

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 09.2011 | #69

Ponctualité

Les dépanneurs de la SNCB veillent

LA SÉCURITÉ TABLE SUR LE FACTEUR HUMAIN
ILS SONT DE RETOUR, LES ROMANS DE GARE
INFRABEL RELOOKE SON SITE INTERNET

INFRABEL
light on track

HOLDING

SNCB

dans ce numéro



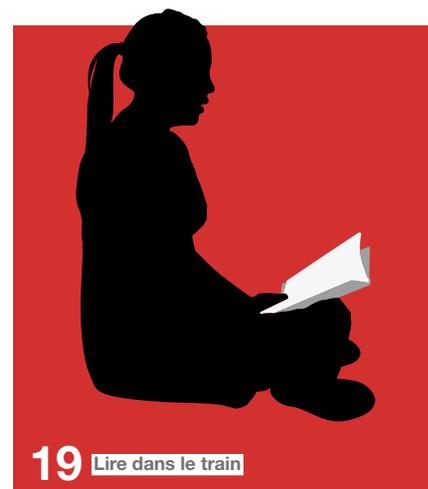
7 Suivi en temps réel



11 Sur la brèche



14 Nouveau site web



19 Lire dans le train

MANAGEMENT

Michel Bovy assume la stratégie

3

STRATÉGIE

La gestion du trafic en temps réel

7

Les actions de la SNCB

8

SNCB Technics

10

MÉTIER

Rencontre avec Luc Robbens, dépanneur

11

SÉCURITÉ

L'humain, une clé importante pour une meilleure sécurité

12

COMMUNICATION

Découvrez le nouveau site

Internet d'Infrabel

14

Rapport annuel de sécurité 2010

15

Des techniciens cherchent

de nouveaux collègues

16

And the winner is... Your Infrabel !

18

CLIENTS

Le retour des romans de gare

19

BREF

4



colophon

**EDITÉ POUR LE GROUPE
PAR SNCB HOLDING**

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

PHOTOS

Leo Goossenaarts, Denis Moinil

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



STRATÉGIE ET COORDINATION

Michel Bovy

PREND LE RELAIS DE LA COORDINATION

Pour remplacer Alex Migom, fraîchement retraité, à la tête de la direction Stratégie et Coordination du Holding, le conseil d'administration a choisi Michel Bovy. Un choix raisonné et raisonnable.

Michel Bovy est entré au chemin de fer en 1971 et a vécu jusqu'ici trois tranches de carrière. D'abord affecté à l'édition de la revue *Le Rail/Het Spoor* dans le cadre de la solidarité sociale, il a été ensuite aspiré par une structure syndicale où il a gravi les échelons jusqu'au plus haut niveau pour revenir dès 2007 à la SNCB avec un intermède au cabinet du/de la Ministre des entreprises publiques.

Travailler dans un contexte transversal

Il explique lui-même comment, dans chacune des tranches, il a pu se préparer à sa mission nouvelle de directeur général Stratégie et Coordination. "J'ai eu l'occasion de travailler toujours dans un contexte transversal. Au Rail, on avait une vue panoramique sur la SNCB. On travaillait avec un objectif social, mais on avait aussi l'occasion de regarder ce qui se passait dans l'ensemble du chemin de fer et même en-dehors. C'est une période pendant laquelle

j'ai appris à connaître mieux que d'autres le chemin de fer sous tous ses aspects".

Pendant sa période syndicale, Michel Bovy a siégé 15 ans au Conseil d'administration de la SNCB. "Au conseil et dans tous les comités qui ont à voir avec la gestion du rail ! C'est un apprentissage qu'on ne peut pas sous-estimer. Les entreprises publiques ont subi des mutations énormes dès 1991, avec la nouvelle loi d'organisation. Puis, la libéralisation a complètement changé le monde ferroviaire. Souvenez-vous, la SNCB a été restructurée plusieurs fois avant de devenir le Groupe qu'on connaît aujourd'hui. Cette évolution, j'ai pu l'observer en siégeant au conseil. Cela va servir, je l'espère, au travail que je vais faire ici".

Œuvrer à la coordination du Groupe

Chaque entité développe elle-même sa stratégie, en fonction de son activité propre, et le Holding le fait pour ce qui le concerne. "Mais notre rôle est de coordonner ces différentes stratégies et les confronter avec l'extérieur, les autres modes de transport, par exemple. Là, le Holding peut avoir du poids, si nécessaire. Notamment dans la coordination des investissements. Aujourd'hui, on ne peut plus parler d'une entreprise d'Etat, c'est le client qui est notre point de mire permanent. Les exigences de la population à l'égard du Groupe SNCB sont importantes en matière de qualité du service. Les investissements doivent être orientés par ce paramètre".

"Le comité d'investissements fonctionne bien. Il se compose de membres

"Ma première mission sera un exercice difficile de prospective intelligente pour la période de 2013 à 2025"

des trois sociétés et j'en ai la responsabilité. Ma première mission, dans ce cadre, sera un exercice difficile de prospective intelligente pour la période de 2013 à 2025. Si nous voulons continuer à nous développer, à accroître le trafic que nous gérons, il faudra investir dans le réseau, dans les services de soutien, dans les gares, dans le matériel. Cela demandera des moyens financiers importants, que nous devons estimer le plus justement possible.

Le défi n'est pas maigre, mais je crois que la vision large que j'ai pu acquérir sur le monde ferroviaire sera une bonne arme pour affronter ce challenge". ■



SNCB EUROPE, meilleur site de voyages 2011



Le site www.sncb-europe.com a été désigné par Sitecore comme *Site de l'Année* dans la catégorie sites de voyages et de transports. Ce prix est attribué chaque année aux meilleurs sites utilisant la technologie Sitecore. Sitecore est l'un des meilleurs outils CMS (content management system) au monde, au moyen duquel SNCB Europe a développé le site web avec la collaboration de notre fournisseur web Delaware Consulting.

Le prix de Site de l'Année est décerné par un jury d'experts Sitecore sur base de critères tels que:

- créativité et attractivité de la présentation,
- intégration avec des sources d'information et des systèmes divers,
- expérience d'utilisation et ergonomie optimisées,
- possibilités d'interaction et de partage d'informations.

Pour le jury, le site SNCB Europe s'est distingué à plusieurs niveaux: un moteur unique de recherche et de réservation, une approche intégrée entre le site web et le Contact Center SNCB Europe, l'offre de produits et services complémentaires (nuitées d'hôtel, location de voiture, assurances annulation etc.).

Les ventes en ligne du site ont plus que doublé depuis le lancement du nouveau site en mai 2010. Actuellement, SNCB Europe traite plus de 30.000 réservations internationales par mois. Un chiffre qui ne cesse de croître.



**CATEGORY WINNER
INTERNATIONAL**
Best Travel & Transportation Site



LE MONDE Harry Potter gare d'Anvers

Ce 29 juin, jour faste pour les fans de Harry Potter ! Les acteurs Evanna Lynch (Luna Lovegood) et Jason Isaacs (Lucius Malefoy) étaient en gare d'Anvers-Central et se sont volontiers prêtés à des dédicaces. Dans la gare, on pouvait découvrir une exposi-

RECRUTEMENT: nouveau visuel de campagne

Le Groupe SNCB a un grand besoin de nouveaux collaborateurs. Dans Connect 68, et à la page 16 de ce numéro, nous vous avons présenté les nouveaux films de recrutement destinés aux ingénieurs et techniciens. Et il y a plus... à partir de la rentrée, impossible d'échapper à notre campagne de recrutement. Pour ce faire, nous avons développé un nouveau visuel de campagne, mais le

concept reste inchangé: des collaborateurs du Groupe posent pour le visuel car ce sont les meilleurs ambassadeurs de notre entreprise. Cette fois ce sont Nathalie De Smet et Bruno Denorme qui se sont prêtés au jeu. Nous en profitons pour les remercier de leur précieuse collaboration !





MAGIQUE DE
en
-Central

tion illustrant des scènes du film. Jason Isaacs a qualifié Anvers-Central de "spot idéal pour un film de Harry Potter". Encore une plume de plus au chapeau de la gare... et la preuve qu'elle est bien davantage que le lieu où l'on prend son train.



