris en terme d'équipements. Dans le passé, par exemple, de nombreux éléments techniques se trouvaient sous le train. Maintenant, dans le matériel moderne, ils sont de plus en plus souvent mis sur le toit. Ce qui change bien sûr totalement la manière de travailler. Vous n'avez plus seulement besoin de fosses mais aussi de plateformes permettant l'accès au toit. Pour régler ce problème, un de nos points d'action prévoit d'adapter les actuels ateliers, et éventuellement de les étendre, nous pensons par exemple au nouveau hall d'entretien des Desiro à Charleroi".

### Extension du travail en équipe

Ce nouveau matériel supplémentaire doit aussi être entretenu. Et cela alors que la capacité des ateliers SNCB est limitée. "Nous nous rendons compte que l'entretien devra se faire durant les heures creuses, au moment où le matériel est moins utilisé. C'est naturellement la nuit et le week-end" poursuit Jimmy Quick. "Nous devons donc trouver une solution".

### Vidange des toilettes

Le matériel roulant s'accroît donc. Qui dit plus de matériel dit aussi plus de nettoyage, plus de toilettes à vidanger (le matériel récent est équipé d'un système de toilettes fermé qui doit être régulièrement vidé). "Si cela n'est pas fait à temps, la toilette est automatiquement fermée". Pour éviter cela, SNCB Technics, en collaboration avec Infrabel, prévoit des équipements supplémentaires dans les faisceaux de garage.



**Le plan d'action vise notamment à réduire l'immobilisation des engins par manque de pièces de rechange disponibles dans les ateliers.**

### Meilleure formation

L'actuel mix de compétences dans les ateliers ne suffit pas pour résoudre tous les problèmes. SNCB Technics entend résoudre cela en organisant une bonne formation interne, soutenue par des outils de diagnostic performants qui permettent d'identifier rapidement les problèmes techniques. "Dans chaque atelier, une cellule de formation sera mise en place, avec chaque fois deux formateurs".

### Equipes de dépanneurs et de visiteurs

"Lors du premier départ des trains, les conducteurs ont parfois des problèmes pour démarrer, ce qui cause des retards. Si un dépanneur était présent à ce moment-là, il pourrait peut-être résoudre le problème et réduire ainsi le retard". Le plan d'action prévoit donc le recrutement de dépanneurs et de visiteurs. ■



Assurance tous risques ? Œil de Moscou ?  
Conseiller du management ? L'Audit Interne,  
chacun le définit ou le voit à sa façon.  
En réalité, que fait-il, quelle valeur ajoutée  
apporte-t-il, pourrait-on s'en passer ? Petit  
panoramique sur une sorte de mystère.

**L'**Audit Interne H-AI est un service d'un peu plus de 30 personnes, arrimé à la SNCB Holding et qui travaille pour l'ensemble du Groupe SNCB, avec des cousins, moins nombreux, à Infrabel et à la SNCB. Héritier d'une division *Inspection générale*, il a diversifié ses activités depuis 1998 et joue actuellement, dans une certaine discrétion, un rôle qu'on ne cerne pas toujours bien.

La mission de l'Audit Interne du Holding, que nous allons par la suite appeler *A.I.*, c'est d'aider le management et les organes de gestion à atteindre leurs objectifs. Il le fait en formulant des avis et des recommandations dans deux domaines: la gestion des risques et le contrôle interne.

### Prendre la mesure des risques et contrôler

Ce qu'on appelle risque, c'est la possibilité qu'un événement externe ou interne vienne contrecarrer la réalisation des objectifs. "C'est le changement brusque d'un marché ou l'arrivée d'un nouveau concurrent. Ce peut être un incendie, un accident d'exploitation ou une fraude" explique François Béfahy, le general manager qui pilote l'A.I. rattaché au Holding.

Mesurer un risque, c'est presque déjà le couvrir, par la mise en œuvre de processus défensifs, la préparation d'une contre-attaque, la recherche d'alternatives. Le diagnostic posé, la situation analysée, l'A.I. formule des recommandations aux responsables opérationnels et en informe le Comité d'Audit (une émanation du Conseil d'Administration).

Il agit de même dans sa mission d'évaluation du contrôle interne, qui consiste à vérifier que toutes les mesures mises en place pour maîtriser les risques sont bien appliquées. Il explore ainsi



AUDIT, CONTRÔLE, ENQUÊTES

# Un Audit Interne ? POURQUOI ?

les procédures, les dispositifs techniques, les projets organisationnels qui doivent être autant de garde-fous dans le travail quotidien des services.

## Agir sur trois axes complémentaires

L'A.I. travaille dans trois domaines d'activité complémentaires.

Il procède à des audits qui portent sur la gestion des risques aussi bien que le contrôle interne des grands processus de l'entreprise: finances, ressources humaines, logistique, IT, sécurité d'exploitation et du travail, maintenance des installations et du matériel, gestion des projets d'investissements,....

Il exerce un contrôle centralisé des marchés-contrats. "Nous devons vérifier la conformité à la législation, aux délégations de pouvoirs, aux besoins, et cela pour des travaux au-delà d'un montant de 750.000 euros, pour des fournitures et des services au-delà de 250.000 euros" précise François Béfahy. C'est un travail préventif, complété par un suivi pour certains marchés de moindre ampleur.

Et puis, il y a les enquêtes administratives, en cas de fraude ou de présomption de fraude. Y a-t-il eu vol, détournement de fonds, de matériaux... ? Le très haut management demande l'ouverture d'une enquête et c'est à lui que les résultats seront communiqués. L'A.I. n'enquête pas d'initiative. S'il a lui-même des présomptions ou des informations, il demande au préalable une autorisation formelle du haut management concerné.

L'A.I. formule des avis, des recommandations. Mais ne décide rien: c'est au responsable d'un dossier ou d'une activité de prendre position. Quand même, l'A.I. assure un suivi de ses recommandations. "Si nous estimons qu'un risque important n'est pas couvert malgré nos mises en

garde, nous passons à un échelon supérieur pour décision: Comité de Direction ou Comité d'Audit. Mais de telles situations sont exceptionnelles."

