

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 07.2011 | #67

RID:
contrôle indispensable

**LE LEAN MANAGEMENT INVESTIT
LES ATELIERS**

VOITURES DE SOCIÉTÉ:
effets pervers

DES ACTIONS POSITIVES AU SERVICE
de la ponctualité

dans ce numéro



6 575.000!



9 Recherche propriétaire



19 Ca tourne!



22 20 km aux couleurs de la maison

LA GARE

Charleroi: inauguration et portes ouvertes

3

MOBILITÉ

Voiture de société: rien que des avantages ?

6

CLIENT

www.sncb-europe.com passe à l'action

7

Service clientèle: les chiffres de 2010

8

Au profit des Petits Riens

9

MÉTIER

BeLEAN à l'AT Ostende

10

BeLEAN à l'AC Salzinnes

11

Zoom sur le service de presse SNCB

13

Chacun contribue à la régularité

14

Nouveau cap, anti-gaspi

16

SÉCURITÉ

Attention: marchandises dangereuses ! 17

TRAVAUX

Mission accomplie pour Bobette 18

COMMUNICATION

Infrabel fait son cinéma 19

Faites-vous attention aux passages à niveau ? 20

NOUS

Jeremy Bompas: un ingénieur judoka-pâtissier 21

Aux 20 kilomètres de Bruxelles 22

BREF

4



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, Caroline Powis,
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



la gare



CHARLEROI: inauguration et portes ouvertes

SNCB Holding a profité de la fin des travaux de la gare de Charleroi-Sud et de sa place pour faire suivre l'inauguration officielle d'un week-end festif: concert, expos et un grand événement de modélisme ferroviaire.

Les travaux de rénovation de la gare de Charleroi-Sud touchent à leur fin. Ce 24 juin, c'était le moment d'inaugurer les dernières réalisations en gare et dans les environs. La galerie commerciale surtout, mais aussi la finalisation du tunnel sous la gare, des derniers détails en façade et le placement d'escalators et d'ascenseurs de quais (réalisé par Infrabel). La place de la gare – réaménagée avec la Ville et la SRWT – présente, elle aussi, un nouveau visage. Avec une priorité donnée aux modes dits doux: piétons, vélos et transports en commun.

Charleroi-Sud, bienvenue à la Gare

La gare de Charleroi-Sud a un potentiel de croissance important. C'est la 4^{ème} gare de Wallonie avec 24.000 utilisateurs quotidiens. Il était indispensable d'y offrir encore plus d'accessibilité, notamment avec la gare des bus, et de confort. En droite ligne avec la philosophie du concept *la Gare*: gain de temps, services, inter modalité, convivialité. Ces derniers mois, 27 millions d'euros y auront été investis. Après Liège et Anvers en 2009, puis Bruxelles-

La gare de Charleroi-Sud est la quatrième gare de Wallonie avec 24.000 utilisateurs quotidiens.

Central en 2010, l'inauguration de la gare de Charleroi-Sud est l'événement majeur pour la SNCB Holding en 2011.

Week-end à la fête

C'était l'occasion également pour la Holding de proposer des Portes Ouvertes, dans le cadre des manifestations 'Charleroi 1911 – 2011'. Ces 25 et 26 juin, plusieurs activités étaient proposées aux visiteurs: un concert d'artistes carolorégiens, des expos dont 'les 100 événements qui ont fait l'actualité depuis 1911', une grande exposition de modélisme ferroviaire, des trajets en train vapeur... et surtout une première mondiale: le 'Train climbing contest', un concours d'escalade pour trains miniatures ! www.trainclimbingcontest.com

L'été entre en gare !

Signalons encore un programme festif dans nos gares durant les mois d'été: les premiers samedis des mois de juillet, août et septembre, c'est tournoi de pétanque respectivement à Arlon, Ottignies et Mons. Plus de 1.000 boulistes sont attendus. ■



Ostende à l'ancre: HISSEZ HAUT !

Les samedi 28 et dimanche 29 mai derniers, de nombreux collègues d'Infrabel ont à nouveau pu profiter d'une agréable sortie en mer. Le trois-mâts Atlantis s'est chargé de rendre cette expérience inoubliable.

Cela fait plusieurs années déjà qu'Infrabel prend part à l'événement maritime *Ostende à l'Ancre*. Cette année, pas moins de 360 collaborateurs ont eu la chance de vivre un moment exceptionnel en mer, à bord du voilier Atlantis, en compagnie de 3 amis ou membres de leur famille.

Malgré un temps froid et parfois pluvieux, tous ont pu profiter de l'air vivifiant du grand large... Certains aidant même à hisser haut les voiles !

Mais ce n'est pas tout. Après l'excursion, chacun a pu prendre part à un barbecue géant ou se régaler de snacks sur un petit air de jazz joué par un orchestre présent. Pour les petits aussi, il y avait toutes sortes d'animations comme un stand de maquillage ou un château gonflable.



Refer a friend, UNE

La campagne Refer a friend est un canal de recrutement dans lequel il faut investir, notamment pour les métiers en pénurie. Notre Groupe offre une prime aux collaborateurs qui proposent un candidat si celui-ci est recruté.

Plus de 53 lauréats ont déjà été sélectionnés et plus de 17 d'entre-eux ont déjà commencé leur nou-



guichets internationaux pour des départs futurs



**NOUVEAU
LOOK**

**pour les
guichets de
Bruxelles-Midi**

Les guichets de la gare de Bruxelles-Midi ont été relookés. Le nouvel habillage concerne les guichets en trafic intérieur ainsi que les guichets

internationaux pour des départs futurs. Ce changement devrait permettre aux voyageurs de se diriger plus facilement vers le bon guichet.

SE RENDRE RAPIDEMENT améliorer la ponctualité

L'équipe de Frédérique Bovyn, chef de projet à la cellule I-I.112 *Coordination Technique* de la Direction Infrastructure, se concentre spécifiquement sur les moyens de se rendre le plus rapidement sur place en cas d'interventions urgentes sur les installations dans les arrondissements le long de la L50A. Il ne s'agit pas seulement d'indiquer les points d'accès aux voies, mais également le chemin pour s'y rendre. Il est ressorti des World Cafés organisés sur cette ligne que cela n'est pas si évident.

"Dans l'arrondissement de Denderleeuw, un projet pilote est en cours pour lequel nous testons des voitures d'intervention équipées d'un GPS et d'un carnet d'informations sur les accès, grâce auxquels les équipes d'intervention peuvent se rendre sur place le plus rapidement possible. Les accès sont inventoriés avec l'aide des agents de terrain. Au moyen d'images satellite et de coordonnées GPS, le carnet d'informations indique avec précision le chemin d'accès aux voies. Toutes les données seront également consultables via GeoRamses" explique Frédérique. Fin 2012, le projet pilote sera achevé et soumis à une évaluation approfondie, pour ensuite être déployé sur le reste du réseau.

CAMPAGNE QUI PAIE !

veau job. La campagne Refer a friend est donc une campagne qui compte, efficace dans le monde du recrutement. Ce vendredi 20 mai, c'était l'occasion de réunir pour la première fois les premiers *duos* de collaborateurs, ainsi que les membres du personnel qui se sont impliqués dans la réalisation de cette campagne. Un succès qui n'est pas près de s'arrêter.



CSS À LA BOURSE Infopol-Xpo 112

Le Corporate Security Service de la SNCB-Holding est expert en sécurité dans les gares et leurs environs. Pour partager ce know-how avec d'autres acteurs de terrain, rien de tel que la participation de CSS au salon international Infopol-Xpo 112 à Courtrai.

Cette bourse était dédiée aux équipements d'une part des services de police, de surveillance et de sécurité, et d'autre part des services d'urgence.

