

# CONNECT

MAGAZINE DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 07-08.2013 | #89

Dossier vols de câbles

## Agir ensemble contre le fléau



INFRABEL  
Réseau de Transport

INFRA  
HOLDING

SNCB

20 km de Bruxelles :  
les résultats

Focus : travailler  
dans les voies  
en sécurité

La journée de  
travail d'un  
agent de triage

## dans ce numéro



7 1.000 km contre le cancer



8 Dossier vols de câbles



14 La journée de travail d'un agent de triage



19 20 km de Bruxelles : les résultats

**CLIENTS**

Les nouveaux automates entrent en gare

3

**DOSSIER VOLS DE CÂBLES**

Les chiffres

8

Securail contribue au travail de titans

9

Le politique, la Justice et le Groupe SNCB se serrent les coudes

10

Une procédure pour des interventions rapides et sûres sur le terrain

12

**SÉCURITÉ**

Nos anges gardiens

13

**LA JOURNÉE DE TRAVAIL DE**

Marie-Julie, agent de triage

14

**TECHNOLOGIE**

SNCB Europe, 'j'aime'

16

**STRATÉGIE**

Focus : travailler dans les voies en sécurité

17

**TRAVAIL**

Venez travailler en gare

18

**NOUS**

20 km de Bruxelles : les résultats

19

La nouvelle vie de Johan

21

Jacques,  
nouvelle recrue à 55 ans

22

Un sabre laser pour Manuel Bassi

23



## colophon

**EDITÉ POUR LE GROUPE PAR LA SNCB-HOLDING AVEC**

Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Aline Foucart, Claire Gilissen, Romina Keller, Caroline Powis, Benoît Quitin, Philippe Thils, Vanessa Vandendruwaene, 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 Bruxelles  
connect@b-holding.be

MEMBRE DE  
 ABCi

LE PAPIER DE CONNECT  
RESPECTE L'ENVIRONNEMENT

Adieu VERA, bienvenue aux nouveaux automates de vente. Au menu : convivialité, nouvelles technologies et produits supplémentaires.

## VENTE

# Les nouveaux automates entrent en gare



**A**près une phase pilote dans quelques gares fin mai, les nouveaux automates de vente (TVM pour Ticket Vending Machine) sont désormais mis progressivement en service dans nos gares et points d'arrêt. Au total, 740 machines seront réparties dans tout le pays d'ici la fin du premier semestre de l'année prochaine. Les automates ne seront pas seulement plus nombreux, ils seront aussi placés à des endroits plus stratégiques. Le signal est donné : grâce à ces machines performantes, chaque voyageur a la possibilité d'acheter un titre de transport avant de monter dans le train... Mais les clients éprouant le besoin d'être aidés peuvent toujours être conseillés dans leur démarche aux guichets ou auprès du personnel de gare. Les TVM, c'est un dialogue de vente flexible, adapté aux besoins du voyageur et un écran affichant un look aligné sur celui du site web, le rendant ainsi facilement reconnaissable pour les habitués.

Pour le paiement, chaque gare/point d'arrêt du pays sera équipé au minimum d'un TVM acceptant les pièces de monnaie. Et les paiements avec carte de crédit en plus des cartes de débit (+ Proton) sont désormais possibles sur toutes les machines.

### Fonctionnalités nouvelles

Progressivement, les fonctionnalités suivantes seront au menu des TVM :

- Rechargement et consultation du contenu de la carte MOBIB.
- Lecteur de codes-barres (pour des codes promos, par exemple).

