

CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 06.2013 | #88



Salzennes

Histoires de familles

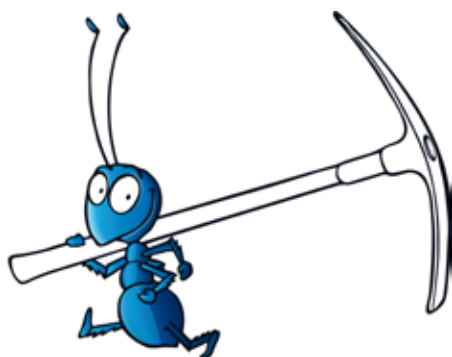
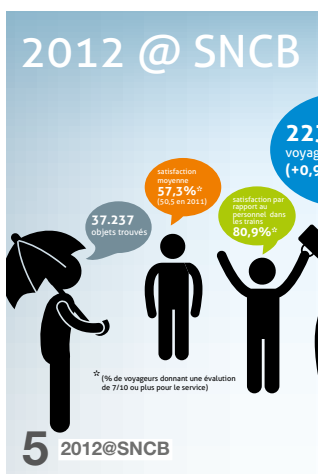
INFRABEL
light & train



Family Day 2013
à Pairi Daiza

Focus : apprendre
de nos erreurs

La SNCB
consomme moins



11 Des informations sur mesure pour les ingénieurs



16 Family Day à Pairi Daiza



20 Tutoyer les nuages

ACCIDENT DE WETTEREN

Une collaboration sans faille 3

DIVERSITÉ

Arrivée de la 1000^{ème} femme chez Infrabel ! 4

DURABILITÉ

Consommer moins : la SNCB score bien 8

Parkings de gare branchés 9

STRATÉGIE

Focus : apprendre de nos erreurs pour créer un environnement plus sûr 10

Des informations sur mesure pour les ingénieurs 11

NOUS

Le Groupe SNCB soutient le Télévie 2013 12

Helpdesk pour les conducteurs 13

Coaching Day 13

Salzannes : histoires de familles 14

Family Day 2013 :
Pairi Daiza ouvre ses portes 16

Résultats concours photos 18

Passion : tutoyer les nuages 20

CLIENTS

Légère augmentation du nombre de voyageurs satisfaits 21

SAVOIR-FAIRE

220 kilomètres de rails pour le tunnel sous la Manche ! 22

HR

HRDoccenter : la clé de la réglementation HR 23



colophon

EDITÉ POUR LE GROUPE PAR LA SNCB HOLDING

AVEC 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, Jérôme Bernard, Kathleen Van Vaerenbergh
MISE EN PAGE 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 Bruxelles
connect@b-holding.be

accident de Wetteren



UNE COLLABORATION sans faille

Le 4 mai dernier, vers 2 heures du matin, un train de marchandises déraillait sur la ligne 50 Bruxelles-Nord - Gand, entre Schellebelle et Wetteren. Très vite, le personnel des trois entreprises du Groupe s'est mobilisé pour faire face avec efficacité et dévouement à une situation difficile.

Le train, composé de 13 wagons, transportait des produits chimiques et se rendait à Ghent-Zeehaven. Au total, 6 wagons ont déraillé. Deux contenaient de l'acrylonitrile, une substance hautement inflammable et écotoxique à la base de l'impressionnant incendie sur les lieux. Des suites de cet accident, un mort et près de 400 blessés sont à déplorer. De nombreux riverains ont dû être évacués, certains restant éloignés de chez eux jusqu'à l'assainissement du site. L'enquête en cours devra déterminer les causes de cet accident.

Riverains et voyageurs informés en continu

Des info-sessions ont été organisées pour les riverains évacués afin de les informer. Un call center a également été ouvert pour répondre à leurs questions.

De leur côté, les voyageurs ont pu bénéficier d'un service alternatif de trains. La SNCB a aussi rapidement mis en place des bus entre Gand et Termonde et entre Gand et Alost.

Parmi les autres mesures prises par la SNCB : présence de personnel pour informer les voyageurs et suivre le flux des bus, kiosques info, annonces sonores, affiches et défileurs lumineux dans tout ou partie des gares concernées. La SNCB a également informé les administrations communales et les écoles de la région. Les voyageurs ont en outre été informés en temps réel via les médias et les sites www.railtime.be et www.sncb.be.

Travaux de relevage, d'assainissement et de réparation

Etant donné la nature des produits impliqués, les opérations d'évacuation du train et de réparation de l'infrastructure ont été menées après autorisation des experts et des autorités locales.

Le vendredi 10 mai, Infrabel a ainsi pu entamer la préparation de la zone de chantier. L'évacuation du matériel de train accidenté a été réalisée par une équipe de relevage restreinte de l'atelier de traction de Merelbeke. Le 11 mai, les trois locomotives ont été tractées vers Merelbeke. Et le 13 mai, les wagons 8 à

13, qui n'étaient pas endommagés, ont été transférés à Schaerbeek et Termonde. Les travaux de découpage des 7 engins complètement réduits à l'état de 'carcasse' ont, quant à eux, démarré le 17 mai. La collaboration entre tous les intervenants impliqués dans ces évacuations de matériel (SNCB, Infrabel, SNCB-Holding, SNCB Logistics, la police des chemins de fer, des firmes privées, etc.) s'est déroulée de telle sorte que les travaux ont pu être achevés deux jours plus tôt que prévu.

Dès le lundi 20 mai, Infrabel a dès lors pu procéder à l'enlèvement des éléments de l'infrastructure endommagés. Dans le même temps, les premiers travaux d'assainissement du site ont pu débuter, sous la supervision de la SNCB-Holding.

Les équipes de l'Infrastructure d'Infrabel pourront ensuite reconstruire l'infrastructure ferroviaire et permettre ainsi la reprise du trafic sur la ligne.

Merci à tous les collaborateurs des 3 sociétés du Groupe qui, par leur travail, ont fait front et ont contribué à la gestion d'une situation difficile. ■

DIVERSITÉ SUR LE LIEU DE TRAVAIL

ARRIVÉE DE LA 1000^{ÈME} FEMME chez Infrabel !



Le 1^{er} mars, la 1000^{ème} femme a été engagée chez Infrabel ! Elle s'appelle Ellen Declercq, elle a 22 ans et vient de se marier. Elle travaille comme agent info trafic à la cabine de signalisation de Gand-Saint-Pierre (block 6). Les femmes étant clairement en minorité chez Infrabel, l'engagement d'Ellen est aussi l'occasion de nous attarder un instant sur le thème de la diversité au sein de l'entreprise.

Le grand-père d'Ellen a travaillé comme chef de gare à la SNCB à Courtrai. Sa passion pour le rail a été tellement contagieuse que sa petite-fille a décidé de poser sa candidature pour un emploi aux chemins de fer. 14 femmes et 7 hommes travaillent dans l'équipe d'Ellen. Par le plus grand des hasards, les femmes y sont donc majoritaires. L'ambiance au travail est bonne et ses collègues sont toujours ouverts aux questions de la toute nouvelle speakerine.

Etonnement

Ellen a tout d'abord réagi avec étonnement quand elle a appris qu'elle était la 1000^{ème} femme chez Infrabel. "Déjà avant de rejoindre les chemins de fer, je ne considérais pas Infrabel comme une entreprise typiquement masculine", explique-t-elle. Cela ne la surprend pas que, pour certaines fonctions (techniques), les hommes soient surreprésentés. Son travail lui permet de déployer ses qualités féminines en veillant à faire les annonces en gare de manière élégante.

"Déjà avant de rejoindre les chemins de fer, je ne considérais pas Infrabel comme une entreprise typiquement masculine."

Ellen Declercq

Une attention pour la diversité

Si actuellement seulement 1.000 des 12.110 agents d'Infrabel sont des femmes, ce pourcentage croît lentement mais sûrement ces dernières années. La diversité est une thématique importante pour Infrabel. C'est ce que démontre l'existence d'une cellule Diversité qui se consacre à cette question, dans le cadre d'une collaboration entre les trois entités du Groupe SNCB.

"Il y a quelques mois, un plan a été approuvé afin de promouvoir davantage encore la diversité au sein du personnel d'Infrabel", explique Koen Lemahieu, chef de projet Diversité au sein de la cellule Surveys et Well-Being d'Infrabel (I-HR). Il s'agit notamment de promouvoir l'égalité des chances, ainsi que la garantie d'une stricte neutralité dans les procédures de recrutement et de sensibiliser les collaborateurs d'Infrabel à ce thème.

Afin d'encourager des groupes spécifiques, comme les femmes et les allochtones, à postuler chez Infrabel, la cellule, en collaboration avec la SNCB-Holding, va notamment travailler avec des groupes de discussion. Dans ce cadre, il sera demandé à des collaborateurs d'Infrabel comment, selon eux, atteindre au mieux un groupe spécifique et motiver les représentants à rester. "Cette connaissance est déjà présente au sein d'Infrabel, pourquoi ne la mettrions-nous pas à profit ?", explique Koen.