Quelques stands étaient également la vitrine de fournisseurs de vêtements de protection, de véhicules d'intervention, de caméras flash ou de distributeurs de formations pour les secouristes.

Un know-how intégral et intégré

Sur le stand de CSS, les professionnels tels que les services de police ou de secours ont pu faire connaissance avec notre expertise spécifique dans le domaine de la sécurité des gares et de leurs environs, mais aussi celle de nos clients en ces lieux publics. Il s'agissait de faire valoir notre approche globale et intégrée de la chaîne de sécurité où tous les maillons sont essentiels: prévention – répression – accompagnement. A l'occasion de cette bourse internationale, CSS a sorti une brochure spéciale sur ses objectifs et les piliers de notre gestion de la sécurité: agents de sécurité, partenariats et supports techniques de pointe.

Sur le stand, les visiteurs ont pu se rendre compte des résultats positifs issus de la collaboration efficace avec les acteurs locaux de la chaîne de sécurité, par exemple la police et les travailleurs sociaux. Notre système de caméras de surveillance a lui aussi retenu toute l'attention. Avec le SOC (Security Operations Center) et le plus grand réseau de caméras du pays, CSS et le Groupe SNCB peuvent se targuer d'utiliser les technologies les plus éprouvées. Les activités des collègues de Securaiil et du service interne de gardiennage ont également été mises en exergue. Les contacts humains restent essentiels pour garantir une sécurité optimale pour tous.



SUR PLACE POUR

575.000 voitures de société
sur notre réseau routier



En Belgique, la voiture de société constitue un supplément de rémunération pour 575.000 employés. On peut parler d'une rémunération *populaire*.



AVANTAGES
FISCAUX



VOITURE DE SOCIÉTÉ: rien que des avantages ?

La popularité de la voiture de société comme élément de rémunération tient aux appréciables avantages fiscaux qui y sont liés. La mise à disposition d'une voiture est pour un employeur meilleur marché que l'attribution d'un sursalaire net. L'employé y trouve aussi son avantage: les impôts sur une voiture de société sont peu élevés. L'avantage fiscal dépasse rapidement 500 euros par mois. Bruno De Borger, de l'Université d'Anvers, et Bart Wuyts, de SNCB Holding, ont étudié les effets de cette politique fiscale sur le trafic routier. L'hebdomadaire Knack a publié le 16 février dernier leurs conclusions majeures.

Ce n'est pas que rose, la voiture de société

Dans les grandes lignes, cette politique fiscale a trois conséquences. D'abord, elle accroît le nombre de voitures en circulation. De 26 à 34 % des bénéficiaires d'une voiture de société se rendraient au travail par un autre moyen s'ils n'avaient plus ce bénéfice.

En outre, une voiture de société couvre plus de kilomètres qu'une voiture privée. C'est logique: dans la plupart des cas, le carburant est aussi payé par l'employeur. Il est par ailleurs notable que les voitures de société sont utilisées davantage pour des déplacements privés que pour un usage professionnel. On estime en effet que deux tiers des trajets sont non professionnels.

En troisième lieu, cette politique modifie la composition du parc automobile. Les voitures de société sont typiquement d'une qualité supérieure à la moyenne et elles consomment moins. Ce dernier effet est l'argument préféré des partisans de la voiture de société pour défendre l'avantage fiscal. On fait le silence sur les économies d'énergie et on omet de dire que plus de voitures qui roulent plus, cela réduit à rien les efforts de limitation des dépenses énergétiques. Le bureau d'études danois Copenhagen Economics a calculé que les voitures de société font augmenter de 4 à 8 % la consommation du parc automobile européen.

Le budget mobilité pourrait être une mesure alternative intéressante pour l'émergence d'une mobilité durable.

Bart Wuyts



Une bonne alternative, peut-être...

Dans la politique actuelle, l'emploi de l'automobile est stimulé, celui du transport public découragé. Dans ces conditions, le 'budget mobilité' pourrait être une intéressante mesure alternative qui contribuerait puissamment à l'émergence d'une mobilité durable. Un budget mobilité, c'est un budget fiscalement avantageux, financé par l'employeur, consacré à un package de mobilité multimodal. Une telle démarche permet d'attribuer à l'employé (et par extension à toute sa famille) davantage de moyens de transport durables pour son usage privé. ■

Bart Wuyts est expert en mobilité dans le service B-Mobility, le centre d'étude de la mobilité de SNCB Holding. Sa thèse de doctorat en Sciences économiques appliquées, défendue en 2009, était consacrée au marché du travail et à la fiscalité des transports.

client

En mai 2010, SNCB Europe a mis en ligne un site Internet flambant neuf, visant l'augmentation des ventes via le Web. En moins d'un an, et sans réelle publicité, elles ont déjà grimpé de 50 % ! La part des ventes en ligne dans le chiffre d'affaires total passe de 18 à 25 %.



WEB

www.sncb-europe.com

PASSE À L'ACTION



Sven De Clercq, manager du site Web, souligne les points forts du site: "Nous proposons un large éventail de destinations et de transporteurs: Thalys et Eurostar, bien entendu, mais aussi des moins connus tels que l'ICE, le TGV et les trains internationaux classiques. Une offre aussi étendue en trains et destinations est unique en Europe.

Web, call center, gare

Les clients apprécient également l'approche *multi-canal*, dans laquelle s'inscrit le nouveau site et qui permet d'offrir au client en plus une assistance via le Call Center et les gares. Il est également possible de réserver d'un clic un hôtel ou une voiture de location, des options qui ont manifestement le vent en poupe."

Le site Web compte en moyenne 750.000

visites mensuelles, dont 4 à 5 % se soldent par un achat.

"Un très bon chiffre pour le e-commerce" remarque Sven, "qui normalement est de l'ordre de 2 à 3 %.

La plupart des visiteurs sont évidemment belges, mais environ 15 % viennent de l'étranger, principalement de France, des Pays-Bas et de Grande-Bretagne".

Destinations prisées

Les destinations les plus prisées sont Paris (de loin), Amsterdam, Londres, Cologne et Schiphol. Mais, selon Sven De Clercq, d'autres peuvent susciter un intérêt croissant, en particulier des destinations allemandes. Le pouvoir d'attraction de villes comme Cologne ou Francfort, la vallée du Rhin et des marchés de Noël allemands n'y sont pas étrangers, mais la force du nouveau site

Très pratique et complet, le site web de SNCB Europe vise désormais aussi les clients français et britanniques.

Internet est qu'il met davantage de nouvelles destinations en évidence par des promotions thématiques comme la Saint-Valentin, le Carnaval ou encore les vacances d'été. Cerise sur le gâteau: le site propose régulièrement des promotions sur les destinations phares en Europe.

Voyages d'affaires

Au cours du printemps, SNCB Europe a lancé une section sur son site réservée aux voyages d'affaires. Parmi les solutions utiles proposées par ces pages, citons la possibilité pour les entrepreneurs indépendants de télécharger une quittance TVA pour la récupération de la TVA sur les frais de transport.

Le site connaît également une expansion sur la scène internationale, avec la mise en ligne de sites spécifiques pour les marchés français et britannique. ■



Le Service Central Clientèle de la SNCB a publié ses résultats pour l'année 2010. Conclusion importante: le nombre de plaintes concernant le trafic ferroviaire intérieur a augmenté par rapport à 2009.

SERVICE CLIENTÈLE

Les chiffres DE 2010

Le nombre de plaintes augmente de 14,8%, dont la majeure partie concerne la régularité.