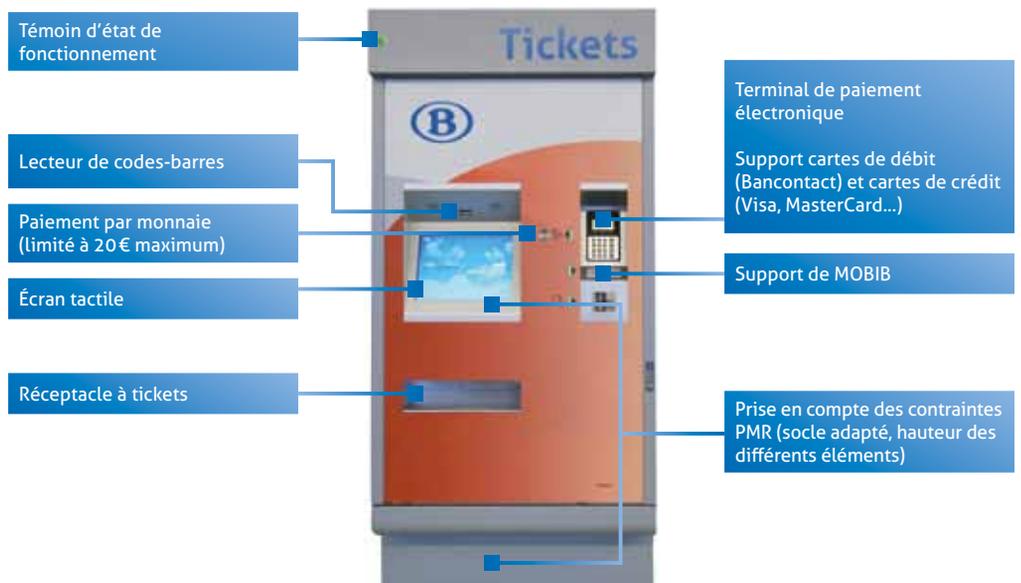
- Affichage immédiat du meilleur prix.
- Panier d'achat (achat de plusieurs titres de transport dans une même transaction).
- Disponibilité de l'horaire en real time.
- Possibilité d'acheter un billet 'accompagnant' lors d'une même vente (ex. : vélo, animal).
- Boutons 'info' pour davantage d'infos sur les produits.
- Ecran actif affichant les promotions.

### Des produits à profusion

Les TVM offrent la possibilité d'acheter à peu de choses près toute la gamme des produits SNCB, notamment par exemple, toutes les B-Excursions (hormis celles avec réservation obligatoire).

### C'est quoi cette veste orange ?

Vous avez peut-être vu des 'stewards' en veste orange en gare. La mission de ces agents commerciaux de la SNCB est de familiariser le client à l'utilisation des TVM en l'assistant, mais aussi en l'encourageant à utiliser ces nouveaux appareils. Dans le futur, la fonction de steward s'étendra. Ils pourront, par exemple, aider les clients lors des importantes modifications d'horaires, des grands départs en vacances ou des rentrées scolaires, lors de grands événements, etc.



## Prochaine édition du concours Innovation Box en 2014

Deux fois par an, Infrabel organise l'Innovation Box, un concours invitant l'ensemble du personnel du gestionnaire de l'infrastructure à soumettre des idées pour améliorer l'une des 5 priorités stratégiques du plan FOCUS.

La dernière édition organisée en début d'année a démontré le succès grandissant de cette action. Afin de permettre une analyse efficace et un suivi sérieux du nombre croissant de propositions, I-HR et le jury ont décidé de revoir en profondeur l'organisation actuelle du concours.

C'est pourquoi le concours ne sera plus organisé cette année. Si, en tant que collaborateur d'Infrabel, vous aviez déjà préparé votre idée, nous vous conseillons de la conserver jusqu'à la prochaine édition, en 2014.



## Medical Day

Rencontre fructueuse entre les sphères juridiques et médicales de la SNCB-Holding le 6 juin dernier. Lors du Medical Day, des agents de Legal Affairs, de H-HR et de CSS ont partagé leurs connaissances et leurs pratiques, afin d'améliorer encore leur coopération dans différents types de dossiers. Par exemple, ceux concernant la récupération des dommages pouvant découler des accidents dont sont victimes les bénéficiaires des œuvres sociales de la SNCB-Holding.

Après une introduction de France Delobbe, Head of Legal Affairs, les 80 participants ont pu entendre Laurent Collard, Dominiek Defevere et Nicolas Deslé, tous 3 juristes de H-LA et Karina Van Gestel, conseiller principal du CSS. Le Dr. Dubois, chef de service ff de CPS a clôturé la journée.