Sur la bonne voie

"Le but de ces actions n'est évidemment pas de faire de la discrimination positive. Pour Infrabel, il s'agit de s'assurer qu'elle touche bien tous les groupes de candidats potentiels. Même si, en cette matière, Infrabel a encore du travail pour les années à venir, nous sommes sur la bonne voie", conclut Koen. Avec le recrutement d'Ellen, le cap symbolique de la 1000^{ème} femme a, en tout cas, été franchi. ■

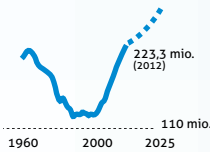


La voix d'Ellen se fait entendre en gare de Gand-St-Pierre.

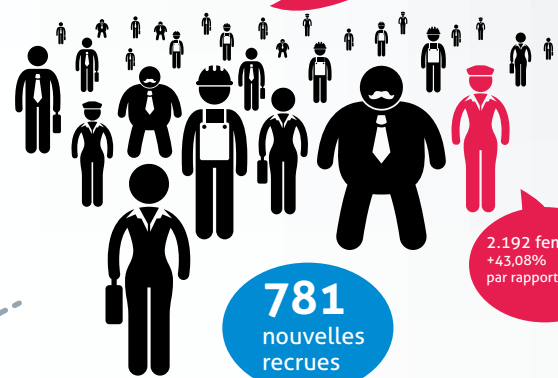
2012 @ SNCB



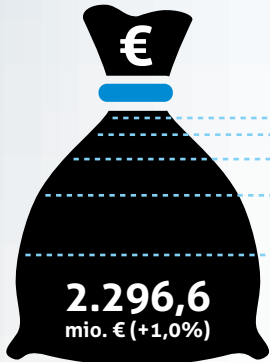
Evolution des voyageurs



18.688 collaborateurs (équivalents temps plein en moyenne sur l'année)



Revenus



- SNCB Freight Services: 45,0 mio. €
- SNCB Technics: 198,0 mio. €
- SNCB Europe : 240,3 mio. €
- SNCB Mobility: 664,2 mio. €
- Dotations: 953,3 mio. €

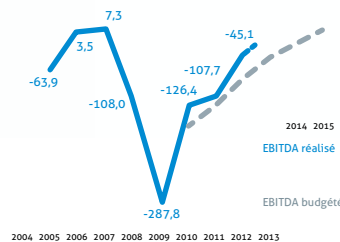
Coûts
2.341,7 mio. € (-1,7%)

Résultat opérationnel (EBITDA) **-45,1 mio. € (+58,1%)**

Résultat net **-152,3 mio. € (+70,4%)**

Investissements **423,0 mio. €**

Trains **73%**



Les prestations financières de la SNCB sont meilleures que prévues. Le résultat opérationnel (différence entre les revenus et les coûts) montre que l'entreprise est en bonne voie pour l'assainissement de sa situation financière.

LA GARE DE HOVE OFFRE

un abri aux cyclistes

Les navetteurs à vélo qui partent de la gare de Hove, en région anversoise, peuvent depuis peu dormir sur leurs deux oreilles. Le tout nouvel abri pour vélos a été officiellement ouvert fin avril. 300 bicyclettes peuvent y trouver place. La SNCB-Holding a investi environ un million d'euros dans ce nouveau parking, également pourvu de 136 emplacements pour voiture. L'investissement était nécessaire : la gare de

Hove faisait face depuis quelques temps à une densité croissante de trafic. Pour les automobilistes, tourner pour trouver une place appartient désormais au passé.

Les cyclistes peuvent, eux aussi, être satisfaits des efforts consentis : grâce aux deux nouveaux abris, qui offrent respectivement de la place à 100 et 200 vélos, les bicyclettes sont bien garées. Une 'terrasse-parking pour vélos' couverte se situe au même niveau que la 'fietsOstrade', un projet de la province d'Anvers, une 'autoroute' pour vélos entre Malines et Anvers. L'autre terrasse-parking se situe au niveau supérieur. Cela permet d'avoir davantage de perspective et offre un meilleur contrôle.

Au terme de l'été, les anciens râteliers pour vélos, aménagés çà et là aux alentours de la gare, seront retirés. Leur enlèvement sera annoncé un mois à l'avance.



CHIFFRE DU MOIS

1.178

... accompagnateurs de train ont été victimes d'une agression en 2012. L'année passée, on a recensé 496 cas d'agressions physiques et 682 faits d'agressions verbales à l'encontre de nos collègues accompagnateurs. En 2012, ce sont surtout les agressions avec violence légère et les insultes qui ont augmenté. Par rapport à 2011, il faut noter quand même une diminution de 8,9 % des cas d'agression. Mais cela ne doit pas nous faire oublier qu'il y a eu plus d'agressions en 2011 et 2012 qu'en 2010. La diminution du nombre d'agressions s'explique par l'augmentation du nombre des

5 bonnes raisons DE PRENDRE LE TRAIN !

Une étude récente dans six pays de l'Union européenne, dont la Belgique, cherchait à déterminer les raisons pour lesquelles des personnes sont amenées à changer de mode de transport. L'enquête a démontré que presque la moitié des participants changent de moyen de transport pour des raisons d'ordre personnel, principalement pour un job ou un déménagement. Dans ces cas, leur choix pour le transport en commun est principalement déterminé par la proximité d'un point d'arrêt et le coût. Mais il ne faut pas sous-estimer l'importance des arguments comme le confort du voyage ou les contacts sociaux. Une enquête SNCB menée fin 2012 cherchait à connaître les raisons qui poussent les gens à choisir le train et ce top 5 est aussi empreint d'efficacité et de convivialité. Bref, qu'attendons-nous pour prendre le train ?



INFRABEL PARTICIPE ACTIVEMENT à la Journée Propreté !

Le 27 avril dernier, en partenaire fidèle de l'opération, Infrabel a une nouvelle fois pris part à la 'Journée Propreté' organisée par la Ville de Bruxelles.

Dans ce cadre, les équipes NIT (les Network Intervention Teams de la Direction Réseau) se sont attelées au nettoyage de plusieurs points d'arrêt non gardés bruxellois. Trois d'entre eux – Forest-Est, Bockstael et Haren-Sud – ont, en outre, bénéficié d'un nettoyage et d'une remise en état plus appuyés. Les graffitis y ont été effacés, les murs ont été repeints, les vitres brisées ont été remplacées et les quais, couloirs sous voies et abris ont été nettoyés en profondeur. Toute l'année durant, les équipes NIT d'Infrabel entretiennent les points d'arrêt du réseau et, parmi eux, les 29 PANG présents dans la zone de Bruxelles.

Infrabel investit également beaucoup dans une infrastructure ferroviaire propre. En 2012, rien qu'à Bruxelles, 40.000 euros ont ainsi été

consacrés à l'enlèvement des graffitis sur les abris de quai, 8.000 euros au remplacement des vitres brisées sur ceux-ci et, en moyenne, ce sont quelque 6.240 kg de déchets par point d'arrêt qui ont été collectés !

La SNCB-Holding a également participé à cette Journée Propreté en nettoyant la gare de Bruxelles-Central.



équipes de contrôle et des patrouilles sur les lignes problématiques. La formation en gestion des conflits prodiguée à nos accompagnateurs porte aussi ses fruits. Malgré la diminution constatée des cas d'agression, la SNCB ne se repose pas sur ses lauriers, car garantir la sécurité de tous les collaborateurs est et reste une priorité absolue.



Les équipes NIT en action à Haren-Sud à l'occasion de la Journée Propreté.



TOP 5 (*)

- | | |
|----------------------------------|------|
| 1. Possibilité de lire, discuter | 38 % |
| 2. Pas de stress | 35 % |
| 3. Plus vite, efficace | 30 % |
| 4. Facile, agréable | 22 % |
| 5. Confort | 17 % |

(*) source : enquête SNCB décembre 2012
- pourcentage des personnes interrogées citant spontanément ces raisons.

ÉNERGIE

CONSOMMER MOINS : la SNCB score bien

L'évolution des consommations énergétiques et de leurs coûts est évaluée tous les six mois. Les derniers chiffres montrent qu'en 2012, la SNCB a pu diminuer drastiquement ses consommations par rapport à 2005.



En 2005, le Groupe s'était engagé à diminuer ses consommations énergétiques non-traction de 7,5 % à l'horizon 2012. La SNCB a mené plusieurs actions pour atteindre ce défi, pour ce qui concerne les consommations de gasoil, de gaz naturel et d'électricité.

