

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 08.2011 | #68

Vidéo- séduction

pour mieux recruter

**UNE ATTENTION
TOUTE CONCENTRÉE**
sur la ponctualité

MÊME LES CLI
luttent contre le CO₂ !

**LA MOBILITÉ
EN SERVICE PLUS VERTE**
grâce à Blue-bike et Cambio

dans ce numéro



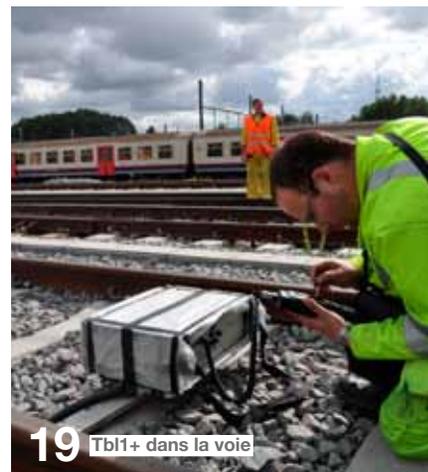
6 Première classe sur 2 roues



10 Il est temps d'être à temps



14 Un CLI bien vert



19 Tbl1+ dans la voie

AWARD

Grand prix pour Anvers-Central

3

STRATÉGIE

BeLEAN: c'est le moment de la phase 2

13

Un CLI écologique à Jemelle

14

PONCTUALITÉ

Gains rapides avant le nouveau plan de transport

11

Des trains plus ponctuels, on y gagne tous

12

CLIENT

A l'écoute des voyageurs

15

10.000 fans virtuels

16

FORMATION

La sécurité au niveau européen !

18

SÉCURITÉLe répartiteur courant de traction:
que de la tension et de la sensation

17

MÉTIER

Du confort pour les trains de relevage

20

Type 18: premiers trains de voyageurs

21

Une sous-station de traction
tombe en panne ...!

24

Six ingénieurs sous les feux
de la rampe

22

La Direction Infrabel Réseau
certifiée ISO 9001

25

BREF

4-9



colofon

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 en Barbara Verwilligen

PHOTOS

Leo Goossenaarts, Denis Moinil, John Deroo

LAY-OUT

www.jaja.be

PRODUCTION

Albe De Coker

ADRESSEConnect, H-CO.001, s. 26/2,
Frankrijkstraat 52-54,
1060 Brussel
connect@b-holding.beMEMBRE DE

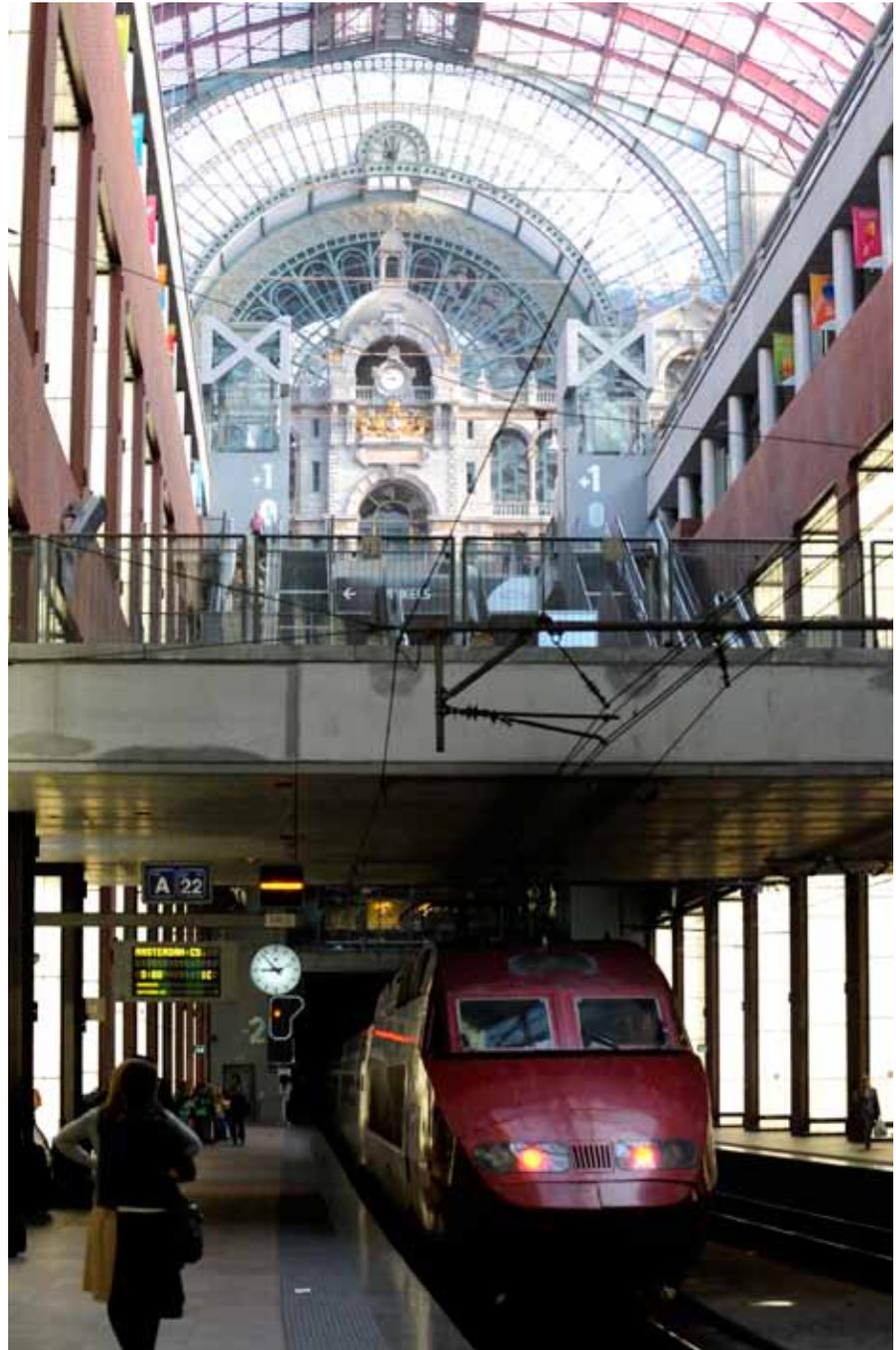
Grand prix POUR ANVERS- CENTRAL

La gare d'Anvers a reçu le Grand Prix du Patrimoine de l'Union Européenne/Europa Nostra. C'est un honneur et un immense plaisir pour le Groupe SNCB qui a soigné la rénovation de cette 'cathédrale ferroviaire' plus que centenaire.

Le concours Europa Nostra a été lancé en 2002 conjointement par la Commission européenne et Europa Nostra, dans la structure du Programme Culture de la Commission. Il vise à célébrer des initiatives remarquables au service du patrimoine culturel européen. Les catégories vont de la restauration de bâtiments et leur adaptation à de nouvelles utilisations, à la réadaptation de paysages, en passant par l'étude de sites archéologiques, l'entretien des collections d'oeuvres d'art et la sensibilisation des citoyens.

Europa Nostra, fédération paneuropéenne dans le domaine du patrimoine culturel, est aujourd'hui présidé par Plácido Domingo, le célèbre ténor espagnol, qui a en personne remis le Grand prix à Jannie Haek lors d'une cérémonie à Amsterdam en juin dernier.

La candidature d'Anvers-Central avait principalement mis l'accent sur la restauration de l'ancienne gare, les techniques modernes utilisées (Compensation grouting) et



l'intégration du bâtiment dans le développement de la ville. Mais ce qui a surtout marqué les membres du jury, outre le soin apporté à retrouver les techniques et les matériaux de 1905, c'est l'apport d'une architecture contemporaine 'au service' du patrimoine, ce que l'on doit au travail remarquable de Jacques Voncke.

En recevant son Grand Prix, Jannie Haek a remercié les 50.000 navetteurs qui utilisent la gare d'Anvers tous les jours, les 38.000 employés du groupe SNCB, le gestionnaire de

réseau partenaire dans la rénovation de la gare INFRABEL, la filiale immobilière Eurostation et l'architecte Jacques Voncke.

Une cérémonie officielle de remise du prix à Anvers aura lieu en automne.

Encore une précision: Europa Nostra Belgium peut être fière de la cuvée 2011 du concours: outre la gare anversoise, on trouvait parmi les 27 lauréats de prix divers la villa Empain de Bruxelles, les moulins à eaux d'Aerschot et encore la Cathédrale et les églises monumentales d'Anvers. ■



LA "BLAUWE TOREN" À BRUGES

démarrage des travaux à la bifurcation

Les travaux auprès de la bifurcation "Blauwe Toren" (Tour bleue) à Bruges ont commencé. Concrètement, il s'agit de la construction d'un viaduc qui permettra d'augmenter la capacité et la régularité du trafic ferroviaire. Les accès cyclistes et piétons ont également été optimisés.

Le Blauwe Toren est un zoning à Bruges, traversé par la ligne 51 Bruges-Blankenberge. Lundi 16 mai, Infrabel a démarré les travaux à la bifurcation des lignes 51A (Bruges - Zeebrugge) et 51. Un

viaduc sera aménagé afin d'optimiser la capacité et la régularité du trafic ferroviaire vers le port de Zeebrugge et vers la côte.

Le projet durera 1.530 jours calendrier et sera normalement achevé en juillet 2015.