Pour les lecteurs intéressés, les présentations de cette journée sont disponibles sur l'intraweb : rubrique Legal Affairs / documents.

## Trains Fyra : la SNCB annule la commande

Le service Fyra a démarré le 9 décembre 2012 avec des rames circulant entre Bruxelles et Amsterdam. Le 17 janvier 2013, soit un peu plus d'un mois après, ce nouveau train à grande vitesse était mis hors service. En cause : de graves dégâts sur certaines rames dus à la météo hivernale.

Dans les mois qui ont suivi, il est apparu, suite à des enquêtes réalisées par des experts externes, qu'il y avait aussi des problèmes au niveau de la sécurité, de la fiabilité et du confort : câbles mal attachés, grilles qui se détachent, surchauffe de batteries,...

Sur base de ces éléments, le Conseil d'Administration de la SNCB n'a pas eu d'autre choix que de refuser la livraison des rames Fyra et de mettre un terme au contrat.

### Les alternatives pour les voyageurs

La SNCB met dès à présent tout en œuvre pour proposer à ses voyageurs une offre de trains solide vers les Pays-Bas :

- Actuellement, 8 allers et retours sont prévus entre Bruxelles et La Haye. A partir de septembre, il y en aura 10 et, dans la mesure du possible, 12 en décembre qui pourraient alors circuler jusqu'à Amsterdam.
- La SNCB a demandé à Thalys d'augmenter son offre à grande vitesse entre Bruxelles et Amsterdam à 12 allers et retours.
- La SNCB a également formulé à Eurostar son souhait de voir mis en place une relation Londres-Bruxelles-Amsterdam à partir de 2016.
- La SNCB va également lancer une étude pour une liaison ferroviaire classique Anvers-Eindhoven.



**INFRABEL**  
Right On Track

---

**Déclaration de politique SQE d'Infrabel**  
Sécurité-Qualité-Environnement

---

**La sécurité est et reste la première priorité d'Infrabel. Dans le cadre de sa politique d'entreprise, le Comité de Direction d'Infrabel veut maintenir un outil de production durable qui satisfait aux attentes de ses clients et qui respecte le bien-être de ses collaborateurs, tout en préservant l'équilibre financier de l'entreprise.**

**POLITIQUE DE SÉCURITÉ-QUALITÉ-ENVIRONNEMENT (SQE)**

Le principe SQE inclut la sécurité d'exploitation, le bien-être du personnel, la sécurité des installations et des biens, la qualité et la protection de l'environnement. Cette politique est développée dans le but de gérer d'anticiper et de limiter les conséquences au maximum lors de :

- tous incidents et accidents;
- tous préjudices affectant le bien-être au travail des collaborateurs;
- toutes fautes pouvant affecter la qualité de service ou de produit;
- toutes atteintes et dégradations à l'environnement.

De plus, Infrabel met en œuvre toutes les mesures adéquates pour garantir et améliorer en permanence :

- la sécurité des installations, des biens, des installations, des marchandises et du matériel;
- la qualité de ses services et de ses produits;
- la protection de l'environnement, en relation avec ses activités, ses produits, ses services et son infrastructure.

Infrabel et chaque collaborateur s'obligent à respecter ces engagements à travers l'ensemble de leurs activités :

- améliorer la sécurité, la qualité et la protection de l'environnement, de façon continue;
- intégrer l'évaluation de la législation européenne, fédérale, régionale et communale;
- intégrer les avancées et progrès réalisés dans les domaines technique, organisationnel et humain;
- contrôler les risques d'aggravation, notamment ceux liés au franchissement de tous les seuils significatifs.

Le principe de gestion SQE implique une mission permanente d'amélioration qui doit permettre à Infrabel de se maintenir au sein du groupe des gestionnaires d'infrastructure européens les plus efficaces en termes de sécurité, de qualité et d'environnement.