51,62 %

C'était, à la date du 22 juillet 2011, la part d'engins équipés de la TBL1+ sur le total à installer de 1.021 engins.

L'installation de la TBL1+ est effectuée dans les ateliers de SNCB Technics à Malines, Salzannes, Stockem et Cuesmes.

Pour 2013, tous les engins seront équipés de la TBL1+. A cette date, 30 % du parc disposera de l'ETCS, à savoir les 445 nouveaux engins que la SNCB a commandés (voitures pilotes M6, AM Desiro, locomotives type 18, ainsi que les locomotives type 13 et voitures pilotes I11).

SNCB Technics prépare également la planification de la migration de la TBL1+ vers l'ETCS, de manière à augmenter progressivement le pourcentage du matériel équipé en ETCS.

VISITEZ INFRABEL lors de la JDE

Le 2 octobre prochain, Infrabel ouvre ses portes au grand public lors de la Journée Découverte entreprises, pour la seconde fois, vu le grand succès rencontré l'an passé.

En 2010, le grand public a ainsi eu l'occasion de visiter 15 cabines de signalisation ainsi que le Traffic Control. Cette année, la direction Infrastructure sera aussi mise à l'honneur, grâce à la visite

d'ateliers et de CLI (Centres Logistiques Infrastructure).

Concrètement, vous pourrez donc visiter 17 lieux d'Infrabel: les ateliers de Bascoup et Schaerbeek, les cabines de signalisation de Liège, Mons, Namur, Gand, Anvers-Berchem, Bruges et le Traffic Control, ainsi que les CLI de Ans, La Louvière, Mons, Arlon, Bruxelles-Petite-île, Anvers-Nord, Bruges et Denderleeuw.

25.000 UTILISATEURS POUR SMS 2828

Quelque 25.000 personnes ont fait usage des services SMS 2828 et My Train Info mis en place depuis deux ans par la SNCB.

En deux ans, plus d'un demi-million de messages ont transité via ces deux canaux.

My Train Info permet notamment aux abonnés de la SNCB d'être informés gratuitement des retards ou des suppressions de trains. SMS 2828, service payant, communique aux clients les possibilités de gagner le plus rapidement son lieu de destination.



Cinéma

LA GARE D'ARLON EN FRENCH RIVIERA

Les producteurs du film *Zigzag Kid* ont choisi la gare d'Arlon parce qu'elle ressemblait le plus aux gares de la riviera française des années 70.

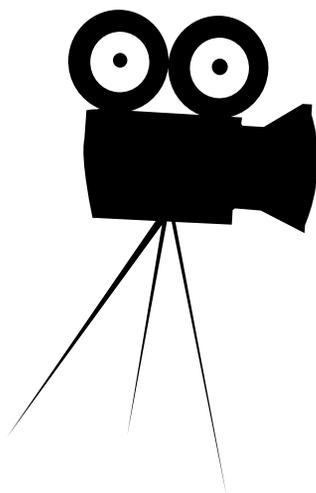
Le lundi 8 août, le quai 1 de la gare d'Arlon s'est mué en une station du sud de la France des années 70. La couleur claire de la pierre et la verrière en fer forgé ont décidé les producteurs à choisir notre gare arlonnaise. Le panneau signalétique indiquant le nom de la gare affichait *Nice*, il y avait des palmiers, des pots de lavandes... Les affiches jaunes ont été remplacées par des affiches noires et blanches, l'aubette est devenue un bar-tabac typique, vendant des vieux journaux, des eaux et des bonbons artisanaux de l'époque... Un train ancien du Patrimoine historique était affrété sur la voie. Tout y était sauf... le soleil !

Zigzag Kid raconte l'histoire de Nono, 13 ans, qui cherche à ressembler à son père, le meilleur policier du monde, mais s'attire tous

les ennuis. Le tout sur fond de Côte d'Azur. Le film est tiré de *L'enfant zigzag* de l'écrivain israélien David Grossman. Produit par des sociétés de production hollandaise et belge, il est réalisé par le flamand Vincent Bal et sortira en 2012.

Le tournage a demandé une collaboration fine entre nos trois sociétés au niveau local: le Holding pour les aspects Stations et Securail (35 membres de l'équipe de tournage et autant de figurants à gérer, ainsi que le flux des voyageurs), Infrabel notamment pour les aspects trafic et réservation de la voie, et SNCB pour la présence sécuritaire sur le quai.

Zigzag Kid est le premier film tourné en gare d'Arlon. Une gare mise en valeur annuellement lors des Fêtes du Maitranck, du Festival BD... Ca bouge au sud du pays !



0800 30 230: UN NUMÉRO À RETENIR



Darlién, Diadie et Raf: en septembre il était impossible d'échapper aux affiches de ces trois sympathiques collègues de Securail. Le Corporate Security Service a mené dans toutes les gares belges une campagne pour promouvoir le numéro d'urgence gratuit 0800 30 230. Et depuis quelques semaines ces mêmes affiches sont apparues dans tous les bâtiments du Groupe SNCB.

Petite astuce: programmez ce numéro d'urgence gratuit dans la mémoire de votre GSM. N'hésitez pas à l'utiliser si vous remarquez quelque chose de suspect ou si vous avez besoin d'aide en gare ou dans le train. Ce numéro a été appelé 1.197 fois en 2010 et 509 fois de janvier à juin 2011. La sécurité, c'est l'affaire de tous.



PLAN D'ACTION PONCTUALITÉ

La gestion du trafic EN TEMPS RÉEL



Après avoir décrit les actions prévues dans les domaines du matériel roulant, de la planification du transport, de la contribution des différents métiers à la ponctualité, nous abordons ce mois-ci la gestion en temps réel du trafic.

En matière de ponctualité, les grandes améliorations seront naturellement 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.

19 actions concrètes

D'autres initiatives peuvent avoir un impact plus limité, mais à court terme. C'est le cas de la gestion en temps réel du trafic.

Pour ce domaine, 19 actions spécifiques doivent aider les gestionnaires d'Infrabel et de la SNCB à anticiper davantage les problèmes et leur trouver plus rapidement des solutions positives pour les voyageurs. Elles portent essentiellement sur le développement d'outils informatiques et sur le renforcement de la bonne collaboration entre Infrabel et la SNCB.

“19 actions spécifiques doivent aider les gestionnaires d'Infrabel et de la SNCB à anticiper davantage les problèmes”

Actions communes aux deux entreprises

Au nombre de ces actions, on pourrait citer la centralisation des données sur la composition des trains et la position de la voiture de 1ère classe. On constate que les mouvements de voyageurs sur les quais sont souvent source de retards et sont dus notamment aux voyageurs qui cherchent la 1ère classe. Pour solutionner le problème, les accompagnateurs ou le personnel de gare encodent désormais ces données dans PassengersWeb qui les retransmet aussitôt dans Artweb. Les speakers peuvent donc plus correctement annoncer la position des voitures de 1ère classe par haut-parleur avant l'arrivée du train en gare.

Infrabel et la SNCB sont également occupés à revoir les règles de base communes afin de rendre les interventions plus efficaces dans la gestion en temps réel. Ils développent des ▶

stratégie



▶ applications informatiques qui doivent leur donner une meilleure vue sur le déroulement en temps réel du trafic ferroviaire.

Initiatives propres à la SNCB

De son côté, la SNCB prend de nombreuses initiatives propres. Nous en donnons des nouvelles dans l'article qui suit. Il s'agit par exemple du futur système de gestion des conflits qui aidera à la décision en donnant l'alerte quand un retard de train a des conséquences néfastes sur les correspondances ou pour la disponibilité du matériel ou du personnel, ou encore des applications telles que Livemap et IMT (Incident Management Tool).

Chez Infrabel

Infrabel met en chantier trois projets supplémentaires en vue d'améliorer le trafic en temps réel. D'abord, au Traffic Control, chaque régulateur de ligne recevra deux écrans EBP/PLP supplémentaires. Les régulateurs de ligne doivent souvent alterner entre les écrans. Les écrans supplémentaires leur permettront de garder une meilleure vue globale.