## Des valeurs qui fondent le service

Quand on lui demande sur quelles valeurs l'A.I. fonde son travail, François Béfahy en cite trois, voire quatre.

En tête, l'indépendance vis-à-vis des entités auditées. "Comme nous recrutons surtout en interne, nous avons toujours une assez bonne connaissance des domaines explorés. Mais nous prenons la distance nécessaire pour éviter toute partialité et nous n'avons aucun lien hiérarchique avec les entités opérationnelles".

L'intégrité est citée en deuxième lieu. Si elle n'y était pas, comment construire ce climat de confiance indispensable pour que les recommandations et les avis soient pris au sérieux ?

Vient alors le respect des personnes. "Nous évaluons des processus, pas des personnes. *Comment ça fonctionne* nous préoccupe en premier lieu, *qui le fait fonctionner* n'est pas de notre ressort".

Et d'ajouter, alors, la confidentialité, quatrième valeur liée à la précédente. Une fois rédigés, les rapports d'audit sont envoyés au Comité d'Audit et au haut management concerné. Ils deviennent la propriété de ceux qui les ont demandés. Aucune copie n'est fournie à qui que ce soit d'autre, sauf autorisation du propriétaire.

## Se priver d'un A.I. ?

Bonne question, dit François Béfahy en réfléchissant à sa réponse.

Un A.I. a son utilité. On pourrait même dire qu'il est indispensable au 21<sup>ème</sup> siècle. En tout cas pour un groupe comme le nôtre, qui fait face à de très importants risques dans diffé-

rents domaines: financier, IT, de sécurité d'exploitation, de sécurité du travail, entre autres.

La valeur ajoutée d'un Audit Interne est aussi et surtout de contribuer à la diffusion et au renforcement au sein de toute l'entreprise d'une culture de la gestion des risques et du contrôle interne.

En voyant les auditeurs à l'œuvre, il arrive de se demander *que nous veulent-ils, bon sang ?*. Ils veulent du bien à l'entreprise, à sa pérennité. Et indirectement du bien à chacun de nous. ■

## Trois audits péchés dans une palette variée

■ En 2003, l'A.I. a mené un **audit sur l'intranet** de la SNCB. Qu'est-ce que les gens en attendent, comment doit-il être construit, quel en est le meilleur contenu... Le résultat a permis de mettre en place dès 2005, un portail partagé par trois entreprises et qui a prouvé son efficacité.

■ Plus récemment, un audit s'est penché sur l'**accessibilité** des gares et des trains pour les personnes à mobilité réduite. Des dispositions figurent dans les contrats de gestion. Sont-elles bien respectées ? Que faudrait-il faire de plus ?

■ L'A.I. s'est penché sur nos **restaurants d'entreprise**. Les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire sont-elles respectées dans tous les établissements ? Bien sûr il y a l'AFSCA. Mais la vigilance est importante pour éviter le genre de drame vécu dans un fast food méridional où un jeune homme n'a pas survécu à un défaut d'hygiène.

**Vous souhaitez en savoir plus sur l'Audit Interne H-AI ? Rendez-vous sur l'intranet: SNCB-Holding > Audit Interne.**

"Contribuer à la diffusion et au renforcement au sein de toute l'entreprise d'une culture de la gestion des risques et du contrôle interne."

François Béfahy





ATELIER SNCB

Le projet BeLEAN a démarré mi-mars dans l'AC Salzinnes et dans l'AT d'Ostende. Qu'est-ce qui va se passer concrètement dans ces ateliers?

# BeLEAN

## PROJETS PILOTES À OSTENDE



Chris Beyne durant une session d'information dans l'atelier.



La réunion quotidienne des facilitateurs.

## BeLEAN à Ostende

**L**e 17 mars dernier, le coup d'envoi de BeLEAN a été officiellement donné à l'AT Ostende. Le groupe E (les électromécaniciens et les dépanneurs) de l'atelier traction électrique constitue le premier groupe cible.

### Phase de préparation

La préparation de BeLEAN, qui a duré 6 semaines et qui s'est achevée le 22 avril, comprend différentes actions. La collecte des données est l'une d'entre elles. "L'équipe BeLEAN s'applique à cerner le plus exactement possible la manière de travailler : combien de temps est consacré à chaque activité, combien de temps le matériel est immobilisé sans qu'on travaille dessus, etc." dit Chris Beyne, chef traction électrique à l'AT. "Cela se fait surtout par des observations sur le terrain et par la collecte de données d'applications informatiques (comme MARS)".

### La voix du client

"Durant cette phase, nous avons aussi eu des contacts avec nos clients directs et indirects. Nous avons eu des réunions avec les collègues de B-TC.5 (les répartiteurs), B-TC.4 (le service d'étude), B-TC.6 (les conducteurs) en B-MO.1 (les accompagnateurs). Nous avons cherché à savoir ce qu'ils attendent de nous. Quand sont-ils contents de notre service ? A quels critères devons-nous répondre ?" poursuit Chris Beyne.

### 5S

Le système 5S, qui encourage le personnel à mieux trier et à avoir plus d'ordre, a été introduit il y a déjà quelques temps à Ostende. "Mais le projet n'évoluait plus trop. Dans la phase de préparation, nous avons redémarré le 5S. Nous sommes allés jeter un coup d'œil à l'atelier de Salzinnes, où le 5S a été appliqué de manière systématique. Question d'utiliser l'expérience des autres ateliers."

"Une bonne communication, c'est un des piliers de BeLEAN"

### Communication

Une bonne communication est un des piliers de BeLEAN. C'est pourquoi des réunions d'information sont organisées dans l'atelier. Les facilitateurs y discutent brièvement chaque jour des points importants du jour. Une réunion hebdomadaire d'une heure est consacrée aux progrès du projet. Les participants sont les facilitateurs, le chef d'équipe et la hiérarchie locale. Enfin, toutes les deux semaines, une courte session d'information est tenue dans l'atelier pour tous les agents.