Pendant les travaux, Infrabel n'oublie pas les usagers faibles de la route. Ainsi, elle améliorera et rendra plus sûr le passage pour les piétons et les cyclistes. Les travaux pouvant gêner la circulation locale, des itinéraires alternatifs seront proposés.



Event Go Live H2R!

Le Go Live SAP H2R s'est déroulé le 30 mai dernier avec succès ! Pour le Groupe SNCB, le projet H2R ancre l'organisation de notre Direction Human Resources dans un processus de transformation important, permettant d'offrir des prestations de service transparentes, efficaces et davantage orientées-client. Ce vaste projet a impliqué de nombreux collaborateurs d'entités de l'ensemble du Groupe, en plus des consultants externes.

Ce vendredi 17 juin, c'était l'occasion de les rassembler, afin de les remercier pour leur investissement personnel dans ce projet. Pour leur contribution active, sans laquelle H2R n'aurait pas pu prendre forme.





Plateforme 'Sécurité' EN GARE DE DENDERLEEuw

Le Corporate Security Service (CSS) de la SNCB-Holding met tout en œuvre pour faire de la gare et de ses environs des lieux où il fait bon vivre. Mais ce travail de terrain est souvent méconnu. Afin de le présenter aux clients et riverains de la gare de Denderleeuw, rien de mieux qu'un "minisalon sécurité" en gare.

Avec plus de 9.000 voyageurs quotidiens, Denderleeuw est la deuxième gare la plus importante de Flandre orientale. Ce qui en fait un lieu indiqué pour organiser une plateforme 'sécurité' pour le grand public. Car, pour CSS, la sécurité n'est pas un concept abstrait: il s'agit d'une approche intégrale et intégrée. Il faut travailler en profondeur sur toute la 'chaîne de la sécurité', c'est-à-dire la prévention, la répression et l'accompagnement. Bref, c'est bien plus que des patrouilles ou des interventions qui sont les parties visibles de l'iceberg.

La sécurité en pratique

Cette approche va de pair avec le concept de 'La Gare': la gare est bien plus que l'endroit où on prend son train. Nos gares sont de vrais lieux de vie qui proposent aussi des solutions en matière de mobilité comme par exemple un accès aisé aux transports en commun et aux moyens de transport alternatifs.

Lors de la plateforme 'sécurité' organisée en juin à la gare de Denderleeuw, les utilisateurs pouvaient gratuitement faire protéger leur vélo en le faisant graver. Les visiteurs ont eu l'occasion de faire connaissance avec tous les partenaires locaux impliqués dans l'élaboration et l'application de la sécurité locale 'sur mesure'. La police y a présenté sa nouvelle brigade cycliste. CSS en a profité pour présenter son plan d'action intégral et intégré dans le cadre de sa 'Collaboration pour les environs de la gare de Denderleeuw' (voir Connect 46 pour plus d'explications sur ces accords de collaboration). Cet échange informel était aussi l'occasion de bien expliquer au public les missions de Securail et les compétences de la police des chemins de fer. Mais tous ces partenaires avaient le même objectif: faire des alentours de nos gares des endroits où il fait bon vivre.

Locs 73 RE VENDUES

Acquises dans les années '70, les dernières locomotives de manœuvre Type 73 ont été mises hors service en 2010.

Dans un premier temps, la SNCB privilégie la revente de ces locos en ordre de marche pour être utilisées en usine, plutôt que de les vendre en mitraille. "L'avantage est que la vente d'une locomotive de manœuvre en réemploi est plus avantageuse", explique Jean-Paul Noël de B-CS 243 Ventes.

L'atelier de Stockem a récemment remis en route une première machine qui a été revendue à une entreprise en Alsace. La locomotive a été emmenée par camion vers la France. Ce ne fut pas une mince affaire de la soulever pour la placer sur la remorque.

A terme, au total 8 locomotives devraient être revendues en réemploi.



Des Blue-bikes

POUR LES DÉPLACEMENTS EN SERVICE



Désormais, des "vélos de société" seront disponibles pour les déplacements en service sur des distances qui n'exigent pas l'emploi d'une voiture. Et ce seront des Blue-bikes.

Blue-bike est une initiative commune du Holding et de FietsenWerk, un maillon de la chaîne de mobilité que chacun organise à sa manière, selon son choix. Et aussi, désor-

mais, un maillon de notre mobilité en service. Le Comité de direction du Holding a en effet décidé de prévoir plusieurs vélos à l'accueil de différents bâtiments des services centraux: le 85 rue de France (Ansul), le Delta, l'Atrium, le Ring Station, le bâtiment Salik et Train@rail à partir du 1er septembre. Des blue-bikes sont également disponibles dans les bâtiments de districts.

'Emprunter' un vélo pour raison de service se fait à l'accueil du bâtiment, par inscription dans un registre et présentation du libre-parcours ou du badge. Le vélo doit évidemment être restitué à son point de départ.

A noter qu'une mesure du même genre a été prise pour les voitures Cambio. Celles-ci pourront être utilisées en combinaison avec le train pour des déplacements de service plus longs en lieu et place de 'classiques' voitures de service ou voitures personnelles.

Partant de vélos bleus et de sharecars grises, notre mobilité professionnelle devient ainsi résolument plus verte.



SONDAGE



Résultats

DU BAROMÈTRE QUALITÉ

En 2010, comme chaque année, un bureau d'enquête indépendant a sondé la satisfaction des clients de la SNCB. Petit aperçu des résultats.

En 2010, la satisfaction générale des clients a connu une sérieuse diminution. En 2009, 70,6 % des voyageurs donnaient encore un score d'au moins 7 sur 10. En 2010, le chiffre n'était plus que de 54,7 %.

Nos clients restent plutôt satisfaits du personnel SNCB dans les

trains et dans les gares et pour l'achat d'un titre de transport. Tous les autres éléments ont un score moyen inférieur à 7/10.

La ponctualité: cruciale !

La satisfaction générale a eu cette année un score moyen de 6,41/10 (contre encore 6,92/10 en 2009). La ponctualité a récolté un score moyen de 5,22/10 (contre 5,88/10 en 2009) et par sa chute influence tous les autres

facteurs. Les trains qui ne sont pas ponctuels ont un impact sur la satisfaction des voyageurs.

Bons résultats du personnel

Comme les années précédentes, le personnel SNCB a de bons scores: 80 % des personnes interrogées ont donné au personnel dans les trains un score d'au moins 7 sur 10. Pour le Personnel SNCB dans les gares, il a été de 72,2 %.

Voyageurs qui ont donné un s

Satisfaction générale
Accueil et service dans les gares
Propreté dans les gares
Confort dans les trains
Propreté dans les trains
Fréquence des trains
Régularité des trains
Information dans les trains
Personnel SNCB dans les trains
Personnel SNCB dans les gares
Information dans les gares
Achat du titre de transport
Prix



JOURNÉES PORTES OUVERTES

Les ateliers SNCB ACCUEILLENT LE GRAND PUBLIC

Les week-ends du 24 septembre
au 23 octobre 2011, de 10 à 18h,
certains ateliers de la SNCB
ouvriront leurs portes au public.
Une occasion de découvrir en
famille le job de vos collègues.

Par ces portes ouvertes, la SNCB veut offrir à ses clients et à son personnel l'occasion de découvrir l'envers du décor. Vous pourrez faire connaissance avec le personnel des ateliers qui chaque jour s'efforce d'améliorer la ponctualité des trains. Des accompagnateurs, des conducteurs et des agents des gares seront également présents pour parler de leur métier.

Et ce n'est pas tout. Vous pourrez aussi admirer différents types de matériels roulants modernes. A l'AC Malines et à l'AC Salzennes, vous pourrez vous essayer à la 'conduite' d'une locomotive, grâce aux simulateurs de conduite.

En pratique

Quand ?

Notez déjà les dates suivantes dans vos agendas:

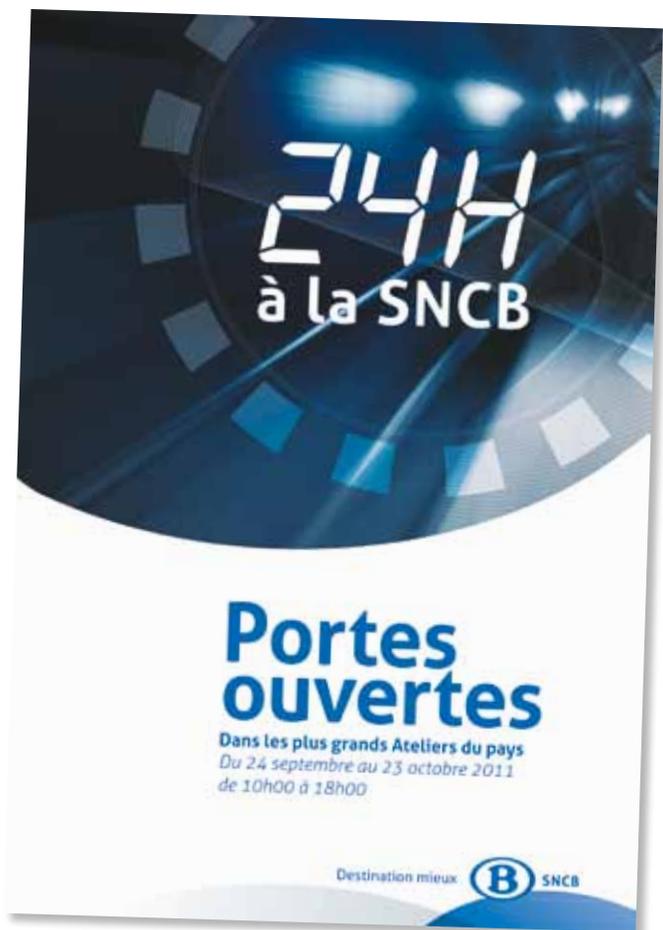
- 24/09 et 25/09: AT Schaerbeek et AT Anvers-Nord
- 01/10 et 02/10: AT Stockem et AT Merelbeke
- 08/10 et 09/10: AT Charleroi et AT Ostende
- 15/10 et 16/10: AT Kinkempois et AT Hasselt
- 22/10 et 23/10: AC Salzennes et AC Malines

Comment y arriver ?