Energie non-traction

En 2012, la consommation totale d'énergie non-traction de la SNCB a diminué de 28 % par rapport à 2005 (avec correction de jours). Par rapport à 2011, on constate en 2012 une diminution de 1,5 %. De bons scores à attribuer essentiellement aux prestations éco-efficaces des ateliers et postes d'entretien. Globalement, on parle en 2012 d'une réduction des consommations de gasoil et de gaz de 31 % et, pour l'électricité, de 15 % par rapport à 2005. Les ateliers qui consomment le plus offrent des résultats particulièrement spectaculaires : en 2012, Malines a diminué ses consommations globales de 36 % et Salzinnes de 44 % par rapport à 2005 (voir encadrés).

L'efficacité énergétique globale non-traction ne pourra encore que s'améliorer grâce notamment à la réalisation d'audits énergétiques, à la poursuite de la sensibilisation du personnel, à la concentration des activités sur certains sites et à la construction des nouveaux ateliers d'Arlon, Kinkempois, Melle et Hasselt qui répondront d'office aux normes d'éco-efficacité (PEB). Tandis que les ateliers plus anciens continuent d'être rénovés (toitures, châssis, chaudières, rideaux d'air, éclairage, etc...), ce qui les rendra également moins énergivores.

D'autres bons scores

Les consommations globales de l'énergie pour la traction ont, en 2012, diminué de 2 % par rapport à 2011. Ceci est dû notamment à l'efficacité énergétique des Desiro et des locomotives type 18, ainsi qu'à l'adoption par les conducteurs de la conduite avec vitesse

conseillée. Les consommations de diesel ont, quant à elles, diminué de 8 % sur la même période. A noter encore : en 2012, par rapport à 2011, on peut déduire des consommations énergétiques par voyageur-km que l'efficacité environnementale du transport de voyageurs a progressé de 2,5 %. Et de 1990, l'année de



Quelques mesures prises à l'AC Malines

Les machines utilisant la vapeur sont passées au gaz (chaufferies, zones de séchage du chantier des peintures, machines de nettoyage des bogies), les toits sont progressivement remplacés et isolés et la gestion du chauffage est optimisée. Il faut aussi pointer une cartographie plus efficace des consommations d'électricité, l'optimisation des minuteriers pour l'éclairage extérieur, la transformation des lampes TL passant ainsi au ballast électronique, etc.

En 2012, la consommation totale d'énergie non-traction de la SNCB a diminué de 28 % par rapport à 2005.



Quelques mesures prises à l'AC Salzinnes

La rénovation des toitures de plusieurs halls et de verrières, la création de sas d'entrée dans certains halls, le placement de rideaux d'air aux portes d'entrée de certains halls, le relighting de plusieurs bâtiments, la modernisation des appareils de production d'eau chaude dans les lavoirs, le remplacement de générateurs d'air chaud, un éclairage avec détection de présence dans les espaces communs, etc.



référence du Protocole de Kyoto, à 2012, les émissions de CO₂ par voyageur-km ont diminué de 60 %. La SNCB et l'environnement, un duo qui fonctionne ! ■

Bon bulletin énergétique pour le Groupe

Depuis quelques années, le Groupe SNCB met tout en œuvre pour réduire le plus possible sa consommation d'énergie. Quelques résultats en vrac :

- La consommation d'énergie pour le chauffage des bâtiments a diminué de 24% en 2012 par rapport à 2005.
- En comparaison avec l'année 2005, la consommation d'électricité dans les bâtiments et les installations fixes (chauffage des aiguillages non compris) a augmenté de 19% en 2012. En 2011, cette augmentation était encore de 20%. 2012 est donc la première année marquée par une consommation électrique inférieure à celle de l'année précédente.
- Par rapport à 2005, la consommation énergétique totale de l'ensemble du Groupe a chuté de 4,8%. L'objectif '-7,5% à l'horizon 2012' n'est donc pas atteint, mais il faut tenir compte d'une importante croissance du service dans les gares. Par conséquent, ce résultat peut d'ores et déjà être considéré comme très positif. En effet, on dénombre désormais beaucoup plus d'ascenseurs et d'escaliers roulants dans les gares et beaucoup plus de bâtiments de parking souterrains qu'en 2005. Il ne faut pas oublier non plus la consommation engendrée par la nouvelle gare souterraine d'Anvers-Central, une infrastructure ferroviaire plus étendue (LGV4, Diabolo, RER, ...), un équipement de communication plus développé et plus puissant, l'augmentation du nombre de panneaux d'information dans les gares, ainsi que la puissance des serveurs installés qui a pratiquement doublé.

PARKINGS DE GARE BRANCHÉS

Bornes de chargement DANS LES GARES

Désormais, vous pouvez littéralement recharger vos batteries dans les gares. D'ici l'été 2014, la SNCB-Holding aura équipé 34 parkings de gare en infrastructure de chargement pour les véhicules électriques. Les premières bornes de chargement seront opérationnelles dès ce mois, dans sept gares.

Tout le monde sait que la durée de vie ultra longue du lapin Duracell est une fable. Pour les véhicules électriques, c'est d'autant plus vrai : tôt ou tard, la batterie se vide et il est alors plus que temps de se mettre en quête d'une borne de chargement.

En tant que moteur de la mobilité en réseau, la SNCB-Holding apporte une solution. Pour la mi-2014, 34 stations de recharge seront

équipées d'une infrastructure de recharge pour des véhicules électriques.

Indépendamment du site (voir encadré), six points de chargement sont prévus pour des e-cars, 6 pour des e-scooters et 6 pour des e-bikes.

Extension du service

Les gares se sont muées en points nodaux et intermodaux de la mobilité durable. A travers l'installation de ces bornes de chargement, nous combinons les avantages des transports en commun avec la flexibilité individuelle de la voiture électrique. La voiture électrique, avec son autonomie limitée, mais associée au train pour les longues distances, représente la formule idéale pour assurer la mobilité de demain. Le projet est le fruit de la collaboration entre la SNCB-Holding, Infrabel et Olympus (plate-forme expérimentale pour véhicules électriques). ■



Les bornes de chargement seront disponibles à :

Anvers-Central	f	Etterbeek	m	Tournai	m
Gand-Saint-Pierre	f	Anvers-Berchem	m	Gembloux	m
Hasselt	f	Saint-Nicolas	m	Gand-Dampoort	m
Louvain	f	Bruxelles-Midi	l	Liège-Palais	m
Bruges	f	Bruxelles-Central	l	Malines	m
Ottignies	f	Bruxelles-Luxembourg	l	Ostende	m
Namur	f	Alost	m	Libramont	m
Charleroi-Sud	f	Ath	m	Vilvorde	m
Nivelles	f	Mons	m	Zottegem	m
Liège-Guillemins	f	Braine l'Alleud	m	Bruxelles-Nord	l
Courtrai	m	Denderleeuw	m		
Arlon	m	Termonde	m		

full (f) : points de chargement pour voitures, scooters et vélos ;

médium (m) : points de chargement pour voitures ; **light (l)** : points de chargement pour vélos).



* Dans ces 7 sites, les points de chargement pour les voitures sont déjà disponibles depuis juin.




// Focus

2012 - 2016

LEVIER 4 : RENFORCER NOTRE CULTURE DE LA SÉCURITÉ DANS UNE ORGANISATION APPRENANTE



5 PRIORITÉS

			
	La sécurité d'abord	Les trains à l'heure	Un réseau pour tous les trains de demain
LEVIER			
4	Renforcer notre culture de la sécurité dans une organisation <i>apprenante</i>		
	XXX		

APPRENDRE DE NOS ERREURS POUR CRÉER un environnement plus

“Mistakes are opportunities to improve”¹, telle est la devise de Fabrice Carpinelli, chef de la division Safety Culture.

“En examinant les faits de manière ouverte, nous pouvons comprendre tout ce qui s’est mal passé et pourquoi. Nous recherchons les causes et des solutions, pas des coupables.”

S’il y a plus important encore qu’un train à l’heure, c’est un train sûr. Une tragédie comme celle de Buizingen nous rappelle cette dure réalité”, poursuit Fabrice Carpinelli. “Pour renforcer la perception de la sécurité, nous avons développé un Roadbook en collaboration avec diverses parties prenantes. Celui-ci reprend des actions déjà en cours et des nouvelles propositions, avec pour objectif ambitieux de renforcer notre culture de la sécurité.”

Ouverture

“Nous construisons une culture de la sécurité, où chaque collaborateur peut et ose prendre ses responsabilités, où toutes les parties prenantes collaborent de façon constructive”, explique Fabrice. “Voilà pourquoi nous devons transformer notre ‘blame culture’ (culture de la sanction) en une ‘learning culture’ (culture de l’apprentissage). Tout dirigeant peut créer un climat d’ouverture et de confiance qui permet

de tirer les leçons des incidents qui se sont produits et de ceux qui ont été évités de justesse. Et ce n’est pas chose facile si les collaborateurs refusent de parler de leurs erreurs par crainte.” En outre, une étude comparative effectuée auprès d’industries (inter)nationales permet à Infrabel de tirer aussi des enseignements à l’extérieur, tant sur les problèmes rencontrés que sur les bonnes pratiques.

