

CONNECT

MAGAZINE MENSUEL DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 05.2013 | #87



HR

Des enfants à
la découverte du
Groupe SNCB



Modero,
les premiers résultats

Infrabel teste l'ETCS
en profondeur

20 ans
de ticketing

dans ce numéro



10 Infrabel teste l'ETCS en profondeur



12 Le point sur la nouvelle procédure de départ



20 L'AC Gentbrugge en vitesse de croisière



23 A la découverte du Groupe SNCB

PONCTUALITÉ

Pas de répit pour les voleurs de câbles !

3

CLIENTS

Moderio, les premiers résultats

8

IT

La Rolls Royce de la vente de billets

9

SÉCURITÉ

Infrabel teste l'ETCS en profondeur

10

Nouvelle procédure de départ : point sur la situation

12

Campagne de sensibilisation pour les camionneurs

14

Un conducteur averti en vaut deux !

15

FORMATION

Les simulateurs de Transurb Technirail

16

STATIONS

La gare de Mons déménage

17

STRATÉGIE

Supply Chain Management à la SNCB

18

L'AC Gentbrugge en vitesse de croisière

20

Focus : un dialogue continu

21

NOUS

Les meilleures idées récompensées

22

HR

Des enfants à la découverte du Groupe SNCB

23



colophon

EDITÉ POUR LE GROUPE PAR LA SNCB-HOLDING AVEC Laurens Bobbaers, Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Janitha den Ouden, Aline Foucart, Claire Gilissen, Romina Keller, Caroline Powis, Benoît Quitin, Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene, Ann Van Litsenburgh, Sophie Vergucht, Barbara

Verwilligen, Sophie Villette
PHOTOS Leo Goossenaerts, Denis Moinil, John Deroo, Reporters, Bruno Van Calster, Kathleen Van Vaerenbergh
LAY-OUT
 www.jaja.be
PRODUCTION
 Albe De Coker

EDITEUR RESPONSABLE

Erik Sclep

ADRESSE

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

MEMBRE DE

LE PAPIER DE CONNECT
 RESPECTE L'ENVIRONNEMENT

ponctualité



PAS DE RÉPIT

Les journalistes de 'Reporters' recueillent les témoignages du personnel de terrain.

Afin de lutter contre le fléau que représentent les vols de câbles, une délégation d'Infrabel et de la SNCB-Holding a rendu visite à différents ministres et parquets.

pour les voleurs de câbles !

En engageant la bataille contre les voleurs de câbles, nous savions que nous aurions à attaquer sur tous les fronts et que les résultats des actions entreprises ne se traduiraient en mesures concrètes que parfois plusieurs semaines, mois, ou même années après leur évocation.

Dans un article du Connect 83, nous vous annonçons la création de différents groupes de travail réunissant tous les acteurs du groupe SNCB liés de près ou de loin à cette problématique... Leur travail porte déjà ses fruits !

Rencontrer tous les acteurs

Outre les actions directement entreprises sur le terrain, les quatre premiers mois de cette année ont permis à une délégation mixte de rencontrer le monde politique. Composée d'environ cinq à six spécialistes de la SNCB-Holding et d'Infrabel, cette délégation (emmenée par Luc Vansteenkiste, Directeur général Infrastructure d'Infrabel, et Michel Bovy, Directeur général Strategy &

Coordination à la SNCB-Holding) a été reçue par les Ministres des Entreprises publiques, de l'Intérieur, de la Justice, de l'Economie et par le Secrétaire d'Etat à la Mobilité. Ces entretiens avaient pour but de sensibiliser les membres du gouvernement à l'importance du dossier. Des propositions d'actions concrètes ont été suggérées à chacun d'entre eux.

Une autre délégation, composée cette fois d'experts juridiques et d'avocats, est partie à la rencontre des Procureurs du Roi des différents parquets du pays. Ceci afin de pointer la gravité du phénomène et ses multiples répercussions. Un objectif majeur : les encourager à appliquer systématiquement les peines les plus sévères prévues par la loi lorsqu'ils sont confrontés à des voleurs de câbles.

Sensibiliser un maximum

Outre les formations spécifiques sur les vols de câbles dispensées par du personnel d'Infrabel aux agents de police, Infrabel a également donné à la Police des Chemins de Fer un accès direct à son programme informatique 'Map in'

Ces différentes actions coordonnées en un seul plan national 'vol de câbles' ne sont que la partie émergée de l'iceberg.

relatif à l'infrastructure ferroviaire. Celui-ci aide notamment à localiser les 'hotspots' (lieux de passage habituels des voleurs), afin d'y organiser des patrouilles préventives. Infrabel a aussi contribué à la publication d'un dossier sur les vols de câbles dans la revue interne de la Police fédérale, lue par les 50.000 policiers du pays, qui sont désormais conscients de la problématique.

Les médias ont aussi répondu présent pour sensibiliser l'opinion publique ! Les émissions 'Volt' de la VRT et 'Reporters' de RTL-TVI ont produit deux documentaires saisissants sur le sujet. Même si leur impact réel n'est pas directement mesurable, nul doute que ces reportages auront éveillé les consciences.

Ces différentes actions coordonnées en un seul plan national 'vol de câbles' ne sont que la partie émergée de l'iceberg, qui témoigne de la volonté d'Infrabel, avec la SNCB-Holding, de prendre ce dossier à bras le corps ! Nous vous tiendrons évidemment au courant des avancées futures dans les prochains Connect. ■

LE CHIFFRE DU MOIS



Ils étaient 39 à réussir les tests lors des deux Job Days consacrés aux conducteurs de train organisés cette année. Si les résultats des tests médicaux sont positifs, ils pourront débiter une formation intensive qui durera environ un an. 270 personnes au total ont participé à ces deux Job Days qui permettent aux candidats, en l'espace d'une journée, d'obtenir toutes les informations nécessaires et de passer directement les tests.

GROS PLAN SUR LA COLLABORATION

Local Strategy Day pour le District Centre

En septembre 2012, H-ST.CE organisait un 'Local Strategy Day', une journée locale sur la stratégie. Une initiative couronnée de succès dont la suite ne devrait tarder.

Le but était d'expliquer à ces collaborateurs la mission ('quelle est notre raison d'être?'), la vision ('que voulons-nous réaliser?') et la stratégie ('comment faire pour accomplir notre mission?'). Ce 'Strategy Day' était conçu comme un événement de 'team-building' : des ateliers sur la propreté, la maintenance, la sécurité,... étaient organisés, ainsi qu'un quiz avec une foule de questions sur la gare. Le personnel pouvait poser des questions et formuler des suggestions via une boîte à idées.

"Cet événement avait pour objectif principal de créer un lien entre les collaborateurs et les supérieurs, afin de promouvoir la collaboration mutuelle. De plus, nous souhaitions savoir ce qu'il se passe réellement sur le terrain et comment faire pour mieux rencontrer les besoins du personnel", déclare Inès Venneman, porte-parole du District Centre. "Vu le succès de la première édition, il y a fort à parier qu'il y aura un nouveau Local Strategy Day en 2013."

Petite gare, bel exemple

Les suggestions qui ont été lancées au Local Strategy Day ne sont pas tombées dans l'oreille d'un sourd. Les nettoyeurs de la gare de Bruxelles-Luxembourg vous le diront. Grâce à leurs collègues du Centre Technique, ils ont obtenu un nouveau réfectoire et de nouvelles douches. Un bel exemple de collaboration entre différents services.

Le personnel de nettoyage de Bruxelles-Luxembourg et leurs collègues du Centre Technique et de l'administration sont plus que ravis.





Sécurité renforcée

DANS LE TUNNEL KENNEDY

Infrabel investit quelque 30 millions d'euros pour accroître la sécurité dans le tunnel Kennedy à Anvers. Durant une vingtaine de week-ends en 2013, aucun train ne pourra circuler dans le tunnel. Par conséquent, la ligne 59 reliant Saint-Nicolas à Anvers-Sud sera mise temporairement hors service pendant ces week-ends. Un service de trains alternatif et des bus de substitution sont prévus. Pour informer les voyageurs, des affiches comportant des informations sur le chantier ont été apposées dans toutes les gares concernées.

Le tunnel ferroviaire Kennedy a presque 45 ans et ses infrastructures de sécurité sont en cours de rénovation. Infrabel procédera, entre autres, à l'installation de panneaux anti-incendie le long des parois et sur le plafond du tunnel, au placement d'un nouvel éclairage de secours et à l'inspection en profondeur du pertuis en béton. Dans une phase ultérieure, un nouveau puits d'évacuation et un escalier de service seront construits.

Presque 1.000 AUX 20 KM !