Des navettes spéciales seront mises en service depuis:

- Bruxelles-Nord pour l'AT Schaerbeek,
- Anvers-Central pour l'AT Anvers-Nord,
- Arlon pour l'AT Stockem,
- Gand-Saint-Pierre pour l'AT Merelbeke,
- Charleroi-Sud pour l'AT Charleroi,
- Ostende pour l'AT Ostende,
- Hasselt pour l'AT Hasselt,
- Liège-Guillemins pour l'AT Kinkempois,
- Namur pour l'AC Salzennes.

Nous espérons vous rencontrer à l'une ou l'autre de ces journées !



Infos sur l'Intraweb

Tenez bien les pages de la SNCB à l'œil sur l'Intraweb. Des informations plus concrètes y seront bientôt publiées sur ces journées portes ouvertes, notamment sur les horaires des navettes.

Score d'au moins 7 sur 10 (%)

2009	2010
70,6	54,7
75,5	69,2
61,8	58,4
70,0	66,1
63,2	57,4
56,9	50,5
43,4	32,2
61,7	55,5
84,7	80,0
77,6	72,2
72,7	65,1
78,3	70,3
60,0	56,0



LA FÊTE À Charleroi-Sud

Après Liège-Guillemins et Anvers-Central en 2009, puis Bruxelles-Central en 2010, en 2011, c'était au tour de Charleroi-Sud d'être sous les feux de la rampe. La rénovation, qui a pour but de rendre la gare plus attrayante,

TRAIN INFO SERVICES Vers une info en temps réel très mobile

L'information aux voyageurs reste une des priorités de la SNCB. SNCB Mobility met tout en œuvre pour informer ses clients de manière précise et en temps opportun, y compris via les outils modernes que sont les iPhones et autres Smartphones.

Nos clients désirent pouvoir recevoir de l'info sur leur(s) train(s) partout et à tout moment. Avec les différents Train Info Services, ils disposent d'une information précise et mise à jour en permanence, consultables où qu'ils soient et à toute heure. Cela en temps réel.

SNCB Mobility entend suivre l'évolution des technologies et a développé des applications (aussi appelées app) sur mesure pour les smartphones, de manière à proposer divers avantages comme des recommandations de voyage sur base de la position via localisation GPS, de l'information sur le trafic en temps réel, les horaires en porte à porte (incluant métro, tram, bus et trajet à pied), ainsi que les départs et arrivées par gare en temps réel.

Il existe trois variantes d'app.

Train info on iPhone

Tout voyageur disposant d'un iPhone peut

trouver l'application "Train Info on iPhone" dans l'App Store.

Train Info on Android

Pour ceux qui utilisent un gsm sous système d'exploitation Android (par exemple les Samsung, etc.), une application similaire est disponible via l'Android Market.

Train Info pour autres smartphones

Pour ceux qui ont un smartphone recourant au système java (comme les Nokia, etc.), l'application "Train Info" est disponible via l'Ovi-store, l'AppStore de Blackberry ou via m.sncb.be/java.

Ces différentes applications complètent très utilement m.sncb.be ou les canaux plus traditionnels comme le planificateur de voyage sur www.sncb.be.

bref



plus proche des voyageurs et des habitants de Charleroi, est achevée et on a fêté ça fin juin.

Après l'inauguration et un long métrage (d'un réalisateur carolo) projeté en plein air le vendredi, le week-end a été axé sur le modélisme (avec en première mondiale un concours de Train Climbing), la visite de la gare new look avec une animation 'vapeur' et un concert d'artistes en majorité carolos. Et ceux qui ont fait le déplacement peuvent le certifier: on n'avait jamais vu Charleroi-Sud éclairée comme ça !



NOUS NE
SOMMES PAS
SATISFAITS.

LA SNCB S'ADRESSE à ses abonnés

Nous ne sommes pas satisfaits de la ponctualité de nos trains, et nous l'avons reconnu devant nos voyageurs abonnés.

Durant la semaine du 6 au 10 juin, un courrier signé de Marc Descheemaeker a été envoyé à tous les voyageurs qui sont ou ont été détenteurs d'une carte train entre le 1er janvier et le 1er mai 2011.

Le courrier reconnaissait notre insatisfaction devant la trop faible ponctualité de nos trains, mais surtout expliquait les premières mesures prises: augmenter le nombre de techniciens travaillant de nuit pour prévenir les défaillances éventuelles, accroître

le nombre de dépanneurs, équiper le personnel des gares d'ordinateurs portables permettant de surveiller le trafic en temps réel. Ce ne sont là que quelques premières mesures.

En emmenant la lettre au guichet de leur gare, les détenteurs recevaient un petit cadeau: un Billet Cadeau valable pour une journée en 1ère classe.

A partir du 18 juin, une campagne sur le même thème a débuté dans la presse quotidienne. Etaient mises en avant les mêmes premières mesures. Dans le même temps, le site www.sncb.tv a diffusé des vidéos de membres du personnel visibles dans les publicités, expliquant ce qu'ils font pour la ponctualité.



PLAN D'ACTION PONCTUALITÉ

Gains rapides

AVANT LE NOUVEAU PLAN DE TRAN

Dans de précédents numéros, Connect a évoqué le plan d'action Ponctualité que la SNCB et Infrabel ont lancé pour améliorer la régularité des trains. Après avoir décrit le plan et abordé le domaine du matériel roulant, nous abordons la planification du transport.

Comme nous le disions dans de précédents articles consacrés au Plan d'action Ponctualité, en matière de régularité, il est certain que les plus grandes améliorations seront obtenues dans les domaines du matériel roulant et de l'infrastructure pour diminuer les incidents primaires. Cependant les initiatives prises dans ces domaines ne feront sentir leurs effets qu'à moyen ou long terme.

Le planning joue un rôle important mais l'audit réalisé l'an dernier n'a pas trouvé d'erreurs fondamentales dans l'offre de base. L'actuel plan de transport date de 1998, c'est-à-dire avant que le rail connaisse un renouveau spectaculaire et un engouement populaire. Faut-il le rappeler ? Le chemin de

“SNCB et Infra-
bel ont identifié
une série de
points noirs qui
peuvent être
traités rapide-
ment.”

fer a gagné plus de 50% de voyageurs en une décennie...

Une série de problèmes ponctuels sont apparus et peuvent être résolus. Sans attendre le nouveau plan de transport prévu pour 2013, la SNCB et Infrabel ont ainsi identifié une série de points noirs, de gains rapides améliorant la robustesse des horaires à plus court terme.

Des gains rapides avant 2013

Certaines améliorations ont déjà été apportées en décembre 2010, comme l'IRI Binche-Louvain-la-Neuve. Une autre série pourra être intégrée dans l'horaire de décembre 2011. Les solutions concernent:

- des corrections de temps de parcours ou d'arrêt,
- une diminution des cisaillements,



SPORT

- une fluidification des circulations à travers la Jonction Nord-Midi,
- des modifications de cadences, des limitations de parcours, une réutilisation plus large au terminus.

Le futur plan de transport

La philosophie du plan de transport décembre 2013 a été définie. Infrabel et la SNCB se sont déjà entendus sur les éléments clés du plan de transport: organisation de l'offre, règle pour la construction des horaires, intégration des travaux et des enjeux fret, principes et méthodes pour la construction collaborative du plan de transport. Les deux entreprises se sont basées pour cela sur une étude 2020-2030 réalisée par SNCB Mobility. ■

“Une autre série pourra être intégrée dans l'horaire de décembre 2011.”

1 Premier exemple concret: la relation Herstal-Lille

L'IC D Herstal-Namur-Charleroi-Mons-Tournai-Lille connaît d'importants problèmes de régularité. Dans le sens vers Lille, le taux de ponctualité était de 83% en avril dernier, et dans l'autre sens de 78%.

Particularité: en venant de Herstal, il faut décrocher une des deux automotrices à Tournai. Deux minutes sont prévues pour cela, ce qui est un peu trop juste. A cela s'ajoutent les travaux sur la dorsale wallonne.

Résultat: le train arrive régulièrement à Lille avec jusqu'à 10 minutes de retard. Alors qu'il aurait dû repartir à l'heure 34, il n'arrive qu'à l'heure 38. D'où un retard au départ vers Herstal de plus de 4 minutes. A Tournai, il faut accoupler une deuxième automotrice, et 5 minutes sont prévues pour cela.

La solution trouvée, qui sera mise en pratique en décembre 2011, sera de prévoir un temps de réutilisation plus large à Lille, et plus de temps à Tournai pour l'accouplement.