“Nous construisons une culture de la sécurité, où chaque collaborateur peut et ose prendre ses responsabilités.”

Fabrice Carpinelli

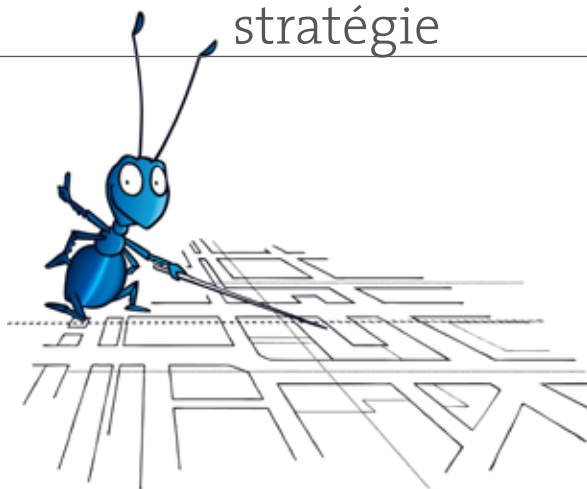
de tirer les leçons des incidents qui se sont produits et de ceux qui ont été évités de justesse. Et ce n’est pas chose facile si les collaborateurs refusent de parler de leurs erreurs par crainte.” En outre, une étude comparative effectuée auprès d’industries (inter)nationales permet à Infrabel de tirer aussi des enseignements à l’extérieur, tant sur les problèmes rencontrés que sur les bonnes pratiques.

Analyse

“Nous rassemblons les données pertinentes de situations inacceptables, afin de les analyser. Nous ne recherchons pas un ‘coupable’, mais plutôt la combinaison de facteurs de risque à la base de l’inefficacité des barrières qui nous protègent normalement. Ces facteurs sont techniques, organisationnels, ou humains (voir également p. 12 du Connect n° 69). En identifiant les faiblesses et les points forts de ces barrières, nous pouvons agir de manière plus



¹ Les erreurs sont des occasions de s’améliorer.



RIVERAINS

DES INFORMATIONS SUR mesure pour les ingénieurs

La cellule Info Riverains du service Corporate & Public Affairs d'Infrabel informe les riverains de grands chantiers et d'infrastructures ferroviaires sur les travaux programmés près de chez eux. A ce titre, cette cellule apporte un soutien important aux ingénieurs qui coordonnent ces chantiers.



Fin 2011, la cellule Info Riverains (I-CP.12) a réalisé une enquête de satisfaction auprès des ingénieurs d'Infrabel et de TUC RAIL. La qualité de la collaboration, l'efficacité du service, les pistes d'amélioration éventuelles... ont été évaluées. Les résultats de cette enquête ont notamment révélé que nombre d'ingénieurs ne savent toujours pas bien en quoi la cellule Info Riverains peut les aider.

Le monde merveilleux de la communication

Dans ce contexte, plusieurs collaborateurs du service communication ont élaboré un plan d'action prévoyant, entre autres, la distribution d'une brochure informative expliquant les activités principales de la cellule (sessions d'information, site internet, toutes-boîtes...). En outre, au cours du printemps, 28 roadshows ont été organisés dans toutes les Areas et les arrondissements d'Infrabel et chez TUC RAIL,

La cellule Info Riverains souhaite favoriser la collaboration entre les *causeurs* et les *penseurs*.

en vue d'expliquer la raison d'être de la communication vers les riverains. Au cours de ces sessions d'information, les ingénieurs ont été plongés dans le monde merveilleux de la communication, un lien a été établi avec l'importance stratégique de la communication, telle qu'elle est présentée dans le plan Focus, et ce fut également l'occasion d'échanger idées et réflexions. Les propositions et suggestions émanant de ces roadshows seront intégrées dans la stratégie future de la cellule Info Riverains, afin de favoriser la collaboration entre les 'causeurs' et les 'penseurs'.

Ceux qui le souhaitent trouveront de plus amples informations sur la cellule Info Riverains sur l'intranet. Si vous avez encore des questions ou des remarques, n'hésitez pas à envoyer un mail à la cellule Info riverain via l'adresse suivante : riv_bbw@infrabel.be.



Des comptes
sains pour une
entreprise saine



En phase avec
la société

x

sûr

proactive. Alors, les suggestions des analystes sont sélectionnées et transformées en recommandations par le management, lesquelles sont suivies rigoureusement jusqu'à leur réalisation.

Conscience

"Globalement, nous voulons travailler de manière participative, transversalement, et déployer l'approche au sein des Areas. Nous prévoyons ainsi de faire réécrire des règlements en fonction des risques et des besoins du terrain. Depuis un an, des formations ciblées sont déjà en cours, et nous tâchons de communiquer de la meilleure façon possible, tant vis-à-vis de nos collègues que de nos clients. Avec les entreprises ferroviaires, le CPS et le SSICF, nous établissons en 2013 nos objectifs et notre plan de collaboration pour renforcer la culture de la sécurité de l'ensemble du secteur ferroviaire d'ici 2016."



Au call center, 200 téléphonistes ont enregistré l'afflux de dons.



1.



2.



3.



4.

1. Des parcours en train diesel historique ont généré des gains.

2. Serge Vermeiren et Stéphane Pauwels de RTL-TVI ont participé à un match de basket contre les 'Spirou' de Charleroi.

3. Au total, plus de 1.000 personnes se sont rassemblées dans la gare de Charleroi pour l'événement de clôture.

4. La gare de Charleroi-Sud a battu son plein lors du Télévie 2013.

LE GROUPE SNCB SOUTIENT LE TÉLÉVIE 2013

LES CHEMINOTS MONTRENT qu'ils ont du cœur



Le Télévie, la célèbre action de récolte de dons pour la lutte contre la leucémie et le cancer, a rencontré, une fois de plus cette année, un franc succès. Et pour cette édition, la fête à la gare de Charleroi-Sud a battu son plein.

Les visages des organisateurs du Télévie étaient radieux au terme du show de clôture : pas moins de 8.723.654,55 euros ont été versés pour la recherche contre le cancer et la leucémie. A l'occasion du 25^{ème} anniversaire, l'action a rencontré un franc succès : 320.000 euros de plus que l'an dernier ont été récoltés !

Call Center

Le Groupe SNCB soutient l'opération de solidarité connue de tous et qui est organisée par RTL. Cette année, un effort supplémentaire a été consenti. Le 20 avril, la gare de Charleroi a ouvert ses portes, à l'occasion de la journée de clôture du Télévie. Ce jour-là, une série d'animations ont eu lieu, comme par exemple, des rencontres avec des scientifiques chargés de recherches contre le cancer, des démonstrations de services de secours ou encore des shows sportifs. Même les 'Spirou', les joueurs du célèbre club de basket de Charleroi, ont driblé de façon magistrale à la gare. Plus de 1.000 personnes se sont rassemblées à Charleroi-Sud.

Le call center a été installé dans l'ancien centre de tri postal, un bâtiment qui est la propriété de la SNCB-Holding : quelque 200 personnes y ont répondu au téléphone pour traiter les appels des donateurs. Une vingtaine de



Le Groupe SNCB a apporté sa pierre à l'édifice en organisant pas mal d'activités ferroviaires.

journalistes et présentateurs de RTL-TVI ont encouragé la foule, afin de faire monter les dons.

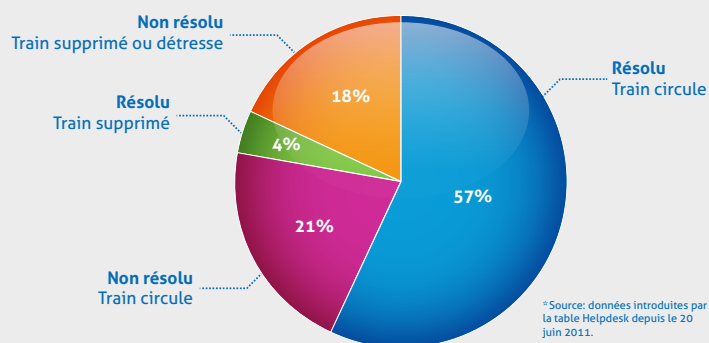
Le Train de la Vie

Quant au Groupe SNCB, il a apporté sa pierre à l'édifice en organisant pas mal d'activités ferroviaires le jour de clôture de l'action : voyage en train diesel historique, visite de la cabine de signalisation et exposition de matériel roulant.