### Prochaines phases

"Le 26 avril, nous avons démarré la phase suivante, le diagnostic. Sur base des données collectées, une analyse de la situation actuelle dans l'atelier est effectuée. Dans ce cadre, la participation des gens du terrain est très importante. Les *opérateurs* (qui font partie de l'équipe BeLEAN) comparent le diagnostic avec la réalité de terrain". Après la phase de diagnostic, la préparation des propositions d'améliorations doit prendre trois semaines. Puis débutera la phase d'implémentation de ces propositions et d'application d'un système d'*amélioration continue*. ■

### L'équipe BeLEAN à Ostende

- Le chef d'équipe Electricité de l'atelier: Mario Blomme
- Les *facilitateurs* internes de l'AT électrique travaillant plein temps au projet: Jeroen Billiet, Johan Dekien, Willy Feys, Jean-Pierre Misplon, ainsi que Danny Verbelen de B-TC Bruxelles, également occupé plein temps au projet.
- Les *facilitateurs* externes.
- Les *opérateurs*: Johnny Naessens, Jasper Dauw et Danny Quyo.

# BeLEAN

## ET SALZINNES



L'unité Logistique de Salzinnes, la première à entrer dans le projet BeLEAN

## BeLEAN à Salzinnes

L'atelier central de Salzinnes est avec l'atelier d'Ostende un des deux *pilotes* dans le cadre du projet BeLEAN. Depuis fin mars, Salzinnes a commencé la préparation du premier projet BeLEAN, dans l'unité Logistique. Cette phase de préparation s'est terminée fin avril.

### Processus opérationnels

Pour réaliser un diagnostic le plus précis possible, beaucoup d'informations ont été collectées.

L'objectif est d'avoir une image complète des améliorations possibles, visant à l'élimination de toute forme de gaspillage comme l'élimination de temps d'attente, de manutentions évitables etc...

### Clients

Ces améliorations futures tiennent bien sûr compte des besoins des clients. "Nous avons dressé l'inventaire en mars et avril de tous les clients du service logistique" explique Marc Buldeel, responsable de l'atelier central de Salzinnes. "Il s'agit de tous les ateliers qui ont besoin de pièces de rechange et de consommables dont le stock est géré ici à Salzinnes. Il s'agit des ateliers centraux, de l'ensemble des ateliers de traction et des différentes chaînes au sein de Salzinnes-même. Fin avril

– début mai, nous nous sommes rendus dans certains ateliers, à Malines, Forest, Anvers-Nord et Charleroi, pour y sonder les attentes. Parallèlement, nous avons analysé les données SAP, en distinguant les commandes normales, les commandes express et les super-express".

### Baromètre

L'équipe BeLEAN a aussi passé du temps avec chaque agent de la logistique. Ce baromètre permet à chacun d'exprimer sa vision sur l'environnement actuel. "Car BeLEAN est une philosophie essentiellement participative. Elle part du principe que ce sont les gens du terrain qui connaissent le mieux le travail quotidien et qui ont le plus d'idées d'amélioration à proposer" poursuit Dorothee Bonnet, coordinatrice BeLEAN pour les ateliers francophones.

A noter que BeLEAN est la prolongation naturelle du système 5S-PC, déjà implémenté à Salzinnes.

### Étapes suivantes

Depuis début mai, la première phase concrète a débuté par un diagnostic détaillé de la situation actuelle de l'unité Logistique. Une fois la situation actuelle cartographiée, la définition de l'état futur sera développée jusqu'à la mi-juin, et sera suivie par une phase d'implémentation.



Réunion BeLEAN à l'atelier

"BeLEAN est la prolongation naturelle du système 5S déjà implémenté à Salzinnes."

L'implémentation de l'état futur sera bien avancée en juillet lorsque l'équipe BeLEAN ne travaillera plus à temps plein au sein de la Logistique. A ce moment-là, les agents de la logistique prendront le relai, dans le cadre de l'amélioration continue.

À partir de juin, la préparation de la vague suivante commencera avec les équipes de la PMR. ■

### L'équipe BeLEAN à Salzinnes

Plusieurs employés de Salzinnes sont affectés à plein temps dans l'équipe BeLEAN.

- Les *facilitateurs* qui accompagneront un ou plusieurs groupes à temps plein : Alain Gérard, Marcel Geuquet, Pascal Dassonville, Dorothee Bonnet et Philippe Marchal.
- Les *opérateurs* (experts du domaine de la logistique) à plein temps : Daniel Lardinois, Claudine Riffart et René Liégeois.

# B-PARKING VENEZ DONC *park*er

Parquer la voiture non loin du train à prendre, c'est un avantage, parfois un souci, c'est en tout cas un item déterminant pour qui veut diversifier ses modes de déplacement. Mobilité en réseau, souvenez-vous. B-Parking fournit dans ce domaine une contribution considérable.

**S** NCB Holding a installé à proximité de son siège une filiale à 100 %, appelée B-Parking. Cette petite équipe de six personnes exploite les parkings dans nos gares importantes et y attire une clientèle croissante. Au lieu de confier la gestion de nos parkings à un opérateur privé, le Holding a préféré travailler en interne. A tous les moyens pour équiper, entretenir, surveiller ces parkings, suffisait d'ajouter un *bras professionnel* pour coordonner le tout. La filiale l'apporte.

## Viser le client

"Nous avons fermé les parkings avec des barrières pour proposer la qualité. Nous offrons le parking en moyenne pour 1 euro par jour alors que dans les parkings publics, 1 euro vous donne droit à une heure, et encore !" explique Francis Duyck, le directeur de B-Parking. "Notre stratégie, c'est de viser le client, celui ou celle qui souhaite parquer sa voiture. Nous devons lui donner des avantages qu'il ne trouvait pas auparavant. Un emplacement

garanti pour l'abonné train, pour le voyageur occasionnel qui réserve, des places privilégiées pour les PMR, une superficie adaptée aux besoins, une surveillance bien suivie du parking... L'exploitation des parkings, c'est notre métier et nous voulons y mettre un haut niveau de qualité".

Et Cédric Blanckaert, autre *pro* du parking dans cette filiale, ajoute une précision: "Les gens passent d'un terrain vague en cailloux à un parking confortable, pour un prix abordable, la plupart du temps comparable à celui du transport public local. Vous pensez bien que ça les intéresse !"

Aussi client de B-Parking, le personnel du Groupe, s'il détient une autorisation et possède un badge, trouvera une place disponible et bénéficiera du même confort dans un parking partagé avec les autres clients ou dans un parking qui lui est réservé.