948 collaborateurs du Groupe SNCB se sont inscrits pour défendre les couleurs de leur société aux '20 km de Bruxelles'. La 33^{ème} édition de la célèbre course se déroulera le 26 mai. Cette année, près de 30.000 personnes sont inscrites. Le départ sera donné à 10 heures. Afin de ne pas manquer nos participants, repérez déjà l'endroit où vous viendrez les encourager : le parcours de la course se trouve sur www.20km.be. Nous espérons que le soleil et une brise légère seront de la partie. Bon courage à tous !



en bref



LA '12' PART EN VOYAGE

La nuit du 27 au 28 mars, la célèbre locomotive à vapeur 'type 12' a été transférée de Louvain à l'AT Kinkempois. Elle y est en cure de jouvence, en vue de trôner dans le futur musée Train World. Le transport s'est effectué via la ligne 36. La locomotive a été tractée à une vitesse maximale de 30 km par heure. Un sacré contraste avec les vitesses de pointe qu'elle atteignait à l'apogée de sa gloire. Pouvant être lancée à 165 km/h, la '12' était en 1939, le train le plus rapide du monde.

Les gares EN MODE ROCK

Les gares vibrent également au son de la musique ! Grâce à la collaboration de la SNCB-Holding avec Sony Music Entertainment et le Lotto, les voyageurs et les passants profitent de mini-concerts exclusifs dans les gares. Au total, 10 groupes se produisent dans dix grandes gares du pays. Il s'agit à chaque fois de jeunes musiciens sur le point de percer et qui n'ont pas fini de faire parler d'eux. Le 27 février, Kodaline (grande photo et photo en bas à droite), le groupe de rock irlandais surnommé 'le nouveau Coldplay' et nommé aux 'Sounds of 2013' par la BBC, a fait vibrer la Gare Centrale en pleine heure de pointe. Un large public enthousiaste était venu les accueillir. Et le 17 avril, ce fut au tour de la britannique Lucy Rose (photo en bas à gauche et en haut à droite) d'enchanter Anvers-Central, lors d'un concert.

D'autres concerts auront lieu cette année dans les grandes gares. Vérifiez les dates et les noms des groupes sur l'intranet de la SNCB-Holding.

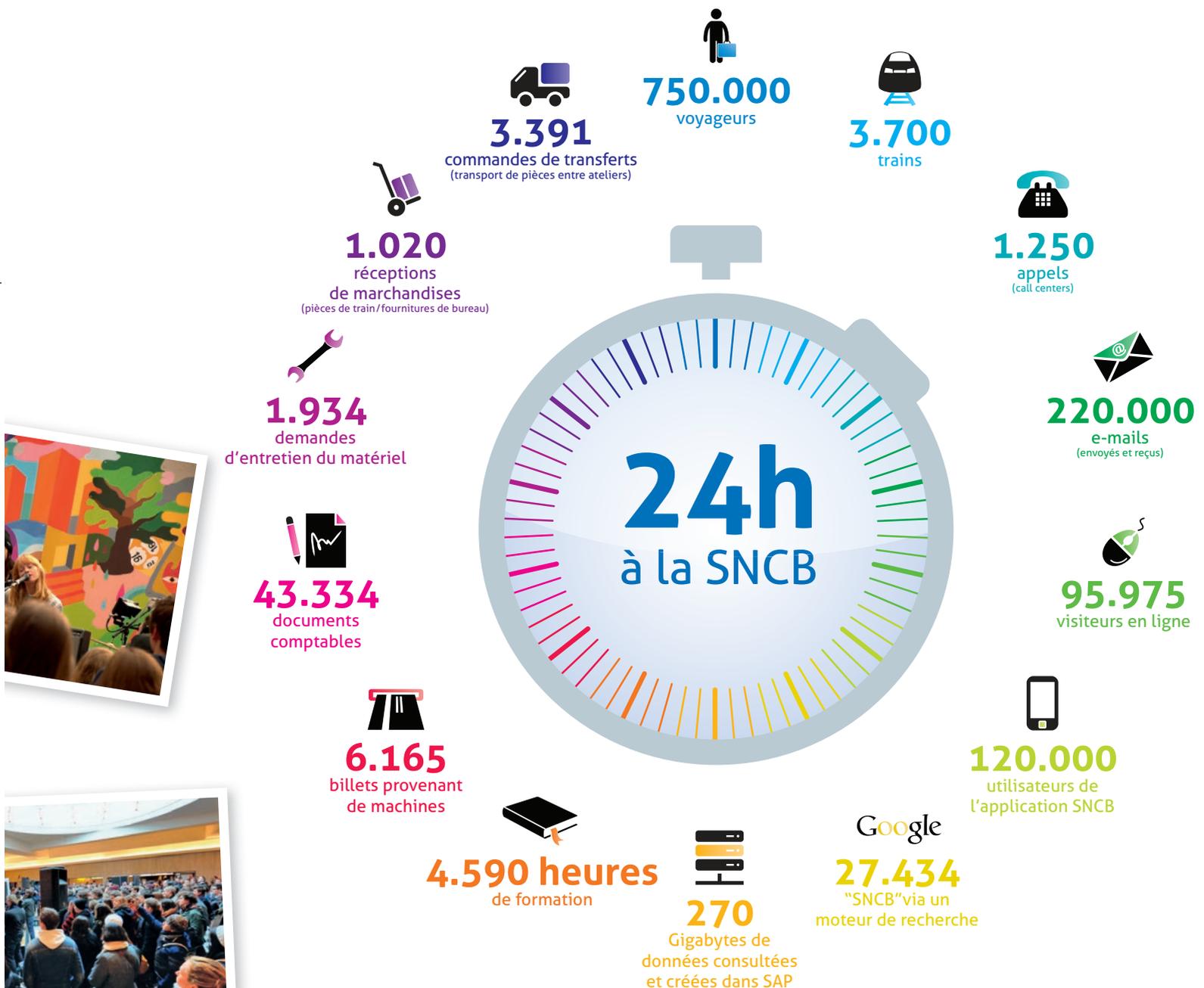


Surfez sur www.youtube.be/lottovibes si vous avez envie de revoir un de ces concerts.



EN CHIFFRES

une journée de travail moyenne à la SNCB (2012)



Afin de percevoir les amendes des fraudeurs, la SNCB travaille depuis fin 2011 avec Modero, un bureau d'huissiers de justice. Le premier bilan est plutôt prometteur.



SERVICE CENTRAL CLIENTÈLE

Modero :

DES RÉSULTATS PROMETTEURS

Après un peu plus d'un an de fonctionnement, le travail de recouvrement, en collaboration avec Modero, se met doucement en place et les premiers résultats sont là. Un délai d'un an, ça peut sembler long, mais c'est un délai tout à fait normal pour la mise en place d'un système de cette envergure. Quand De Lijn a commencé à travailler avec une société de recouvrement, les premiers résultats tangibles se sont également manifestés au bout de plus d'un an de travail.

En 2012, les activités de recouvrement menées par Modero et par la SNCB ont permis de générer une recette de 5.189.576 €. L'année passée, l'activité Modero a rapporté, à elle seule, 2.429.957 € et le bureau de recouvrement a déjà versé 1.336.007 € sur le compte de B-MO.

Modero : contrer l'impunité sans stigmatiser

L'effet 'huissier de justice' de Modero sort également ses effets au Service Central Clientèle (SCC), car les voyageurs ont tendance à vou-

loir éviter d'avoir affaire à un huissier de justice (voir encadré). Le nombre de réactions de clients suite à un constat d'irrégularité (C170) a augmenté de 7 %. En 2012, pas moins de 6.392 demandes d'information ont été introduites auprès du SCC, suite au recouvrement (y compris par Modero). Une évolution qui va dans le sens d'une certaine 'peur de l'huissier de justice'. Mais faire changer la mentalité du fraudeur chevronné, le 'professionnel' qui ne réagit même pas aux courriers et injonctions de la SNCB, est un travail de longue haleine.

La décision de transmettre les dossiers de mauvais payeurs à un bureau d'huissiers de justice provoque des réactions, tant au niveau politique que dans les CPAS ou encore les services de médiation de dettes. La SNCB ne veut pas stigmatiser une population défavorisée. Loin de là. Le but est, en fait, de faire disparaître un certain sentiment d'impunité, d'incivilité. Récupérer ces recettes est bien plus qu'un signal positif pour les clients qui payent et nos accompagnateurs qui s'occupent de toute une administration ; cet argent nous permettra aussi d'améliorer notre offre de service. ■

Service Central Clientèle en 2012

- Nombre de C170 établis en 2012 : + 6,4 % par rapport à 2011, alors que la croissance du nombre de voyageurs n'augmente que légèrement (+ 0,9 %). Cette hausse est principalement due à l'augmentation des contrôles.

- En 2012, 22.399 plaintes ont été introduites, soit une diminution de 9,5 % par rapport à 2011. Le top 3 des plaintes en 2012 :

1. ponctualité : 58% (-11 % par rapport à 2011)
2. l'offre des trains : 11,5 % (-9,6 % par rapport à 2011)
3. les produits : 6,8% (-17 % par rapport à 2011)

- La SNCB confirme ses efforts en faveur des personnes à mobilité réduite et ça marche, car nous avons reçu 16 % de demandes de plus par rapport à 2011, dont 95 % ont été acceptées.

IT



Acheter un billet de train en 1965.