2 Deuxième exemple concret: la relation Anvers-Lille

L'IC Lille-Courtrai-Gand-Anvers connaît également des problèmes de régularité. Les raisons: en direction de Lille, une ou deux automotrices doivent parfois être désaccouplées à Courtrai. 3 à 5 minutes seulement sont prévues actuellement pour ce désaccouplement, ce qui la plupart du temps ne suffit pas. Le train arrive aussi souvent à Lille avec du retard, amenant le train à repartir vers Anvers avec retard. A Courtrai, il faut aussi parfois accoupler à nouveau une deuxième automotrice.

La solution qui sera appliquée à partir de décembre 2011 sera d'étendre légèrement le temps de réutilisation (18 min. au lieu de 14), de prévoir plus de temps pour l'accouplement à Courtrai (7 à 9 minutes) et de prévoir un temps de réutilisation suffisant à Anvers (46 min. au lieu des 10 min. actuelles) Durant le trajet, les retards pourront ainsi être neutralisés.

SI MON PAPA VIENT ME CHERCHER À L'ÉCOLE À L'HEURE,
C'EST GRÂCE À VOUS.

Comment améliorer
la ponctualité des trains ?
Voilà la question qui préoccupe
tout le monde au sein d'Infrabel
et de la SNCB. La campagne
interne initiée fin juin dans les
deux entreprises veut aborder
cette problématique sous
un jour nouveau.



Des trains plus ponctuels, ON Y GAGNE TOUS

Les mauvais résultats de ponctualité des trains constituent un problème majeur. Infrabel et la SNCB mettent tout en œuvre afin de les améliorer, mais les progrès réalisés ne sont pas encore suffisants. La presse fustige les chemins de fer, l'État interroge les responsables des entreprises, et nombre d'amis et d'inconnus en parlent à nos collaborateurs. La pression monte, mais notre motivation ne doit pas baisser.

Plus forts ensemble

Une vaste enquête interne sur la ponctualité, effectuée en 2010 au sein d'Infrabel et de la SNCB, a fait apparaître la nécessité d'une campagne interne afin de motiver, informer et sensibiliser les collaborateurs. La SNCB et Infrabel ont décidé de développer conjointement cette

campagne. Cela souligne que la ponctualité est une priorité pour les deux entreprises.

Donner un visage à la ponctualité

La campagne résultant de cette collaboration veut rendre la ponctualité plus concrète. La ponctualité est en effet beaucoup plus que simplement du temps qui passe. Un retard peut entraîner des (grands) problèmes dans la vie des usagers. C'est pourquoi la campagne adopte le point de vue du voyageur. Les affiches montrent d'une manière ludique comment des trains à l'heure rendent la vie plus belle.

La campagne ne se limite pas à des affiches. Au cours du mois de juin, nos collaborateurs ont tous reçu une carte dans laquelle MM. Lallemand et Descheemaeker les remercient personnellement pour leurs efforts et les

“La ponctualité est beaucoup plus que le tictac d'une pendule, elle exige l'implication de chaque collaborateur de la SNCB et d'Infrabel, afin de rendre les trains plus ponctuels.”

encouragent à faire encore mieux ensemble. Par ailleurs, les cadres ont reçu un résumé du plan d'action ponctualité par mail. Finalement, toutes les informations parues sur la ponctualité pendant ces derniers mois sont regroupées sur une page de l'intranet spécialement consacrée à ce sujet. A partir du mois de septembre, la campagne s'adressera, via des formations et des brochures, aux collaborateurs directement impliqués dans la ponctualité.

Nous espérons que la campagne parviendra à véhiculer clairement les messages suivants: la ponctualité est beaucoup plus que le tictac d'une pendule, elle exige l'implication de chaque collaborateur de la SNCB et d'Infrabel, et tous ensemble nous devons mettre tout en œuvre afin d'améliorer la ponctualité des trains. Car des trains plus ponctuels, cela fait plaisir à tout le monde. ■

SNCB TECHNICS



c'est le moment de la phase 2

L'implémentation de l'ambitieux projet BeLEAN se poursuit.

Les projets pilotes dans les ateliers d'Ostende (traction électrique)

et Salzinnes (logistique) arrivent à leur terme. D'autres ateliers

vont entrer en action dans les prochains mois.

Le coup d'envoi du projet BeLEAN a été donné mi-mars dans les ateliers d'Ostende et Salzinnes. Ces projets pilotes entrent à présent en phase finale, il est donc temps d'entamer la 'vague' suivante du projet.

Planning

Mi août, BeLEAN doit commencer dans plusieurs autres ateliers et services de SNCB Technics. Il s'agit concrètement du CHW Anvers-Nord (atelier d'entretien des wagons), qui fait partie de l'atelier de traction d'Anvers-Nord, du service logistique de l'atelier central de Malines et des services centraux de B-TC.2 et B-TC.4.

Le projet s'étend également à une seconde division de l'atelier central de Salzinnes et une deuxième de l'atelier d'Ostende. A Salzinnes, ce sont les équipes PRM (production matériel roulant) et à Ostende, les mécaniciens.

Différentes phases

Il est intéressant de rappeler les différentes étapes de l'introduction de BeLEAN.

Durant l'**étape de préparation**, le team BeLEAN s'efforce de récolter autant d'informations que possible sur la manière de travailler dans l'atelier ou le service concerné, en effectuant des observations. On sonde également les attentes des clients directs et indirects.

Vient ensuite l'**étape de diagnostic**. Sur base de toutes les informations récoltées,

une analyse de la situation de travail actuelle est réalisée.

Cette analyse débouche sur la **formulation de propositions d'améliorations** pour le futur.

Enfin, l'atelier ou le service veille à **appliquer ces propositions d'amélioration** et à **évoluer vers un système d'amélioration continue**.

Partage de connaissance

Les ateliers et services où démarre BeLEAN ne partent pas de rien. Ils peuvent faire appel à l'expérience et aux connaissances des équipes qui ont participé aux projets pilotes. Le service logistique de l'AC Malines peut profiter de l'expérience de celui de l'AC Salzinnes. Le CHW Anvers-Nord peut compter sur le soutien de l'AT Ostende et quelqu'un de l'AC Salzinnes participera à l'implémentation du projet dans les services centraux de B-TC.2 et B-TC. 4.

Communication

La communication est un des piliers importants du projet BeLEAN. Une grande attention y est accordée. Pour cela, SNCB Technics entend autant que possible informer chaque collaborateur sur les objectifs et le déroulement du projet. Une newsletter est ainsi lancée à l'intention du personnel des ateliers, des séances d'information sont organisées dans tous les ateliers (également ceux qui entreront plus tard dans le projet), etc. ■



Après deux ans de travaux, un nouveau Centre Logistique Infrastructure entièrement passif au niveau énergétique abritera, dès cet été, les services infrastructure de l'arrondissement de Jemelle. Un CLI vert, cela signifie zéro émission de CO₂ ! Des techniques modernes et les principes de l'éco-construction permettent de se passer des énergies fossiles.



DURABILITÉ

Un CLI écologique À JEMELLE

Le nouveau CLI "vert" de Jemelle abritera à terme près de 150 collaborateurs d'Infrabel. Les services de l'arrondissement Infrastructure de Jemelle et le service caténaire ont emménagé le 6 juin dernier et seront rejoints dès septembre par les brigades voies, signalisation et courants forts. Le bâtiment moderne, bien insonorisé et équipé, démontre qu'Infrabel se soucie aussi bien du confort de travail de ses collaborateurs que du combat écologique.

Parmi les mesures qui font de ce bâtiment un exemple d'éco-construction, citons:

- La récupération de l'eau de pluie pour alimenter les chasses d'eau et les éviers à usage industriel, ce qui couvre environ 50 % des besoins en eau d'un CLI.

- L'orientation du bâtiment et l'organisation des différents locaux: bureaux au sud, locaux techniques et ateliers au nord, machinerie à la cave pour profiter de la chaleur émise, ...

- Des panneaux photovoltaïques (produisant de l'électricité) assurant la quasi autonomie énergétique.

- Des panneaux solaires thermiques (produisant de la chaleur) alimentant la totalité des besoins en eau chaude.

- L'utilisation de la géothermie (pompe à chaleur) pour chauffer le bâtiment, appuyée par une chaudière à pellet de bois en cas de besoin.

- L'utilisation de techniques modernes telles que des capteurs sur les éclairages néon modifiant automatiquement l'intensité en fonction de la clarté extérieure, etc.

"Infrabel se soucie aussi bien du confort de travail de ses collaborateurs que du combat pour la planète. Résultat: un CLI écologique."

Une surveillance tout au long des travaux par un organisme extérieur agréé a permis d'optimiser les solutions prévues et de les améliorer, de vérifier l'absence totale de ponts thermiques, la bonne mise en place des isolations, etc.

Le bâtiment étant situé dans une zone verte classée Natura 2000, l'idée de faire du CLI de Jemelle un bâtiment exemplaire en termes d'éco-construction s'est imposée naturellement. Ce CLI " nouvelle génération " reflète ainsi la volonté du gestionnaire d'infrastructure de profiter de la modernisation pour diminuer l'impact de ses activités sur l'environnement. Dans la zone de Liège, trois autres bâtiments seront d'ailleurs construits selon les mêmes principes (les CLI d'Angleur et Ronet, et l'antenne CLI de Bertrix).