Le nombre de constats de voyageurs en irrégularité a progressé de 18% et 2,2 fois plus de demandes de compensation ont été introduites par les voyageurs. Le Call Center de la SNCB a enregistré 616.667 appels en 2010, et 40% de demandes supplémentaires pour une assistance aux personnes à mobilité réduite.

Plaintes concernant le trafic des trains

En 2010, la SNCB a reçu 27.366 plaintes concernant le trafic intérieur, contre 23.833 en 2009 (+14,8%). Cette augmentation s'explique en grande partie par les plaintes reçues en mars 2010, suite aux perturbations du service ferroviaire liées au dramatique accident de Buizingen.

Certains clients ne s'adressent pas direc-

tement au Service Central Clientèle, mais ils écrivent d'abord au médiateur. Ce dernier a reçu 4.630 plaintes en 2010, contre 3.449 en 2009 (+34,2%).

La majeure partie des plaintes reçues concernent la ponctualité (+20% par rapport à 2009), les produits et la vente (+4% par rapport à 2009), et le service des trains (-0,2% par rapport à 2009).

Constats d'irrégularité: +18%

En 2010, quelque 400.166 constats d'irrégularité ont été dressés (contre 338.752 en 2009, soit +18%). Ceci s'explique par une méthode de travail plus efficace, davantage de contrôles et une croissance du nombre de voyageurs (+2,4% pour le trafic intérieur). 92% des constats concernent des voyageurs sans titre de transport valable. 9,49% des dossiers ont été classés sans suite, soit un manque à gagner de 2,6 millions d'euros pour la SNCB.

Le Call Center du Service Clientèle a enregistré plus de 600.000 appels en 2010, dont plus de 23.000 demandes d'assistance aux PMR.

Compensation des retards de train

En matière de compensation, la SNCB applique un système qui va au-delà des exigences européennes. C'est un des plus favorables d'Europe. En 2010, le Service central clientèle de la SNCB a reçu 2,2 fois plus de demandes que l'année précédente, soit au total 42.443 demandes de compensation. 81,4% concernaient des retards de longue durée, 18,6% des retards fréquents.

Call Center

Les efforts réalisés pour améliorer le service aux personnes à mobilité réduite porte ses fruits. Le Call center du Service Central Clientèle a reçu 616.667 appels en 2010 (contre 632.278 appels reçus en 2009, soit une diminution de 2,5%).

23.141 demandes ont été reçues pour de l'assistance à des personnes à mobilité réduite (soit +40,4%).



OBJETS TROUVÉS

AU PROFIT des Petits Riens

Chaque année, quelque
40.000 objets sont oubliés dans
les trains. Ceux qui ne sont pas
récupérés sont désormais confiés
par la SNCB aux Petits Riens.

Les dizaines de milliers d'objets trouvés chaque année dans les trains de la SNCB ne sont pas perdus pour tout le monde. Désormais, les objets non réclamés après 50 jours sont remis à l'entreprise d'économie sociale Les Petits Riens. La première collecte s'est déroulée le 5 mai dans les 24 gares-dépôts.

De l'ancienne procédure...

Qu'est-ce qui change dans la procédure ? Avant, ces objets étaient conservés durant 6 mois au sein de la SNCB, puis remis au SPF Finances – Service des Domaines qui les vendait aux enchères.

Si des données personnelles figurent sur l'objet, la SNCB tente toujours d'identifier et d'informer les propriétaires. Et les personnes qui ont oublié un objet dans un train ou une gare peuvent signaler sa perte en complétant un formulaire sur www.sncb.be ou dans un guichet de gare.

En 2010, 39.385 objets ont été trouvés à la SNCB. Seuls 14.505 objets ont été récupérés par leur propriétaire, soit un taux de restitution de 37 % seulement.

... à la nouvelle législation

Conformément à la loi du 6 avril 2010, la SNCB applique une nouvelle procédure en matière de gestion des objets trouvés. L'obligation principale consiste à transférer désormais les objets non réclamés après 50 jours à une entreprise d'économie sociale.

Après publication d'un cahier des charges et remise d'offre par différentes sociétés, le

marché a été attribué à l'asbl Les Petits Riens.

Les Petits Riens

C'est notamment leur présence au niveau national et leur organisation déjà bien rodée de récolte de vêtements qui a séduit la SNCB. Ils répondaient également à l'exigence du cahier des charges de retirer les objets gratuitement.

De manière régulière ou sur appel, l'association s'est engagée à répondre aux demandes de la SNCB. Les Petits Riens sont déjà présents avec leurs containers dans la majorité des gares belges. La collecte des objets trouvés ne nécessitera donc pas de déplacements supplémentaires.

Au profit d'actions sociales

Avec une flotte de plus de 20 camions et camionnettes, un réseau de près de 1.000 containers textile sur la Belgique, les Petits Riens collectent, trient et revendent plus de 20 tonnes d'objets, meubles et vêtements chaque jour.

Ils sont ainsi en mesure d'offrir une réponse globale et professionnelle aux demandes provenant de particuliers mais également de communes ou d'entreprises, comme c'est le cas avec la SNCB.

Une fois collectés, les objets trouvés à la SNCB et non restitués seront triés. Ceux dont la qualité le permet seront soit redistribués, soit revendus. Pour les objets non réutilisables en l'état, priorité sera donnée au recyclage.

Les bénéfices réalisés grâce à cette activité seront réinvestis au profit des actions sociales de l'association. ■





BELEAN À L'AT OSTENDE

Participation et communication:

LES VALEURS CENTRALES

Dans le précédent Connect, nous avons parlé du lancement de l'ambitieux projet BeLEAN dans l'atelier de traction d'Ostende. Où en est le projet ? Et comment est-il vécu par le personnel ? Les quatre facilitateurs répondent à ces questions.

Le mois dernier, nous venions vous voir pour parler du projet BeLEAN. Où en est le projet aujourd'hui ?

Jeroen Billiet: Fin mai, nous avons achevé la phase de diagnostic et nous avons commencé à préparer la vision future de l'atelier traction électrique à Ostende. Cette phase doit s'achever fin juin, après quoi commence l'implémentation.

Pouvez-vous nous rappeler en quoi cette phase de diagnostic consistait ?

Jean-Pierre Misplon: Elle était en fait composée de quatre volets. Un premier volet consistait en l'observation et l'analyse des systèmes de production. En second lieu, nous avons écouté la voix du client : lors de réunions, nous avons essayé de voir les attentes des clients envers l'AT Ostende, en terme de sécurité, de service, de disponibilité, de professionnalisme.

Johan Dekien: Et cette manière de travailler était tout à fait nouvelle pour nous. Mais les résultats étaient très intéressants. En communiquant de manière constructive avec nos clients, nous pouvons livrer un travail de meilleure qualité.

Jean-Pierre Misplon: Troisième volet : l'analyse du comportement et des attitudes des membres de l'équipe de l'atelier traction électrique.

Willy Feys: Lors de sessions d'information, chacun a pu dire comment il vivait la manière actuelle de travailler. Et bien sûr ce qu'il voudrait voir changer dans le futur. BeLEAN accorde beaucoup d'importance à la participation, et je pense que c'est là un exemple parfait de ce principe: chacun peut participer.

Lors de sessions d'information, chacun a pu dire comment il vivait la manière actuelle de travailler.

Jeroen Billiet: Enfin, nous avons également analysé les pratiques de management. Il s'agit entre autres des compétences du personnel, du planning, du suivi avec des KPI.

Et quelles sont maintenant les prochaines actions ?

Jean-Pierre Misplon: Nous retravaillons toutes les données récoltées dans la phase de diagnostic pour dresser l'image future de l'atelier traction électrique. Nous essayons de formuler des propositions d'améliorations où chacun peut se retrouver. Ici aussi, il est clair que la participation de chacun est importante.