Grâce à SABIN, la porte était enfin ouverte à l'introduction de produits commerciaux tels que B-Excursions.

Aujourd'hui, les billets s'achètent en ligne.



SABIN, LE SYSTÈME RÉVOLUTIONNAIRE, A 20 ANS

La Rolls Royce

DE LA VENTE DE BILLETS

Acheter un billet de train s'effectue désormais d'un glissement doigt sur un Smartphone ou sur un PC par un simple clic de souris. Et cela, grâce à l'introduction du système SABIN, qui fête ses 20 ans et dont on peut toujours être fiers aujourd'hui.

C'est peut-être dur à concevoir aujourd'hui : il y a 20 ans, acheter un billet de train nécessitait une bonne dose de patience. Par ailleurs, il fallait attendre quatre jours pour obtenir un abonnement de train et il était particulièrement difficile d'acheter un billet pour un autre point d'arrêt que la gare dans laquelle vous vous trouviez. L'instauration de SABIN, le premier système de vente centralisé des chemins de fer belges a mis un terme à tout cela en 1993.

"Avant SABIN, le système était archaïque", déclare Frank Van Durme, qui travaille depuis 1988 au service Marketing et Vente de la SNCB. "Chaque point de vente était considéré comme une entité autonome distincte, alimentée par une grande disquette noire. A

chaque modification de l'offre, si modeste fût-elle, cette disquette devait être remplacée."

B-Excursions

Le besoin d'un nouveau système était criant. C'est ainsi que SABIN a vu le jour. Le premier système de vente centralisé était révolutionnaire à l'époque et offrait de nombreux avantages, tant au client qu'au vendeur. "D'un seul coup, les restrictions en matière d'offre de produits ont été balayées. La porte était enfin ouverte à l'introduction de produits commerciaux tels que B-Excursions, pass, billets de type 'Un jour à la mer', etc.", explique Jean-Paul Henrion, chef de division B-MO.21. "L'automatisation a également permis de travailler plus rapidement et plus efficacement et le transfert de données a gagné en sécurité."

SABIN était le premier système de vente centralisé des chemins de fer belges.

Un travail de pionniers

L'ensemble du système a été conçu au sein même de notre société. Nous en étions et en sommes toujours très fiers. "Pour la première fois, nous fournissions une solution qui permettait de traiter différents aspects de la vente de tickets en même temps", commente Luc Vansteenkiste, ancien project manager de SABIN et actuel Directeur général Infrastructure chez Infrabel. "Nous étions des pionniers en la matière. Les postes de travail ultraperformants des guichets étaient révolutionnaires pour l'époque. Nous avons fabriqué une Rolls Royce pour le prix d'une 2 CV. Les autres pays enviaient alors notre travail."

Le rêve continue

En 2009, SABIN s'est vue insuffler un second souffle de vie, adapté aux nouvelles technologies. C'est ainsi que 'Lisa' a vu le jour. A présent, il est possible d'acheter ses billets en ligne ou avec un Smartphone. "Nous continuons à rêver", déclare en riant Ilse Van Mello, business unit manager Ticketing & Mobility à ICTRA. "Personnellement, ce qui me réjouit, c'est que tous ceux qui ont collaboré au développement de SABIN ou de Lisa, en parlent avec fierté. C'est pour moi un honneur de pouvoir continuer ce qu'ils ont commencé." ■



Vue depuis le poste de conduite.



Le train-test ETCS en gare de Malines.



Pendant le parcours de test, les collaborateurs de I-I.2 analysent le fonctionnement de l'ETCS.

INFRABEL TESTE L'ETCS EN PROFONDEUR

Un train SUR MESURE

Infrabel équipe progressivement l'infrastructure ferroviaire belge de l'ETCS, le système de sécurité européen. Avant la mise en service effective, tout doit être testé en profondeur. Infrabel dispose pour cela d'un train-test ETCS, l'EM2o2 !

D'ici fin 2022, Infrabel déploiera l'ETCS sur l'entièreté du réseau belge. Ceci s'inscrit dans le cadre de la stratégie d'Infrabel et de la SNCB d'améliorer en permanence la sécurité sur le réseau ferroviaire belge, conformément à leur Master Plan ETCS. La technologie ETCS permet un contrôle permanent de la vitesse du train tout au long de

son trajet et déclenche un freinage automatique lorsque le train dépasse un signal rouge ou ne respecte pas la vitesse maximale autorisée.

D'ici fin 2022, Infrabel déploiera l'ETCS sur l'entièreté du réseau belge. Les équipes d'Infrastructure vont donc travailler intensivement pour installer et tester le système ! C'est pourquoi Infrabel a fait l'acquisition d'un train spécialement équipé pour tester les nouvelles installations ETCS. Jan Neven et Shaun De Clopper, ingénieurs chez I-I.213 System Design, nous en font faire le tour !

Jan : "Cet écran affiche les données transmises, comme la vitesse autorisée, des informations sur la ligne, des messages textuels..., sans oublier les éventuels messages d'erreur. Bref, toutes les informations ETCS envoyées via les balises et antennes GSM-R sont enregistrées !"

Shaun : "Pendant les tests, nous vérifions le bon fonctionnement de l'ETCS : les balises fonctionnent-elles toutes correctement, les bonnes informations sont-elles transmises ? Par ailleurs, nous nous assurons que le conducteur ne soit pas invité à freiner inutilement et qu'il puisse rouler à une vitesse constante."

Pour tester l'ETCS de manière approfondie, de nombreux parcours de test sont nécessaires. Cela dépend de la complexité de la ligne mais, pour le Diabolo, par exemple, 160 parcours ont été nécessaires. Lors des tests, 3 personnes sont présentes en général : le conducteur et deux collaborateurs d'I-I.2 qui réalisent les analyses. ■

L'équipe du train-test ETCS.





L'EM202 a été spécialement conçu pour Infrabel !

La ligne 154 : première ligne wallonne conventionnelle dotée de l'ETCS

Le 4 mars, les équipes techniques d'Infrabel ont entamé d'importants travaux entre les gares de Jambes et de Dinant. Il s'agit d'équiper ce tronçon d'une nouvelle signalisation de type ETCS.

L'axe Namur-Athus, soit quelque 160 km du tracé belge d'un des principaux corridors internationaux de fret (le 'Corridor C') deviendra, fin de cette année, la première ligne de Wallonie équipée de l'ETCS.

En équipant graduellement le 'Corridor C', la Belgique démontre, une fois de plus, sa volonté de jouer un rôle moteur dans l'amélioration de la sécurité ferroviaire.



La ligne 53 Malines – Louvain équipée de l'ETCS

Infrabel a équipé de l'ETCS le tronçon Hever – Wijgmaal de la ligne 53 Malines – Louvain. Depuis le 10 février, cette ligne peut être empruntée par les trains équipés du système de sécurité européen.

La ligne 53 Malines – Louvain fait partie du Corridor C, l'axe ferroviaire prioritaire pour le transport de marchandises reliant Anvers à Bâle et Lyon. Les tronçons de la partie belge de ce corridor, d'Anvers à Athus, seront progressivement équipés de l'ETCS, la mise en service complète étant prévue pour fin 2015. Grâce à ce système de sécurité interopérable, tout train qui en est équipé peut circuler sur l'ensemble du parcours, sans devoir changer de locomotive.

Actuellement, l'ETCS est déjà installé sur les LGV 3 & 4, sur la ligne 36 entre Bruxelles-Nord et Louvain, et sur la liaison ferroviaire du Diabolo. Infrabel installe progressivement l'ETCS sur son infrastructure ferroviaire et, d'ici fin 2022, c'est l'ensemble de son réseau qui en sera équipé, faisant entrer de la sorte le réseau belge dans le top 3 des réseaux les plus sûrs d'Europe.



Des balises ETCS et le train-test.

3 questions à Walter Renard, PROGRAM MANAGER ETCS

Pourquoi Infrabel a-t-elle commandé ce train-test ?

Pour tester efficacement le bon fonctionnement de l'ETCS ! L'EM202 offre assez d'espace pour accueillir tous les appareils de mesure et est pourvu de sanitaires et d'une petite cuisine pour le personnel. Nous avons opté pour un train diesel : cela nous permet de tester les nouvelles infrastructures en construction, comme le Diabolo l'an dernier.

Qu'est-ce qui rend ce train unique ?

Notre train-test ETCS est unique en son genre en Europe ! Nous pouvons simuler le fonctionnement d'autres trains. L'EM202 est équipé du système EPAT¹ qui permet d'analyser les données ETCS. L'intérêt des autres pays européens est donc assez prononcé ! Je tiens aussi à souligner que la sécurité occupe une place centrale. Car, pendant que nous testons l'ETCS, le train est protégé, dans le même temps, par la TBL1+ déjà installée sur la majeure partie de notre réseau. Ces 2 systèmes fonctionnent en parallèle.

Que fait-on des résultats des tests ?