**LES PRINCIPES DE MISE EN ŒUVRE LES PLUS IMPORTANTS**

Le Comité de Direction d'Infrabel considère que la politique SQE est un composant essentiel de l'entreprise. Tous les efforts raisonnables doivent être fournis pour atteindre les objectifs établis en tenant compte des politiques internes au niveau européen et national. La sécurité, la qualité et la protection de l'environnement doivent être considérées par tous les collaborateurs d'Infrabel comme fondamentales au sein de l'entreprise de tous les jours. Chaque responsable hiérarchique assure une surveillance permanente afin de détecter chaque risque, donne le feedback adéquat et prend le plus rapidement possible toutes les mesures préventives et correctives nécessaires. La culture de la sécurité et l'organisation apprenante au sein de l'entreprise sont constamment entretenues, chaque jour, par chacun.

**LES MOYENS**

Le Comité de Direction d'Infrabel veille à ce que les systèmes de gestion SQE formalisés soient élaborés, maintenus à jour et mis en œuvre. Les systèmes de gestion SQE sont constitués des axes suivants :

- renforcer en continu les compétences des collaborateurs;
- maintenir et développer l'infrastructure;
- évaluer et améliorer en permanence les systèmes de gestion SQE;
- s'engager étroitement avec toutes les parties prenantes internes et externes, en vue de partager cette vision, et développer la sécurité, la qualité et la protection de l'environnement.

Cette déclaration est la politique de gestion SQE d'Infrabel, approuvée par le Comité de Direction, sera portée à la connaissance de chaque collaborateur d'Infrabel, de chaque entreprise tierce et des autres stakeholders.

Le 30.10.2012

<p>M. Luc Lefebvre Administrateur délégué Infrabel</p> <p>Mme Ann Billen Directeur Général Accès au Réseau</p>	<p>M. Luc Verbeeten Directeur Général Infrastructure</p> <p>M. Edy Clarys Directeur Général Réseau</p>
--	--

**SAFETY FIRST**  
by Infrabel

## La nouvelle déclaration de politique SQE d'Infrabel est

Infrabel a une nouvelle déclaration de politique SQE. Celle-ci s'inscrit dans le cadre de la culture de la sécurité et de l'organisation apprenante que poursuit Infrabel en permanence.

SQE signifie Sécurité-Qualité-Environnement. De manière plus spécifique, la politique SQE porte sur la sécurité d'exploitation, le bien-être du personnel, la sécurité des installations et des biens, la qualité et la protection de l'environnement.

La sécurité, la qualité et la protection de l'environnement sont des

## CHIFFRE DU MOIS

68 

Depuis son lancement en janvier, le Point de contact respect au travail a déjà traité 68 dossiers. Dans 43 % des cas, les demandes étaient liées à un comportement transgressif et dans 12 % à des attitudes discriminatoires. Le Point de contact a souvent été consulté pour des questions relatives au stress dû au travail ou à la charge psychosociale. 59 % des contacts ont été pris par téléphone et 41 % par email.

Le Point de contact a également traité quelques questions de dirigeants s'interrogeant sur la manière d'aborder une situation problématique. Le Point de contact est au service des collaborateurs, mais offre aussi un soutien aux dirigeants.

Le Groupe SNCB veut s'engager à promouvoir l'égalité des chances et le bien-être au travail. Le Point de contact est à l'écoute de vos questions qui ont trait à la discrimination ou à un comportement transgressif au travail (harcèlement moral, violence ou harcèlement sexuel). Les collaborateurs du Point de contact vous offriront une oreille attentive et, si nécessaire, vous redirigeront vers un service ou une personne de contact en mesure de vous aider.

Le Point de contact est accessible par e-mail ([respectautravail@b-holding.be](mailto:respectautravail@b-holding.be)) et par téléphone au 0491/99.77.58.

## politique SQE arrivée

principes essentiels pour tous les collaborateurs d'Infrabel dans l'exécution de leurs tâches. La déclaration SQE entend contribuer au respect de ces principes au moyen d'objectifs et sera donc communiquée à chaque collaborateur d'Infrabel. Les entreprises ferroviaires et les autres parties prenantes en recevront également un nouvel exemplaire.

Vous voulez en savoir plus sur la nouvelle déclaration SQE ? Visitez la page IntraWeb d'Infrabel et cliquez sur la bannière SQE située à droite de la page.