Un deuxième projet consiste en l'installation d'un ordinateur avec connexion internet dans les véhicules de permanence de Réseau. De cette façon, les membres de la permanence pourront envoyer plus rapidement des rapports et des photos des incidents aux cabines de signalisation et au Traffic Control. Par ailleurs, cela facilitera la recherche de coordonnées de services de bus ou de services de remorquage.

Le troisième et dernier projet concerne l'Automatic Route Setting (ARS). Dans ce projet, le logiciel RTTM (actuellement A173) est couplé à l'EBP/PLP. En principe, l'ARS connaît tous les trains et établit les itinéraires des trains automatiquement. L'avantage de ce projet est que les signaux sont ouverts à temps et que les déviements sont quasiment réduits à zéro. Cela permet aux opérateurs et aux sous-chefs de gare d'accroître la sécurité et de réagir plus efficacement à des situations en constante évolution. Actuellement, l'ARS est opérationnel dans 4 postes de signalisation équipés d'EBP. Son déploiement progressif est à l'étude. ■



Les actions

En matière de gestion du trafic en temps réel, la SNCB a pris une série d'actions en plus de ce qu'elle développe avec Infrabel. En voici un aperçu.

L'entreprise ferroviaire développe un système informatique de détection des conflits: "Ce système prévient des problèmes potentiels que le retard d'un train peut générer pour les correspondances ou pour la disponibilité du matériel ou du personnel" explique Claude Musette, chef de division B-MO.23 - Dispatching. "Ce sera un système d'aide à la décision, qui permettra de rechercher plus rapidement des solutions aux problèmes. Ce n'est en effet pas facile de suivre 200 trains simultanément sans cette assistance technique".

Livemap

Autre application, déjà en fonctionnement, Livemap. "Cet outil montre sur une carte du réseau belge tous les trains en circulation" commente Paul Muysewinkel de B-MO.232 - RDV Operations. "En zoomant sur un train, on





S DE LA SNCB

peut identifier les rues à proximité du train, ce qui est utile quand les voyageurs d'un train en détresse doivent être évacués. Sont aussi disponibles le pourcentage instantané de trains à l'heure et de trains avec 6 minutes, 11 minutes ou 30 minutes de retard".

Gestion partagée des incidents

Lors d'un incident, le plus difficile est de donner la dernière info disponible simultanément à tous les intervenants (RDV, répartiteurs matériel, CCT - Cellule Centrale Personnel de Traction, CPC - Permanence centrale de l'accompagnement, ROR, etc.) pour qu'ensemble ils puissent mettre en place la meilleure solution le plus rapidement possible. La SNCB développe actuellement un outil de gestion des incidents, appelé IMT (Incident Management Tool). Tous les intervenants y inscriront toutes leurs initiatives prises et leurs demandes, et

pourront lire en direct celles des autres ainsi que les réponses qui y sont apportées. Bref, la même information est disponible pour tous et en même temps, ce qui évitera de nombreux appels téléphoniques successifs. L'application devrait être prête fin 2011.

Nouvelle organisation du RDV

Le RDV va changer son organisation. Les dispatchers sont actuellement répartis par ligne. En fin d'année, la structure sera revue, le RDV travaillera en deux niveaux. Au premier niveau, il y aura les *éclairateurs*, ceux qui détectent les problèmes. Derrière eux, au deuxième niveau, les *solutionneurs* chercheront les solutions et les coordonneront avec les répartiteurs matériel, la CCT, la permanence centrale de l'accompagnement. C'est eux qui communiqueront aux ROR (régulateurs opérations région) les solutions à mettre en œuvre localement.

“La SNCB développe actuellement un outil de gestion des incidents, appelé IMT (Incident Management Tool).”

MAGIC

De nouveaux développements sont en cours pour l'appareil MAGIC qui équipe le personnel de gare de SNCB Mobility. “L'appareil permettait jusqu'ici d'envoyer des SMS: dès cet automne 2011, il sera possible d'utiliser MAGIC comme un gsm” dit Jean-Pierre Szustak, de B-MO.221 - Organisation et gestion des moyens des gares. “D'autres améliorations seront introduites en fin d'année: l'attestation de retard en temps réel pour les voyageurs, l'encodage d'incidents pour Safe Train, l'encodage de renseignements lorsqu'un voyageur est blessé en gare ou dans un train (identité, intervention de la police ou des secours, envoi vers un hôpital, etc.), les formulaires E286 et E289 pour les horaires des trains spéciaux, le document B203 d'échange d'annonces entre Infrabel et la SNCB pour la réception de train sur une voie partiellement occupée, etc.” ■



Jean-Pierre Mispion



Dorothée Bonnet



Sébastien Denuit

BELEAN: L'EXPÉRIENCE DES SITES PILOTES

SNCB TECHNICS

BeLEAN entre dans le concret à l'AT Ostende et à l'AC Salzennes où la phase d'implémentation a commencé. Comment se sont déroulés ces projets pilotes ?

Le coup d'envoi du projet BeLEAN a été donné mi-mars dans les ateliers d'Ostende et Salzennes. Ces projets pilotes entrent à présent en phase d'implémentation. Connect a rencontré Jean-Pierre Mispion, facilitateur à l'AT Ostende, et Dorothée Bonnet et Sébastien Denuit, facilitateurs à l'AC Salzennes.

Où en est la vague 1 du projet BeLEAN ?

Dorothée Bonnet: "Elle en est à sa phase d'implémentation du plan d'actions défini par le management, après la phase de diagnostic au cours de laquelle la situation actuelle a été analysée".

Jean-Pierre Mispion: "A l'AT Ostende, nous sommes aussi dans la phase d'implémentation. Nous avons par exemple revu complètement le processus d'entretien des engins électriques. Les électros, groupe cible de notre projet pilote, ont débuté ce nouveau système

en septembre, d'abord pour l'entretien des AM 96. Ces principes pourront ensuite être facilement appliqués pour les autres types d'engins électriques".

Comment le personnel voit-il le projet arrivé dans sa phase d'implémentation ?

Jean-Pierre Mispion: "Chacun à l'AT Ostende est prêt à entrer dans le projet BeLEAN. Et ils sont convaincus que l'intérêt de nos clients prime. BeLEAN constitue naturellement aussi un changement, qui fait parfois peur. Quand les améliorations concrètes seront visibles, les craintes disparaîtront. Certainement dans la mesure où BeLEAN met très fort l'accent sur l'implication du personnel".

Dorothée Bonnet: "En fait, l'objectif de BeLEAN est d'être plus productifs ensemble, sans faire courir les gens. Autrement dit, les changements que perçoit le personnel sont essentiellement des améliorations qui vont faciliter leur travail et leur vie de tous les jours. Le gain d'efficacité est obtenu par la chasse aux temps d'attente et aux déplacements inutiles.

Nous avons aussi plus de réunions journalières destinées à renforcer la communication avec le management et faire mieux remonter l'info pour améliorer la résolution des problèmes qui apparaissent".

"Quand les améliorations concrètes seront visibles, les craintes disparaîtront car BELEAN met l'accent sur l'implication du personnel".

Jean-Pierre Mispion

Qu'a-t-on pu apprendre de cette phase pilote ?

Dorothée Bonnet: "Ce qu'ont appris tous les collègues impliqués, c'est essentiellement une méthodologie qui vise à modifier nos comportements. Les attentes des clients sont par exemple essentielles dans le projet: nous prenons conscience que nous travaillons d'abord pour eux.

Le management s'implique aussi très fort vis-à-vis du terrain. Il a d'ailleurs signé une charte où il s'engage notamment à assurer une présence régulière sur le terrain pour écouter et communiquer, fournir systématiquement une réponse à toute demande, améliorer les processus par la chasse aux activités sans valeur ajoutée".