Après le parcours de test, nous analysons au bureau toutes les données enregistrées et rédigeons un rapport. Nous transmettons les erreurs localisées au chef de projet pour qu'il puisse déterminer les adaptations nécessaires. Une fois les adaptations apportées, nous procédons à de nouveaux tests afin d'aboutir à un rapport d'évaluation définitif. Nous pouvons ainsi finaliser notre dossier de sécurité et obtenir un certificat CE². En concertation avec le SSICF³, l'installation ETCS peut alors être définitivement mise en service !

"Notre train-test ETCS est unique en son genre en Europe."

- 1 ETCS Portable Analyse Tool.
- 2 CE : Conformité européenne. Il s'agit d'un certificat garantissant la conformité avec les règles européennes en matière de sécurité et d'interopérabilité.
- 3 Le Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer.



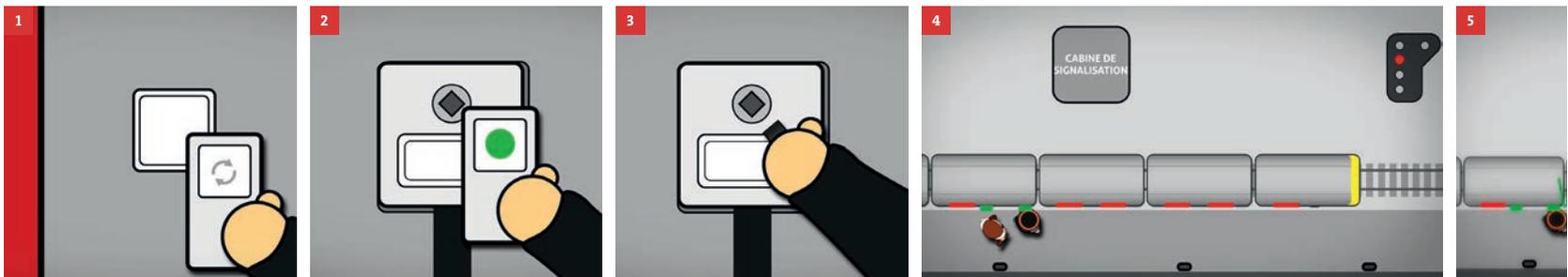
POINT SUR LA SITUATION

Nouvelle



Fin 2012, nous vous avons présenté les grandes lignes de la nouvelle procédure de départ. Mais où en est ce projet actuellement ? Quand les premiers résultats concrets seront-ils visibles ?

La sécurité est une priorité absolue pour la SNCB et Infrabel. Voilà pourquoi les deux entreprises ont élaboré une nouvelle procédure de départ plus sûre, qui empêche l'apparition de toute situation conflictuelle potentielle. Nous constatons, en effet, que la procédure de départ actuelle est régulièrement source d'incidents. Il s'agit la plupart du temps de voyageurs retardataires qui essaient encore de monter dans le train, alors que le signal de départ a déjà été donné. Ce type de situation peut mettre gravement en danger l'accompagnateur de train et le voyageur. La nouvelle procédure supprime entièrement cette 'zone grise' et privilégie une approche uniforme pour les départs de trains de voyageurs.



A gauche, de bas en haut : Hans Van Belleghem, André Buytaert, Christine Isaac, Ronny Van Acker, Jacques Audenaert, Kris Vanderdonck

A droite, de bas en haut : Samuel Adam, Benny Strubbe, Maarten Lasuy, Louis Boldor, Tom Lemoine, Peter De Vos

Nouvelle procédure

Voici en quoi consiste la nouvelle procédure de départ :

Dans les gares de grande envergure

- 1** Lors de son entrée en service sur un train donné, l'accompagnateur de train synchronise son appareil ITRIS (nouvelle version du terminal IBIS) avec la radio de bord présente dans le poste de conduite. On s'assure ainsi que le bon accompagnateur communique avec le bon conducteur à propos du bon numéro de train.
- 2** Dès que les voyageurs montent à bord du

procédure de départ

Entre les mains de spécialistes

La nouvelle procédure de départ est un projet particulièrement complexe. Les comités de direction de la SNCB et d'Infrabel en ont d'abord approuvé les principes. Ensuite, vu sa complexité, ce projet a été scindé en projets partiels, qui ont été confiés aux équipes techniques de la SNCB, d'Infrabel et de la SNCB-Holding. Ces équipes s'occupent ainsi d'ITRIS (le successeur d'IBIS, doté de GSM-R), des 'tags' à installer sur le matériel roulant et sur les quais, de la mise en œuvre d'une plate-forme IT, des mises à jour à effectuer sur les différents logiciels, des modifications à apporter aux diverses réglementations, de la gestion des nombreux dossiers d'achat, etc. Chaque groupe de travail se compose de spécialistes, experts dans leur domaine de compétence, et d'un chef de projet qui rend compte de

l'avancement des travaux aux organisateurs du projet. Chaque semaine, tous les acteurs concernés se réunissent, créant de cette façon une dynamique interactive entre les collaborateurs de la SNCB, d'Infrabel et de la SNCB-Holding.

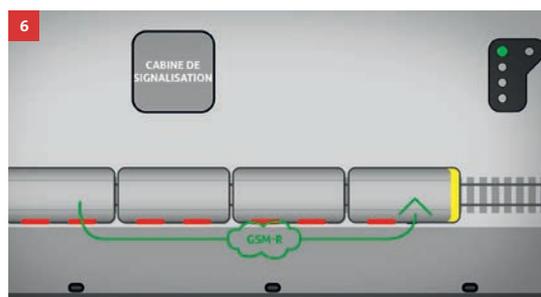
Point sur la situation

"La procédure de départ constitue l'un des processus fondamentaux du rail. Aussi, l'introduction d'une nouvelle procédure est toujours une entreprise complexe, à laquelle participent énormément de personnes", déclarent Hans Van Belleghem et Koen De Keersmaeker, chefs de projet au sein, respectivement, de la SNCB et d'Infrabel. "Il n'est dès lors guère étonnant que le déploiement de ce projet nécessite plusieurs années de travail. Où en sommes-nous actuellement ? Dans la plupart

des projets partiels, les examens techniques sont arrivés à leur terme. Quant aux cahiers des charges, on y apporte la dernière main afin de pouvoir lancer la sélection des fournisseurs. Si tout se déroule comme prévu, nous pourrions commencer à déployer progressivement cette nouvelle procédure en 2015."

Projet pilote

La gare de Bruges a été choisie pour y mener un projet pilote. Hans Van Belleghem : "La cabine de signalisation de cette gare est équipée de la technologie EBP, indispensable pour ce projet. Nous avons, en outre, la possibilité d'y tester plusieurs scénarios, comme l'accouplement, le désaccouplement, le changement de front, etc. Ces tests sont nécessaires pour faire homologuer la nouvelle procédure de départ par les pouvoirs publics." ■



train ou en descendant, l'accompagnateur scanne le 'tag' sur le quai, signalant ainsi à Infrabel que ce train se trouve à ce quai précis. Au moment opportun, l'accompagnateur donne le coup de sifflet incitant les voyageurs à monter à bord. Il ferme ensuite toutes les portes, à l'exception de la dernière.

3 Il se rend là où se trouve le dispositif IOT et indique à Infrabel que son train est prêt à partir.

4 Infrabel calcule alors l'itinéraire le plus rapidement possible et veille à ouvrir le signal dans les meilleurs délais. L'opérateur EBP pourra donc continuer à effectuer son

travail de la même manière. Entre-temps, l'accompagnateur attend à hauteur de la dernière porte ouverte. Les voyageurs retardataires peuvent encore monter à bord en toute sécurité.

5 + 6 + 7 L'accompagnateur est averti dès que le signal autorise le départ. Il ferme alors immédiatement la dernière porte et scanne le 'tag' à bord du train. De ce fait, le conducteur reçoit le message 'opérations terminées' sur sa radio de bord sous la forme d'un pictogramme qui rappelle les 6 témoins blancs actuels.



Vous voulez en savoir davantage ?

Dans ce cas, n'hésitez pas à regarder les films d'animation sur l'intranet.



Il ressort des statistiques de 2012 que, sur l'ensemble des accidents constatés aux passages à niveau, 26,9% se sont produits dans le port d'Anvers. Et la plupart de ces accidents ont impliqué des poids lourds. Il n'en a pas fallu davantage à Infrabel pour lancer une campagne de sensibilisation.



Dans le cadre de la campagne, une affiche a été distribuée aux entreprises du port.

Ce sont surtout les chauffeurs de poids lourds qui semblent ignorer les passages à niveau fermés.

Campagne de sensibilisation

Voilà pourquoi Infrabel a lancé une campagne de sensibilisation destinée à faire prendre conscience aux camionneurs des risques qu'ils prennent pour eux-mêmes et leurs marchandises. Afin de faire passer son message au sein du secteur du transport routier, Infrabel a sollicité l'aide des organisations professionnelles Febetra, TLV et UPTR, des syndicats du transport, FGFB-UBOT et CSC-Transcom et du Port d'Anvers. Les entreprises ferroviaires, les entreprises de transport actives dans le port et les entreprises portuaires ont également été informées de cette campagne. Dans ce cadre, elles ont reçu des affiches pour faire passer le message à leurs collaborateurs. En avril, une action menée sur le terrain a permis de s'adresser directement aux chauffeurs de poids lourds. A cette occasion, ils ont reçu une brochure intitulée 'Assurez-vous une traversée du port d'Anvers en toute sécurité'.