"L'exploitation des parkings, c'est notre métier et nous voulons y mettre un haut niveau de qualité."

Francis Duyck



## Gestion centralisée, gestion plus efficace

Centraliser les recettes et les coûts, cela permet de maîtriser la gestion mieux que dans le passé. On trouve en effet à l'intérieur du Groupe tous les services nécessaires:

- des spécialistes du terrain chez H-Stations,
- toutes les technologies d'ICTRA,
- la surveillance et l'intervention à distance grâce au réseau de caméras Malaga et à la vigilance du Soc,
- la vente de produits combinés dans le réseau de distribution de SNCB-Mobility ...

B-Parking perçoit les recettes – c'est son rôle d'exploitant – mais assume aussi les coûts, car les services fournis à l'intérieur du Groupe (et le cas échéant de l'extérieur) sont évidemment facturés. Concentrant les deux, B-Parking peut maîtriser la gestion, tendre



Enimvero ptincitium eost evenis  
dus mo cum vel illaborem ad qui  
optataspit doluptati?

# chez nous !

vers l'équilibre financier et affiner sa stratégie en conséquence.

## Des projets, des projets...

B-Parking se porte bien. Cédric Blanckaert: "On est fiers d'avoir réalisé ce qui existe aujourd'hui. Nous avons par exemple ouvert le plus grand parking souterrain du Benelux: 2.700 places à Gand-Saint-Pierre, qui n'en offrait que 750 dans le passé. Nous sommes les seuls en Belgique qui aient ouvert 30 parkings en un an, ce qui fait envie dans la profession. Et nous poursuivons notre extension. Actuellement, nous travaillons à l'ouverture et l'exploitation de parkings RER".

Il faut battre le fer tant qu'il est chaud. Donc, les projets s'alignent. D'abord le développement de nouveaux services, comme un car-wash self-service sans eau; un delivery shop pour emporter des achats faits en ligne; l'indication de places libres en temps réel sur le site Go-Mobile; divers services installés à proximité du parking, payables par titres-services. Et la liste peut s'allonger. Question d'imagination et

de faisabilité. "Nous n'ouvrons pas de services en concurrence avec ceux de la gare" précise Francis Duyck. "Par exemple, nous ne placerons pas de distributeurs de pain frais lorsqu'un Panos est ouvert dans la gare". Les B-Parking abritent aussi les stations Cambio et les points de recharge pour voitures électriques, deux secteurs à développer.

A terme, la carte intermodale (compatible avec la carte Mobib de la STIB), devrait devenir LE passeport de la mobilité, regroupant en un seul point tous les abonnements (parking, Blue Bike, Cambio, transport public...) et d'autres extensions. C'est aussi un projet auquel B-Parking travaille.

Ah, oui, au fait, B-Parking s'intéresse également aux vélos, motos, scooters. Un projet de garage vélos fermé, payant, protégé, est en phase de test à Bruxelles-Central. Le garage vélos de Gand-

Saint-Pierre offrira 10.000 emplacements. Et les cartons renferment des projets d'ouverture d'une dizaine de parkings deux roues.

Alors, B-Parking ? C'est tout bonnement un des bons acteurs professionnels que le Holding associe dans le développement de la mobilité en réseau. ■



## BLUE-BIKE

# 1.000 vélos bleus

## DANS 35 GARES

Depuis le 24 mai dernier, dans un réseau de 35 gares, les abonnés peuvent louer un vélo partagé Blue-bike, sans remplir de formulaire. C'est plus rapide et plus facile qu'un vélo de location traditionnel, et en plus, pour les utilisateurs réguliers, c'est meilleur marché !



**U**n voyage en train ne doit plus se terminer à la gare. En tout cas pas pour les abonnés de Blue-bike. Les vélos partagés Blue-bike, confortables et bien entretenus, sont le moyen de transport idéal de la gare à la destination finale: visite à Mamy, réunion-lunch, shopping l'après-midi dans une autre ville.

### Hot, hotter, hottest

Circuler à vélo en ville, c'est hot. On trouve aujourd'hui des vélos partagés dans de grandes villes comme Rome, Barcelone et Paris. Et plus près encore: à Bruxelles (Villo) et bientôt aussi à Anvers. Et Blue-bike ajoute 30 villes et communes belges à cette liste.

Ceci s'inscrit parfaitement dans le nouveau concept de mobilité que veut promouvoir la SNCB Holding, à savoir la *mobilité en réseau*.

La gare est par excellence le carrefour de différents modes de déplacement: à pied, en bus ou en tram, en auto partagée, et désormais également en vélo partagé grâce à Blue-bike.

### C'est rapide, c'est facile

Comment cela fonctionne-t-il ? Les clients s'abonnent au préalable via [www.blue-bike.be](http://www.blue-bike.be). Au moyen d'une carte personnelle, ils retirent leur bicyclette dans le point vélo de l'une des 35 gares. La carte et le vélo sont scannés... et c'est tout ! La location est valable pour le reste de la journée et coûte sensiblement moins cher qu'un parcours en vélo de location classique. Le vélo est ramené dans la même gare et le paiement s'effectue à la fin du mois, par domiciliation.

Dès à présent, près de 1.000 vélos sont en dépôt dans les points vélos des 36 gares

## FORMATIONS EN SECOURISME

# FOCUS SUR le secourisme industriel

Lors d'un accident sur le lieu de travail, une réaction rapide et adéquate peut souvent sauver des vies. Sylvi Haesaert et Martine Cartigny de H-CPS dispensent des formations et nous en disent plus.



leur nombre allant de 20 à 34 selon la gare. Les locations se font presque partout tous les jours ouvrables de 7 à 19 heures. La bicyclette doit être ramenée au même point vélo, même après l'heure de fermeture dans certains points vélo.