Sébastien Denuit: "Ce qu'il faut ajouter, c'est que la première vague reste impliquée dans le projet BeLEAN et entre maintenant dans un processus d'amélioration continue. Les équipes restent mobilisées, et accompagnées par le management et les opérateurs formés. A noter aussi que le projet BeLEAN vise au décloisonnement entre les différents services et ateliers. Raison pour laquelle les services centraux entrent très rapidement dans le projet, et pour laquelle une certaine mobilité est encouragée au sein de B-TC: nous venons par exemple tous les trois à Bruxelles pour prendre part activement à la deuxième vague". ■



Luc Robbens est dépanneur depuis 30 ans, en poste à Tournai. Petite visite chez ce cheminot qui tous les jours se bat pour assurer la ponctualité des trains.



PONCTUALITÉ

RENCONTRE AVEC Luc Robbens, dépanneur

Luc Robbens est dépanneur depuis 30 ans, en poste à Tournai. Nous l'avons rencontré lors d'une de ses prestations.

"À Tournai, il y a un cadre de 4 dépanneurs. Nous sommes actifs 7 jours sur 7. En semaine, nous avons deux prestations (5 h 30-13 h 30 et 13 h 30-21 h 30). Le samedi, il y a une prestation le matin, et une autre de 10 h à 18 h en gare d'Ath. Le dimanche, il y a également une prestation du matin, et de novembre à mars, une prestation d'après-midi pour les mesures hivernales. Là aujourd'hui, je fais un après-midi" raconte-t-il.

Quand il commence sa prestation, un de ses premiers gestes est d'aller voir dans Atlas s'il y est fait mention de cas d'avaries sur des trains dans sa zone d'intervention. Comme il n'y en a pas, il va dans le faisceau inspecter les trains garés. Dans le poste de conduite, il consulte le livre de bord (papier ou électronique).

Le poste dispose d'un petit stock de pièces et peut en commander à Malines, Salzinnes ou Charleroi via SAP.

Large zone d'intervention

"Nous intervenons sur un vaste territoire, jusqu'à Lille, Mouscron, Lessines, Ath. Et comme l'effectif à Mons est actuellement

très faible, nous les aidons jusqu'à Braine-le-Comte, la Louvière-Sud, Quiévrain, Saint-Ghislain et Quevy". L'équipe dispose d'un véhicule pour ces interventions.

"Les prestations du matin sont plus chargées car c'est au moment où les conducteurs préparent leur train pour le premier départ que peuvent apparaître certaines avaries. Plus tard en journée, nous intervenons pour des avaries durant les parcours".

Par téléphone

Parfois, Luc Robbens et ses collègues interviennent par téléphone pour aider un conducteur. "Un jour, par exemple, nous avons pu en aider un par téléphone qui conduisait une locomotive type 27 et qui a eu une avarie. Cela grâce à notre connaissance de l'engin. Il a pu repartir. Nous avons pu le faire en lui posant des questions sur le problème rencontré et les actions qu'il avait déjà tentées. Nous avons ensuite pu lui donner une procédure à suivre pour redémarrer".

En gare

"Mais nous intervenons surtout en gare à bord du matériel à l'arrêt, ou encore à bord pendant que le train roule. Ainsi, par exemple, une rame quadruple ne parvenait plus à repartir de la

gare de Tournai. J'ai effectué une intervention temporaire qui a permis au train de poursuivre son voyage et d'arriver à destination sans retard supplémentaire à Charleroi. On doit prendre des décisions très rapides. S'il existe des centaines d'avaries différentes possibles, nous savons par expérience ce qui cause les différents types d'avarie".

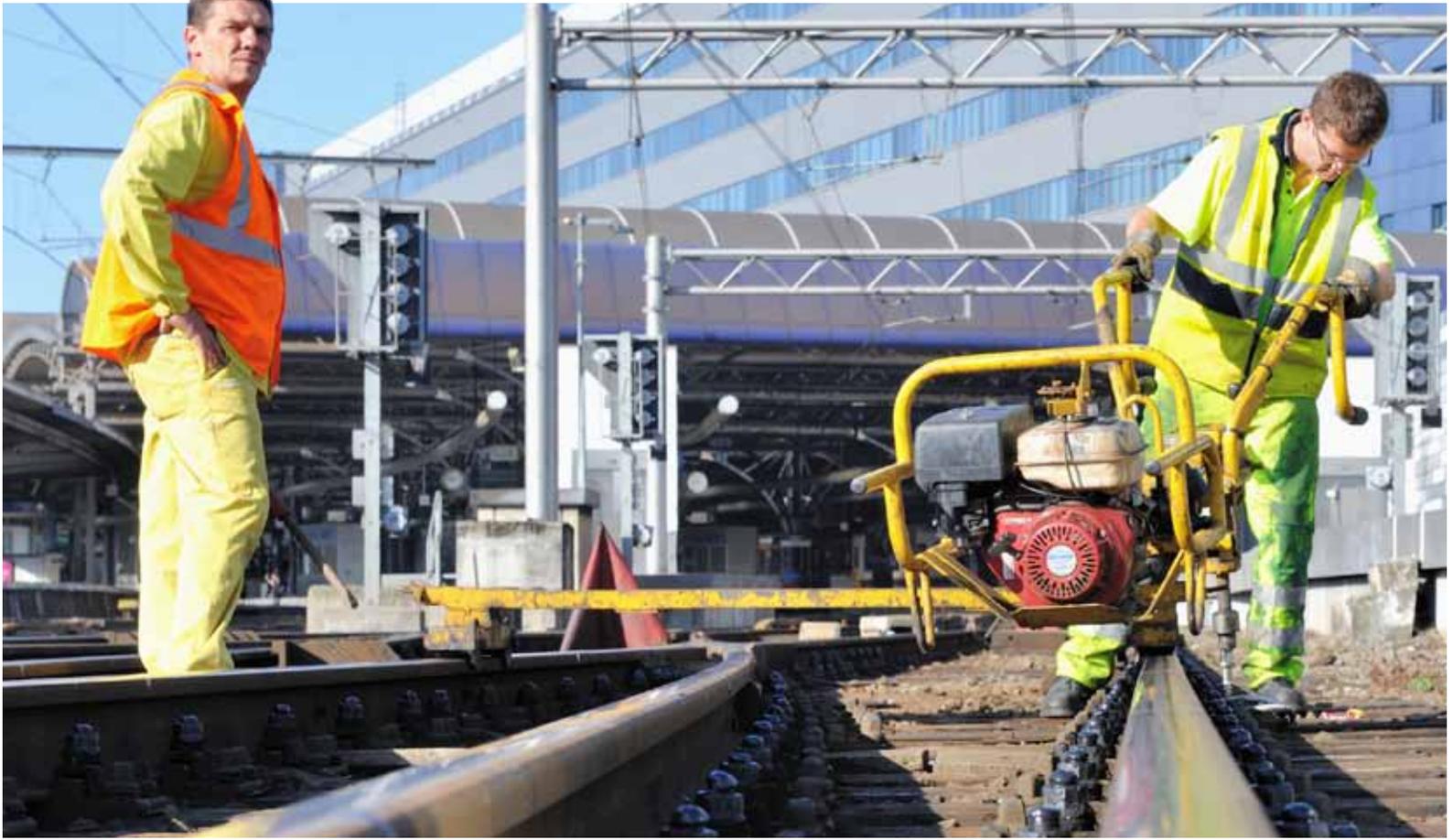
"Les prestations du matin sont plus chargées, des avaries peuvent apparaître quand les conducteurs préparent leur train."

Plus de dépanneurs

Pour contribuer à une meilleure régularité des trains, le plan d'action Ponctualité prévoit un renforcement des équipes de dépanneurs. Grâce à leur intervention, entre autres lors du premier départ du train, nombre de retards peuvent être évités. Cet automne, SNCB Technics entame une procédure de recrutement interne.

Concrètement, les équipes de dépanneurs compteront à terme les effectifs suivants:

- District Centre: 25,
- District Nord-est: 24,
- District Nord-ouest: 21,
- District Sud-est: 32,
- District Sud-ouest: 15.



SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

L'humain, UNE CLÉ IMPORTANTE POUR UNE MEILLEURE SÉCURITÉ

Les facteurs organisationnels et humains sont primordiaux pour une meilleure sécurité ferroviaire. Ces deux facteurs sont étudiés en profondeur par des spécialistes du secteur. Connect vous en dit plus.