Comme une campagne de sensibilisation ne peut à elle seule suffire à faire chuter significativement le nombre d'accidents constatés dans le port, un groupe de travail a été constitué afin d'explorer les pistes d'amélioration de l'infrastructure et de la signalisation routière. A terme, Infrabel entend ainsi réduire le nombre d'accidents et continuer à améliorer la sécurité dans le port d'Anvers. ■

Pour de plus amples informations sur cette campagne, rendez-vous sur www.infrabel.be/fr/traverserlesvoies.

SÉCURITÉ AUX PASSAGES À NIVEAU DANS LE PORT D'ANVERS

Campagne de sensibilisation POUR LES CAMIONNEURS

En dépit des nombreux efforts réalisés en matière de sécurité, 52 accidents à hauteur de passages à niveau ont été recensés l'an dernier, avec un bilan de 13 morts et 5 blessés graves. 14 de ces 52 accidents se sont produits dans le port d'Anvers.

Avec ses 13.000 hectares, ses 900 entreprises et ses 187 millions de tonnes de marchandises transbordées chaque année, le port d'Anvers est un lieu qui grouille d'activité. Quelque 10.000 poids lourds franchissent quotidiennement les 201 passages à niveau qui s'y trouvent. Le plus souvent, ces passages à niveau ne sont pas équipés de barrières, mais uniquement de feux rouges et d'un signal sonore. Il est donc important que les camionneurs en respectent la signalisation.

Le temps, c'est de l'argent

Il ressort toutefois d'une enquête réalisée par Infrabel et SNCB Logistics, que les chauffeurs de poids lourds traversent régulièrement les passages à niveau fermés. Parfois parce qu'ils roulent trop vite, parfois parce qu'ils ne voient pas le passage à niveau ou ne remarquent pas la signalisation. D'autres les franchissent consciemment car, pressés par le temps, ils ne veulent pas attendre.

Malheureusement, de nombreux chauffeurs ne se rendent pas compte qu'ils mettent ainsi leur propre vie en danger, ainsi que celle des conducteurs de train. Sans parler des dégâts matériels causés aux poids lourds, aux marchandises, aux trains et à l'infrastructure. Le gain de temps escompté se transforme alors subitement en d'énormes retards pour l'ensemble du trafic marchandises dans le port d'Anvers.

Quelque 10.000 poids lourds franchissent quotidiennement les 201 passages à niveau présents dans le port d'Anvers.

Dépassement de signal
Débriefing

Octobre 2012 17h03
 Bruxelles-Midi
 Grand signal d'arrêt GZ2
 Ligne 0/1

Gong-sifflet avec système de mémorisation visuelle
 Crocodile, TBL1 et TBL1+
 3^{ème} dépassement
 date: 01/10/2012

Déroulement des faits

En octobre 2012, vers 17h03, le train A, venant de la voie 02 de la Jonction Nord-Midi circule du signal E2 en direction du signal C1.

A 17h02, le train B, composé de 3 AM classées quitte la voie 9 de la gare de Bruxelles-Midi. Le conducteur relève l'aspect double jaune du signal GZ2 qui est à l'arrêt suite à la non-libération de l'itinéraire du train A. Le conducteur du train B ne remarque que l'aspect rouge du signal GZ2 et continue en direction de la voie 02 de la Jonction Nord-Midi (ce qui, en principe, est interdit). A 17h03 à la suite du dépassement du signal GZ2.

Le conducteur du train B s'est étonné de ne pas avoir reçu d'impulsion positive au niveau du crocodile du signal GZ2 et a effectué un freinage d'urgence. Le conducteur a crié «stop» le feu comme étant au passage suite aux feux de signal.

Pendant que le train B dépasse le signal GZ2 en position fermée, le signal E2 reste à l'arrêt pour le train C, venant de la voie 02 de la Jonction Nord-Midi. Le train C s'arrête devant le signal E2.

Raison du rouge

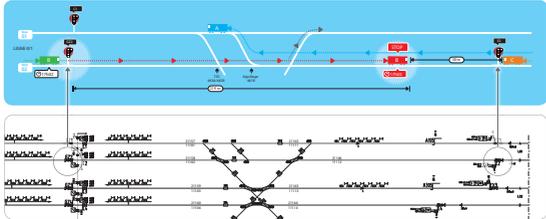
L'itinéraire du signal GZ2 vers la voie 01 de la Jonction Nord-Midi ne pouvant être tracé car l'itinéraire existant du signal E2 vers C1 restait pas encore libéré.

Conséquences

Le premier point dangereux, se trouvant à 25 mètres du signal GZ2, a été franchi, à la suite du franchissement de la T.02, 452A (M2B). Les deux trains B et C, se sont retrouvés face à face à environ 10 mètres l'un de l'autre, évitant la collision de justesse. L'arrimage 452B a été bloqué.

À RETENIR

- Si un signal est doublet ou à 3^{ème} a l'aspect de confusion, arrêtez-vous.
- Soyez particulièrement vigilant au moment du soleil couchant.
- Dans la plupart des cas les signaux GZ1 à GZ6 sont liés au passage immédiatement après franchissement du signal en doublet à l'arrêt. Attention: ceci n'est pas toujours le cas.
- Les dépassements provoquent pour les conducteurs également que le signal est parfois confondu avec les signaux voisins implantés sur la jonction Bruxelles-Midi. L'attention à cet égard est au maximum adaptée votre vitesse.





INFRABEL

Le contenu des fiches envoyées aux conducteurs est défini en collaboration avec l'opérateur ferroviaire.

DÉPASSEMENTS DE SIGNAUX

Un conducteur averti

EN VAUT DEUX !

Les dépassements de signaux ne sont pas une fatalité ! Voilà ce dont nous sommes convaincus chez Infrabel. C'est pourquoi, depuis fin 2012, les conducteurs peuvent recevoir une information sur les dépassements récurrents.

Chaque dépassement de signal donne lieu à une enquête ; on peut ainsi tirer les leçons de l'incident, et prendre les mesures structurales qui s'imposent (concernant l'infrastructure, la signalisation, la sensibilisation du personnel, ...).

Communiquer clairement sur les dépassements de signaux et sur les conditions de ces incidents est essentiel. C'est connu, un homme ou une femme averti(e) en vaut deux !

C'est pourquoi, depuis fin 2012, dès qu'un signal est franchi pour la seconde fois en 24 mois, une fiche est rédigée et communiquée aux entreprises ferroviaires.

Le contenu des fiches est défini en collaboration avec l'opérateur ferroviaire concer-

né. Les éléments suivants y sont repris systématiquement :

- une description succincte et anonyme du dernier dépassement de signal ;
- une photographie des infrastructures concernées ;
- un plan schématique de signalisation de la ligne (PSS) ;
- un schéma explicatif et simplifié de l'incident (présentation graphique de la situation, sur laquelle sont indiqués les moments-clés pendant et après le dépassement) ;
- des informations pratiques pour tous les conducteurs qui circulent sur cette ligne.
- ces fiches sont ensuite envoyées à toutes les entreprises ferroviaires qui les distribuent à leurs conducteurs.

Conducteurs SNCB : PLAN D'ACTION

Dans le cadre du plan d'action pour prévenir les dépassements de signaux, les fiches consacrées à ces dépassements sont une aide supplémentaire pour les conducteurs. SNCB Technics travaille en permanence à la conscientisation de ses conducteurs au sujet de cette problématique.

“Les premières fiches, avec le commentaire nécessaire, ont été distribuées à tous les conducteurs,” explique Hugo Raddoux de B-TC.6 “Ces fiches font partie de ce que nous appelons les communications B-TC REX. Nous publions régulièrement ces messages, afin de commenter certains dépassements de signaux et nous proposons des mesures pour y remédier. Avant leur tout premier service, les nouveaux conducteurs, qui viennent d'obtenir leur certification, doivent obligatoirement participer à une journée spéciale consacrée aux dépassements de signaux. En plus, ces jeunes conducteurs sont aussi accompagnés par des formateurs chevronnés lorsqu'ils assurent un train. Lors de la formation perma-

nente nos conducteurs font des exercices dans le simulateur de conduite. Lors de ces journées, nous mettons également tout en œuvre pour qu'ils développent un comportement préventif, afin d'éviter des dépassements. En plus, le centre d'analyse examine en profondeur, et de manière aléatoire, certains trajets de train. Suite à un non-respect des règles de conduite (un excès de vitesse, par exemple), le conducteur reçoit toujours notre feedback. Tous les dépassements sont analysés en profondeur, et ils peuvent provoquer des adaptations de certaines règles de conduite. Nos conducteurs réagissent positivement à cette discipline et vigilance permanente. La sécurité reste la priorité absolue pour la SNCB.”