### Les points vélo

Aarschot, Anvers-Central, Asse, Beernem, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Courtrai, Deinze, Gand-St-Pierre, Gand-Dampoort, Genk, Hal, Hasselt, Herentals, Liège, Lierre, Lokeren, Londerzeel, Louvain, Malines, Mol, Mortsel-Oude-God, Namur, Ottignies, Roulers, Saint-Trond, Sint-Niklaas, Torhout, Turnhout, Vilvorde, Waregem et Zottegem. ■

### Le coût de Blue Bike

- Carte d'abonnement (achat unique): 5 €
- Abonnement annuel: 25 €
- Prix par location: 3,5 €  
(couvre toute la journée)

### Ce qui nous est particulier, à nous cheminots:

- Abonnement annuel: 19,5 €, car nous sommes liés à un partenaire (SNCB Holding)
- Dès septembre, notre propre badge servira de carte d'abonnement.

**T**out peut arriver là où on travaille. Et parfois, le 'geste qui sauve' doit arriver plus vite que l'ambulance pour sauver vraiment.

C'est le secouriste qui pose ce geste. Un des 3.000 et quelques disséminés sur tout le territoire. Des secouristes formés par CPS et qui entretiennent leur savoir-faire.

Auparavant, les formations en secourisme étaient données en différents lieux" explique Martine Cartigny. "Depuis 2002, tout est centralisé à Bruxelles. J'ai d'ailleurs été engagée pour mettre le département *formations* en route".

Depuis décembre 2010, il faut tenir compte d'une nouvelle législation en matière de premiers soins. Avant, on recevait, à côté de la formation de base, un brevet de secouriste *industriel* qui restait valable 5 ans. Dorénavant, il y a obligation de suivre une formation de révision tous les ans ou deux ans. "Parce que réanimer, par exemple, c'est une technique qu'il faut répéter souvent pour ne pas en perdre les rudiments" ajoute Sylvi Haesaert.

### Une formation en 4 jours

La formation est intitulée *secourisme industriel* mais peut être tout aussi bien appliquée à la maison. "Comme formateur, on sent que l'intérêt croît au fur et à mesure des cours" dit Sylvi.

La formation-même est répartie sur trois jours.

Au cours de la première leçon, on apprend les bases, comme par exemple la réanimation. Le deuxième jour, on part d'une situation d'urgence donnée: comment réagir face à des saignements importants, un infarctus, une attaque cérébrale, une suspicion de lésions vertébrales consécutives à une chute etc. Le troisième cours est consacré à des affections courantes, comme par exemple, une personne qui serait sujette à un évanouissement, une personne atteinte de diabète qui ne se sent pas très bien, épilepsie, soins de plaies. Pendant les cours, on consacre l'après-midi à des exercices comme la réanimation, l'utilisation d'un défibrillateur automatique etc. Le quatrième jour est celui du test. Il consiste à contrôler si les élèves sont en mesure de réagir de manière adéquate dans une situation d'urgence donnée. L'examen comprend une partie théorique et pratique.

### C'est pas du luxe

Les cours de révision prévus par la nouvelle législation ne sont pas du luxe.

Les techniques de réanimation évoluent. "Même le contenu des boîtes de bandages vont changer à court terme" ajoute Martine. "Le contenu actuel a été établi dans les années 70 et depuis, il y a toute une série d'éléments qui viennent s'ajouter, comme par exemple le port de gants". ■



## FORMATIONS À FOREST

L'atelier de Forest dispose depuis deux ans d'une équipe de formateurs très bien pensée. Ces collaborateurs travaillent toujours à la production, mais ils consacrent aussi du temps à former leurs collègues sur le lieu de travail.



# Equipe très flexible

## EN PLACE

**A**u printemps 2009, nous vous annonçons la création de cette équipe flexible de formateurs. Le projet a pris son essor au fil des mois. Aujourd'hui, deux ans après, elle compte 14 trainers et 6 agents en formation.

### A terme, 20 formateurs

"Ces formateurs ont tous les profils" explique Alain Vanlieferinghen, sous-chef de secteur technique, qui a imaginé le nouveau système

de formation, "des techniciens, des sous-chefs secteur technique, des ingénieurs. Tous ont une certaine ancienneté et une grande expérience ou une certaine spécialité. Ces formations courtes – d'un demi-jour à plusieurs jours, 1/3 théorique, 2/3 pratique – sont proposées sur les freins, les portes, le dépannage, l'outillage, les équipements de sécurité, l'ERTMS, le GSM-R, l'accouplement des rames, la mécanique, etc." Le jour de notre visite, Jean-Michel Tarallo donne un cours sur l'attelage mécanique des Thalys à un groupe de 7 nouveaux recrutés.

### Ecolage

Pour leur part, Julien Watier et Gilles Vestens, tous deux électromécaniciens, sont deux des

"Les formations ont un objectif extrêmement concret et leur résultat est bien sûr mesuré."

six futurs formateurs, actuellement eux-mêmes en formation. Ils donnent leur première formation devant Peter Vanhaesendonck, psychopédagogue de Train@Rail, le premier sur le banc de programmation de cartes électroniques (aussi appelé baie Montel) et le second sur le logiciel de gestion de la maintenance Tigre.

Peter Vanhaesendonck: "Durant ces exercices de formation, je joue l'élève et je donne des conseils.

Ces deux futurs formateurs suivent un programme de trois jours donné par Train@Rail: un jour de théorie en classe et deux jours de pratique sur le terrain, au cours desquels les candidats formateurs peuvent s'exercer en donnant une formation réelle mais sans élèves. Ensuite sous ma supervision, ils donneront leur première vraie formation".

### Formations concrètes

"Les formations ont un objectif extrêmement concret et leur résultat est bien sûr mesuré. On ne peut déformer la production: pas question donc que tous les formateurs donnent cours au même moment".

Alain Vanlieferinghen poursuit: "Ces agents travaillent comme les autres en atelier. Mais, dotés d'une longue et grande expérience, ils se sont portés volontaires pour transmettre leur savoir à leurs collègues".

Les formateurs portent tous un polo de couleur rouge, facilement reconnaissable dans l'atelier.

### 154 sessions en 2010

Le moins que l'on puisse dire, c'est que ces formations marchent bien. En 2010, première année complète d'existence, 154 sessions de formation ont été données, le nombre cumulé de personnes formées est de 501 (un agent peut avoir bien sûr suivi plusieurs formations). Pour les trois premiers mois de 2011, 40 sessions ont déjà été données, pour un total de 224 agents formés. ■



Jean-Michel Tarallo donne un cours sur l'attelage mécanique sur un Thalys à un groupe d'agents. Une formation très pragmatique, un transfert d'expérience...

## SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

Nancy Van Laere est agent de maintenance voies dans l'arrondissement de Deinze. Dans le cadre de cette fonction, elle assume parfois la fonction de sécurité de garde-barrière. Elle assure la sécurité des usagers de la route comme des voyageurs de train.

# Garde-barrière

## UN ANGE GARDIEN À LA CROISÉE DES CHEMINS

**E**n collaboration avec mes collègues, je ne suis pas uniquement responsable de l'entretien des voies, je peux également être garde-barrière. Cette fonction est uniquement exercée dans deux situations spécifiques: soit le fonctionnement automatique doit être coupé à cause de travaux à la voie et au passage à niveau, soit le passage à niveau est en dérangement et doit être commandé manuellement”.

### Agir correctement selon des règles strictes

Si les feux et les barrières sont déréglés, le passage à niveau ne fonctionne plus automatiquement et le garde-barrière doit intervenir.

“Dans ce cas, je me rends sur place le plus vite possible ! Dès mon arrivée au passage à niveau, je fais savoir par téléphone à la cabine de signalisation que je commence la sur-

veillance. La cabine de signalisation m'avertit ensuite chaque fois qu'un train approche. Dans un livret spécial S390, je prends note, selon une procédure stricte, de tous les trains en passage, ce qui me permet d'effectuer mon propre contrôle. Je ferme le passage à niveau et une fois que le train est passé, je l'indique dans mon carnet et j'ouvre à nouveau les barrières” explique Nancy.

### Une grande indépendance et une forte visibilité

L'agent de maintenance voies, et donc également le garde-barrière, porte les vêtements de travail jaunes d'Infrabel. En outre, le garde-barrière doit porter une veste orange, ce qui accroît la visibilité aux abords des voies. Grâce à sa formation, la personne sait exactement comment agir. C'est important: le garde-barrière est le plus souvent seul sur place ! Parfois, il surveille le passage à niveau

“Dès que j'arrive sur place, je préviens la cabine de signalisation que le passage à niveau est gardé.”



une journée entière (prise de relève assurée), parfois seulement pendant une heure.

### Rester vigilant

La fonction de garde-barrière engendre évidemment de grandes responsabilités. Ainsi, un garde-barrière est responsable de la sécurité des voyageurs de train et des usagers de la route. La vigilance est très importante. La moindre distraction peut être lourde de conséquences.

“Il n'est pas donné à tout le monde d'exercer cette fonction. Certaines personnes ont du mal à rester concentrées, d'autres sont trop nerveuses ou ont peur d'endosser tant de responsabilités” raconte Nancy. “Personnellement, j'aime ce métier. J'aime la variation, et les responsabilités qui y sont liées me donnent une grande satisfaction”. ■

## LA CELLULE MESURES DU BRUIT LUTTE CONTRE LES NUISANCES SONORES

# SSSCHUU

La cellule Mesures du bruit du service Etudes Voies I-I.51 (Infrabel – Infrastructure) s'occupe de campagnes de mesure, de l'enregistrement des nuisances sonores et de la recherche de solutions possibles. Cette cellule est d'ailleurs pionnière en la matière.

**L**a Direction Infrastructure a reconnu la nécessité de traiter plus efficacement la problématique du bruit et des vibrations. Pour cela, la division Etudes Voies de Jan Mys a cherché de l'expertise en vue de créer la cellule *Mesures du bruit*. Actuellement, la cellule est représentée par Ward Verhelst. "En collaboration avec la cellule Riverains d'Infrabel et le service Sécurité et Environnement de la SNCB-Holding, nous traitons les plaintes concernant les nuisances sonores et les vibrations plus fortes. Nous nous rendons sur place, organisons des mesures et détectons la cause des nuisances sonores. L'entretien de la voie ou de l'aiguillage permet de résoudre plus de la moitié des plaintes. Si ce n'est pas le cas, nous lançons une campagne de mesures. Une voiture de mesures se rend alors sur place, équipée de microphones et d'appareils spécialisés, afin de chercher les causes du problème.

### Innovation et amélioration

Afin d'encourager le service études d'incidences à utiliser d'autres mesures de réduction du bruit que les écrans sonores, la cellule organise des épreuves. Le bruit d'un train est provoqué par le contact entre la roue et les rails. Certaines circonstances peuvent toutefois accentuer la rugosité du rail et, par consé-





Les amortisseurs du rail ont un effet équivalent aux murs antibruit.

quent, intensifier le bruit. Le système unique de veille installé sur le train de mesure EM130, développé par la cellule, examine les effets des différentes mesures testées, comme par exemple les nouvelles techniques d'aiguisage en collaboration avec I-I.9. Sur la ligne 59, par exemple, les résultats étaient très positifs : le bruit y a diminué de 4 décibels.

Par ailleurs, il est possible de poser des amortisseurs à même les rails. "La différence de rendement par rapport aux écrans sonores est énorme. Les amortisseurs de rail peuvent être suffisants pour satisfaire aux critères légaux, mais coûtent nettement moins cher" constate Ward. "Pour vérifier l'efficacité de ces systèmes, nous testons plusieurs fournisseurs sur notre réseau avec notre matériel roulant. De cette façon, nous pouvons évaluer nous-mêmes quels sont les systèmes les plus rentables".

"Nous ne cherchons pas seulement des solutions alternatives, nous testons également les écrans sonores. Cela se fait en *injectant* des ondes sonores sur les écrans sur le terrain, de façon à pouvoir en évaluer la qualité en déterminant l'absorption et l'isolation selon des normes spécifiques".

### Détecter les zones problématiques

"Nous dressons également un inventaire de la qualité acoustique de l'infrastructure fer-

"Les gestionnaires d'infrastructure étrangers s'intéressent à notre projet pour la qualité acoustique des infrastructures ferroviaires."

roviaire et du matériel roulant. Actuellement, deux projets importants sont en cours. Le premier concerne les installations WIM (Weight in Motion), des installations dans les voies qui pèsent les trains à leur passage. Un système y a été incorporé afin de mesurer l'émission de bruit et de vibrations. Cela nous donne une idée du poids du train, mais nous permet également de constater une éventuelle augmentation des nuisances sonores ou des vibrations".