Johan Dekien: L'objectif est que nous rédigeons une charte à la fin de cette phase, une sorte de contrat où nous reprenons toutes les propositions d'améliorations. Cette charte sera affichée dans différents endroits dans l'atelier.

Les effets de BeLEAN sont-ils déjà visibles sur le terrain ?

Jeroen Billiet: Il n'y a pas encore beaucoup de changement visible actuellement. Mais nous n'en sommes pas encore à la phase d'implémentation. Il y a bien déjà quelques 'quick wins'



De gauche à droite: Willy Feys, Johan Dekien, Jean-Pierre Mispion et Jeroen Billiet



AC SALZINNES

Ambiance sereine et constructive À LA LOGISTIQUE



Où en est le pilote BeLEAN à Salzennes ?

Comment est-il perçu sur le terrain ?

Petite visite.

qui ont des effets. Je pense par exemple à une meilleure distribution du stock des batteries. Ou l'outillage rangé plus près du lieu de travail, ce qui réduit nombre de déplacements inutiles. Puis il y a bien sûr le redémarrage du 5S. Nombre d'agents connaissaient déjà ces principes et tous étaient très motivés à ranger l'atelier.

Jean-Pierre Mispion: Cela donne déjà au personnel de l'unité traction électrique la possibilité de faire connaissance avec le projet BeLEAN. Il comprend ainsi que le projet entend surtout mieux organiser le travail. Et qu'il n'est certainement pas question de restructuration. Car nous sentons bien que cette crainte existe encore chez certains. ■

Les facilitateurs internes à l'AT Ostende sont:

Jeroen Billiet, responsable des normes ISO, Jean-Pierre Mispion, sous-chef de secteur technique à l'atelier traction électrique, Willy Feys, secrétaire de division dans l'administration, Johan Dekien, chef de poste dans le PE voitures à Ostende.

P petite visite dans l'unité logistique de l'atelier de Salzennes, où travaillent quelque 50 agents qui participent à la préparation de la mise en œuvre d'un programme d'amélioration des performances, BeLEAN.

"Nous avons pris le temps de bien expliquer ce qui allait se passer et comment" nous dit Alain Gérard, un des quatre facilitateurs. "Un élément essentiel, c'est de rappeler que le but est d'arriver à un processus d'amélioration continue piloté par les équipes elles-mêmes". Autrement dit, les changements ne sont pas imposés *d'en haut*, mais conduits et assurés par le personnel de l'unité elle-même.

Dorothée Bonnet: "Nous avons passé beaucoup de temps aussi à observer les mouvements des pièces de rechange. Chaque observation émise par un facilitateur a été discutée et validée par les équipes de la logistique. Les propositions d'améliorations émanent des équipes ou des facilitateurs, et in fine, ce sont les équipes qui valideront celles qui seront mises en œuvre".

Pascal Dassonville: "Les équipes, avec l'aide des facilitateurs, identifient les gaspillages dans la production, le transport, les temps d'attente, etc.."

Facilitateurs, opérateurs

A quoi servent les facilitateurs ? Comme le mot le dit, ils sont là pour faciliter la mise en place du projet, ils prennent une part active à la gestion du projet et y consacrent la majeure partie de leur temps.

Dans le cadre de BeLEAN, on parle aussi des *opérateurs*: qui sont-ils ? Leur rôle est celui de spécialistes du métier. Au sein de l'unité logistique, ce rôle notamment est dévolu à Daniel Lardinois, René Liégeois, Claudine Riffart ou Jean-Luc Génicot, des agents expérimentés de l'unité. Les opérateurs aident à dresser la photographie actuelle du travail tel qu'il est exécuté dans l'unité.

Claudine Riffart, spécialisée dans les tâches de réception des pièces: "L'important, c'est le dialogue, c'est de réexpliquer calmement la démarche, tout alors s'apaise". ▶



Richard Ligot, qui travaille lui aussi dans l'unité logistique, poursuit: "Le projet se passe bien. On est venu voir comment nous travaillions et nous avons pu dire quelles améliorations nous voulions".

La suite du processus ?

Après la phase de diagnostic en mai et la validation des propositions d'actions en juin, l'été sera consacré au démarrage de la mise en oeuvre des changements.

Dans le même temps, débutera la préparation de la seconde vague de BeLEAN à Salzennes, qui concernera la production du matériel roulant, la colonne vertébrale de l'atelier. La seconde vague concernera alors environ 180 agents. La phase de diagnostic commencera mi-septembre.

Mi-octobre, ce sera le moment de la validation. La mise en oeuvre débutera en novembre pour s'achever d'ici fin décembre. Le processus dans l'ensemble de l'atelier sera achevé fin décembre 2012, en cinq vagues successives. ■

Les facilitateurs

Chacun des facilitateurs a une spécialisation et s'occupe d'une des dimensions du projet:

Dorothee Bonnet gère 2 dimensions : la *voix du client*, c'est-à-dire l'analyse des attentes des clients de l'unité logistique, dans et hors de l'atelier central (dans les autres ateliers), et l'analyse des états d'esprit et des comportements qui est essentielle pour s'assurer l'adhésion de tous les collaborateurs

Pascal Dassonville coordonne les analyses des pratiques opérationnelles qui vont permettre d'identifier les améliorations dans l'organisation du travail

Alain Gérard s'occupe de la quatrième dimension : les systèmes de gestion qui servent à piloter les améliorations en proposant notamment des tableaux de bord permettant de suivre les indicateurs de performance clés.

Enfin, il y a aussi Sébastien Denuit, de TC4, qui est venu renforcer l'équipe fin mai.

Le côté agréable de mon job, c'est le dynamisme: tu ne sais jamais ce que la journée t'apportera, tu es en contact avec énormément de personnes et tu apprends beaucoup en peu de temps !

Frieke Neyrinck,
attachée de presse
néerlandophone

COUP DE LOUPE

ZOOM SUR le service

Quel est le job d'un porte-parole ? Comment se déroulent ses journées ? Comment s'organise-t-il pour assurer dans les médias une image fidèle de ce qui se passe dans l'entreprise et une explication claire des décisions prises ? Explication.

C'est un job très divers, contrairement à ce que l'on pourrait croire, qui nous permet de nouer énormément de contacts tant en interne qu'en externe. Très épanouissant mais qui exige beaucoup de rigueur et de disponibilité.

Anne Woygnet,
attachée de presse
francophone

ier

Depuis que je suis porte-parole (1999), le paysage médiatique a drastiquement changé. Combiné aux problèmes auxquels nous sommes confrontés ces dernières années, cela rend notre métier particulièrement exigeant.

Jochem Goovaerts,
porte-parole
néerlandophone

Claire Gilissen,
porte-parole
francophone

La Presse est rarement positive à l'égard de la SNCB. Tenter de redresser la barre est un combat de tous les jours. Ce qui me motive le plus, c'est d'arriver à valoriser les femmes et les hommes qui travaillent à la SNCB.

de presse SNCB

Une question régulièrement posée aux porte-parole et attachés de presse de la SNCB par le grand public: que faites-vous quand vous ne passez pas à la télévision? "Nous ne savons en fait jamais vraiment de quoi notre journée sera faite" répond Jochem Goovaerts, porte-parole néerlandophone et responsable du service de presse. "Ce n'est pas souvent un 9h-17h. Les journalistes ont nos numéros de gsm. Nous sommes souvent appelés le soir ou le week-end, voire quelquefois la nuit". Anne Woygnet, attachée de presse, renchérit: "Pour les besoins des bulletins d'information radio, les journalistes nous contactent fréquemment à 5h30 le matin pour obtenir une dernière info ou une réaction. Pour la presse, nous devons rester joignables 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Ce n'est pas toujours facile, mais c'est indispensable".