INFO DANS LE TRAIN



A L'ÉCOUTE des voyageurs

Fin juin, SNCB Mobility a invité quelques voyageurs à participer à une table ronde à Bruxelles. Le thème de la discussion: l'information dans le train en situation perturbée.

Les voyageurs et les médias émettent régulièrement des critiques sur l'information diffusée dans les gares et les trains lors d'incidents. Raison pour laquelle SNCB Mobility a décidé d'écouter ses clients, et de leur demander ce qu'étaient précisément leurs attentes en matière d'information. La direction a donc envoyé une invitation par email à tous les détenteurs de carte train à participer à une discussion constructive. Le succès a été au rendez-vous: plus de 200 personnes ont répondu. Sur base de certains critères, 8 néerlandophones et 8 francophones ont été sélectionnés et invités à Bruxelles. La rencontre était menée par un modérateur indépendant.

Résultats

"Les débats étaient très constructifs" dit Ronny Van Acker de B-MO. 11. "Certains voyageurs voulaient naturellement d'abord nous transmettre leurs plaintes. Mais rapidement nous avons pu parler de l'information dans le train

de manière calme et objective". Voici un petit aperçu des principaux résultats, selon le domaine.

Communication

- Une communication honnête dès la première minute est importante, même lorsque l'accompagnateur ne dispose pas d'information.
- L'information que les voyageurs veulent absolument avoir: la durée prévue du retard, les raisons et l'évolution.
- Une communication inexistante ou mauvaise frustre les voyageurs.

Moyens

- Mauvaise installation sonore dans les trains.
- Messages automatiques lors d'annonces standard.
- Plus d'informations dans les points d'arrêt, par exemple via des consoles d'information.
- Pouvoir demander de l'info sur plus de trains via SMS 2828

Personnel

- En général, très contents vis-à-vis du personnel.
- C'est très important que l'accompagnateur se montre dans le train.

- L'accompagnateur doit oser apporter les mauvaises nouvelles. Peut-être à aborder dans la formation.

Actions

"Les résultats de ces discussions seront maintenant utilisés pour formuler un certain nombre de points d'action" poursuit Ronny Van Acker. "Dans le cadre du projet 'communication d'incidents', nous avons même déjà lancé une série d'actions il y a quelque temps, comme la révision des annonces, l'optimisation de la communication interne, etc. D'autres points d'action y seront sans aucun doute ajoutés". ■

Annonces dans le train

Une action qui a déjà démarré, c'est la révision des annonces dans les trains en cas d'incident. D'ici la fin d'année, les annonces seront rhabillées de neuf. On accordera plus d'attention à l'évolution du retard. La raison du retard sera moins détaillée. Cela représente un grand changement pour les accompagnateurs qui sera largement abordé durant leur formation.

SNCB EUROPE

10.000 fans virtuels

10.000, c'est le nombre d'amis que SNCB Europe compte sur Facebook, un an après s'être lancé sur les médias sociaux, essentiellement Facebook et Twitter, les deux les plus populaires.

A ses amis sur Facebook et aux abonnés à ses tweets, SNCB Europe propose des informations sur les destinations, les promos, les idées d'escapades en Europe, les incidents importants, et répond également aux questions concrètes sur des voyages internationaux. "Une particularité des médias sociaux: leurs utilisateurs s'attendent à une réponse quasi immédiate" explique Sven De Clercq, de l'équipe B-EU.046 Internet. "Nous entendons interagir avec eux. L'utilisation des médias sociaux nous permet progressivement de mieux connaître les attentes de nos différents groupes cibles en matière de produits, de destinations, etc. Les nouveaux médias sont très complémentaires à notre site web www.sncb-europe.com, disponible en quatre langues".

Le premier des groupes cibles sur les médias sociaux, ce sont bien sûr les jeunes, pour qui SNCB Europe a conçu une action estivale un peu spéciale.

'Pars en job d'été !'

En juin, SNCB Europe a lancé une campagne auprès des jeunes, qui connaît un succès spectaculaire: "Pars en job d'été !"

Aux jeunes qui aiment voyager, SNCB Europe propose un job assez particulier, parcourir l'Europe en train pendant 3 semaines en septembre et découvrir Barcelone, Milan, Prague... aux frais de SNCB Europe! Pendant le voyage, le jeune doit poster ses impressions

sur Facebook et Twitter, et prendre quelques photos avec l'iPhone que SNCB Europe lui offre pour l'occasion! Le 4 juillet, 17 jours seulement après le lancement de la campagne, le site web www.parsenjobdete.be/fr comptait déjà près de 200.000 visiteurs et 2.400 candidats inscrits pour le job d'été. Depuis le début de la campagne, SNCB Europe a doublé le nombre de ses amis sur Facebook.

Pour ce job, SNCB Europe recherche des candidats qui maîtrisent comme des pros Facebook, Twitter et d'autres réseaux sociaux.

Pour présenter leur candidature, les jeunes devaient simplement remplir un petit questionnaire à propos de leurs habitudes de voyage et inviter leurs amis à voter pour eux sur Facebook. Les 10 candidats avec le plus de voix et les 5 wildcards sont invités à un entretien. En septembre, ils doivent partir pour leur job d'été...

"L'utilisation des médias sociaux nous permet progressivement de mieux connaître les attentes de nos différents groupes cibles en matière de produits, de destinations, etc."

Le futur des médias sociaux

SNCB Europe ne s'arrêtera pas aux seuls Facebook et Twitter. "Nous sommes désormais présents aussi sur le forum www.tripadvisor.com, un site qui propose la réservation de voyages et la publication des commentaires des internautes".

Pour SNCB Europe, les médias sociaux sont de plus en plus un canal de communication et d'interaction complémentaire aux gares, au call center, au site web et aux agences de voyage.

L'objectif est d'intégrer l'année prochaine les activités sur les médias sociaux au software du call center et à une base de données renfermant les réponses aux questions les plus souvent posées. Les médias sociaux seront de cette manière intégrés dans l'organisation de SNCB Europe. ■





SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

Jan Blomme est répartiteur courant de traction à Gand. Concrètement, il est en charge de l'alimentation de la caténaire. Il assure donc la mise sous tension des caténaires, de façon à ce que les trains puissent circuler sans problème et en toute sécurité.

LE RÉPARTITEUR COURANT DE TRACTION: que de la tension et de la sensation

A Gand, le répartiteur Courant de Traction (aussi appelé répartiteur ES) commande environ mille commutateurs pour orienter la tension vers la caténaire. Les répartiteurs gèrent un domaine un peu plus grand que la Flandre Occidentale et Orientale. "Notre zone d'action s'étend de la côte jusqu'à Saint-Nicolas et jusqu'à quelques kilomètres avant Bruxelles. Nous sommes voisins de la zone d'action de nos collègues francophones à Mons, avec qui nous communiquons à l'aide d'une liste de termes standards. Celle-ci nous permet d'éviter les malentendus et de ne pas mettre en péril la sécurité".

Une technologie forte

Grâce à une représentation visuelle de la zone d'action, le répartiteur CT dispose d'une bonne vue d'ensemble. De plus, chaque changement de situation est annoncé au moyen d'un signal sonore, ce qui offre au répartiteur CT un contrôle supplémentaire. A terme, un nouveau panneau de contrôle optique sera introduit, qui projettera la zone d'action et améliorera le contrôle. Tous les commutateurs sont desservis par un ordinateur et envoient ainsi l'ali-

mentation adéquate à la caténaire. Il n'est pas surprenant qu'il faille suivre une formation de trois mois afin d'acquérir une bonne maîtrise de toutes les opérations !

"Par ailleurs, je mets des caténaires hors tension, par exemple, en cas de travaux d'entretien sur la ligne. Heureusement, 90 % des mises hors tension sont programmées au préalable, ce qui nous permet de les exécuter et d'en assurer le suivi de façon structurée. En cas de perturbation ou d'incident, nous intervenons en détectant la localité exacte et en envoyant le plus rapidement possible une équipe de réparation sur place" explique Jan.

Fluide, sûr et réfléchi

Je dois répéter tous les appels reçus afin de témoigner de la bonne réception. Toutes les conversations sont enregistrées et une trace écrite est tenue des télégrammes standards échangés. Les opérations exécutées sont enregistrées à l'ordinateur. Cela permet d'effectuer un contrôle maximal en accordant à tout instant une place centrale à la sécurité. "

Un répartiteur agit seul et porte donc une grande responsabilité. En plus, il travaille par roulement, car le service doit être opérationnel à chaque moment. "Le métier m'apporte

"J'exerce ce métier avec beaucoup de plaisir depuis déjà 25 ans."

une grande satisfaction, surtout le fait de savoir que je suis coresponsable de l'organisation d'un trafic ferroviaire fluide et sûr. Parfois, le téléphone sonne à longueur de journées, par exemple lorsqu'il y a beaucoup de mises hors tension. Il n'est pas donné à tout le monde de gérer cette charge de travail" nous explique Jan, qui a 25 ans de métier en tant que répartiteur CT.

"A terme, un nouveau panneau de contrôle optique sera introduit, qui projettera la zone d'action et améliorera le contrôle."



SÉCURITÉ au niveau europ

Le réseau ferroviaire belge se trouve au carrefour d'Europe. Ceci nécessite une bonne collaboration et communication avec les pays voisins. C'est pourquoi Infrabel organise une fois par an une session de formation et d'exercices pratiques pour les répartiteurs CT belges et allemands.