"Des gestionnaires d'infrastructure étrangers se sont montrés très intéressés par notre projet sur la qualité acoustique des voies", raconte Ward, non sans fierté. Via les trajets bisannuels du train de mesure EM130, nous pouvons dresser l'inventaire des endroits et des quantités de production du bruit. L'émission de bruit effectivement mesurée est représentée sur une carte sonore. En y joignant la carte du réseau, nous sommes capables de détecter rapidement le problème et d'établir un lien avec l'infrastructure".

Ce faisant, la cellule Mesure du bruit contribue de manière importante à l'utilisation optimale des moyens de réduction du bruit. Grâce à cette cellule, Infrabel peut se targuer d'être parmi les pionniers en Europe dans le domaine de la gestion du bruit. ■

L'émission sonore mesurée est traduite graphiquement sur une carte du bruit.



Ward Verhelst

## MATÉRIEL

# Un coup de jeune

## POUR LES LOCOS D'INFRABEL

Pour tracter ses trains de travaux, Infrabel utilise des locomotives de la série 62/63. Datant des années '60, elles ont besoin d'être rafraîchies. Fin avril, le prototype est sorti de l'Atelier Central de Salzinnes.

**L**a réfection de la locomotive 6255 a démarré fin 2009. Les collaborateurs de l'atelier de Salzinnes ont entièrement démonté la locomotive, contrôlé chaque pièce et effectué des réparations là où c'était nécessaire. Certaines pièces ont également été remplacées. L'objectif final ? Prolonger la vie de la locomotive d'au moins 15 ans.

"Cette réfection entraîne de nombreux avantages. Comme le groupe électrogène réchauffe le moteur en permanence, la locomotive est

toujours prête à démarrer pendant l'hiver. Cela a aussi un impact positif sur le confort du conducteur, car le poste de conduite est aujourd'hui équipé à la fois d'air conditionné et de chauffage. En plus, la locomotive a également été équipée de TBL1+" explique Willy Chavatte, ingénieur industriel principal adjoint à I-I.911 Engins Spéciaux Infrastructure. "Grâce à cette réfection, nous voulons également en arriver à un nouveau schéma d'entretien moins fréquent. La locomotive suivait en effet encore l'ancien schéma pour les trains de voyageurs..."



### Collaboration intense

Willy Chavatte: "Pour l'exécution de la réfection, notre service a étroitement collaboré avec B-TC 46 Politique d'entretien traction diesel de Guy Blancquaert et l'atelier central de Salzinnes. Nous sommes très enthousiastes, car la collaboration s'est très bien déroulée. Nous avons également voulu donner un coup de jeune à la loco. Pour cela, nous avons fait appel au service Corporate & Public Affairs. La cellule Corporate Identity a créé le nouveau design de la locomotive, parfaitement en ligne avec l'identité visuelle d'Infrabel. Le logo et la nouvelle couleur bleue y reviennent explicitement".

Comme la locomotive sera utilisée ultérieurement pour tracter des trains de travaux, elle roulera essentiellement la nuit. L'avant du train est muni d'une bande jaune fluorescente de sorte que le train soit bien visible à son approche, pour plus de sécurité.

"Cette réfection apporte de nombreux avantages."

### Et ensuite ?

Le système TBL1+ de la locomotive sera bientôt testé de manière statique et dynamique à Charleroi. La locomotive sera ensuite utilisée pour les trains de travaux à Schaerbeek. Le projet sera suivi pendant six mois, après quoi la loco retournera au CLI de Ronet. La réfection des 80 autres locomotives d'Infrabel démarrera pendant l'automne 2012. ■



Responsables et techniciens d'Infrabel et de SNCB Technics ont travaillé en parfaite entente.

### Locomotive diesel – électrique de la série 62-63

- Année de construction: 1962-1964
- Poids: 80 tonnes
- Vitesse maximale: 120 km/h

## gares

La gare de Sint-Niklaas et ses environs vont prendre un coup de neuf. Le programme de rénovation doit être bouclé fin 2013. La gare sera alors plus agréable et plus accessible pour nos voyageurs.



GARE ET INFRASTRUCTURE

# La gare de Sint-Niklaas

## FAIT PEAU NEUVE

La gare rénovée vaudra le coup d'oeil.

**F**in 2010, SNCB Holding et Infrabel ont lancé un projet de modernisation de la gare de Sint-Niklaas (dans la région d'Anvers). L'objectif du projet est de rendre cette gare plus conviviale et plus accessible pour nos voyageurs et les autres personnes qui y passent. Autre aspect du projet: fluidifier et sécuriser le trafic ferroviaire.

### Rénovation orientée client

Rien n'a été laissé au hasard. Eurostation, filiale de SNCB Holding spécialisée dans la construction et l'aménagement de gares, a mené une étude préalable très fouillée. Le gestionnaire d'Infrastructure va engager dans l'opération 11 millions d'euros. Pour faciliter l'embarquement et le débarquement, les quais vont être rehaussés et allongés. Les auvents et abris de quais feront aussi l'objet de soins attentifs.

La gare rénovée sera nettement plus accessible pour les personnes à mobilité réduite. Les monte-charge d'origine seront remplacés par

des ascenseurs facilement utilisables par les moins valides. L'ancien couloir *marchandises* se transformera en tunnel piéton accessible aux voyageurs. Le Holding investira 375.000 euros dans la construction d'une passerelle piétonne entre le parking de la gare et les quais, passerelle qui sera prolongée en ligne droite jusqu'à la gare d'autobus voisine. C'est pour tout dire, la mobilité en réseau qui y gagnera. Et pour le confort de tous, les escaliers fixes et mécaniques seront modernisés.

### Pas à pas

Les travaux ont débuté en octobre 2010. Ils sont divisés en plusieurs phases de manière à limiter le plus possible les désagréments pour les voyageurs. Par exemple, pendant chaque phase, une seule voie sera mise hors service. Ce faisant, on maintiendra la fluidité du trafic des trains et on évitera toute adaptation des horaires. D'après le planning, les travaux de rénovation devraient être entièrement achevés fin 2013. ■

“La gare rénovée sera nettement plus accessible pour les personnes à mobilité réduite.”