L'actualité en temps réel

L'équipe suit bien sûr l'actualité interne, l'évolution des projets. "Nous prenons part également à des réunions internes consacrées à des sujets stratégiques" commente Jochem Goovaerts. Quand il y a une nouvelle fraîche

"Notre métier a fort changé en 10 ans. Il est plus exigeant."

Jochem
Goovaerts



à lancer, l'équipe envoie un communiqué de presse ou organise une conférence de presse.

Si une information est diffusée qui touche la SNCB, les porte-parole peuvent aussi réagir en contactant les journalistes pour apporter le point de vue de la SNCB.

"Le service de presse ne peut être toujours au courant de tout ce qui se passe dans une entreprise de 22.000 personnes" dit Fieke Neyrinck, attachée de presse. "Il reste ouvert à toutes les suggestions et propositions de sujets de communication, pour mieux faire connaître l'entreprise à l'extérieur".

"Nous remercions aussi toutes les personnes qui, au sein de l'entreprise, nous fournissent des renseignements en urgence, ce qui nous permet de répondre à la presse dans les délais qu'ils nous imposent" continue Jochem Goovaerts. "Nous savons que cela peut parfois être déranger".

Contactés par un journaliste ?

Le contact avec les journalistes est un métier. Les médias donnent souvent une image déformée de la réalité. Une bonne info, pour la presse, c'est d'abord quelque chose d'un peu sensationnel, et surtout qui peut être traité en

peu de mots. Ce n'est par exemple pas bon de se lancer dans de longues explications très précises, elles ont toutes les chances d'être coupées au montage.

"Le personnel est parfois frustré parce que les articles ou reportages diffusés donnent une vision tronquée ou incorrecte de ce qui se passe et voudrait parfois que nous demandions un droit de réponse. Nous ne le faisons que rarement, car c'est contre-productif. Pour éviter l'agressivité des journalistes, nous essayons de conserver de bons contacts" dit Anne Woygnet.

Si vous êtes vous-même contacté par un journaliste, prenez contact avec le service de presse: l'équipe est spécialisée dans ce genre d'exercice et connaît la manière de procéder des journalistes.

Claire Gilissen, porte-parole francophone: "Si un agent reçoit une demande d'interview, il a bien sûr toujours le droit de refuser. Mais le service de presse peut également offrir son aide et ses conseils pour le préparer à l'interview". ■

Besoin de contacter le service de presse ? Envoyez un email: presse@sncb.be.

Dans les précédents numéros de Connect, nous avons évoqué le plan d'action lancé par la SNCB et Infrabel pour améliorer la régularité des trains. Après avoir décrit le plan et abordé le domaine du matériel roulant, nous abordons la contribution des différents métiers à la ponctualité.

PLAN D'ACTION

CHACUN CONTRIBUE À la

Accompagnateurs: 15 actions lancées

Ronny Van Acker est le chef de projet pour le point d'action *Ponctualité* concernant les accompagnateurs de train. Il explique les initiatives prises: "Bien qu'une partie minime des retards soit à charge du personnel d'accompagnement, en comparaison avec le nombre total de retards, le concours des accompagnateurs n'est pas à sous-estimer. Pour cette raison, des workshops ont réuni des accompagnateurs de train et des membres de la direction afin de proposer une liste d'actions pouvant avoir un impact positif. Les propositions ont été analysées. 15 actions ont été retenues pour leur impact sur la ponctualité, leur coût, la rapidité des résultats attendus, la faisabilité.

"Nous avons choisi d'attirer l'attention du personnel sur certains points qui ont une influence, comme la présence à l'heure lors de la prise de service au dépôt, la possession de la fiche de service correcte, l'encodage correct et à temps dans l'application Alasca, la présence à l'heure au train à desservir, le signalement précis des avaries, l'exécution à temps de la procédure de départ, la réaction proactive en cas de retard (informer le RDV, etc.). A côté de cela, nous ne devons naturellement jamais perdre de vue la sécurité.

"D'autres actions doivent aussi contribuer à une meilleure régularité, notamment la mesure en cours des temps d'arrêt à Bruxelles-Central, la plupart du temps 1 minute 30 au lieu de la minute prévue. De même, durant l'heure de pointe du soir à Forest, les accompagnateurs doivent s'annoncer à l'arrivée et lorsque le train est prêt à partir, ce qui permet d'évaluer le temps réel nécessaire à la préparation de la rame".

Tout le monde n'est pas responsable des retards, mais chacun peut contribuer à améliorer la ponctualité.

En matière de ponctualité, il est certain que les plus grandes améliorations seront obtenues dans les domaines du matériel roulant, de l'infrastructure et des plannings des horaires. Cependant les initiatives prises dans ces domaines ne feront sentir leurs effets qu'à moyen ou long terme.

D'autres initiatives peuvent avoir un impact à plus court terme, mais plus limité. C'est le cas des processus opérationnels, de la gestion en temps réel du trafic, et de l'attention portée par le personnel dans l'exécution de ses tâches.

Tous sensibles et mobilisés

Sans être nécessairement à l'origine de retards, nous pouvons contribuer, chacun à notre niveau, à l'amélioration de la ponctualité. C'est dans cet esprit qu'un projet de sensibilisation est développé pour différents métiers: accompagnateurs de train, conducteurs, sous-chefs de gare Infrabel et SNCB, dépanneurs et visiteurs, signaleurs et opérateurs, équipes d'intervention Infrabel, personnel de liaison *info* et speakers, agents de triage, répartiteurs, entretien de l'infrastructure, personnel RDV et Traffic Control.





régularité

Une démarche pour chaque métier

Pour chaque métier, la démarche consiste en cinq étapes:

- identifier les tâches qui ont un impact sur la régularité,
- identifier les bons comportements en faveur de la régularité,
- rappeler l'importance de la ponctualité dans la formation permanente,
- introduire la notion de contrôle, sporadique ou non, par le chef immédiat,
- définir les indicateurs clés de performance (KPI), sorte de baromètres permettant de voir si le métier est appliqué de manière à contribuer à la bonne régularité du trafic.

Groupes pilotes

Deux groupes pilotes ont été définis: les accompagnateurs de trains de la SNCB et les sous-chefs de gare Infrabel. Ils ont entamé leur démarche de sensibilisation en mai. Sur base de leur expérience, les autres groupes cibles ont ensuite démarré leur projet. Le processus doit s'achever fin juin. Une campagne de communication interne sera ensuite lancée, nous en reparlerons dans le prochain numéro de Connect. ■

Une vaste campagne de sensibilisation démarre cet été.

Les sous-chefs de gare d'Infrabel s'investissent en faveur d'une meilleure ponctualité

Dans le cadre du programme commun d'amélioration de la ponctualité, Infrabel veut organiser des actions à l'intention de six groupes cibles en vue d'améliorer la *Discipline et la Vigilance*. Au mois d'avril, le gestionnaire de l'infrastructure a lancé un projet pilote auprès des sous-chefs de gare.

Le 28 avril et le 12 mai, des groupes de travail composés de sous-chefs de gare de différentes régions ont été créés. Ils ont discuté ensemble des anciennes et des nouvelles actions capables de relever la discipline et la vigilance. Dix des 30 propositions formulées ont été retenues, sur base de l'impact, des coûts et de la faisabilité de celles-ci. Ainsi, Infrabel veillera par exemple à ce que les listes téléphoniques des principales personnes concernées soient toujours à jour.