"C'est la deuxième année que nous nous rencontrons. J'apprécie particulièrement ces rencontres, parce qu'elles facilitent la communication et nous permettent de mieux nous connaître. Je me sens également plus à l'aise, surtout grâce aux nombreux exercices pratiques."

Michel Demaret,
répartiteur
à Namur

"Cette formation a permis d'améliorer et de faciliter la communication avec nos collègues allemands, ce qui n'était pas forcément le cas avant, notamment à cause de la différence linguistique. C'était donc très intéressant."

Christian Ripet,
répartiteur
à Namur

Le répartiteur Courant de Traction de Namur gère une vaste zone d'action, qui s'étend jusqu'aux frontières avec la France, les Pays Bas, le Luxembourg et l'Allemagne. Comme le répartiteur CT joue un rôle crucial dans la sécurité ferroviaire, Infrabel a convenu avec son homologue allemand DB Netz d'organiser une fois par an des formations pour rappeler la théorie de gestion, les consignes essentielles et entraîner les agents dans la communication de sécurité, qui se complique vu les différences linguistiques !

"Infrabel et DB Netz organisent une fois par an des formations pour rappeler la théorie de gestion, les consignes essentielles et entraîner les agents dans la communication de sécurité."

Fabrice Piragine, chef du répartiteur CT à Namur donne la formation: "En fait, nos agents gèrent 2 lignes vers l'Allemagne: la ligne 24 Montzen – Aachen West et la 37 Liège – Aachen HBF. Lors de la formation nous passons en revue les spécificités de chaque ligne, les consignes, les procédures sur ces tronçons frontaliers... Toutes ces actions impliquent des échanges avec nos homologues allemands, les 'Schaltdienstleiter' de Cologne. C'est pourquoi, lors de la formation, nous mettons l'accent sur la communication de sécurité !"

Infrabel et DB Netz organisent 4 sessions de 2 jours pour les 15 répartiteurs CT de Namur et les 17 Schaltdienstleiter de Cologne. Pour faciliter la bonne compréhension, Jean Bindels, chef de secteur technique chez I-I.42 Etudes sous-station et caténaire, sert d'interprète français – allemand. En plus, Rudi Ossemann, chef de gare adjoint à la GRI-R de Liège et formateur bilingue, assure la formation en communication de sécurité.

Rudi: "Dans les contacts, les agents des deux pays parlent leur langue nationale. Nous avons donc prévu l'utilisation de messages codifiés entre régions linguistiques différentes. Une telle mesure est indispensable pour assurer la sécurité !"

Toute communication commence toujours par l'identification (composée de chiffres et de lettres) du message codifié à échanger. Les agents passent ensuite à la lecture du message codifié dans leur langue.

Rudi: "Pour les lettres, ils utilisent exclusivement l'alphabet OTAN international. La seule chose que les collaborateurs doivent apprendre dans l'autre langue, ce sont donc les chiffres. Ensuite, chaque message doit être répété et confirmé, c'est le principe de base".

Fabrice: "Lors des formations, nous traitons différents cas,



SÉCURITÉ

2000e signal TBL1+:

L'INSTALLATION SE DÉROULE SELON LE PLANNING !

L'année dernière, le Groupe SNCB a décidé d'accélérer l'implémentation du système TBL1+. Aujourd'hui, conformément au planning accéléré, les signaux équipés de TBL1+ assurent une couverture d'efficacité de 61 %. Fin juin, les équipes d'Infrabel ont franchi un nouveau cap symbolique: ils ont installé le 2000e signal TBL1+. Le programme se déroule selon le schéma.

Le réseau ferroviaire belge doit être l'un des réseaux les plus sûrs d'Europe. C'est pourquoi les équipes d'Infrabel travaillent chaque jour et par tous les temps à l'installation accélérée de TBL1+. Dans ce contexte, Connect a suivi une équipe à Schaerbeek.

Guy Vandebroek, sous-chef de secteur technique signalisation dans la zone de Bruxelles: "Ces derniers mois, nous avons installé de nombreuses balises ici à Schaerbeek, mais également dans la jonction Nord-Midi. Concrètement, nous installons un groupe de balises à 6 mètres du

signal, qui fera arrêter le train si le conducteur dépasse un signal rouge. A 300 mètres du signal, nous installons un autre groupe de balises qui contrôle la vitesse du train à cet endroit. Si un train dépasse cette balise trop rapidement (plus de 40 km/h), le système TBL1+ sera également déclenché et fera arrêter le train".

D'ici 2012, tous les nœuds ferroviaires importants seront équipés de TBL1+, correspondant à un taux d'efficacité de 87 %. De plus, le système TBL1+ est parfaitement compatible avec l'ETCS, le matériel étant identique. Infrabel franchit ainsi un cap important dans l'augmentation progressive de la sécurité. ■

één !



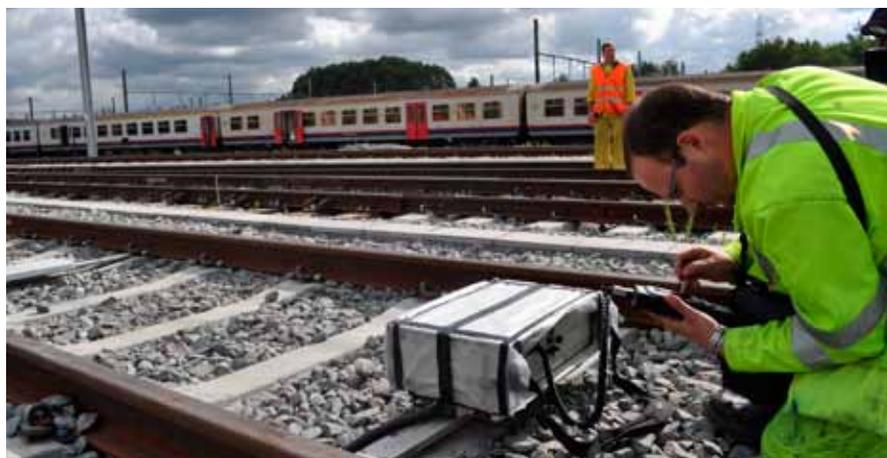
comme une mise hors tension de la caténaire, une avarie, une coupure d'urgence... Au moyen d'exercices très concrets, nous répétons les différents messages codifiés et procédures, tout en respectant les règles de la communication de sécurité. Les agents apprennent ainsi à écouter la langue étrangère, à s'exprimer de façon claire et à respecter les procédures". ■

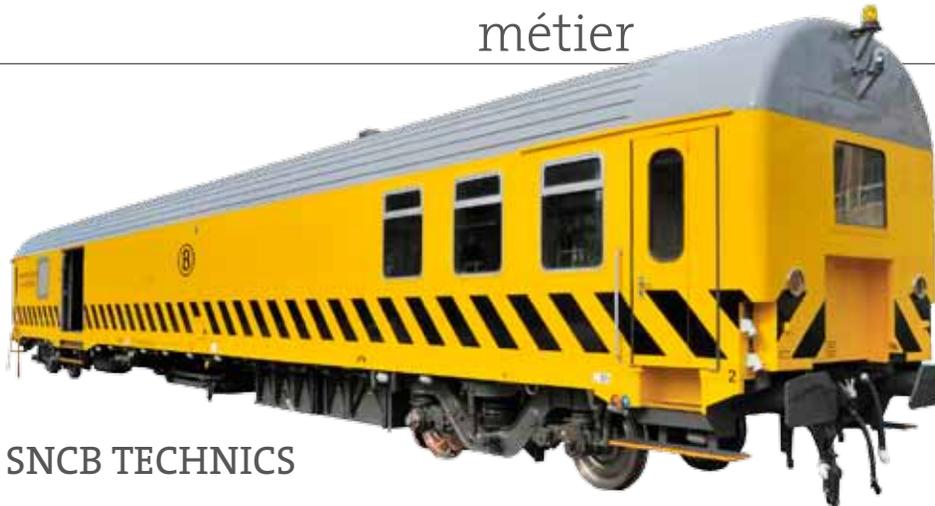
"Lors d'une telle formation, ce n'est pas grave de commettre des erreurs. Grâce aux exercices nous pouvons éviter les erreurs en réalité ! En plus, cette formation nous permet aussi d'améliorer constamment les consignes."

Christoph Herper,
chef des Schaltdienstleiter

"Nous pouvons enfin rencontrer nos collègues belges en personne ! C'est vraiment bien de pouvoir apprendre ces procédures dans une atmosphère amicale et de faire des exercices concrets et réalistes. Cette formation favorise la bonne collaboration."

Willy Brandt,
Schaltdienstleiter à Cologne





SNCB TECHNICS

DU CONFORT POUR les trains de relevage

Les trains de relevage chargés d'enlever le matériel ferroviaire lors de déraillements sont amenés à œuvrer de longues heures, de jour comme de nuit et par tous temps, dans des conditions souvent très difficiles.

Pour assurer aux équipes un meilleur confort de travail, SNCB Technics a décidé de remplacer les voitures de ces trains.

Pour remplacer les voitures actuelles, d'anciennes I1 datant d'il y a 70 ans, SNCB Technics a décidé d'aménager des fourgons DMS datant des années '70 en voitures adaptées pour ce travail exigeant. L'atelier central de Salzinnes effectue actuellement ce travail d'aménagement et la première voiture vient de sortir de l'atelier. Elle est destinée au train de relevage de l'AT Anvers-Nord. La voiture a été conçue de telle sorte qu'on puisse l'utiliser des deux côtés, à 100 % de ses possibilités.