## La SNCB lance le ticketing pour iPhone

À la rentrée 2011, B-MO lançait le mobile ticketing, grâce auquel les clients peuvent se procurer des tickets-SMS via le site web mobile de leur GSM/Smartphone. Avec l'intégration de la fonctionnalité d'achat dans l'app SNCB pour iPhone, SNCB Mobility fait encore un pas de plus pour faciliter la vie de sa clientèle.

Le projet, en collaboration avec ICTRA, est dans sa phase de finalisation et la nouvelle version de l'application doit être prochainement disponible dans le App Store. "La SNCB prend le train des technologies en marche et souhaite encore faciliter la vie de sa clientèle en lui offrant la possibilité d'acheter des tickets de train partout et à tout moment", explique Wies Verstraete, chef de division adjoint Systèmes à B-MO.056. "Vu la vente croissante de Smartphones, la popularité des apps et le succès de notre propre app SNCB, on ne pouvait pas passer à côté de l'intégration de l'achat de ticket dans notre app". C'est d'abord au tour de l'app SNCB pour iPhone. Une extension à d'autres plateformes telles qu'Android aura lieu dans une phase suivante.

Sarah Francart, chef de projet chez B-MO.056 : "Concrètement, le client pourra acheter directement un ticket via le planificateur de voyages de l'app SNCB. Comme pour les achats via le site web mobile, le billet sera délivré par SMS. Le message SMS vaudra alors comme titre de transport ; dans le train, l'accompagnateur de train en contrôlera la validité au moyen de la carte d'identité électronique du voyageur. Le paiement aura lieu par carte VISA ou Mastercard. Si le client le souhaite, ses données pourront être enregistrées après la première utilisation. Pour les achats suivants, il ne lui suffira plus que de transmettre le code CVC. Un autre avantage du ticketing pour iPhone : le client n'a plus besoin du Digipass. Voilà encore des facilités supplémentaires par rapport à des achats via le site web mobile."



En haut, de g. à d. :  
Marc Dubuc et  
Christophe Diet.  
En bas : Wies  
Verstraete, Sarah  
Francart et Jamal  
Menassar.



## MOBIB en rythme de croisière

La nouvelle carte à puce MOBIB, qui sert de support aux abonnements SNCB (y compris les abonnements SNCB combinés à ceux de la STIB) et qui permet d'héberger tous les titres de transport STIB, a été lancée le 19 mars 2013. Depuis, aucun problème structurel n'est à signaler, que ce soit côté vente ou côté contrôle. Côté chiffres (\*), les résultats se situent dans les prévisions. Ce ne sont pas moins de 60.000 cartes MOBIB SNCB qui sont actuellement en circulation. Et les jours de semaine, on produit 1.000 à 1.200 nouvelles cartes, essentiellement pour des clients dont l'abonnement vient à échéance et qui se rendent au guichet pour le renouveler. Chaque mois, les clients dont l'abonnement annuel vient à échéance reçoivent

un courrier leur expliquant le nouveau système. Dans ce message, on les invite aussi à acquérir une carte MOBIB SNCB ou à faire enregistrer leur carte MOBIB STIB aux guichets SNCB, afin d'y charger leur nouveau billet de validation. Toutefois, depuis le mois de juin, tous les détenteurs d'abonnements combinés avec la STIB qui viennent à échéance, ainsi qu'une forte proportion de détenteurs d'abonnements scolaires, ont commencé à recevoir un courrier à domicile les invitant à migrer vers MOBIB. Le but est de passer de manière la plus fluide possible à la nouvelle carte MOBIB de la SNCB et d'alléger le pic attendu en septembre.

(\*) chiffres du 30 mai 2013

## Transurb Technirail souffle ses 40 bougies

Transurb Technirail, la filiale de la SNCB-Holding qui exporte son savoir-faire aux quatre coins de la planète, est en fête. Le 13 juin dernier, la société a célébré son 40<sup>ème</sup> anniversaire au cours d'une cérémonie qui s'est tenue au palais d'Egmont, à Bruxelles. L'organisation était pour la première fois hôte du forum International pour la Mobilité en réseau. Jannie Haek, administrateur délégué de la SNCB-Holding, a illustré le concept de la mobilité en réseau en prenant l'exemple de la gare de Gand-Saint-Pierre. Plusieurs représentants de ministres fédéraux et régionaux ont pris la parole.