Par ailleurs, Infrabel souhaite investir dans des simulateurs pour EBP-PLP afin de pouvoir réaliser des exercices pratiques pendant la formation permanente. Dès l'approbation des actions par le management, le chef de projet pourra les implémenter à l'aide de formations, de KPI et de systèmes de contrôle.

Les réactions des sous-chefs de gare qui ont participé aux groupes de travail étaient très positives: "nous avons pu partager et échanger notre connaissance et notre expérience du terrain. On nous a écoutés!"

Mi-mai, le coup d'envoi a été donné aux groupes de travail destinés aux autres groupes cibles: signaleurs/opérateurs, entretien infrastructure, équipes d'intervention, agents de liaison info, speakers et Traffic Control. Ce faisant, Infrabel s'efforce d'améliorer la ponctualité.

MANAGEMENT SUPPORT
I-I.3 SIGNALISATION

NOUVEAU CAP, anti-gaspi

Management Support introduit une nouvelle méthode de travail, appelée le Lean Management. Concrètement, il s'agit d'une manière de résoudre des problèmes et d'éviter le gaspillage.

La société actuelle étant en évolution constante, l'environnement professionnel a continuellement changé. Cela vaut également pour le bureau administratif Management Support I-I.3 Signalisation. Il effectue un large éventail de tâches, qui dépassent le seul cadre du travail administratif. Le bureau administratif est en effet actif dans plusieurs domaines et dispose d'un vaste *fichier clientèle*, aussi bien en interne qu'en externe. Chaque client demande en plus un service rapide et sur mesure, ce qui accroît la charge de travail. Grâce à l'enthousiasme de l'équipe, tout s'est toujours bien déroulé. Néanmoins, Ronald Lenaerts, responsable Management Support, souhaite donner une bouffée d'air frais à l'équipe. "Je trouve toujours qu'il est très important que mes équipiers trouvent un équilibre harmonieux entre leur carrière professionnelle et leur vie privée. L'équipe se voyant attribuer un plus grand nombre de tâches, il faut travailler de manière toujours plus efficace par le biais de nouvelles procédures".

Une méthode de travail évolutive

C'est pourquoi une nouvelle manière de travailler a été choisie, appelée Lean Management. Cette méthode a été utilisée pour la première fois par Toyota en 1990. Suite aux conditions économiques changeantes, les entreprises

devaient adapter leur stratégie et le Lean Management est devenu de plus en plus répandu. Au fil des années, le concept a évolué vers une méthode de travail globale, qui accorde une grande importance à la valeur d'une équipe bien rodée.

Efficacité et motivation

Aujourd'hui, on entend créer des conditions de travail agréables et organisées qui accordent une place centrale aux collaborateurs. C'est ainsi qu'on développe une culture permettant à tous les collaborateurs d'améliorer en permanence leurs compétences et les processus. Le gaspillage est également évité. Le Lean Management comprend la notion de *Value Stream Mapping*, impliquant la mise au point, par différentes étapes, de processus efficaces en vue d'atteindre les objectifs fixés.

Lean Management, les 5 étapes

- Spécifiez clairement les souhaits précis du client.
- Ayez une bonne compréhension du processus.
- Faites en sorte que chaque unité de travail soit constamment en mouvement.
- Partez de l'attente réelle du client.
- Tendez vers une amélioration constante et évitez le gaspillage. ■

Les collaborateurs peuvent constamment améliorer leurs compétences et processus.

LA SÉCURITÉ SUR NOTRE RÉSEAU

ATTENTION: marchandises dangereuses !

Le transport de marchandises par rail concerne bien sûr les produits dangereux. Afin de garantir une sécurité maximale, ces matières sont soumises à des règlements spéciaux sévères, comme le RID. Connect a assisté à un contrôle RID avec Kristof D'Hoker qui travaille au service *Sécurité et Réglementation* de la Direction Accès au Réseau.



Recherche des données dans Artweb



Kristof se rend dans le faisceau C2 Anvers Nord



Il vérifie si les codes et les autocollants sont bien visibles.



De retour, il encode les données dans une data base

Le matin, on prend la voiture direction Anvers-Nord. A l'entrée de ce grand complexe de bâtiments, Kristof s'arrête au faisceau C2, l'endroit où il effectuera aujourd'hui un contrôle RID. Le RID est le règlement concernant le transport international ferroviaire des marchandises dangereuses.

Des trains cibles

Tout d'abord, Kristof plonge dans Artweb, une application web pour la consultation du planning et le suivi du trafic ferroviaire. Il y trouve quels trains partiront aujourd'hui au départ du faisceau C2 et il contrôle s'ils transportent des marchandises dangereuses. Il sélectionne les trains concernés et contrôle leur composition (= le nombre de wagons). Il vérifie quels wagons contiennent des produits dangereux et recherche ensuite le code ONU et le code de danger. Le code ONU est un numéro d'identification de produits et d'objets composé de quatre chiffres selon les prescriptions des Nations Unies. Par exemple, le code 1088 correspond au produit dangereux Acetal. Finalement, Kristof sélectionne quatre trains qu'il contrôlera ce matin.

Avant de se rendre dans les voies, il annonce son arrivée auprès du sous-chef de gare du block 5 qui surveille le faisceau C2. Le sous-chef de gare vérifie sur quelles voies se trouvent les trains concernés et transmet

cette information à Kristof. Après avoir enfilé son gilet jaune de sécurité et mis ses chaussures de sécurité, il est enfin prêt à se rendre dans le faisceau.

Libérés ou immobilisés

Kristof D'Hoker: "Le premier but du contrôle est de vérifier si les données que les entreprises ferroviaires ont introduites dans le système correspondent à la composition réelle et aux marchandises dangereuses transportées. Par ailleurs, je vérifie également si les codes et les étiquettes sur les wagons sont corrects, bien visibles et lisibles. Je demande au conducteur de voir la lettre de voiture, un contrôle supplémentaire afin de vérifier si l'information qu'elle contient correspond également à la réalité".

Le contrôle n'a pas révélé de fautes graves. Dans le cas contraire, Kristof prend contact avec l'entreprise ferroviaire concernée. En cas d'infraction menaçant la sécurité, il peut même interdire le départ du train jusqu'à ce que le problème soit résolu.

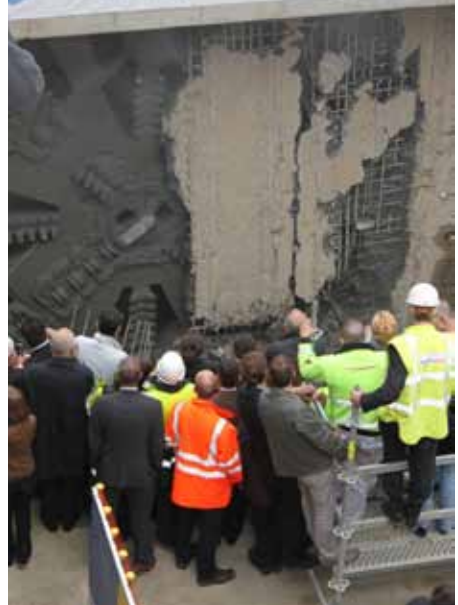
Après les contrôles, Kristof retourne à Bruxelles pour encoder les données rassemblées dans une base de données. Les anomalies constatées sont rapportées à l'instance de sécurité nationale qui est responsable du feedback vers les entreprises ferroviaires. Dans le transport de marchandises, surtout en matière de produits dangereux, la sécurité est une priorité absolue !

Dans le transport de marchandises, surtout de produits dangereux, la sécurité est une priorité absolue !

Les spectateurs entendent le tunnelier Bobette approcher...