Quels sont les avantages de la nouvelle voiture aménagée ? A l'extérieur, de puissants projecteurs permettent de bien éclairer la scène d'intervention. Sous la caisse, des

“Dans ces trains, les équipes bénéficient désormais d'un meilleur confort de travail.”

tiroirs rétractables aident au rangement des poutrelles de ripage et des bois de calage.

Des prises sont prévues aux extrémités de la voiture pour l'alimentation en électricité et en air comprimé.

A l'intérieur, outre un compartiment de séjour avec coin cuisine équipé de l'airco, la voiture abrite un espace vestiaire chauffé, des sanitaires, un local dédié au groupe électrogène et un local atelier avec des rayonnages à tiroirs et des étagères. Le groupe électrogène a une puissance de 60 kW.

Au total 5 voitures seront aménagées d'ici fin 2012. Les quatre suivantes seront livrées aux ateliers de Schaerbeek, Charleroi, Merelbeke et Kinkempois. ■





Depuis le 6 juillet, des trains roulent sur la relation ICA avec des locomotives type 18. Il s'agit actuellement de quatre liaisons entre Eupen et Ostende aux pointes matinales, les trains 528, 508, 504 et 531.

NOUVEAUTÉ

Type 18: PREMIERS TRAINS DE VOYAGEURS

Procédure d'homologation
 Durant le printemps 2009, le premier exemplaire produit par Siemens a subi une série de tests en vue de l'homologation pour l'obtention du certificat remis par le Service Public Fédéral Transport, indispensable sur le réseau belge.

Le constructeur a dû procéder à de nombreuses modifications de son logiciel avant d'obtenir l'homologation. Deux exemples de problèmes à surmonter: améliorer la ventilation des moteurs de traction, ou encore satisfaire la compatibilité électromagnétique avec le réseau d'Infrabel.

Cette année, Belgorail et le SSICF ont donné leur accord au niveau de la sécurité. Mais

Siemens doit encore finaliser de légères adaptations techniques.

Le 28 avril 2011, une homologation provisoire a été accordée par le SSICF pour 8 locomotives. Le 7 juillet, elle a été prolongée jusqu'au 30 septembre 2011 pour les 8 mêmes locomotives ainsi qu'une neuvième.

Test et homologation définitive

Pour obtenir l'acceptation de mise en service par la SNCB, ces 9 locomotives ont réalisé, entre le 29 juin et aujourd'hui, des parcours à vide (sans passagers) de 1.000 km chacune.

La livraison doit commencer dès que le constructeur aura reçu l'homologation définitive et que toutes les exigences techniques seront satisfaites.

“Cet investissement a également un impact positif en matière de régularité.”

Cette homologation définitive est attendue pour cette fin d'été 2011.

L'acquisition de ces nouvelles locomotives donne un nouveau vent de fraîcheur à la flotte de la SNCB. L'âge moyen d'une locomotive est actuellement de 30 ans. D'ici 2016, cet âge moyen sera de 20 ans. Cet investissement a également un impact positif en matière de régularité: ces locomotives modernes sont particulièrement fiables. Le nombre de minutes de retard ou de trains supprimés suite à des problèmes techniques devrait donc diminuer.

Les Type 18 sont équipées de tous les systèmes de sécurité nécessaires sur le réseau belge (ETCS, TBL1+, TBL2,...). ■

Souvent, le public n'est pas au courant de toutes les opportunités de carrières au sein du groupe ferroviaire. Pour y remédier, un film présente de manière concrète le métier d'ingénieur. Des équipes de tournage ont suivi 6 collègues pendant leurs tâches quotidiennes très diversifiées. Et le résultat est plutôt impressionnant: jugez-en vous-même sur www.lescheminsdeferengent.be.

Un deuxième film met en scène des techniciens, dont Connect parlera prochainement. Un tout grand merci à tous les collègues qui ont joué le jeu avec enthousiasme.

NOUVEAU FILM 'RECRUTEMENT'

Six ingénieurs

SOUS LES FEUX DE LA RAMPE



Caroline Navez,
ingénieur civil
architecte, Direction
Stations, bureau d'études

"Travailler au sein du Groupe SNCB, c'est aussi faire évoluer une entreprise qui bouge ! J'avais particulièrement envie de retrouver les aspects techniques de mon job, sur de gros projets. Je peux y faire valoir de nouveaux matériaux par exemple. Et le travail d'équipe est enrichissant: avec mes collègues dessinateurs et 'techniques spéciales' (chauffage, électricité...), j'apprends énormément."

Dominic Putzeys,
ingénieur industriel
électromécanique-
automatisation, chef de
projet installation TBL1+
à l'AC Malines

"Participer à un tournage professionnel et pouvoir y figurer soi-même, je trouve que c'est une expérience très chouette et passionnante. En même temps, c'était très intensif: de nombreuses scènes ont dû être recommencées plusieurs fois. Mais finalement, tout s'est bien passé. Si j'ai maintenant des ambitions d'acteur ? Non, bien sûr non... (rire)."





Tom Vandendriessche, ingénieur civil architecte à la Zone Infrastructure de Gand

“Bien que je n’aime pas être mis devant la caméra, les tournages étaient une chouette expérience. Grâce aux conseils de l’équipe du film, l’enregistrement des différentes scènes s’est bien déroulé. C’était surtout agréable de parler de mon travail et de convaincre les gens de venir travailler aux chemins de fer ! Car l’image négative du Groupe SNCB dans les médias n’est pas justifiée: beaucoup de collègues s’investissent chaque jour à 100 % pour un trafic ferroviaire sûr et ponctuel !”



Patrick Decelle, ingénieur industriel en électromécanique et Diplômé en électronique informatique A2, responsable du P&T Châtelet

“Le tournage était très professionnel tout en étant amical. Nous avons déambulé dans tout le Poste, dans le hall d’entretien mais aussi dans les faisceaux. J’ai déjà été interviewé par une télévision, mais cette expérience-ci était moins stressante.”



Pierre Klein, ingénieur industriel signalisation dans la Zone Infrastructure de Liège

“Travailler pour Infrabel, c’est passionnant ! Tous les aspects techniques et technologiques, la gestion de chantier sont source

d’intérêt. Mais aussi la richesse des nombreux contacts internes dans l’entreprise, qui contribue à une bonne ambiance de travail. En même temps je suis fier de contribuer à la sécurité du trafic ferroviaire. La signalisation est primordiale dans ce cadre.”



Caroline Brône, ingénieur civil-architecte, chef de projet “Change and Corporate Office” à la SNCB-Holding

“Ici, on vous donne très vite l’occasion de mener à bien de très beaux projets. Croyez-moi, ce sont des opportunités que l’on a rarement dans le privé. Cette chance implique bien entendu qu’il ne faut pas avoir peur de prendre ses responsabilités. Un autre aspect que j’aime beaucoup, c’est la responsabilité sociétale des transports en commun, vitaux pour l’économie belge. C’est peut-être bizarre à dire, mais je me sens ‘utile’. En plus, en travaillant au sein du Groupe SNCB on peut vraiment bien combiner boulot et vie privée.”

La panne d'une sous-station de traction (SST) peut avoir un impact considérable sur le trafic ferroviaire. Les participants à une simulation de panne de la SST de Denderleeuw ont pu s'en rendre compte. Une nouvelle étape dans l'intégration du management de continuité d'entreprise au sein d'Infrabel vient d'être franchie.

TEST, TEST ...

UNE SOUS-STATION DE TRACTION tombe en panne ...!

Une sous-station de traction assure la commutation de l'alimentation livrée par le fournisseur d'énergie au 3000 V continu, la tension requise pour les caténaires. Ces installations complexes sont un élément crucial de l'exploitation du réseau ferroviaire. Les ingénieurs et techniciens de I-I.4 et des zones Infrastructure travaux s'emploient quotidiennement à augmenter la sûreté et l'opérabilité des sous-stations de traction.

Or, pour être préparée à tout, la cellule BRIO va un pas plus loin. La continuité d'entreprise est un aspect important au sein d'Infrabel. Suite à l'incendie dans la SST de Bruxelles-Midi (en 2006), le besoin d'une procédure claire s'est fait ressentir. C'est pourquoi les collaborateurs de la cellule BRIO ont développé des Business Continuity Plans (BCP), qui préparent Infrabel à

des circonstances imprévues qui peuvent avoir un impact important sur le trafic ferroviaire.

Un bref rappel...

Un BCP doit permettre à Infrabel de réparer plus rapidement le service après un incident important. "Le BCP est le fil directeur qui permet à nos collaborateurs d'agir avec la plus grande efficacité possible lors de tels incidents et de limiter ainsi l'impact sur le trafic ferroviaire au strict minimum" explique Marek Szremski, chef de projet BCP. Cette année, les 12 sous-stations de traction les plus critiques seront traitées.

Les BCP développés sont testés afin de révéler des lacunes ou des améliorations possibles. A cet effet, des simulations sont organisées.