UIC (Union Internationale des Chemins de Fer), Paris, 18 et 19 mai derniers. Un séminaire regroupe des experts ferroviaires des 4 coins du monde.

Parmi ceux-ci, des spécialistes issus de chacune des 3 entreprises du Groupe SNCB. Le sujet de ce séminaire ? *La Sécurité dans le système ferroviaire – les Facteurs Humains*. Tout un programme !

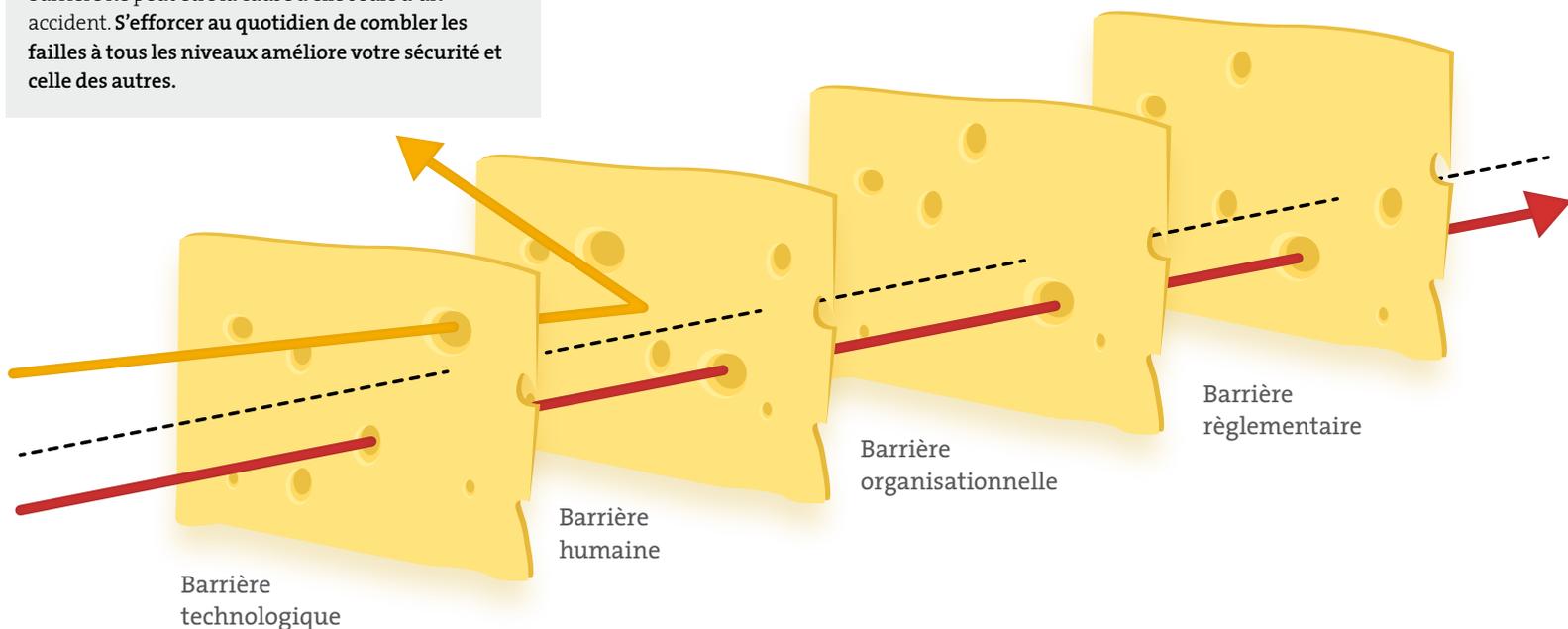
Bernard Penners et Benoît Joly, respectivement spécialiste de la gestion de la sécurité

d'exploitation et conseiller en prévention-psychologue au sein d'Infrabel, y participaient, ainsi que Yanick Carpentier responsable de l'équipe Surveys & Well-being et Fabrice Carpinelli responsable de la division Culture, Talent, Behaviour.

Pourquoi un colloque sur ce sujet ?

Dans de nombreuses entreprises ferroviaires historiques, la sécurité ferroviaire, ce sont avant tout de grands investissements techniques (dans les matériels) et organisationnels

Dans ce modèle, les différentes barrières servant à faire obstacle aux accidents sont représentées par des tranches de fromage. Celles-ci ont des trous qui symbolisent les failles (actives ou latentes). Le modèle suggère que la défaillance d'une seule barrière ne peut être la cause à elle seule d'un accident. **S'efforcer au quotidien de combler les failles à tous les niveaux améliore votre sécurité et celle des autres.**



(dans les règlements). Les facteurs organisationnels et humains sont encore parfois trop peu pris en compte, alors qu'ils représentent une clé importante pour une meilleure sécurité.

Pourquoi ces facteurs sont-ils si importants ?

Il y a trois raisons à cela. D'abord parce que l'homme intervient à tous les niveaux dans l'entreprise : dans la conception et l'implémentation des technologies, l'organisation du travail, la rédaction et l'application des règlements, la formation, pour ne prendre que ces exemples.

Ensuite, parce que ce qu'on appelle généralement *erreur humaine* peut être une conséquence d'un ensemble d'éléments latents. Elle agit donc comme révélateur des failles dans les barrières du système qui nous protègent des incidents et des accidents, comme nous pouvons le voir illustré par ailleurs.

Enfin, parce que le comportement humain est fondamentalement variable en terme de compréhension d'informations, de réalisation de tâches, etc. Ce devrait être vu dans l'entreprise comme un processus normal d'apprentissage de la gestion humaine. Il est donc fondamental de développer une organisation apprenante.

De quoi avez-vous parlé, pendant ces deux jours ?

En fait, ce colloque était l'occasion de découvrir les résultats de différentes recherches : sur le contrôle effectué par le premier niveau hiérarchique, sur l'apport des psychologues à la sécurité de l'exploitation ferroviaire, par exemple.

Vous avez également participé à de nouvelles recherches... De quoi s'agissait-il, et quelles étaient vos conclusions ?

L'étude "Gestion des événements émotionnellement choquants et prévention du stress post-traumatique" porte sur les différentes connaissances et pratiques européennes et propose un ensemble de recommandations de gestion et surtout des fiches pratiques destinées aux agents victimes, managers et dirigeants. L'atout du rapport est de présenter un système complet de gestion du risque de stress post-traumatique.

L'autre étude, "Aspects organisationnels et humains de la sécurité au franchissement des frontières" porte sur les comportements lors de franchissements de frontières nationales, techniques, culturelles, linguistiques... et des risques relatifs. Son objectif est d'identifier les

"Ce qu'on appelle généralement *erreur humaine* peut être une conséquence d'un ensemble d'éléments latents."

risques, du point de vue organisationnel et humain, de les analyser et de proposer des recommandations de gestion. De plus, le rapport proposera un ensemble de fiches représentant des situations *frontières* complexes pouvant servir à la formation des agents.

Quelles conclusions retirez-vous de ces deux jours de colloque ?

Il est très positif que l'on se penche sur les rapports entre l'homme au travail, l'organisation et la sécurité. Cette réflexion, ces différents travaux réalisés, en interne et entre autres à l'UIC, sont des éléments essentiels dans l'évolution de la maturité de la culture de sécurité au sein des entreprises du groupe SNCB et conduisent concrètement à l'amélioration du niveau de sécurité dans notre secteur ferroviaire.

L'UIC, Union Internationale des Chemins de Fer, est l'organisation internationale de coopération entre les entreprises ferroviaires du monde entier. Sa mission est de promouvoir le transport par le rail à l'échelle mondiale et relever le défi de la mobilité et du développement durable. ■

Pour en savoir plus:

www.uic.org/spip.php?article527



SUR LA TOILE

DÉCOUVREZ LE NOUVEAU SITE Internet d'Infrabel



Laurent Massau et Veerle Van Dessel



Giuseppe Boneli



Didier Van de Kerckhove

Votre nouveau site Internet est en ligne, après 2 années de recherche et de tests. Les médias online revêtant une importance croissante, Infrabel ne pouvait pas se permettre de rester à la traîne. Le nouveau site est à la pointe de la technologie et Connect a eu la chance de le visiter parmi les premiers.