Quelques cheminots, hommes et femmes, ont, en outre, pris une initiative supplémentaire : ils ont enregistré un single. Les recettes de la vente ont bien évidemment été intégralement versées au Télévie. Grâce à la chanson 'Le train de la vie', qui a bien sûr été interprétée en live dans la gare le jour de la clôture, ils ont récolté 5.450 euros. Les cheminots ont montré qu'ils avaient du cœur pour le Télévie 2013 et ont mis en pratique le message transmis par la Reine Paola à l'occasion de cette action : 'Ensemble, nous pouvons sauver des vies'. ■

nous

Interventions helpdesk entre juin 2011 et mars 2013



Résultats 'interventions du helpdesk' entre juin 2011 et mars 2013 (sur un total de 4.400 appels reçus).

HELPDESK POUR les conducteurs

Le helpdesk pour les conducteurs a été lancé fin juin 2011.

Des conducteurs qui rencontrent des problèmes techniques

peuvent contacter le helpdesk afin de résoudre au plus vite

les soucis sur leur engin de traction. Qu'en est-il des résultats

après près de deux ans d'existence ?

Contribuer à améliorer la ponctualité était le but affiché lors de la création de cette équipe d'assistance. Le principe est simple : quand un conducteur rencontre un problème technique, avant le premier départ ou lors d'un parcours, et qu'il ne réussit pas à le résoudre lui-même, il peut contacter le helpdesk. Les spécialistes (des dépanneurs) mettent tout en œuvre pour détecter

et résoudre le problème au plus vite. Dans certains cas, le helpdesk contacte un dépanneur, afin qu'il intervienne localement le plus rapidement possible. Grâce à la sensibilisation des conducteurs, ces derniers adoptent le bon réflexe d'appeler le helpdesk en cas de souci. Le nombre d'appels reçus et traités augmente donc. Le fait que le parc d'engins de traction de types différents, dont le helpdesk assure le suivi technique, a considérablement grandi depuis le lancement du numéro d'aide contribue largement à cette hausse. Le nombre d'engins de traction suivis est passé de 124 en juin 2011 à 412 actuellement. ■

Le helpdesk est ouvert tous les jours de la semaine, de 6h à 22h au numéro de téléphone 911/59533 (02 525 95 33). En dehors de ces heures, les conducteurs peuvent joindre les répartiteurs pour des problèmes techniques.



nous

COACHING Day

Un Coaching Day a eu lieu le 16 avril à Bruxelles : l'occasion pour les responsables de B-MO.1 et les collaborateurs du terrain d'échanger leurs avis.

Des coachs de l'accompagnement de train sont venus de tout le réseau au bâtiment Atrium pour une journée dense, riche en rencontres et en découvertes. Après un mot d'accueil de Rita Moosen, directrice-adjointe du service d'accompagnement des trains, le programme du jour proposait aussi bien des workshops que des visites de terrain. Et plusieurs thèmes y ont été abordés, tels que l'appareil ITRIS amené à remplacer l'actuel IBIS, la nouvelle procédure de départ et le nouveau logiciel POWER pour une gestion optimale des prestations des accompagnateurs de train. Bref, des sujets du quotidien pour l'ensemble des participants. Et c'est justement cela l'objectif du Coaching Day : un dialogue constructif entre les collaborateurs de la direction et les collègues partout sur le réseau. Pour être au plus proche de la réalité du terrain.

Un véritable dialogue

Les participants ont visité le RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs), le SOC (Security Operations Center) et la Permanence Centrale Accompagnement. Une démarche qui a bien fonctionné ; Géraldine Hartert d'Arlon était ravie : "La visite du RDV était très intéressante. Les workshops aussi étaient riches d'enseignements. Durant cette journée, des sujets importants ont été abordés, tels que la procédure de départ et IBIS. Je trouve que c'est intéressant de relayer ensuite ces infos vers mes collègues. Ainsi s'instaure un véritable dialogue." ■



L'objectif du Coaching Day ? Un dialogue constructif entre les collaborateurs de la direction et les collègues partout sur le réseau.

nous



HISTOIRES DE FAMILLES

SALZINNES, de père

L'esprit de famille, à l'AC de Salzennes, on connaît ! Pas moins de 16 'binômes' parent-enfant y travaillent : 14 duos 'père-fils', une maman et son fils et même un trio 'père-mère-fils'. A Salzennes, 10% de l'effectif a un lien de parenté proche au sein de l'atelier. Rencontre avec 2 de ces tandems si particuliers !



David & Martin

Martin Lhoest

- 56 ans.
- Chef technicien elm, responsable de la maintenance électronique de l'atelier.
- Entré à la SNCB en 1977.

David Lhoest

- 27 ans.
- Ajusteur-mécanicien sur les transmissions.
- Entré à la SNCB en 2010.

Comment avez-vous été recruté, David ?

David : "J'ai vu une annonce sur le site du Forem. L'adresse du lieu de travail ressemblait à celle où mon papa travaillait. Je lui ai posé la question et c'était bien ça. Il m'a confirmé que l'AC recrutait et j'ai immédiatement postulé, avec un recrutement à la clé quelques semaines plus tard."

Pourquoi avoir rejoint la SNCB ?

David : "J'ai travaillé pendant 7 ans comme mécanicien dans un garage, mais les conditions de travail se sont dégradées et la crise est passée par là. J'étais un passionné de voitures et je n'avais jamais pensé rejoindre mon père. Mais le monde du chemin de fer m'a étonné par sa précision et sa diversité."

Ça fait quoi de travailler ensemble ?

Martin : "C'est une fierté, car on est une vraie famille de cheminots. Mon père a aus-



Une grande famille :
11 des 16 binômes
'familiaux'
de l'AC Salzennes.

si travaillé à la SNCB, ainsi que mon frère. C'est bien de connaître son passé pour se construire dans la durée. Nous sommes fiers de bosser ici."

David : "Il nous arrive de parler travail lors de repas de famille, c'est inévitable, mais ça dérange surtout nos femmes ! A l'atelier, nous ne travaillons pas ensemble, même pas au même endroit. Mais on se voit parfois pendant les pauses. Nous avons trouvé un équilibre naturel. Pour moi, ma vie et ma carrière sont ici, il y a tellement de belles choses professionnelles à vivre ici. J'apprends tous les jours, notamment en discutant avec les 'anciens'".

Martin : "Il règne un vrai esprit de famille dans cet atelier. Tous les collègues se saluent et se soutiennent. Il y a un grand potentiel humain ici et les anciens transmettent leur savoir aux jeunes dans un climat serein."

"Je voulais que mon fils ait un avenir stable avec de belles perspectives de carrière."

Jean-Marie



Julien & Jean-Marie

Jean-Marie Maquoi

- 51 ans.
- Technicien principal elm, responsable du planning du labo électronique.
- Entré à la SNCB en 2007.

Julien Maquoi

- 25 ans.
- Ajusteur-mécanicien sur des locomotives.
- Entré à la SNCB en 2011.

Jean-Marie, avez-vous conseillé à Julien de postuler à Salzennes ?

Jean-Marie : "Oui, je voulais que mon fils ait un avenir stable avec de belles perspectives professionnelles. Je sais de quoi je parle, car je suis arrivé ici après une carrière qui m'a notamment fait travailler pour l'armée, la Sabena, ainsi que six ans dans le privé."

Pourquoi ce changement de carrière 'tardif' ?

Jean-Marie : "J'aspirais à un meilleur équilibre entre mon travail et ma vie privée. Quand un ami qui travaillait déjà ici, m'a dit 'On engage des vieux', j'ai décidé de tenter ma chance (il sourit)."

Julien : "Pour ma part, je travaillais depuis deux ans comme technicien intérimaire. Les perspectives d'avenir avec un contrat à durée indéterminée n'étaient pas très roses. Quand mon père m'a dit que l'AC Salzennes recrutait, j'ai décidé de postuler."

Heureux de travailler ensemble ?

Julien : "Je ne connaissais rien aux trains et ne savais pas trop à quoi m'attendre, mais je suis ravi du résultat. Oui, je suis vraiment heureux d'être ici."

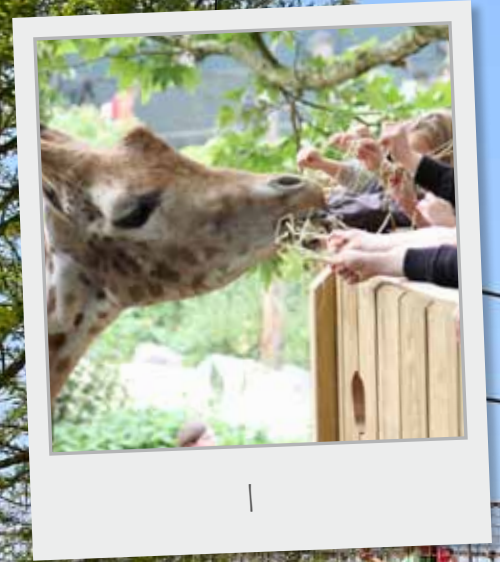
Jean-Marie : "En fait, nous nous voyons rarement au travail et, à la maison, nous parlons peu de boulot. Je suis heureux que mon fils travaille ici et pour mon papa, un ancien cheminot, c'est une grande fierté que la tradition se perpétue. Mais le fait de travailler dans le même atelier ne change rien entre nous."