L'imposant tunnelier était au centre de l'attention



LIAISON FERROVIAIRE DU LIEFKENSHOEK

MISSION ACCOMPLIE POUR **Bobette**

Le bouclier de forage baptisé Bobette, qui a creusé un puits du Liefkenshoek, est remonté à la surface lundi 16 mai. Résultat: on approche de l'achèvement du forage du tunnel, long de six kilomètres, qui assurera à l'avenir une relation de marchandises directe entre la Rive Gauche et la Rive Droite de l'Escaut.

Le tunnelier Bobette a débuté sa mission le 26 mars 2010. Au bout de 416 jours, après un voyage de 5.972 mètres, Bobette a finalement atteint son point final en présence de quelque 500 ouvriers et collaborateurs qui travaillent quotidiennement au tunnel.

L'autre tunnelier, baptisé Fanchon, avait commencé à forer l'autre puits le 8 février 2010. A ce jour, il a creusé un tunnel de

4,5 kilomètres. Fanchon met plus de temps à accomplir son trajet parce que certains travaux supplémentaires doivent être exécutés, tel le forage des conduits d'évacuation et des connexions entre les puits. Les deux boucliers travaillent jour et nuit et 7 jours sur 7, creusant en moyenne 15 mètres par jour.

Le tunnel, composé de 2 puits, augmentera la capacité du trafic ferroviaire dans et autour du port d'Anvers. En outre, il rendra la relation ferroviaire plus rapide entre le Waaslandhaven sur la Rive Gauche et la gare de formation d'Anvers-Nord. Ce faisant, il soulagera les gares d'Anvers-Berchem et d'Anvers-Schijnpoort, ce qui profitera au trafic de voyageurs.

Des tunnels verts et plus sûrs

Infrabel se soucie également de la durabilité des environs. Ainsi, elle a créé un domaine de compensation naturelle de 54 hectares aux abords du tunnel. Plusieurs dispositifs d'insonorisation et d'écrans sonores seront également installés. La sécurité étant une priorité absolue, le tunnel ferroviaire disposera d'un

D'ici 2014,
le 1er train de
marchandises
franchira
les tunnels à
40 mètres sous
le sol.

système de détection incendie, d'un système d'évacuation, d'un système automatique d'extinction à mousse et de béton coupe-feu. La liaison ferroviaire sera également équipée du système de freinage ETCS.

Et l'avenir ?

D'ici 2014, le premier train de marchandises traversera les tunnels à 40 mètres sous le niveau du sol. Les deux tunnels seront d'ailleurs, avec leurs 5.972 mètres, les plus longs tunnels ferroviaires de Belgique. L'investissement total de la liaison ferroviaire s'élève à 765 millions d'euros.

La liaison ferroviaire du Liefkenshoek s'inscrit parfaitement dans la stratégie d'Infrabel d'étendre la capacité de l'infrastructure ferroviaire. Avec ces tunnels ferroviaires, le gestionnaire de l'infrastructure vise à soutenir de manière innovatrice la croissance du port d'Anvers. Malgré la crise, Infrabel a continué d'investir, de manière à être préparée à la hausse actuelle du transport de marchandises.



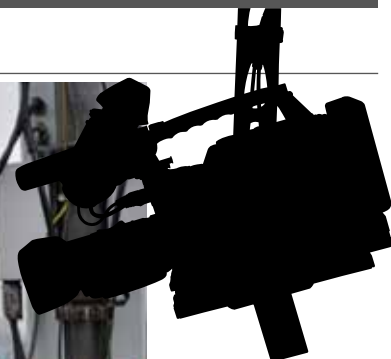
communication



L'équipe externe visionne les rushes



On filme sur le terrain



NOUVEAU FILM D'ENTREPRISE

INFRABEL FAIT son cinéma



On travaille aussi en studio

Le nouveau film corporate d'Infrabel est arrivé. Le successeur de Sand Rail présente la totalité des activités du gestionnaire de l'infrastructure de manière amusante et professionnelle. Connect s'est entretenu avec Frédéric Petit, coordinateur du film et porte-parole d'Infrabel.

Le film Sand Rail dévoilait tout ce que notre entreprise représentait à l'époque... Six ans plus tard, le temps était venu de tourner un film d'entreprise plus actuel. La nouvelle version du film fait découvrir les différentes facettes de l'Infrabel d'aujourd'hui en moins de 6 minutes. Nous avons veillé à présenter les 3 directions et le personnel d'Infrabel, à ce que tous les grands projets soient mis en lumière et que nos deux priorités principales – la sécurité et la ponctualité – bénéficient de l'attention requise. Tout ceci est agréable à suivre, grâce à un fil rouge narratif.

Quel est ce fil rouge ?

L'histoire est assez simple: une jeune femme découvre Infrabel lors de son premier jour de

travail. Elle y est accueillie par un homme, qui va lui faire découvrir l'entreprise.

Nous voulions ajouter un rythme et une dynamique supplémentaire au récit, comme dans la série américaine 24H Chrono. Nous avons donc travaillé en partie en studio et en partie sur le terrain. Diverses maquettes ont aussi été construites, du simple pont au mini Traffic Control. Lorsque les acteurs se déplacent le long des maquettes, la caméra zoome sur celles-ci afin de permettre une transition agréable vers de vraies images de terrain.

Comment le film a-t-il vu le jour ?

Notre objectif était de proposer au spectateur un message simple et divertissant. Le concept a été imaginé et concrétisé par le service Corporate & Public Affairs d'Infrabel (Frédéric Petit et Antoine Auret) et par une équipe vidéo de la SNCB-Holding (Luc Verbruggen et René-Louis Tiest), en collaboration avec une firme externe. Au total, trois jours de tournage en studio et sept jours de tournage sur le terrain ont été nécessaires pour arriver au résultat final.

Où pouvons-nous voir ce film ?

Le film sera utilisé à des fins tant internes qu'externes, notamment lors d'événements et à nos séances d'accueil des nouveaux col-

laborateurs. Il sera également disponible sur notre site internet et sur l'intranet. ■

Une jeune femme arrive à Infrabel pour son premier jour de travail. Elle y est accueillie par un homme qui va lui faire découvrir l'entreprise.

Le saviez-vous ?

De vrais collaborateurs d'Infrabel jouent les figurants dans le film.

Le film a été tourné à 30 images par seconde, mais est joué à 25 images par seconde.

Ce film a été tourné avec un type de caméra unique ! La caméra *motion control* peut être programmée de manière à faire coup sur coup le même mouvement. Grâce à cela, des effets spéciaux peuvent facilement être ajoutés au montage. En Belgique, il n'en existe qu'un seul exemplaire !

Le film existe en 4 langues: néerlandais, français, anglais et allemand.



L'équipe interne: Luc Verbruggen, Tony Auret, René-Louis Tiest, Frédéric Petit

De gauche à droite: le 1^{er} et le 2^{ème} prix



APPEL À LA CRÉATIVITÉ

FAITES-VOUS ATTENTION aux passages à niveau ?

Le concours *Attention aux passages à niveau* s'est clôturé le 29 avril 2011, par la remise des prix des affiches gagnantes. La nouvelle campagne de sécurité d'Infrabel donne une bouffée d'air frais à la sensibilisation aux dangers aux passages à niveau.

Pour sa nouvelle campagne de sécurité, Infrabel a fait appel à la créativité des étudiants en écoles supérieures d'art qui se spécialisent dans le marketing et la communication, la photographie et/ou le graphisme. Le but de ce concours était de créer une affiche qui souligne les risques aux passages à niveau et sensibilise le grand public de manière originale.

Un grand gagnant

Parmi environ 250 envois, un jury a sélectionné 12 lauréats dont la création sera distribuée sur les cartes postales du réseau Boomerang. Les trois étudiants qui ont envoyé la meilleure affiche ont été proclamés lors d'une remise

des prix spéciale. Pendant une semaine, leur concept a été affiché en format poster dans tous les gares et les points d'arrêt, ainsi qu'aux passages à niveau à risques.