Une seule voie hors service pour ne pas dérégler le trafic des trains.





ASSESE

# Merci !

Ce n'est pas tous les jours que le groupe SNCB reçoit un écho aussi gentil: deux gaumaises ont envoyé cette lettre après l'accident d'Assesse, au cours duquel un train a percuté un troupeau de vaches. Elles ont écrit parce que tout a été très vite et elles n'ont pas eu le temps de dire merci aux cheminots qu'elles ont croisés dans la mésaventure ...

*Merci au personnel de train de nous avoir informées immédiatement de la gravité de l'accident et de nous avoir tenues régulièrement au courant de l'état d'avancement de notre transfert vers un train de secours.*

*Merci enfin à toutes les personnes présentes dans notre wagon pour leur souci permanent d'aider l'autre et de le réconforter si nécessaire.*

*Merci au service de secours ainsi qu'au service d'ordre qui étaient sur place pour leur professionnalisme et leur humanité. Tout était fait, tant du côté de la SNCB que des secours, pour éviter tout stress (ouverture des portes pour aérer et permettre aux fumeurs de déstresser avec une cigarette, distribution d'eau, passage auprès de chacun pour s'informer de l'état de santé physique et psychologique des passagers.*

*Merci aussi au personnel de la gare de Namur.*

**C**e lundi matin 4 avril 2011 vers 9 h 15, nous étions dans le train IC qui est entré en collision avec un troupeau de vaches peu avant d'entrer en gare de Namur. Tout le monde aura eu l'occasion de lire ou de voir dans les médias les circonstances de l'accident et les dégâts subis par la rame. Disons simplement que le choc fut très violent et qu'il est heureux que les premiers wagons soient retombés sur la voie plutôt que de basculer sur le côté à un endroit où la voie était en surplomb.

Si nous prenons le temps d'écrire ce petit message, c'est parce qu'il faut savoir aussi dire merci quand les circonstances le justifient. Dans une société où il est devenu monnaie courante de mettre en exergue les moindres *petits* manquements de tous les services de

l'état, il faut aussi avoir l'honnêteté de faire de même quand ces services remplissent leur rôle, et encore plus quand ils le font avec conscience professionnelle et sens de l'autre.

Aujourd'hui, nous pouvons dire que tout a été fait pour gérer au mieux les conséquences de cet accident et cela méritait d'être souligné. Ce qui avait commencé comme un événement choquant et déstabilisant s'est terminé pour tous au mieux, puisqu'il y avait plus de peur que de mal, mais aussi parce que la manière dont les choses se sont déroulées donne plutôt envie de croire à l'espèce humaine que de s'en plaindre.

Deux étudiantes gaumaises  
Juliette et Clémentine COLLET

## event

L'ancien acteur de Starsky & Hutch a eu l'heureuse surprise de voir ses bagages portés par un chanteur belge en gare des Guillemins...



STARSKY EN THALYS

# Une rencontre inédite

## PLEINE DE BONNE HUMEUR

Petit récit humoristique de la rencontre entre l'équipe de tournage d'une vidéo destinée au site *sncb.tv*, une ancienne star des feuilletons américains que l'équipe venait filmer... et une ancienne vedette de la chanson belge...

**B**ruelles-Midi, 6 avril 2011 – 13h28, le Thalys n°9429 en provenance de Paris-Nord entre en gare voie 6. Nous avons rendez-vous en voiture 23 avec la star de notre jeunesse, ce policier drôle et fougueux qui traversait notre petit écran au volant de sa voiture rouge et blanc. Ce justicier qui n'a jamais peur de rien, vous l'aurez reconnu, c'est bien sûr Paul Michael Glaser, alias Starsky.

Quelques palpitations plus tard – car avouons-le, ce n'est pas tous les jours qu'on a l'occasion de rencontrer du *people* – nous partons à la recherche de la place 56, nous demandant encore ce qu'on va oser lui dire. Mais au siège 56, personne. Si, une fille, qui

lui ressemble très fort mais qui n'est pas lui. Sa fille sans doute, puisque nous savions qu'il voyageait avec elle. Mais lui, où est-il ? Zut, il a peut-être raté le train ? Là on frise le malaise...

### Starsky, 68 ans

Ouf, il est là ! Un peu vieilli, l'air assez cool, petites lunettes noires sur le nez, le cheveu légèrement grisonnant, jeans clair, T-shirt noir. Simple quoi. 68 ans quand même, plus de 30 ans qu'on ne l'a plus vu sur notre petit écran... mais de beaux restes néanmoins.

On se présente, il nous serre la main, nous demande comment on va et sourit le plus naturellement du monde. Il demande qu'on le prévienne quand on sera prêt pour l'interview. On installe la caméra, on règle le son, la luminosité, mais il faut faire vite car tout doit être dans la boîte à Liège-Guillemins, où *Starsky* se rend pour assister au Festival International du Film Policier de Liège. Une fois l'interview dans la boîte, on le remercie chaleureusement et on en profite pour se faire une petite séance photos souvenir pour montrer aux copains et copines...

### F. F., qui aime à l'italienne

La petite voix du Thalys annonce déjà "Dans quelques minutes nous arriverons en gare de Liège-Guillemins". Jamais la liaison Bruxelles-Liège ne nous aura parue aussi rapide et ce n'est que quelques secondes avant d'arriver à Liège-Guillemins que juste derrière le siège de Starsky, nous découvrons... Frédéric François ! Et ce dernier de nous hâler pour nous dire "je suis là aussi, que diable!", impatient de se trouver lui aussi dans notre film.

Deux stars dans un seul train ! C'était trop pour notre petit cœur sensible.

Malheureusement on n'a pas pu le mettre en boîte mais nous l'avons quand même pris en photo. Notre surprise se mua en fou rire lorsqu'on l'a vu débarquer sur le quai portant la valise de Starsky... Du grand surréalisme à la belge !

Les deux stars se sont serré la main mais aujourd'hui encore, on se demande vraiment si Starsky savait qui était celui qui *aime à l'italienne* !