Qu'est-ce qu'il y a de si particulier à l'AC Salzennes ?

Julien : "L'ambiance entre les collègues est très bonne, il y a une grande entraide."

Jean-Marie : "On s'engage vraiment pour le chemin de fer. En plus, le travail est intéressant, car le monde ferroviaire est un univers unique qui ne s'apprend nulle part ailleurs. J'adore mon travail, je suis tellement bien ici qu'en plus de mon fils, j'ai réussi à convaincre 3 anciens collègues de la Sabena de nous rejoindre." ■

Après Boudewijn Seapark, Walibi, Plopsaland et Peter Pan à Forest-National, le Family Day vous propose un voyage dans le temps et à travers le monde. Cette année, Rail Facilities a choisi le thème "Merveilles, curiosités et découvertes" au parc animalier Pairi Daiza.



FAMILY DAY

Pairi Daiza ouvre AU GROUPE SNCB !

SEPTEMBRE

2013

S	M	T	W	T	F	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

En vieux persan, 'Pairi Daiza' signifie, 'Jardin Clos'. Rail Facilities a le plaisir, cette année, de vous ouvrir les portes de ce jardin du monde de 55 hectares. Situé au pied des ruines de l'abbaye cistercienne de Cambron, ce domaine et ses 5.000 animaux issus du monde entier sont protégés par un mur extérieur de 3 kilomètres de long.

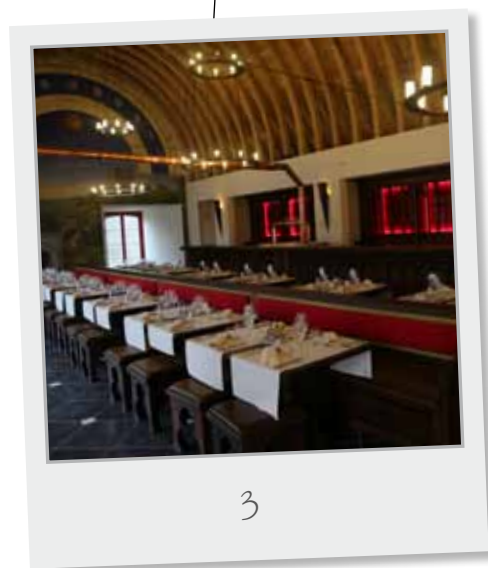
Accueillis par la haie d'honneur d'une compagnie de tilleuls très respectables, vous franchirez la haute porte gardienne monumentale

Cette année, une centaine de nouveaux animaux ont rejoint le domaine.

de cet espace hors du temps. Ouvrez alors bien les yeux et faites-vous plaisir !

Des éléphants prennent leur bain

Cette année, une centaine de nouveaux animaux ont rejoint le domaine dont, par exemple, un hippopotame femelle, quatre jeunes phoques et un paresseux mâle. Un nouvel espace de près de 100 m² est désormais consacré aux serpents, araignées, amphibiens, scorpions et autres petites bêtes qui fascinent et qui font peur.



3

1. Depuis un belvédère en bois vous pourrez nourrir le plus haut des animaux. Une girafe peut mesurer jusqu'à 5,80 m de haut !

2. Ces belles cases rondes au toit de chaume sont les maisons typiques des Tamberma, une ethnie du nord du Togo.

3. Resto : vous aurez accès à une palette de restaurants qui ont tous leur identité. Celui-ci est dédié aux moines brasseurs de Cambron.

ses portes

Et, pour notre Family day, deux bains des éléphants seront programmés à la place d'un seul habituellement. Ce spectacle des éléphants se prélassant dans l'eau fraîche et jouant à s'asperger est un must.

Plein de surprises

Ce 21 septembre, Pairi Daiza sera donc privaté pour le Groupe SNCB. Mais la capacité du domaine est telle que le nombre de places est limité à 18.000. Ne tardez donc pas à réserver vos tickets sur le site de Rail Facilities.

Une participation aux frais de 10 euros est demandée (au prix plein, les billets coûtent entre 19 et 24 euros). Les enfants de moins de 3 ans entreront gratuitement. Chaque agent du Groupe SNCB peut acheter jusqu'à 10 entrées, par réservation, pour lui et ses proches. Un colis cadeau par famille est prévu. Des animations musicales sont également programmées. ■

www.pairidaiza.eu

Accès

Pairi Daiza est situé à Brugelette, entre Mons et Ath.

La gare de Cambron-Casteau est située à un peu moins de 15 minutes de marche de Pairi Daiza. Des agents de Sécurail vous guideront vers le circuit pédestre. Pour le Family Day, le parking de 6.000 places de voitures sera gratuit.

Concours : votre meilleure photo du Family Day !

Immortalisez-vous et votre famille lors de cette belle journée dans le parc. Puis envoyez votre meilleure photo à connect@b-holding.be avant le 30 septembre 2013. Elle sera jugée par un jury constitué de membres de Rail Facilities et du Connect. 30 photos seront récompensées. Le 1^{er} prix emportera un séjour d'une semaine en France pour 4 personnes. Le 2^{ème} prix est un week-end en France pour 4 personnes. Parmi les autres lots : des oreillers anti-ronflement d'une valeur de 800 euros, un caméscope, un four à micro-ondes et bien d'autres choses encore. Les photos seront peut-être publiées sur l'Intraweb, sur les pages de Rail Facilities et dans un prochain Connect.



Joost Soenens

1

Joost Soenens,
chef-technicien
elm sous-station et caténaire
(Infrabel)

Joost : "Voici une photo détaillée du parc extérieur 70 kV de la sous-station de traction de Courtrai. Grâce au projet MALAGA, les fils haute tension sont sous bonne surveillance. Notre sécurité est ainsi assurée."

Gagne une caméra Handycam Sony DCR-SX21E.



MON TRAVAIL, UNE PHOTO

LES MEILLEURS

clic

3

Geert Maenhout
(SNCB-Holding)

Geert : "Notre équipe est responsable de la gestion des biens immobiliers du district Nord-Ouest. Chez nous, il n'y a pas de belles locomotives, ni de voies étincelantes, juste des parcelles, des surfaces à arpenter et surtout des plans."

Gagne un cadre photo numérique Philips.



Geert Maenhout



Gérard Deschuyteneer

2

Gérard Deschuyteneer,
technicien travaux de voie sur
la 'ligne TGV Ligne 1' (Infrabel)

Gérard : "Lors de travaux de nuit, j'ai pris un peu de mon temps pour réaliser quelques photos de mon collègue en train d'effectuer un rechargement."

Gagne un appareil photo
 Nikon Coolpix S2600.

h s

Vous avez été nombreux à poster vos photos numériques dans la boite mail de la rédaction du Connect. Le jury a eu du mal à choisir entre des photos belles, émouvantes, cocasses et souvent très représentatives de votre travail. Vous pourrez apprécier les photos des trois gagnants du concours, ainsi que quelques coups de cœur de la rédaction. Félicitations à tous !



Eddy Deboeck



Fabrice Brisy



David Gyselaers



Fabrice Distefano



Michel Marquebreuck



Marnix Vanhaecke



Daniel Vanmuylder



Pascal Deruyck

Quand Christophe prend
de la hauteur...
C'est au sens propre.

PASSION

TUTOYER les nuages

Nous sommes des centaines à pratiquer un sport au sein du Groupe SNCB ! Que nous le pratiquions en amateur ou en semi-professionnel, nous avons tous apprécié le retour des beaux jours. Mais s'il en est un qui attendait l'arrivée du soleil plus que quiconque, c'est bien Christophe Wauthier !



Carte d'identité

Nom : Wauthier

Prénom : Christophe

Âge : 41 ans

Fonction : Sous-chef de secteur technique ff.

Passion : Le saut en parachute

Cet ancien technicien des usines Volkswagen de Forest est arrivé en 2007 chez Infrabel. Engagé comme 'technicien de travaux de voie', il est aujourd'hui 'sous-chef de secteur technique ff.' à la gare de Charleroi-Sud. Sa passion : le saut en parachute.

Le grand frisson !

Sauter d'un avion en vol à 4.000 mètres d'altitude, avant de chuter droit vers le sol à 200 km/h... On peut légitimement parler d'un hobby 'atypique', réservé aux amateurs de

sensations fortes. C'est en 2009 qu'il a chopé le virus", confie-t-il : "C'était lors d'un repas de famille, j'ai défié 8 motivés autour de la table de faire une initiation au saut en parachute. Nous avons tous sauté ensemble, c'était fantastique". Une fois de retour à la maison, il y repense sans cesse et a même du mal à s'endormir suite à l'adrénaline dégagée. Pour revivre ce moment unique, il décide de s'inscrire au club de parachutisme de Cerfontaine.