Transurb Technirail, qui est une société résolument tournée vers l'étranger, a pu annoncer avec fierté la création de 'Bemobex'. Ce cluster de 22 entreprises belges actives dans le transport ferroviaire et urbain rassemblera le know-how belge dès le 1<sup>er</sup> janvier 2014. L'objectif étant d'aider ces entreprises à conquérir plus facilement les marchés en dehors de l'Europe.



## Top 10 DES OBJETS PERDUS



9309



2999



2874



2547



1967



1166



1126

## 1.000 km pour lutter contre le cancer, récit d'un collègue



Sven Carmeliet, sous-chef secteur technique instruction chez SNCB Technics et responsable du dépôt de conducteurs de Termonde est le grand gagnant du concours intranet '1.000 km pour lutter contre le cancer'. Il a représenté le Groupe SNCB lors de l'événement organisé le week-end de Pentecôte en parcourant 125 km pour la bonne cause.

"Plusieurs personnes dans mon entourage livrent un courageux combat contre cette terrible maladie. C'était aussi la raison pour laquelle j'étais très heureux que le Groupe SNCB me donne l'occasion de participer à cet événement sportif pour la bonne cause", explique Sven. "J'ai parcouru la dernière étape le dimanche, entre Bilzen en Malines. Avant le départ, on pouvait choisir la

vitesse à laquelle on souhaitait effectuer le parcours. J'avais choisi le groupe qui comptait rouler à une vitesse de 27 km/h. Un choix qui s'est avéré très judicieux au niveau de la faisabilité.

Il ne s'agit pas d'une course classique et l'expérience était formidable. Tout au long du parcours, il y avait plein de supporters pour nous encourager. L'ambiance entre les participants était tout aussi géniale. Comme plusieurs coureurs avaient déjà dû faire face à cette maladie, le sujet de conversation pendant le parcours était tout trouvé. Ça créait un lien entre nous. Pour l'année prochaine, j'espère d'ailleurs que le Groupe SNCB pourra aligner une équipe complète. Pour ma part, j'aimerais recommencer l'aventure pour tenter de parcourir la totalité des 1.000 km."



Sven (à droite) a parcouru 125 kilomètres.

LE 1<sup>ER</sup> DIMANCHE  
D'OCTOBRE  
**JOURNÉE  
DECOUVERTE  
ENTREPRISES**

## Infrabel vous ouvre ses portes

Après le succès des 3 éditions précédentes, Infrabel prend à nouveau part, le 6 octobre prochain, à la **Journée Découverte Entreprises**. Le thème développé par le gestionnaire de l'infrastructure cette année sera la sécurité.

Le personnel d'Infrabel vous donnera une idée aussi complète que possible de ce qui consti-



tue les activités du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire. 12 sites ouvriront leurs portes: les CLI d'Ath, Bruges, Louvain et Ottignies; les cabines de signalisation de Bruges, Bruxelles-Midi, Louvain, Liège, Ottignies et Libramont; le Traffic Control et, pour finir, l'atelier de Roulers. L'ouverture simultanée des CLI et

cabines de signalisations situés dans un même lieu est privilégiée, comme par exemple à Ottignies, Louvain et Bruges.

Invitez vos amis et les membres de votre famille et venez profiter ensemble de cette belle journée. Des snacks, boissons et animations gratuites pour petits et grands sont prévues.



1038 965 811



Les vols de câble engendrent des coûts énormes pour le Groupe et des retards toujours plus importants pour les usagers du rail. En 2012, le coût global lié aux vols de câbles est estimé pour Infrabel à 8 millions d'euros. Une addition salée.

## LES CHIFFRES

# Une problématique qui pèse lourd

**A**vec 1.362 faits enregistrés en 2012, soit une hausse de 81% par rapport à 2011, l'année écoulée décroche un nouveau - triste - record avec pas moins de 66.440 minutes de retard imputables aux vols de câbles. Pour le seul trafic 'voyageurs', cela représente en moyenne 3 heures de temps perdu par jour.