Une nouvelle génération de simulateurs sont développés par Transurb Technirail pour répondre à des besoins spécifiques et variés du Groupe SNCB : la formation des conducteurs de train des agents de voie ou du personnel d'entretien ou la sensibilisation du public de Trainworld.

Transurb *Technirail*



UNE IMAGE VAUT MIEUX QU'UN LONG DISCOURS

ET RIEN NE VAUT LES SIMULATEURS DE **Transurb Technirail**

Un des métiers phares de Transurb Technirail est la fabrication de simulateurs de conduite. Cinq nouveaux types de simulateurs viennent ou sont sur le point d'être livrés au Groupe SNCB. Chacun d'entre eux répond à des besoins spécifiques de formation. "L'e-learning est un très bel outil de formation, efficace, facilement diffusable et qui permet le contrôle et la gestion des résultats", explique Etienne Deblon, Directeur général de Transurb Technirail.

Un simulateur pour la sécurité des agents de la voie

Le projet s'articule autour d'une plateforme d'exercices reconstituant la voie et entourée d'écrans

géants qui diffuseront des scénarios quotidiens et simuleront des situations d'urgence en imagerie 3D. "Infrabel ne devra plus exploser les futurs agents et leurs formateurs aux dangers du trafic", explique Yannick Gillis, Business Unit Manager.

Intégration du système ETCS sur les simulateurs SNCB

L'ensemble des simulateurs de la SNCB seront bientôt équipés de l'ETCS, le système européen de contrôle des trains. Les conducteurs de train pourront ainsi se former sur une ligne existante, entre Louvain et Schaerbeek (28 km), entièrement reproduite en 3D. Cinq scénarios de formation ETCS permettront notamment au conducteur d'apprendre à passer du système TBL1+ à l'ETCS.

"L'e-learning est un très bel outil de formation, efficace, facilement diffusable et qui permet le contrôle et la gestion des résultats."

Etienne Deblon

Train World : le visiteur aux commandes

Deux simulateurs de conduite de train seront livrés au futur 'musée' des chemins de fer. L'objectif sera de permettre aux visiteurs de s'essayer à la conduite et de leur donner la possibilité de se représenter la fonction de conducteur. Deux cabines, leur habillage et les écrans plongeront le visiteur dans le poste de conduite.

Séduire les futurs conducteurs de train

Trois postes de conduite transportables sont en commande. Les recruteurs pourront les utiliser lors d'événements liés au recrutement. Les demandeurs d'emploi pourront se familiariser aux complexités de la conduite : du respect de

La gare de Mons DÉMÉNAGE

L'ancienne gare de Mons a définitivement fermé ses portes. Les voyageurs sont accueillis dans une gare provisoire jusqu'à ce que la nouvelle gare, un projet de l'architecte de renommée mondiale, Santiago Calatrava, soit achevée.

Le lundi 25 mars, la gare provisoire a ouvert ses portes au public. Ce matin-là, la SNCB-Holding a régalé les voyageurs d'un café et de croissants.

Guichets et magasins

La gare provisoire, une construction qui a également été utilisée lors de l'édification de la gare de Liège-Guillemins, a peut-être un air de déjà-vu pour les navetteurs. Les services aux voyageurs tels que guichets ou toilettes y sont installés. Mais ce n'est

pas tout : à la plus grande satisfaction des exploitants, les boutiques y ont également trouvé leur place. Le marchand de gaufres tire même profit de la hauteur réduite du plafond. Celle-ci permet à la délicieuse odeur de gaufres chaudes de se répandre dans la salle entière. Le rez-de-chaussée de la gare provisoire est réservé au personnel du Groupe SNCB.

Changements

Le déménagement de l'ancienne gare fut rondement menée : le temps d'un week-end, le tour était joué.

Les voyageurs et agents de la gare de Mons doivent toutefois tenir compte d'un certain nombre de changements. La zone 'kiss and ride' se trouve à présent devant la gare provisoire et un nouveau parking a été ouvert. Pour en savoir plus, rendez-vous sur l'Intranet de la SNCB-Holding et consultez la Webnews du 19/03.

La nouvelle gare sera inaugurée en 2015, l'année où Mons deviendra la capitale européenne de la culture. ■



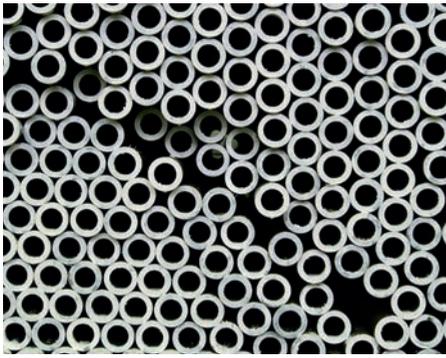
la signalisation et des horaires, en passant par la conduite de nuit, jusqu'à la conduite écologique. Par la suite, le projet pourra également être intégré au site internet du groupe SNCB ou diffusé sous la forme d'une application pour Smartphones et tablettes.

Apprendre la sécurité sans risques

Le personnel de nettoyage des gares pourra bientôt apprendre les règles de sécurité liées à leur fonction dans un e-learning. Celui-ci restituera toutes les situations quotidiennes dans un message simple, complété d'illustrations, de films pédagogiques et d'un professeur virtuel. Son utilisation très intuitive permettra de passer les barrières de la langue et de former uniformément tous les agents, même peu qualifiés. ■



1. Lors de l'ouverture de la gare provisoire, les voyageurs ont reçu un délicieux petit déjeuner.
2. La veille de l'ouverture de la gare provisoire, une équipe de télévision régionale filme le dernier guichet ouvert de l'ancienne gare.
3. L'écran de la gare informe les voyageurs des changements.



Le magasin de
l'AC Malines



Le Supply Chain

Pour offrir du matériel roulant efficace et sûr et le maintenir en état, il faut prévoir des pièces de rechange au bon moment. Le Supply Chain Management vise à optimiser leur disponibilité.

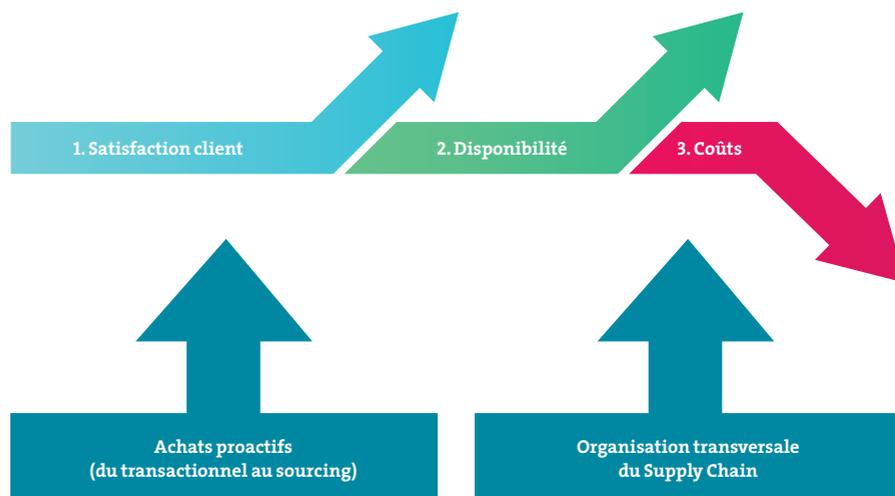
C'est au sein de Central Support, B-CS.2 Achats et Logistique, qu'ont notamment lieu les achats de pièces pour nos trains. Ces pièces sont de deux types : les 'consommables' et les 'réparables'. Des trains correctement entretenus, modernisés et réparés suivant des plannings stricts, c'est moins d'immobilisation de matériel et la garantie d'un service fiable et ponctuel. Une gestion optimale de la disponibilité maximale des pièces en est le garant. Les articles sont stockés principalement dans les magasins des AC Malines et Salzannes, centres de distribution notamment pour les ateliers de traction. Le concept de Supply Chain Management vise trois objectifs : la satisfaction du client, la disponibilité des articles et une réduction globale des coûts. Une performance à rechercher tout au long du processus : du choix du fournisseur à la réception de la pièce par l'utilisateur final, en passant par

Le Supply Chain Management a trois objectifs : la satisfaction du client, la disponibilité des articles et une réduction globale des coûts.

l'achat, le planning, le transport, la réception en magasin et la livraison effective. Le stock des pièces, immense, vaut 330 millions d'euros, dont environ 160 millions d'euros de pièces 'consommables'. L'objectif est de réduire le montant correspondant aux 'consommables' de 50 % d'ici 2015.

Achats proactifs

Les besoins en pièces sont définis par les ateliers dans SAP suivant le planning des travaux à réaliser, qu'ils soient de type préventif (entretiens, modernisations) ou correctif (réparations). Chaque jour, SAP fait connaître les commandes partielles à réaliser. 140.000 pièces sont répertoriées, dont 50.000 actives commandées au moins 1 fois ces 4 dernières années. L'objectif est de passer moins de commandes de type 'transactionnel', c'est-à-dire au moment où les besoins se font sentir, mais d'être proactif (méthode dite de 'sourcing').