4 ans plus tard, il a déjà 71 sauts à son actif. "Ca peut paraître énorme, mais ça ne l'est pas tant que ça, le président de mon club cumule à lui seul plus de 20.000 sauts. C'est en fait assez facile de voler de ses propres ailes : une bonne formation, quelques cours théoriques, des vols accompagnés et vous pouvez déjà sauter tout seul. C'est une sensation incroyable".

Un peu d'appréhension

Après tant de sauts, Christophe avoue qu'il a toujours un peu d'appréhension juste avant l'ouverture du parachute. "Evidemment, tout peut toujours arriver, un parachute qui ne

"Tant ma passion que mon métier nécessitent un respect total des règles de sécurité. Un manquement pourrait entraîner de lourdes conséquences."

Christophe Wauthier

s'ouvre pas bien, une corde qui se coince lors de l'ouverture, ... Je ne suis pas une tête brûlée, ce que j'aime, c'est le côté extrême de la discipline. De plus, nous sommes bien entraînés et prêts à parer à toute éventualité. Je n'ai encore jamais dû utiliser mon parachute de secours, tout s'est toujours très bien passé".

Le métier et la passion

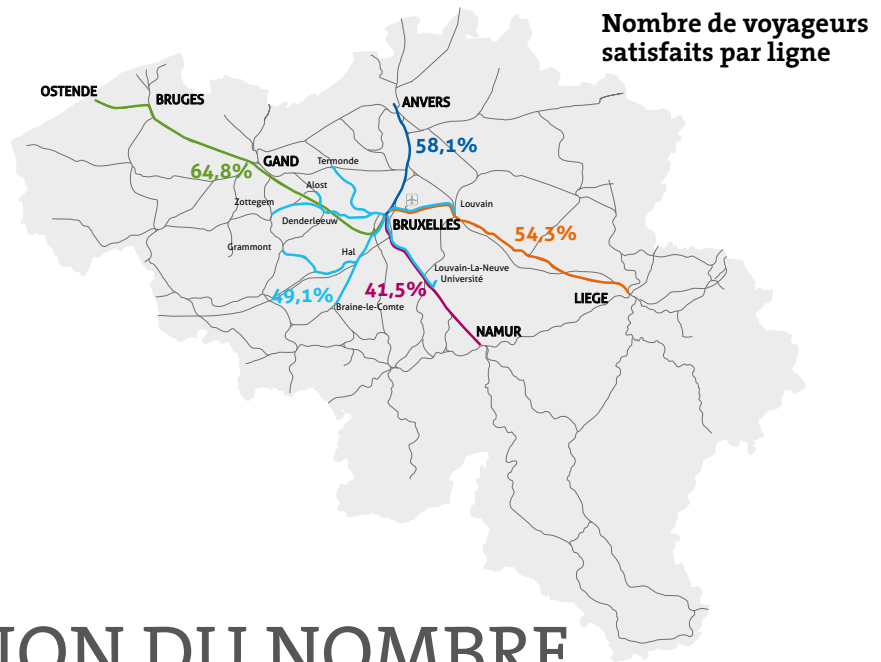
En charge d'une équipe d'une vingtaine d'agents, Christophe doit respecter scrupuleusement toutes les règles de sécurité. "C'est impératif ! Tant ma passion que mon métier nécessitent un respect total des règles de sécurité. Un manquement pourrait entraîner de lourdes conséquences". Pour améliorer sa technique, le parachutiste accorde aussi une large place à la préparation et au débriefing de chacun de ses sauts. "C'est un rituel que je m'impose également en tant que responsable d'équipe. Si on veut s'améliorer, il faut toujours pouvoir se remettre en question."

La saison bat son plein, il est probable que Christophe saute d'un avion au moment où vous lisez ces lignes... Envie de le rejoindre ? ■



Ames sensibles s'abstenir !

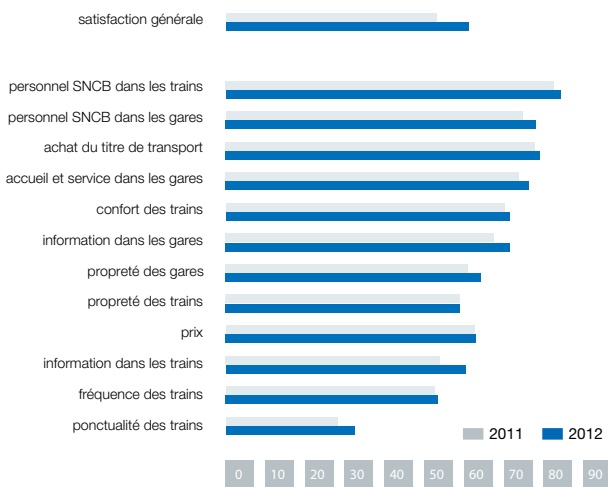
Tous les trois mois, la SNCB fait réaliser par un bureau indépendant une enquête 'baromètre qualité'. Sur base annuelle, pas moins de 11.500 clients donnent ainsi leur opinion à propos de divers aspects du service offert par la SNCB. Et ça prend une bonne tournure. Voici un bref aperçu des principaux résultats.



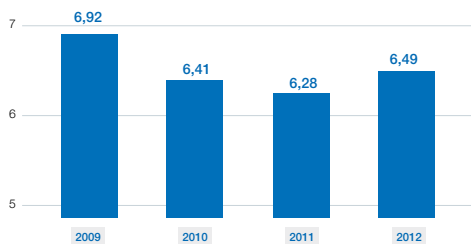
BAROMÈTRE QUALITÉ 2012

LÉGÈRE AUGMENTATION DU NOMBRE de voyageurs satisfaits

Pourcentage de clients attribuant 7/10 ou plus



Satisfaction moyenne (sur 10)



Les voyageurs donnent en moyenne une cote de 6,49/10 à la qualité du service. En 2011, on parlait de 6,28/10. La SNCB a pour objectif de scorer au minimum à 7/10. L'évolution de la satisfaction générale est fortement liée à la satisfaction relative à la ponctualité du trafic. Le léger progrès de la ponctualité par rapport à 2011 peut ainsi expliquer la cotation du client qui est passée de 4,82 à 5,07 pour cet aspect. La SNCB récolte donc les premiers fruits du plan d'action ponctualité, même s'il y a encore du pain sur la planche.

Les clients accordent beaucoup d'importance aux informations lorsque le trafic est perturbé. Et là aussi, les chiffres prennent la bonne direction. La qualité de l'info dans les gares est bonne pour 67,9% des clients. Une amélioration significative par rapport à 2011. Celle dans les trains ne convainc que 57% d'entre eux.

Le personnel, fortement apprécié

La SNCB investit de manière importante dans la formation du personnel et cela porte ses fruits. 80,9% des voyageurs donnent un score de 7/10 ou plus aux accompagnateurs de train. Et c'est là le résultat le plus haut du baromètre qualité, tous critères confondus. Le personnel de gare est également bien considéré : 74,7% des clients leur donnent au minimum

7/10. L'accueil et le service dans les gares satisfont 73,3% des clients, soit une belle augmentation par rapport à 2011.

Nos clients pointent aussi des progrès dans d'autres domaines : la propreté des gares et le confort dans les trains. La satisfaction sur la propreté des trains est plus ou moins en statu quo. L'achat des tickets offre également plus de satisfaction, ce qui est incontestablement dû à la fluidité du service en ligne du site web modernisé.

Les voyageurs fréquents, moins satisfaits

Un peu plus de 50% des voyageurs attribuent un bon score pour ce qui concerne la fréquence des trains. Les voyageurs utilisant des trains P ou L sont moins satisfaits de la fréquence que les usagers de trains IC.

Ceux qui prennent le train plus régulièrement sont davantage confrontés aux perturbations de trafic et sont moins satisfaits que les clients occasionnels. Un peu moins de la moitié des voyageurs fréquents sont satisfaits (48,4%), tandis que ce pourcentage grimpe à 73,4% chez ceux qui prennent le train de temps à autre. Les personnes voyageant le week-end sont davantage satisfaites en comparaison avec celles voyageant en semaine (64,4% / 56,4% de personnes satisfaites).



Une fois les rails assemblés, ils sont placés sur le train à l'aide de grues spéciales.



Le train Röbel en action, lors du dernier remplacement en 2007.

SAVOIR-FAIRE

220 KILOMÈTRES DE RAILS POUR LE TUNNEL **sous la Manche !**

Saviez-vous que c'est à l'atelier Infrastructure de Schaerbeek que sont assemblés les rails qui équipent le tunnel sous la Manche ? Et qu'ils sont livrés par l'équipe du train Röbel ?