### Un découragement évident

Rappelons-le, les vols de câbles touchent de près les collaborateurs du Groupe SNCB. Notons d'abord le risque réel pour leur sécurité. En effet, qu'ils soient de Securail ou d'Infrabel, les premiers arrivés sur les lieux après le signalement d'un vol de câbles courent le risque d'être confrontés à des voleurs toujours plus audacieux... et menaçants. Et puis, il y a aussi le risque d'électrocution induit par le vol de câbles pour les équipes d'entretien. Sur le terrain, le sentiment de crainte et d'insécurité va

croissant dans le rang des équipes techniques.

De plus, face aux vols quasi quotidiens, les équipes d'Infrabel, qui réparent les dégâts, se sentent parfois impuissantes : on arrive, on remplace les câbles et, à peine partis, nous sommes rappelés. C'est incroyable, le combat est perdu d'avance. Cela a un impact terrible sur notre programme d'entretien. Comme on peine à le respecter, il y a plus de dérangements qu'avant.

Sans oublier le coût en personnel lié aux réparations : chaque jour, ce sont ainsi 70 'équivalents temps plein' chez Infrabel qui sont mobilisés pour les réparations liées aux vols pour l'ensemble de la Belgique!

### Tout le Groupe en souffre

Le Groupe SNCB dans son ensemble souffre de cette situation qui a un impact considérable sur la sécurité et la motivation du personnel, sur les finances du Groupe et sur la qualité du service offert aux voyageurs...

## Aux grands maux les grands remèdes

**L**a police des chemins de fer a arrêté 9 individus lors d'une opération "coup de poing" contre les vols de cuivre sur le réseau wallon fin avril (NDLR: en raison du relief et des

zones à faible densité de population, 80 % des vols de câbles ont lieu en Wallonie).

Durant deux nuits, la police des chemins de fer a suivi les voies ferrées à bord d'un hélicoptère muni de caméras thermiques et repéré des agissements suspects. Le travail

coordonné des équipes de la police fédérale, des polices locales et de Securail a ainsi permis d'arrêter 9 voleurs de métaux présumés. Un bilan très positif qui incitera sans doute la police des chemins de fer à réitérer ce type d'action à l'avenir.

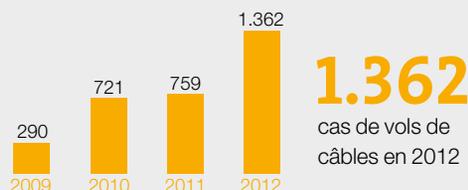
L'hélicoptère de la police fédérale.

©Photo: Police fédérale - Lavinia Wouters



**8.000.000 €**

coût global des vols de câbles en 2012





TRAVAIL DE TITANS :

# la part de Securail

Chaque jour, des équipes Securail se mobilisent contre le fléau des vols de câbles. Avec Infrabel et la Police Fédérale, ils donnent vie aux stratégies mises au point par les deux groupes de travail 'Vols de câbles'. Connect a rencontré Gauthier Baijot, le président du groupe de travail 'opérationnel'.

**G**authier, vous êtes aussi responsable Securail Wallonie. Alors avant de parler stratégie, présentez-nous cette équipe.

"525 collaborateurs travaillent chez Securail. Qu'ils soient affectés à l'un des 5 districts ou à l'une des 12 zones, ils sont tous confrontés à la problématique des vols de câbles.

Il faut les féliciter, car leur métier est quelques fois ingrat. En dehors des tournées, ils doivent parfois rester plusieurs heures au même endroit pour occuper le terrain. Ils prennent aussi en charge un lourd travail administratif : prise de photos, rédaction d'infos-fiches, ... Et ils vont même déposer plainte dans les différents postes de Police au nom d'Infrabel. Ces tâches de recensement sont cruciales, car c'est grâce aux informations collectées que nous pouvons déterminer les endroits critiques. En fait, chaque fois qu'un malfaiteur est intercepté, toute l'équipe de Securail peut être fière d'y avoir contribué."