Management

À LA SNCB

Pour ce faire, il est essentiel, d'une part, de passer des contrats-cadres pour les articles les plus usuels et de centraliser certains achats pour réduire les coûts. Pour l'été, l'objectif est d'arriver à 90 % de commandes via contrats-cadre. On aura ainsi réduit les commandes ponctuelles, 'transactionnelles', de 75 %.

D'autre part, l'implémentation de gestionnaires de groupes de produits offre un véritable plus. Rompus aux techniques d'achats, ils sont responsables de l'achat de groupes d'articles : pièces mécaniques, pièces électroniques, revêtements intérieurs, etc. Ils sont 15 actuellement. Leur méthode de travail est basée sur l'intégration du fournisseur dans le processus. Par exemple, le fournisseur à qui on donne des indicateurs de nos besoins pour 2 ans doit assurer qu'il y a toujours une disponibilité et on ne paie qu'au moment de l'utilisation. Et le stock reste chez lui ! Par ailleurs, le résultat est là : en 2012, les coûts ont été réduits de 0,8 %.

Transversalité

Depuis mars 2013, l'objectif est d'optimiser encore davantage le Supply Chain Management, via une gestion transversale de tous les maillons de la chaîne. Les magasins des AC stockent des pièces pour trois types de 'clients', traités chacun spécifiquement :

- Production : articles pour les AC pour la révision et la modernisation du matériel roulant ;
- Chantiers : articles pour les AC pour la révision et réparation de pièces réparables ;
- Ateliers de Traction : articles pour l'entretien du matériel.

Trois défis sont au programme. Pour la Production, grâce à des livraisons Just-In-Time, B-CS souhaite faire passer le stock offrant une disponibilité pour 1 an à 8 semaines. Pour les Chantiers où, par définition, les besoins sont imprévisibles et où les articles sont

les plus nombreux et le stock le plus grand, B-CS veut notamment généraliser le système KANBAN pour les articles les plus utilisés et peu chers : plus de planning ni de commandes, mais une disponibilité permanente assurée par le fournisseur (ce qui réduit aussi le travail administratif). Pour les AT, l'objectif est de réduire progressivement les délais de distribution des magasins vers les ateliers qui sont actuellement de 5 jours. Des études de faisabilité sont entamées.

Crucial : une bonne collaboration

Chaque collaborateur concerné, aussi bien chez B-CS que chez B-TC, doit être sensibilisé à son rôle dans le processus. Des formations sont au programme en permanence. Le Supply Chain Management, c'est 240 collaborateurs répartis dans toute la chaîne jusqu'aux magasins centraux, dont 85 à B-CS. ■



Le tableau blanc.

L'atelier central de Gentbrugge a démarré l'implémentation de BeLEAN au début 2012. Et il semble bien que les objectifs seront atteints : d'ici fin 2013, l'atelier pourra se targuer d'une augmentation générale de la productivité de 15 %.

Rony Van Kerschaver
rabote une partie
endommagée d'un essieu.

L'AC Gentbrugge EN VITESSE DE CROISIÈRE

L'atelier central de Gentbrugge, tout comme les CHW, est responsable de l'entretien des wagons de marchandises. Et le secteur des marchandises est, depuis un certain nombre d'années déjà, libéralisé. Cela signifie pour l'AC Gentbrugge qu'il doit pouvoir concurrencer des firmes privées qui entretiennent également des wagons. Et cela ne peut se faire que d'une seule manière : proposer une offre orientée client qui soit qualitative et à un prix conforme au marché. "Pour pouvoir offrir un prix concurrentiel, notre productivité doit augmenter et nos coûts diminuer", explique Werner Decostere, responsable de l'AC Gentbrugge.

Optimisation du chantier des roues

Werner Decostere continue : "Dans le courant 2012, BeLEAN a été implémenté en deux vagues dans les divisions fabrication et réparation des pièces de rechange, entretien des wagons et logistique. Nous avons, par exemple, fait de grands efforts dans le chantier des roues. C'est une des activités principales de notre atelier, avec une équipe d'environ 25 personnes."

Concrètement, il a été beaucoup investi dans le lay-out et les moyens de production. "Car, pour pouvoir offrir un travail de qualité, on doit pouvoir disposer de matériel approprié et fiable". En parallèle, les manières de travailler ont été revues. "Nous harmonisons la production en fonction des besoins du client. En répartissant le travail de manière égale entre les différents postes de travail de la chaîne, nous travaillons de façon plus efficace et à un tempo régulier. D'autre part, on combat aussi les gaspillages en plaçant les outils et articles à proximité des postes de travail où ils sont nécessaires. Nous appliquons également le principe des 5S, ce qui améliore considérablement l'ordre et la propreté dans notre atelier. Grâce à toutes ces mesures, notre productivité est en hausse."

Un engagement de tous

Grâce à tout ceci et à un tas d'autres mesures, le projet BeLEAN fonctionne très bien à l'atelier de Gentbrugge. D'ici fin 2013, on y prévoit une augmentation générale de la productivité de 15 %.

"Mais BeLEAN ne serait pas un succès sans l'implication de chacun, à tous les niveaux. Tous les deux mois, le haut management rend

visite à notre atelier pour y constater les progrès de BeLEAN et y écouter les avis des collaborateurs. BeLEAN, c'est aussi davantage de concertation à tous les niveaux, ainsi qu'avec les clients de manière régulière. Le personnel au travail dans les différents chantiers est impliqué dans le projet via les sessions 'Tableau blanc'. Chacun, partout, se sent donc concerné ; c'est un des principes de base de BeLEAN. Et c'est cet engagement qui fait que l'AC Gentbrugge travaille vraiment comme une équipe." ■

A l'arrière, de gauche à droite : Joost Gevaert et Stefan Creve.

A l'avant, de gauche à droite : Eddy Dewulf, Olivier Swaenepoel, Eddy Declercq et Werner Decostere.



stratégie



La Journée Découverte Entreprises offre à Infrabel l'opportunité de rencontrer ses parties prenantes et de renforcer les contacts avec elles.

// Focus
2012 - 2016



5 PRIORITÉS

 La sécurité d'abord	 Les trains à l'heure	 Un réseau pour tous les trains de demain	 Des comptes sains pour une entreprise saine	 En phase avec la société
LEVIER 14 Entretien d'un dialogue continu avec toutes les parties prenantes.		X		XX

En tant qu'entreprise publique, Infrabel offre des services à la société. Mais, pour proposer des services à la hauteur, il nous faut aussi savoir ce que la société attend précisément de nous.

LEVIERS FOCUS

Un dialogue CONTINU

LEVIER 14 : ENTREtenir UN DIALOGUE CONTINU AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

L'une des priorités d'Infrabel est d'être en phase avec la société. "Offrir des services à la société, telle est notre raison d'être", déclare Aurélie Traube, chef de division au sein du service Corporate & Public Affairs. "Mais pour cela, nous devons savoir ce que la société souhaite exactement. Le meilleur moyen pour y parvenir consiste à entretenir un dialogue continu avec toutes les parties."

Une compréhension mutuelle

D'une part, Infrabel souhaite rester à l'écoute des besoins exprimés par la société, notamment via un monitoring permanent des médias. D'autre part, Infrabel entend poursuivre le perfectionnement de sa communication. "Une meilleure connaissance de notre secteur de la part de la société permet une meilleure

compréhension de celui-ci. Nous attirons ainsi l'attention sur le fait qu'un comportement inapproprié, comme marcher sur les voies, n'est pas seulement dangereux, mais qu'il occasionne aussi des retards."

Une concordance optimale

Infrabel consulte également une part de ses parties prenantes via des tables rondes, des réunions, des plateformes... Aurélie Traube : "Certains organes de concertation, tels que celui pour les riverains, sont déjà très efficaces. D'autres groupements nécessitent que nous mettions en place une meilleure structure. A l'avenir, nous souhaitons notamment nous asseoir autour de la table de façon plus systématique avec les associations de protection de l'environnement." L'avis des parties prenantes internes, autrement dit les collaborateurs d'Infrabel, n'est pas oublié non plus. "L'année dernière, nous avons réalisé une

"Notre but ultime est de parvenir à faire concorder de manière optimale nos activités avec les besoins exprimés par l'ensemble de nos stakeholders."

Aurélie Traube



enquête afin de sonder notre personnel quant à ses attentes en matière de Responsabilité sociale (Corporate Social Responsibility ou CSR). Notre but ultime est de parvenir à faire concorder de manière optimale nos activités avec les besoins exprimés par l'ensemble de nos stakeholders."

Les ambassadeurs CSR

La création de la plateforme dédiée aux ambassadeurs CSR témoigne également de l'attention particulière que nous accordons aux attentes de la société. "Nous avons réuni des collaborateurs, issus de diverses divisions, qui s'emploient à encourager la Responsabilité sociale d'Infrabel", affirme Corine Athas, conseillère CSR. "Le transport ferroviaire étant un secteur durable, il est dès lors plus que logique que nous œuvrions nous-mêmes de la manière la plus durable possible." ■



BEAU SUCCÈS POUR LA 2^{ÈME} ÉDITION DE
L'INNOVATION BOX !