D'une pierre deux coups

La simulation rassemble toutes les parties concernées. A l'aide d'un scénario fictif, une

"Suite à l'incendie dans la SST de Bruxelles-Midi, le besoin d'une procédure claire s'est fait ressentir. Les collaborateurs de la cellule BRIO ont donc développé des Business Continuity Plans."

situation de catastrophe est imitée et il est demandé aux participants d'y réagir comme s'il s'agissait d'une situation grandeur nature. "Cette simulation ne permet pas seulement d'évaluer le BCP, c'est également un excellent exercice pour toutes les parties concernées" explique Francky Degrave, adjoint Courant fort zone Gand.

La simulation à Gand a duré environ 3 heures et a été coordonnée par des modérateurs. Ils ont commenté plus en détail certains aspects mis en avant par les participants. Le test a été suivi de près par des observateurs qui ont pris note des points d'attention.

La participation active de tous les participants, dont les collaborateurs de I-I.NW Gand, I-R.3C Gand, I-I-R.24 Traffic Control, I-CP.12 Civil Society Affairs et I-I.4 Courant fort, ont fait du test un vrai succès. La preuve de ce succès ? La demande des participants, après le test, d'organiser régulièrement de tels exercices. ■

Différents acteurs centraux sur le terrain participaient à l'exercice



Une sous-station de traction



La simulation a été gérée de main de maître par les modérateurs





Eddy Clement et ses collaborateurs montrent fièrement le certificat ISO de la direction Réseau d'Infrabel

QUALITÉ

LA DIRECTION INFRABEL RÉSEAU certifiée ISO 9001

Le 3 mars 2011, la Direction Réseau d'Infrabel a obtenu un certificat ISO 9001 pour 2 processus. I-R veut ainsi garantir la qualité du service, structurer les processus et améliorer en permanence ses prestations.

Le certificat ISO 9001 est le résultat d'une préparation à la fois longue et intense. Toutes les procédures pertinentes ont été identifiées et formalisées. Tous les documents sont centralisés dans un site Sharepoint Réseau. Ce faisant, la Direction veut diffuser l'information en utilisant le moins de papier

possible. De plus, tous les collaborateurs ont ainsi accès à la version la plus récente !

"En 2009, la Direction Réseau avait, en collaboration avec la cellule "Info Riverains", obtenu un certificat ISO 9001 pour l'information aux riverains et le suivi des clients. A présent, nous avons élargi notre système de gestion de deux processus, qui ont fait l'objet d'un certificat séparé : d'une part, la justification et l'attribution provisoire des retards et l'établissement et la publication des chiffres de ponctualité et, d'autre part, l'information aux voyageurs via les affiches, les annonces sonores et visuelles et le site www.railltime.be. Nous avons choisi une approche par processus parce que les différentes activités de Réseau sont étroitement imbriquées" explique Helga Colpaert, coordinatrice Qualité à la Direction Réseau. ■

"Premier objectif: le maintien de notre certificat. Ensuite, nous aimerions beaucoup l'élargir à d'autres processus."

3 questions à Eddy Clement, Directeur général Réseau

1 Quelle est l'importance du certificat pour Réseau?

"A présent, nos collaborateurs disposent d'une norme standard, d'un point de repère qui les aide à travailler selon les mêmes procédures. De cette façon, nous pouvons garantir à nos stakeholders internes et externes une attribution correcte des retards et aux voyageurs une information exacte ! De plus, nous souhaitons ainsi améliorer en permanence la qualité de notre service."

2 Quels sont les projets à venir?

"Le premier défi à relever est évidemment le maintien de notre certificat. A l'avenir, nous aimerions beaucoup l'élargir à d'autres processus. Nous voulons d'abord mettre l'accent sur la formation et la sécurité au travail de nos collaborateurs au sein de chaque GRI-R. Finalement, nous voulons développer un système de gestion de la qualité global comprenant à la fois la qualité, la sécurité et l'environnement."

3 Qu'est-ce qui est attendu du personnel?

"Maintenant que nous avons obtenu le certificat, nous devons tous respecter et appliquer de façon rigoureuse les procédures certifiées. Cela concerne plus de 3.000 personnes! Je constate que tous les collaborateurs des services centraux, des GRI-R et de Traffic Control s'impliquent dans la préparation et la poursuite du raffinement de la certification. Cela me fait vraiment plaisir et je tiens à les en remercier !"

REGARD D'ARTISTE



“L’art, c’est v

Etablir les plannings des agents Securail, voilà le job de Jean-Luc Valard au sein du Corporate Security Service (CSS). Ce collègue est aussi un vrai artiste qui peint et qui dessine. Mais sa grande passion c’est la bande dessinée. Rencontre avec un collègue discret et attachant.

Illustrateur dans la publicité, assistant de réalisateurs sur des dessins animés ou encore illustrer des séquences de jeux télé comme le cultissime Atoukado sur RTL dans les années '80: Jean-Luc Valard l’a fait.

Déception et réalisme

Mais sa vie d’artiste n’a pas toujours été un long fleuve tranquille “Je suis diplômé de Saint-Luc à Liège, section Beaux-Arts” raconte Jean-Luc. “C’était une époque extraordinaire et épuisante en même temps. Comme ma famille ne roulait pas sur l’or, j’ai payé mes études en travaillant”. Pendant ses études, Jean-Luc se spécialise dans la BD et l’illustration et vit des années de création intenses.

Après avoir obtenu son diplôme, l’artiste tente de percer, mais se rend vite compte que le monde artistique est décevant. “Il y a beaucoup de profiteurs, de beaux parleurs. En plus, ces années d’études tout en travaillant m’avaient épuisé physiquement et émotionnellement. Heureusement, j’ai toujours bien su faire la part des choses et je suis quelqu’un de réaliste”.

Une question d’équilibre

Après ces années de galère artistique, Jean-Luc éprouve un sentiment de dégoût par rapport au monde artistique. A l’époque, il aspire aussi à une stabilité financière et, en 1998, il est engagé comme poseur de voies à la SNCB. Et là aussi, Jean-Luc n’est pas épargné par les coups du destin. Après un accident du travail, il doit faire face à de graves problèmes de dos.

Mais il ne se laisse pas aller, passe des examens, suit des formations et arrive finalement au Corporate Security Service où il travaille comme agent B-Security, Securail et

“Une journée sans dessiner, c’est un jour perdu. Pour moi, c’est une question de survie, d’équilibre”



ital”



finalement au bureau du tableau de service à Bruxelles. “J’adore mon métier et le fait que je peux faire évoluer ma carrière” explique Jean-Luc, mais l’art est toujours présent. “Une journée sans dessiner, c’est un jour perdu (sourit). Pour moi, c’est une question de survie, d’équilibre”. L’artiste continue de faire évoluer son style et ses techniques en travaillant la peinture pastel, la peinture à l’huile, la gouache, la gravure ou encore la sculpture. Il participe à de petites expos locales, travaille sur commande et le bouche à oreille finit par payer.

En 2010, l’expo ‘Amazonia’, réalisée avec son ami et collègue Phébus (voir Connect 41), est un tournant. Les toiles réalistes aux couleurs vibrantes consacrées à la forêt amazonienne et aux indiens lui ont donné des ailes. “Depuis, je sens que c’est bien reparti” sourit Jean-Luc. “Et j’espère que ça va durer pour toujours”. Ça semble bien parti car, maintenant, Jean-Luc met ses talents de dessinateur BD au service de SNCB-Holding (voir encadré).

Exutoire

“Le dessin c’est comme la vie, c’est jamais fini” sourit encore notre collègue artiste. “Les thèmes que j’aborde dans ma démarche artistique sont le reflet de mon caractère, de mes valeurs: la combativité, l’aversion pour l’injustice, la préservation de la nature qui est une question de respect de soi et des autres, la mort, la décadence. Mais toujours avec une note optimiste, car il faut croire en la magie de l’être humain et rester positif”. L’art est le reflet des émotions et Jean-Luc est conscient que cette passion n’est pas toujours évidente à vivre pour les autres.

“Parfois je m’arrête tout d’un coup au bord de la route pour faire des photos ou je peux

passer des heures à créer” explique-t-il. “Ce n’est pas toujours évident pour ma compagne. Mes collègues sont surpris par ma passion. Avant le projet pour CSS, peu de cheminots étaient au courant de mes activités artistiques. Je n’aime pas trop me mettre en avant, je ne suis pas un bon ‘vendeur’ (rigole). Mais petit à petit, je prends confiance en moi et ça c’est grâce à mon l’art qui est vital pour mon équilibre”. Et ainsi va l’art. ■

www.valard.be



CSS sous le signe de la BD

Jean-Luc met sa créativité au service d’un projet original imaginé par la cellule ‘Quality Management’ et la division ‘Operations’. Cette campagne interne s’adresse aux agents Securail et B-Security. Des dessins et des mini BD rappellent de manière ludique aux agents quelles sont les compétences génériques qu’ils doivent posséder afin d’être ‘orientés clients’ et d’adopter les bonnes attitudes sur le terrain. Les dessins seront visibles dans les locaux des agents sur le terrain. Les personnages ont tous un nom, afin de créer une vraie proximité: Max, Lisa, Soraya et Boris. Cette campagne a été lancée le 1er juillet dernier et abordera 4 thèmes par an.



BLUE-BIKE. DESCENDEZ OÙ VOUS VOULEZ



Pour être vite en ville? Louez un vélo dans une gare et déterminez vous-même votre heure de départ et votre itinéraire. Rapide et facile, vous venez le prendre à un point vélo et vous descendez où vous le voulez. Plus d'infos sur www.blue-bike.be



Blue-bike

LES VÉLOS PARTAGÉS DE LA GARE