Le grand gagnant du concours est François-Xavier Pieltan, étudiant en deuxième année au CAD à Bruxelles. "Je voulais communiquer un message simple, clair et choquant, capable de conscientiser les gens. En fait, il y a deux grands gagnants car j'ai travaillé ensemble avec un camarade de classe. Chaque fois que quelqu'un voit mon affiche quelque part, il m'en envoie une photo. Je suis très fier du concept". Il est maintenant l'heureux détenteur d'un Inter Railpass d'un mois (pour 2 personnes) d'une valeur de pas moins de 1.800 euros.

"Communiquer un message simple, clair et choquant, capable de conscientiser les gens".

Aussi sur le podium

Evelien Vandenwauver, étudiante en dernière année en Communication Commerciale à l'école supérieure XIOS à Hasselt, était très surprise quand elle a appris qu'elle était parmi les grands gagnants du concours. "Au bout de pas mal de brainstorming, l'idée m'est venue d'utiliser l'image de la pulsation cardiaque. Tout le monde était très enthousiaste. Mon affiche sera vue par tout le monde, je trouve ça incroyable !" raconte fièrement Evelien, qui a reçu un bon cadeau d'une valeur de 500 euros à la Fnac.

Hélène Miron de Saint-Luc à Tournai a obtenu la troisième place avec son affiche. "Je n'en suis pas peu fière, surtout parce que tout le monde pourra voir mon affiche". Elle a été récompensée d'un bon cadeau de 250 euros pour l'achat de matériel ICT à la Fnac. Les autres lauréats ont également été récompensés: leur affiche est imprimée sur les cartes postales du réseau Boomerang, et ils ont reçu chacun deux tickets de train valables une journée, ainsi que deux tickets de cinéma. ■

nous

L'art, la musique, le sport...
de nombreux cheminots
pratiquent un loisir intéressant.
Jeremy Bompas, ingénieur civil
au CLI de Mons, combine deux
passions: le judo et la pâtisserie !

DES NOUVELLES D'UN COLLÈGUE

JEREMY BOMPAS:

un ingénieur judoka-pâtissier

Jeremy Bompas travaille au CLI de Mons. Ce jeune ingénieur civil de la spécialité Courants Forts gère des équipes travaux et entretien des caténaires et des sous-stations de traction dans la zone Sud-Ouest. Il est aussi responsable de la gestion du répartiteur ES.

Jeremy, pourquoi as-tu choisi de travailler chez Infrabel ?

Je suis tombé dedans quand j'étais petit ! En 2008, j'ai tenté ma chance et suivi notre petite tradition familiale. Car je ne suis pas le seul Bompas dans le groupe. Mon père travaille comme Premier chef de secteur à la direction Stations de la Holding. Mon oncle est agent de maintenance spécialisé *voies*, aussi au CLI de Mons. Enfin, son fils, mon cousin, travaille comme soudeur industriel à l'atelier de Salzinnes de la SNCB. Une belle répartition entre les trois sociétés du Groupe !

Le rail n'est pas ta seule passion, tu es aussi judoka...

Oui, je suis ceinture noire et je m'entraîne

deux à trois fois par semaine. Je combats en -66kg dans l'équipe de division d'honneur. Notre équipe fait partie des 4 meilleures francophones et nous rencontrons à ce titre les 4 meilleures équipes flamandes lors des championnats de Belgique inter-équipes.

Les collègues sont donc avertis !

J'avoue que le temps consacré au judo s'est réduit depuis que je travaille. Avant cela, grâce aux entraînements, j'ai été médaillé deux fois au championnat de Belgique (Espoir -50kg et Senior -60kg) et j'ai participé au championnat d'Europe Espoir. J'ai également été quatre fois champion de Belgique cheminot et deux fois vice-champion.

Te reste-t-il encore du temps pour d'autres loisirs ?

Bien sûr ! À côté des entraînements de judo, je pratique d'autres sports. Pour la troisième fois, je défendrai les couleurs d'Infrabel lors des 20 km de Bruxelles, avec quelques collègues du CLI. Parfois, je dis en riant aux techniciens participants que j'augmenterai leur prime

“Parfois, je dis en riant aux techniciens participants que j'augmenterai leur prime s'ils me battent... donc je m'entraîne dur.”

Jeremy Bompas



s'ils me battent... donc je m'entraîne dur. Les week-ends, je participe également avec des amis à des raids aventure et autres trails favorisant l'esprit d'équipe. En fait, je déteste l'inactivité. En moyenne, je fais environ une heure et demie de sport par jour, cela me permet de me détendre.

Quand je ne fais pas de sport, je me consacre à une autre passion: la pâtisserie !

J'y ai pris goût en aidant ma mère. Maintenant, j'essaie des recettes plus élaborées, comme les macarons ou les *melo-cakes maison*. Une passion qui est particulièrement appréciée par mes collègues car parfois, je fais aussi des gâteaux pour eux ! ■

Jeremy a couru les 20 km de Bruxelles en 1 h 30' 13".
Le voici, tout concentré, en vue de l'arrivée.



Le tiercé gagnant

1. Thomas Beirnaert - 1h11'13"



2. Alexandre Cellier - 1h11'40"



3. Tom Beutels - 1h14'39"

Le groupe des supporters,
au départ en blue-bikePRESTATIONS
TIP TOP20
SUCCÈS

Malgré le coup de chaleur, nos athlètes ont à nouveau affiché une forme exemplaire. Ils étaient nombreux à avoir battu leur record personnel. Thomas Beirnaert (SNCB) est le champion du Groupe avec un temps de 1:11:13. Et notre première dame est Joke Vandebuerie (SNCB). Elle a réalisé la course en 1:36:00. Félicitations à tous les participants !



Ca doit gratter ferme sur les genoux !



Et une serviette de bain pour s'éponger après l'effort

km de Bruxelles, RÉITÉRÉ POUR LE GROUPE !

Une minute et je bats mon record !



Le top 10 de nos dames et messieurs:

Hommes

Thomas Beirnaert (SNCB): 1:11:13
 Alexandre Cellier (Infrabel): 1:11:40
 Tom Beutels (SNCB-Holding): 1:14:39
 Hans Amelynck (Infrabel): 1:14:46
 Olivier Willem (Infrabel): 1:14:51
 Jochen Valkeneers (SNCB): 1:15:36
 Kristof Dewilde (SNCB-Holding): 1:15:47
 Paul Mertens (SNCB): 1:16:41
 Patrick Hapers (SNCB): 1:17:27
 Abderrahim Covennouh (SNCB): 1:17:38

Femmes

Joke Vandebuerie (SNCB): 1:36:00
 Laurence Quinet (SNCB): 1:42:48
 Jacqueline Cornet (SNCB): 1:43:46
 Vanessa Senecaux (SNCB): 1:54:43
 Mieke De Bisschop (SNCB-Holding): 1:54:43
 Michèle Delneste (SNCB): 1:54:55
 Sonia Ellouz (SNCB): 1:55:43
 Viviane Matthys (SNCB-Holding): 1:55:56
 Anne Ansotte (SNCB): 1:55:58
 Katleen Werbrouck (Infrabel): 1:56:09

Ne rêvez pas... Ça n'arrivera pas



ATTENTION AUX PASSAGES À NIVEAU!

Le non-respect de la signalisation
peut vous coûter la vie

Affiche lauréate du concours Infrabel "Attention aux passages à niveau!" - 3^{ème} prix: Miron Héléne, Saint-Luc, Tournai