LES MEILLEURES IDÉES récompensées

La remise des prix de la seconde édition de l'Innovation Box a eu lieu le 13 mars dernier. Les meilleures idées pour améliorer le fonctionnement d'Infrabel y ont été récompensées. Pas moins de 192 collaborateurs d'Infrabel ont soumis une idée ; c'est deux fois plus que lors de la première édition !

Après le succès de la première édition de l'Innovation Box, il a été décidé d'organiser une seconde édition cette année. Un jury d'experts de chaque direction s'est penché sur les 192 idées envoyées et a retenu les 90 plus novatrices. Ensuite, leur mise en œuvre pratique a été évaluée. Les idées devaient être en lien avec les cinq priorités stratégiques d'Infrabel.

La remise des prix

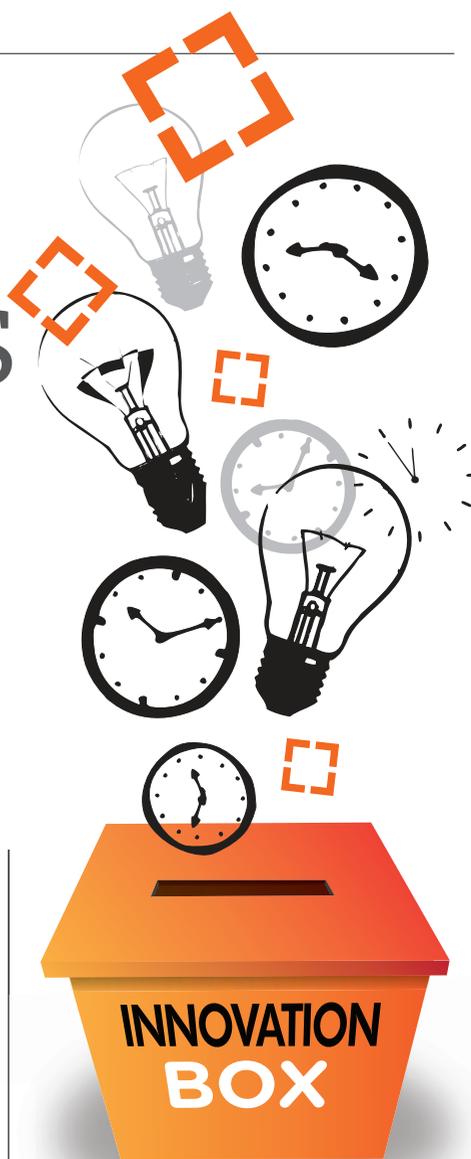
Les participants étaient venus nombreux pour assister à la remise des prix à Bruxelles. Les personnes présentes étaient, en fait, les gagnants de cette édition. Ils ont été récompensés par une prime brute de 150 euros et une médaille. Cinq grands gagnants ont été désignés. Ils ont chacun reçu une prime brute de 3.500 euros. Originellement, il était prévu de récompenser uniquement trois idées, mais le hasard a fait que trois collaborateurs ont eu la même idée. Ann Billiau, Directeur général Accès au Réseau, les a félicités tous les cinq.

Et les gagnants sont...

Bob Aerts (sous-chef de gare, Anvers-Berchem), Kristof Avonds (sous-chef de gare, Anvers-Port) et Gregory Tahon (Infrastructure, Braine-le-Comte) ont eu l'idée de numériser le 'livre d'incidents S477'. Ce livre est parfois difficile à lire et n'est actuellement pas accessible à tous, de n'importe où. Aurélie Charlot (sous-

chef de gare, Mons) est la première femme lauréate du concours Innovation Box. Elle a proposé de faire apparaître un pop-up sur les écrans EBP, afin d'accélérer la détection des vols de câbles. Le troisième 'grand gagnant' est Benjamin Winand (Infrastructure, Namur). Son idée à lui était de familiariser les stagiaires en signalisation à la conduite effective d'un train et à la commande des installations de signalisation. Dès que le planning le permettra, ces idées seront développées. ■

Pas moins de 192 collaborateurs d'Infrabel ont envoyé une idée cette fois-ci.



Envie de participer ?

Après le succès de cette seconde édition de l'Innovation Box, en route pour la troisième édition. Vous avez une idée novatrice pour améliorer encore le fonctionnement d'Infrabel ? Votre contribution est très importante ! Vous aurez la possibilité d'envoyer votre idée dès le mois de juin prochain. Gardez un œil sur les webnews publiées et, la prochaine fois, ce sera peut-être votre idée qui sera récompensée !

Les gagnants de la 2^{ème} édition de l'Innovation Box. De gauche à droite : Benjamin Winand, Bob Aerts, Aurélie Charlot, Kristof Avonds et Gregory Tahon.

HR



Les élèves ont voyagé en train de leur école jusqu'à la Beroepenhuis.



A bord, différentes missions ont dû être exécutées.

DES ENFANTS DE SIXIÈME À LA DÉCOUVERTE DU GROUPE SNCB

CONDUIRE UN TRAIN, est-ce difficile ?

Le Groupe SNCB recherche des techniciens bien formés. Afin de faire découvrir les chemins de fer aux jeunes confrontés à un choix d'orientation scolaire, le Groupe soutient la 'Beroepenhuis'. La 'maison des professions' regorge d'informations sur les métiers et les filières scolaires. Connect est monté dans le même train que les élèves de l'école primaire Keukeldam. "Pourquoi le train klaxonne parfois ?"

Qui peut me dire de quel quai nous partons ?" L'heure de pointe est proche et c'est déjà l'affluence en gare de Gand-Saint-Pierre, mais la demande de Madame Greet ne tombe pas dans l'oreille d'un sourd.

Une quarantaine d'enfants se ruent vers les tableaux d'informations jaunes, pour voir d'où et à quelle heure partira leur train.

Les bambins de l'école primaire Keukeldam de Waregem, en Flandre-Occidentale, se sont exercés activement lors des journées qui ont précédé leur visite à la 'Beroepenhuis' de Gand. En parcourant les leçons préparatoires fournies par le Groupe SNCB, ils ont pu se familiariser tant avec les aspects pratiques du chemin de fer (comment acheter un billet, etc.), qu'avec les différents métiers du Groupe.

De coiffeur à soudeur

Ces métiers sont également décrits à la 'Beroepenhuis', une initiative sponsorisée par le Groupe SNCB et qui vise à rapprocher le monde de l'entreprise des écoles. Les jeunes peuvent y découvrir de nombreux métiers : de coiffeur à chimiste, en passant par le soudeur. La visite les aide à faire leur choix parmi les multiples orientations scolaires. Les métiers techniques sont surtout mis en avant à la 'Beroepenhuis'. Le Groupe SNCB s'en réjouit. Et pour cause, les chemins de fer ont toujours besoin de techniciens parfaitement formés.

Fabriquer soi-même du dentifrice

Les enfants de l'école primaire Keukeldam sont enthousiasmés par les métiers techniques. "Je veux devenir soudeur", crie Issan enjoué. Henry, lui, se verrait bien ingénieur. Quant à

Milan, il se croit fait pour le métier d'électricien. Les filles se sentent plutôt attirées par des professions moins techniques. Elles voudraient devenir professeur ou esthéticienne. "C'est ce que nous constatons souvent", explique Maaïke de la 'Beroepenhuis'. "Nous essayons néanmoins de leur faire découvrir d'autres univers de manière ludique. Par exemple, dans le coin 'chimie', les élèves peuvent fabriquer eux-mêmes du dentifrice."

Des questions sur les chemins de fer

Les élèves considèrent aussi ce que représente une carrière aux chemins de fer. "Conduire un train, est-ce difficile ?", demande l'un d'entre eux sur un ton étonné. Suite à quoi fusent une avalanche de questions sur les chemins de fer. "Pourquoi y-a-t-il des pierres entre les voies ? Comment le train est-il accroché aux câbles ? Pourquoi le train klaxonne parfois ?"

Le voyage en train proprement dit, durant lequel les élèves ont dû accomplir certaines tâches, leur a énormément plu. "Le plus génial a été d'interviewer les voyageurs", s'exclament-ils en chœur. "Et le voyage en train, c'était vraiment super." ■

Des leçons préparatoires ont permis aux élèves de se familiariser avec les différents métiers du Groupe SNCB.



Vous ne voulez pas perdre de temps entre deux rendez-vous ou avant de prendre votre train?

Flex Office. Mon bureau temporaire.

➤ Actuellement, des bureaux sont à votre disposition aux abords des gares d'Anvers, Gand, Charleroi, Namur, Louvain et Bruxelles-Midi.

Vous disposez d'une connexion au réseau et d'autres types de matériel, comme dans votre propre bureau.



Réserver une place dans un **Flex Office** est possible, mais pas nécessaire.

Pour tout savoir rendez-vous sur l'Intraweb : SNCB-Holding/Stations.