Infrabel avait besoin d'un site Internet flambant neuf et à jour. L'ancien site ne satisfaisait plus aux exigences actuelles des utilisateurs du net. Quand il visite un site, l'internaute veut trouver instantanément l'information qu'il cherche. Et pour qu'il soit enclin à visiter un site, ce dernier doit être agréable et attractif. L'ancien site d'Infrabel ne présentait ni plan ni stratégie pour l'avenir. Il était grand temps d'y remédier.

Du côté des constructeurs

On a mis à peu près deux ans pour créer le nouveau site sous la direction de la cellule External Communications d'I-CP. Tout d'abord, cette cellule s'est mise à l'écoute des publics cibles concernés, tant internes qu'externes, afin de vérifier leurs besoins, attentes et exigences. Pour déterminer les attentes précises de l'internaute, toutes sortes de tests d'utilisation ont été réalisés. La cellule s'est ainsi forgé une bonne idée des choses à faire et ne pas faire, des points à ne pas oublier, et cætera. Ces informations ont jeté les bases du

nouveau site et de sa nouvelle architecture. La nouvelle charte graphique est surtout vouée à moderniser l'image de marque d'Infrabel.

"Construire un site, c'est comme construire une maison. Avant de pouvoir poser la première brique, vous devez trouver un architecte du web et, ensuite, un maître d'ouvrage, un développeur web qui se chargera de construire le site. Tous les contenus ont été remaniés et, grâce à nos collaborateurs, beaucoup de nouvelles informations ont été injectées" indique Marlies Beckers, une des chevilles ouvrières du nouveau site. Pour que l'édifice reste actuel, une structure de travail claire a été imaginée et chacun sait précisément quel rôle il y joue.

Du côté des visiteurs

Connect a fait le test et a demandé à quatre collaborateurs ce qu'ils pensent du nouveau site.

Ensemble, Laurent Massau et Veerle Van Dessel de la Direction Accès au Réseau se sont prêtés au jeu. "Pour nous, il est surtout beaucoup plus beau. Les couleurs rendent la visite fameusement plus attractive. Avec l'ancienne

version, vous n'aviez pas envie de poursuivre jusqu'à avoir trouvé la bonne information, alors que maintenant si. Il est, de plus, beaucoup plus fourni et plus léger" confie Laurent. "Nous trouvons aussi que le contenu est beaucoup mieux intégré. Toutes les informations s'y trouvent et en plus, elles sont structurées clairement. Les rubriques *voyageurs* et *riverains* sont mieux en évidence aujourd'hui, ce qui fera un monde de différence pour l'internaute" poursuit Veerle, qui trouve le site surtout très vivant.

"Les couleurs rendent la visite fameusement plus attractive."

Laurent Massau



Guiseppe Bonelli, du Service des Finances, est surtout impressionné par la légèreté et la transparence accrues du nouveau site. "En comparaison avec l'ancien site, celui-ci est beaucoup plus vaste. Les différentes rubriques sont clairement visibles et vous y retrouvez toutes les informations nécessaires. Les petites icônes sont vraiment très chouettes et les couleurs assurent la touche finale. Davantage de photos sont intégrées, ce qui rend l'ensemble du site plus personnel".

L'envie de surfer

Didier Van de Kerckhove de la Direction Réseau: "Je constate une très grande différence entre le nouveau site et l'ancien. Tout est beaucoup plus clair et l'image dégagée est plus *pro*. Je dois avouer que visiter l'ancien site n'était vraiment pas ma tasse de thé, mais je vais maintenant sans retenue sur le nouveau. Tout m'encourage à le faire, en fait. Il contient beaucoup d'informations utiles, notamment dans la section *Riverains*. Je note aussi le développement du potentiel d'interaction, d'interactivité. Avant, on n'avait souvent qu'un simple numéro de téléphone... Je vois que beaucoup de temps et d'efforts ont été consacrés au nouveau site".

Jan De Petter, de la Direction Infrastructure, a également eu la chance de jeter un œil sur le nouveau site. "Personnellement, je suis très impressionné par les différents outils intégrés. Notamment la possibilité d'établir un lien vers un réseau social, par exemple ma propre page Facebook. De plus, en accédant au site, j'obtiens d'emblée un aperçu très clair de là où je peux retrouver les informations dont j'ai besoin. Franchement, la visite vaut le détour !"

Le besoin d'alimenter

Pour que nos pages Web restent à jour et personnalisées, nous faisons appel à vous. Vous avez des informations intéressantes pour notre site ? Vous avez des photos qui peuvent être utiles ? N'hésitez pas à contacter

l'équipe du site, soit par e-mail à l'adresse webteam@infrabel.be, soit par téléphone au 02/526.39.03. ■

Jan De Petter

AVEZ-VOUS DÉJÀ LU le rapport annuel DE SÉCURITÉ 2010 ?



Nous ne le dirons jamais assez: la sécurité est, et reste, la priorité absolue d'Infrabel. À cet égard, nous réalisons chaque année un rapport portant sur la sécurité d'exploitation de notre réseau ferroviaire.

Ce rapport procure un aperçu clair de toutes les actions mises en œuvre par Infrabel en 2010 afin d'améliorer la sécurité sur le réseau. Outre les objectifs, tous les indicateurs de sécurité y figurent également. L'évolution des projets en cours est abordée, de même que les

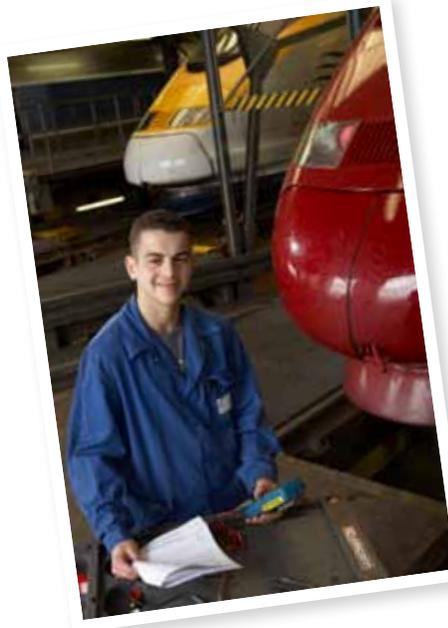
incidents et les accidents survenus en 2010.

L'importance de la sécurité coule de source, a fortiori pour une entreprise comme Infrabel. Nous devons assurer la fiabilité et la sûreté du trafic ferroviaire au quotidien pour nos collaborateurs, nos voyageurs, nos actionnaires et nos clients. Le service I-TN.2 *Sécurité et réglementation de l'exploitation* de la Direction Accès au Réseau a établi ce rapport en étroite collaboration avec les Directions Réseau et Infrastructure.

N'hésitez pas à le lire ! Téléchargez-le dans son intégralité sur l'intranet. ■

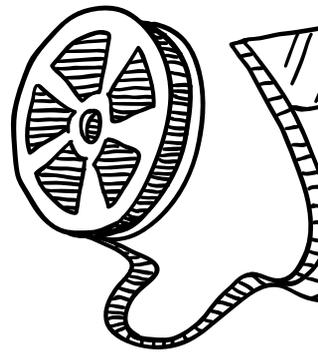
NOUVEAU FILM RECRUTEMENT

DES TECHNICIENS CHERCH de nouveaux collègues



Bilal Boughrad
Atelier TGV de Forest

Ici, nous entretenons les TGV, les Eurostar et les Thalys. C'est la formule 1 du rail belge: ils roulent quand-même à 300 à l'heure. Je suis très fier de travailler avec mon coach à l'entretien des TGV.



Le groupe ferroviaire recrute des techniciens et a tourné cet été un film HR qui s'adresse spécialement à eux. Un avant-goût...