Notre réseau ferroviaire est composé en grande partie de rails d'une longueur de 300 mètres. Afin d'obtenir des rails aussi longs, des équipes de l'atelier Infrastructure de Schaerbeek les assemblent par soudage avec une grande précision.

Ce savoir-faire n'est pas passé inaperçu à l'époque de la construction du tunnel sous la Manche, dans les années 80 : "Nous avons été choisis pour assembler pas moins de 220 km de rails et les acheminer vers le tunnel", explique fièrement Raphaël Burniaux, sous-chef de secteur technique.

La première livraison a eu lieu entre 1991 et 1992. L'atelier Infrastructure de Schaerbeek a livré les rails uniquement pour la partie fran-

çaise du tunnel. Ces rails, de 243 mètres de long à l'époque, ont été acheminés par des wagons spéciaux.

Entre 30 et 40 allers-retours

Depuis la construction du tunnel, l'équipe du train Röbel, un train de travaux d'Infrabel, a déjà été chargée par deux fois d'acheminer de nouveaux rails, et d'évacuer les anciens.

"C'est une grosse opération, expliquent Dirk Alfvoet et Alain Colle, coordinateurs du train Röbel. "La première fois, c'était entre septembre 1999 et mai 2001. Nous avons fait pas moins de 30 allers-retours. Chaque chargement/déchargement nécessitait de deux à souvent quatre nuits consécutives. Entre 2005 et 2008, les rails ont de nouveau dû être remplacés et Eurotunnel a également fait appel à nous. Cette fois, ce sont 41 convois du train Röbel qui furent nécessaires."

15 degrés même en plein hiver

"Les conditions de travail sont quand même différentes de nos 'livraisons' habituelles : entre le briefing de sécurité et le début réel de notre tâche, il nous faut parfois attendre plusieurs heures. Une attente qui pèse sur le moral des troupes. Par contre, le gros avantage de tra-

"Le gros avantage de travailler dans le tunnel, c'est qu'il y fait constamment environ 15 degrés, même en plein hiver !"

Dirk Alfvoet et Alain Colle, coordinateurs du train Röbel

vailler dans le tunnel, c'est qu'il y fait constamment environ 15 degrés, même en plein hiver !"

Si Infrabel remporte l'appel d'offres en cours, ce sera alors la 4^{ème} fois que l'atelier de Schaerbeek assemblera les rails pour le tunnel sous la Manche, et la 3^{ème} fois que le train Röbel les y livrera.

Cela reste chaque fois un défi pour les équipes : l'atelier de Schaerbeek doit ainsi augmenter sa production de près de 50 % et l'équipe du train Röbel se préparer à passer plus d'une centaine de longues nuits dans le tunnel... ■

Des rails remplacés deux fois plus souvent

Les rails du tunnel s'abiment deux fois plus vite que s'ils étaient placés sur une ligne classique, et doivent donc être remplacés tous les 7 à 8 ans. Les raisons de cette usure précoce ? L'humidité dans le tunnel, et surtout le grand nombre de passages de trains très lourds (Eurostar, Shuttle, trains de marchandises...) sur des rails placés directement sur le béton (et donc sans ballast pour amortir les vibrations...).

hr

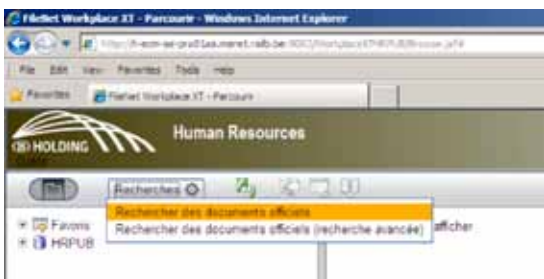
Vous vous posez des questions sur la réglementation concernant les congés, la carrière, la rémunération, les conditions de travail... ? Vous voudriez trouver les documents réglementaires ou les formulaires qui y ont trait ? Une recherche dans le 'HRDoccenter' vous permettra de les faire apparaître.



HRDOCCENTER

La clé de LA RÉGLEMENTATION HR

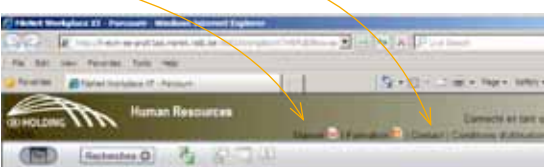
1.



2.



3.



La Direction Human Resources a mis un outil très puissant et facile à utiliser à votre disposition : le HRDoccenter. Il vous permet de retrouver la réglementation interne et externe en vigueur (ou obsolète), ainsi que les formulaires en rapport avec les matières H-HR. Des fardes de documentation sur des thèmes précis y sont également disponibles. Cet outil, actif depuis mai 2012, couvre la réglementation sur les carrières, les conditions de travail et la rémunération. D'autres domaines y seront, par la suite, également développés.

Le HRDoccenter se trouve sur le site IntraWeb, sous la rubrique 'IntraWeb pratique' de votre page 'Home'. Il est également accessible depuis la page de la direction Human Resources, rubrique 'Réglementation' ou en cliquant sur le bouton bleu HRDoccenter. Bientôt, l'application sera d'ailleurs consultable à partir du site extraweb du Groupe SNCB.

Deux manières d'effectuer des recherches

1.

Cliquez sur **Recherches** et introduisez vos critères : date, sujet, mot du texte ou du titre, etc. Vous verrez apparaître tous les documents (formulaire, règlement,...) qui y sont liés. Attention, n'oubliez pas de cliquer sur **Réinitialiser** avant d'entamer une nouvelle recherche.

2.

En développant **HRPUB**, vous pourrez consulter :

- Des **Fardes de documentation**. Il s'agit de différents dossiers thématiques (tels que travail à temps partiel 19h/semaine, allocations...).
- Des **Formulaires**.
- De la **Réglementation**. Ce dossier rassemble tant la réglementation HR interne, classée par type (RGPS, avis, circulaires...) que la réglementation externe relative à des sujets H-HR.
- De la **Vulgarisation**. Il s'agit de fiches relatives à des thèmes réglementaires présentés sous forme de questions-réponses.

3.

Pour en savoir plus sur cet outil, consultez le **Manuel**, directement disponible sur le site. Si vous êtes bloqué lors de son utilisation ou que vous avez une question particulière, envoyez un email via l'option **Contact**.

Vous n'êtes pas à la recherche de textes réglementaires sur un thème déterminé, mais vous souhaiteriez obtenir une réponse simple et correcte à votre question ? Dans ce cas, parcourez la rubrique **HR en quelques clics** sur le site IntraWeb de H-HR. Vous en apprendrez davantage sur le sujet dans un autre numéro du Connect !



REMPORTEZ VOTRE BILLET POUR le Cactusfestival ou le festival Esperanzah!

La saison des festivals vient de commencer. A vous d'en profiter ! Connect vous offre des places pour le Cactusfestival qui aura lieu à Bruges et où se produiront, entre autres Ozark Henry, Calexico, Hooverphonic with Orchestra et Michael Kiwanuka.

Vous pouvez également remporter des places pour le festival Esperanzah! qui se déroulera à Floreffe et où vous pourrez danser sur la musique de Asian Dub Foundation, Mad Caddies, Scylla, etc.

CONNECT OFFRE

Cactusfestival : 10 entrées valables le vendredi 12 juillet et 10 entrées valables le samedi 13 juillet.

Esperanzah! : 5 entrées valables le vendredi 2 août, 5 entrées valables le samedi 3 août et 5 entrées valables le dimanche 4 août.

COMMENT PARTICIPER À CE CONCOURS ?

Répondez correctement à la question ci-dessous.



Combien de duos parent/enfant travaillent à l'AC Salzennes ?*

- 2 14 16



Choisissez le festival auquel vous souhaitez participer (un seul choix possible) :

- Esperanzah Cactusfestival



Nom

Prénom

Numéro d'identification

Adresse email

GSM

Renvoyez le bon complété avant le 28 juin 2013 à :
CONNECT
Concours Cactus/Esperanzah
H-CO.001 Section 26/2

ou envoyez votre réponse par email à connect@b-holding.be avec comme sujet 'Cactus' ou 'Esperanzah'. N'oubliez pas de répondre à la question ci-dessus et d'indiquer vos coordonnées.

Bonne chance !

Si vous faites partie des heureux gagnants, vous pourrez retirer votre place le jour-même au guichet situé à l'entrée du festival (sur présentation d'une preuve d'identité).

Important

Vous êtes nombreux à envoyer vos réponses dans des enveloppes réutilisables et nous nous en réjouissons. Nous voudrions cependant vous demander de ne pas utiliser d'agrafes pour fermer ces enveloppes. Elles les rendent inutilisables et présentent un danger pour nos collaborateurs du factage. Nous vous remercions de bien vouloir en tenir compte.