Dans Connect 68 vous avez découvert les collègues mis en scène dans le tout nouveau film destiné au recrutement d'ingénieurs. Mais comme le Groupe-SNCF a aussi un grand besoin de nouveaux techniciens, un film HR leur a également été consacré. Le principe est le même pour les deux films, les caméras ont suivi six collègues techniciens pendant leurs activités quotidiennes au sein des entreprises du groupe ferroviaire. Et il y a beaucoup à dire et à découvrir, car le Groupe offre aux techniciens de belles

opportunités professionnelles, pleines d'avenir. Curieux de voir le résultat ? Allez vite faire un tour sur www.lescheminsdeferengagent.be et découvrez nos collègues en action !

Le film a été montré lors du Job Day organisé à Schaerbeek le 6 octobre. Un Job Day, c'est une opportunité de montrer qui nous sommes, comment nous travaillons, ce que nous proposons... Et de décider des candidats à franchir le pas. Un jour important, vu la pénurie de certains métiers sur le marché de l'emploi, une pénurie qui n'épargne pas les sociétés du privé, mais qui nous touche parce que nous n'avons sans doute pas encore à 100 % la réputation d'employeur moderne et dynamique qui attire particulièrement certains demandeurs d'emploi. Le film, comme celui qui met en scène des ingénieurs, et la présence de nos *ambassadeurs* aura sans doute pu mobiliser certains incécis. ■

Mimoun Yamani
Technicien principal elm signalisation

Avec mes collègues, j'assure l'entretien et la maintenance des infrastructures ferroviaires: aiguillages, signaux le long des voies, passages à niveau, appareils de voies. La plupart du temps, nous parvenons à réparer les incidents à distance. Si ce n'est pas possible, nous nous rendons sur place.



ENT



Els De Schryder
Bâtiments et ouvrages d'art
au district N-0

Il est important de posséder un bon bagage technique et de pouvoir prendre des initiatives. De plus, il faut être très communicatif et capable, d'une part, de faire preuve de la diplomatie requise, mais aussi de dire fermement ce qu'il en est. L'aspect lié à la sécurité sous-tend toutes vos activités.



Frederik De Keuteleire
Chef de chantier adjoint

J'étais superviseur de chantier. J'ai ensuite été formé comme chef de chantier adjoint. Et là, je viens de passer sous-chef de secteur technique. Le fait de travailler pour une grande entreprise offre des chances d'évoluer et de rencontrer des gens passionnants.

Kurt Luyckx
Atelier de traction
Anvers-Nord

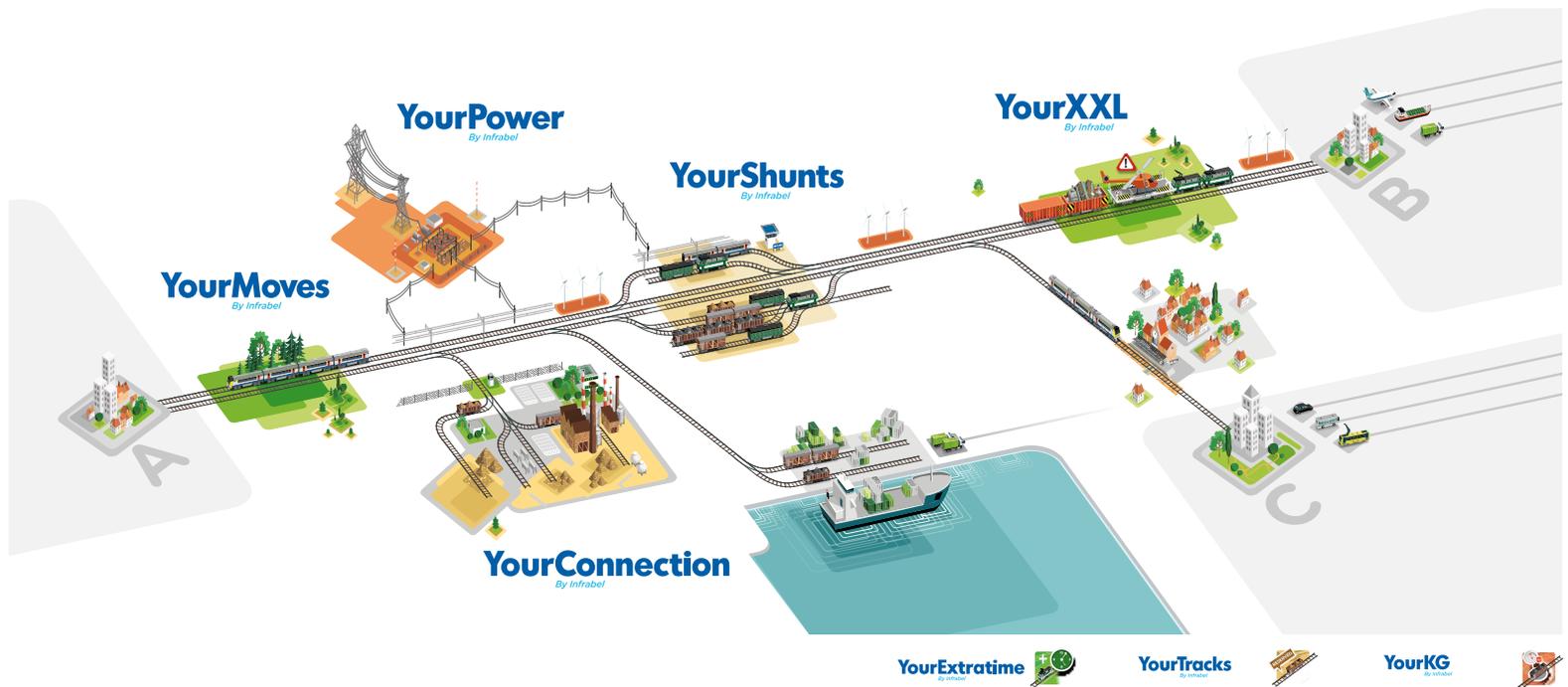
Je fais mon boulot avec beaucoup de plaisir. Il est vraiment gratifiant de dépister et de résoudre au plus vite les problèmes techniques d'une locomotive. Nous nous efforçons d'offrir à nos clients, SNCB ou Infrabel, le meilleur service possible. Cela met de la variété dans notre vie professionnelle.



Philippe Vermeersch
Télécommunications

Nous sommes une bonne dizaine dans l'équipe et l'ambiance est vraiment à la solidarité entre collègues. Si notre job est avant tout individuel, certaines tâches peuvent relever du travail d'équipe. Celui-ci se déroule sans encombre, car nous avons tous la même façon de penser et d'agir. Nous pouvons à la fois compter sur l'expérience de nos collègues et leur donner aussi des conseils avisés.





AWARD

AND THE WINNER IS...

Your Infrabel !

Au Festival International de l'Image Institutionnelle et Corporate (FIMAC), le film Your Infrabel a remporté le prix du meilleur film dans la catégorie Marketing. Cet award constitue également une récompense bien méritée pour Infrabel et ses collaborateurs.

**Merci !**

Ce film n'aurait pu voir le jour sans une bonne collaboration entre les différents intervenants. Outre Frédéric Petit et Tony Auret, d'Infrabel, Luc Verbruggen et René-Louis Tiest, de l'équipe vidéo de SNCB-Holding ont également partagé leurs connaissances pratiques et dans le domaine des techniques filmographiques. Un appel a également été fait à une société extérieure.

“Le jury du FIMAC a surtout été séduit par l'esthétique du film et la façon dont il a rendu le projet accessible pour toutes sortes de publics. L'award laisse surtout une bonne impression chez d'autres groupes. Il constitue à vrai dire une récompense pour tous les collaborateurs, car ce sont eux qui s'occupent au quotidien du bon fonctionnement d'Infrabel” confie Frédéric, fier du travail réalisé. ■

Your Infrabel” a été créé à la demande des account managers de la direction Accès au Réseau d'Infrabel. Les account managers sont quotidiennement en contact avec les clients existants, potentiels, directs et indirects d'Infrabel, notamment les opérateurs ferroviaires, les entreprises, les ports ou les aéroports. Ce film vise à leur donner l'aperçu le plus complet possible des produits et services proposés. Le film Your Infrabel vient ainsi compléter les brochures et les présentations PowerPoint déjà existantes. En six minutes environ, il présente les 5 produits phares et les 3 services associés. Soit le moyen de permettre aux clients de se forger une bonne idée de ce qu'Infrabel peut leur offrir.

Pleins feux sur les collaborateurs

“Une image en dira toujours plus que mille mots, et ce film le prouve. Il met principalement l'accent sur les nouveaux produits et services” explique Frédéric Petit, porte-parole d'Infrabel, qui assumait la responsabilité finale du projet et était responsable de la coordination du scénario, des enregistrements et du montage final. “Ce qui rend le film particulier, du reste, est qu'il met en scène et donne la parole à nos propres collaborateurs et collègues, dont les 4 account managers Michel Geubelle, Kris Van Crombruggen, Enjo Meeus et Cathy Verbraeken. Il met en scène les personnes actives sur le terrain et donne un visage à nos account managers”.

“Une image en dira toujours plus que mille mots, et ce film le prouve.”



Envie de découvrir le film Your Infrabel ou de le revoir ? Retrouvez Your Infrabel via le Business Corner de l'Accès au Réseau. Ce film sera également bientôt disponible sur le tout nouveau site Internet d'Infrabel.



LE RETOUR des romans de gare



Trois livres en français, trois en néerlandais: voici, sortie en octobre, la nouvelle collection des *romans de gare*, co-édités par SNCB- Holding avec les Editions Luc Pire et les Editions Van Halewijck.

Chaque jour de semaine, 375.000 concitoyens utilisent les trains; ils y passent deux fois 38 minutes, qui est le temps moyen d'un trajet. 38 minutes à l'aller, 38 minutes au retour, cela permet de lire un petit livre, un *roman de gare*.

Les romans de gare ont déjà derrière eux une longue histoire qui remonte au début du chemin de fer. L'éditeur français Hachette obtint de Napoléon III le monopole de distribution des livres dans les gares. Les concurrents de Hachette donnèrent vite au genre une mauvaise réputation. Mais les lecteurs raffolèrent de cette littérature et lui firent un triomphe.

Dans cette opération d'édition, le Holding assume l'un de ses rôles: favoriser le transfert vers le transport ferroviaire. Le petit roman que le voyageur lira pendant son voyage en train, c'est un service - parmi d'autres - rendu à la clientèle, qui donne un attrait supplémentaire à notre mode de transport public. On pourra bien entendu se l'acheter dans les librairies des grandes gares.

Polars et chick lit

Le grand maître belge incontesté du *Roman de Gare* fut Georges Simenon, qui s'y attaqua dans les années 1930 en admettant faire de la semi-littérature. Mais dans la seconde moitié du XXe siècle, cette littérature bénéficia d'un rebond, parce qu'il y a des romans de gare de qualité.

C'est d'ailleurs ce défi de qualité que la SNCB-Holding avec les Editions Luc Pire (en

français) et les Editions André Van Halewijck (en néerlandais) relèvent en présentant la nouvelle collection *Roman de Gare*. Trois livres en français et trois en néerlandais seront dans les librairies en octobre et d'autres suivront.

Les nouveaux romans de gare sont des polars et des romans *chick lit*. La *chick lit* est un genre né aux USA avec le XXIème siècle. On y lit les aventures de jeunes femmes modernes, toujours saupoudrées d'humour (noir) et de dérision.

Des auteurs belges de renom

La nouvelle collection *Roman de Gare* propose des livres rédigés par des auteurs belges spécialistes de ces genres ou désirant s'y frotter.

Les intrigues ont pour cadre des villes, sites ou lieux dits de Belgique... des endroits près de chez soi. La première vague, éditée en octobre, compte six auteurs, trois francophones, trois néerlandophones.

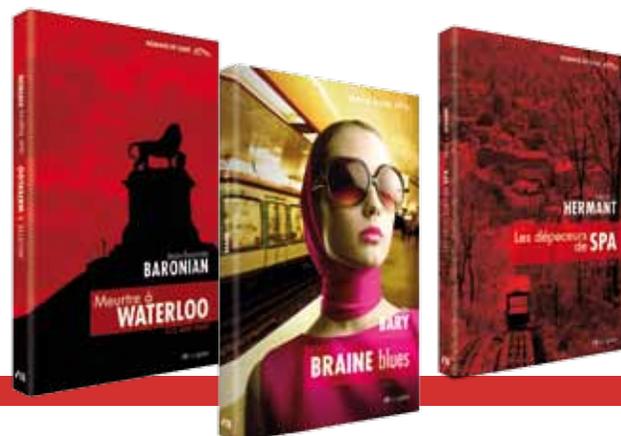
Isabelle Barry, ingénieur commercial Solvay, a tout plaqué pour l'écriture. Son *Braine Blues* met en scène une journaliste radio politique, maman célibataire, femme brillante et moderne, dans un huis-clos passionnant dans un train de la ligne Bruxelles-Charleroi.

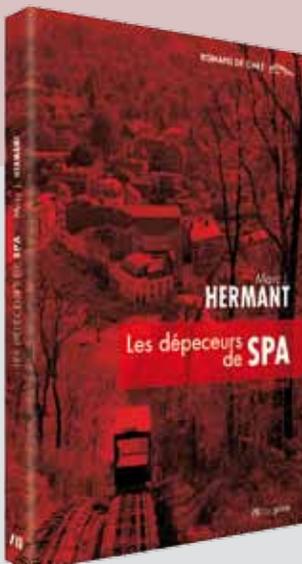
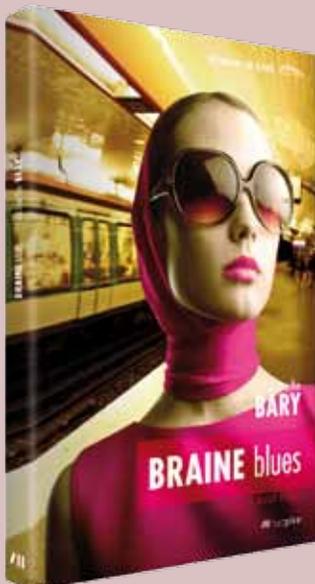
Jean-Baptiste Baronian, auteur fantastique, est membre de l'Académie royale de Langue et Littérature. Son *Meurtre à Waterloo* met en scène un avocat rayé du barreau devenu détective qui enquête sur un meurtre survenu au pied de la Butte du Lion.

Marc Hermant, spécialiste en informatique et management, est entré en littérature par la chanson. *Les dépeceurs de Spa* est un condensé de phénomènes humains, matiné d'une enquête approfondie dans la ville d'eau.

Aux lecteurs de Connect: 20 % de réduction/livre

Les livres sont en vente dans les librairies au prix de 9,90 €. Mais les lecteurs de Connect sont des privilégiés: une réduction de 20 % leur sera accordée via Rail Facilities. Le livre leur reviendra donc à 8 €. Pour commander: <http://railfacilities/fr> tout simplement. Les livres commandés seront acheminés sans frais soit par factage, soit par pli postal. Ils peuvent aussi être enlevés directement chez Rail-Facilities. ■





GAGNEZ!

La première série
de trois romans de gare
éditée en octobre

CONCOURS Roman de gare



Le concours *Roman de gare* est organisé
par Connect en collaboration avec Rail Facilities.

20 gagnants seront désignés par tirage au sort entre les bonnes réponses reçues par Connect.
Chacun recevra les trois volumes édités en octobre 2011.

Pour avoir vos chances, répondez au questionnaire et renvoyez-le à
Connect
Section 26/2
avant le 18 octobre 2011.

Les gagnants seront avertis individuellement.

**BULLETIN DE PARTICIPATION À DÉCOUPER ET À RENVOYER À CONNECT,
SECTION 26/2, AVANT LE 18 OCTOBRE**

QUESTION:

Qui a été le maître belge du roman de gare ?

Eugène Sue Georges Simenon Maurice Leblanc

Prénom: _____ Nom: _____

N° d'identification: _____

Adresse de travail: _____

Langue choisie: _____

Date extrême: 18 octobre 2011