**Certains de ces agents et d'autres membres du Groupe, comme les techniciens d'Infrabel, se sentent parfois, à juste titre, en insécurité sur le terrain.**

**Que pouvez-vous faire ?**

"Avec tous les intervenants du groupe de travail technique et du groupe de travail opé-

rationnel, nous cherchons tous les moyens pour protéger les agents qui sont confrontés à cette problématique. Le groupe de travail technique étudie comment prévenir les vols. Par exemple, en clôturant le long des voies, en fixant les nouveaux câbles systématiquement tous les mètres dans les caniveaux ou en remplaçant, quand c'est possible, le cuivre par l'aluminium.

Par ailleurs, au niveau international via l'UIC et Colpofer (NDLR: Collaboration des services de police ferroviaire et de sécurité), notre groupe de travail procède à des échanges de bons procédés avec les collègues de pays voisins. Car bien sûr, l'élaboration d'une stratégie globale et un point de vue au niveau européen est nécessaire."

**Et que fait le groupe opérationnel ?**

"On y met en place des moyens pour améliorer la communication et les constatations. Ainsi, nous avons revu tout le schéma de communication entre les différents acteurs pour améliorer la coordination et bien sûr renforcer la sécurité de tous les intervenants. Et désormais, le SOC (Security Operations Center) fixe un point de rendez-vous entre tous les agents près du lieu de l'intervention, afin

que des techniciens ne se retrouvent pas confrontés à des malfaiteurs avant l'arrivée des équipes de la Police et de Securail."

**Les vols de câbles sont un problème de société. A côté de ces initiatives, pouvez-vous également aller plus loin que ce qui relève du Groupe SNCB ?**

"Oui, notre groupe de travail opérationnel se positionne aussi comme un groupe de pression. Nous rencontrons régulièrement les autorités judiciaires pour les sensibiliser à la problématique. Nous avons suggéré aussi des mesures concrètes aux directions respectives de la SNCB-Holding et d'Infrabel, dont certaines d'entre elles ont été relayées aux ministres de la Justice, de l'Economie, des Entreprises publiques, des Finances et au Secrétaire d'Etat à la Mobilité. Ce fut notamment l'objet du dernier symposium.

Et une vaste campagne de sensibilisation à l'attention des ferrailleurs et des riverains habitant le long des voies ferrées sera bientôt lancée. Nous espérons être entendus." ■

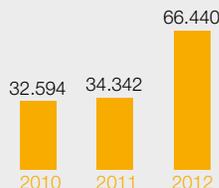


## 81 %

augmentation du nombre de vols par rapport à 2011

## 985

trains supprimés en 2012 (suite à des vols de câbles)



## 66.440

minutes de retard en 2012 causées par les vols de câbles

## 3,2 %

du nombre de minutes total comptabilisé en 2012



UN SYMPOSIUM POUR LUTTER CONTRE LE FLÉAU

# Le politique, la Justice et le Groupe SNCB se serrent les coudes



Qui vole nos câbles ? Quelles sont les répercussions des vols sur notre réseau ? Que fait le Groupe SNCB pour lutter contre ce phénomène ? Quelles sont les synergies possibles entre les différents ministres concernés ? Autant de questions qui ont été abordées lors de la journée du 23 mai dernier, au CLI de Petite-Île de Bruxelles.

**Mr. Olivier Libois**  
(Directeur-général de la Police administrative), en pleine présentation lors de la séance plénière.

**S**eul, et sans une approche nationale de tous les acteurs concernés, le Groupe SNCB ne peut pas régler définitivement le problème des vols de câbles ! C'est en partant de ce constat qu'Infrabel et la SNCB-Holding ont décidé de prendre l'initiative, en organisant un symposium entièrement dédié à la problématique.

## Intérêt massif de la presse

La journée a débuté par une conférence de presse, rassemblant 3 ministres et 1 secrétaire d'Etat du gouvernement fédéral, ainsi que les CEO d'Infrabel et de la SNCB-Holding. Venus en nombre, les journalistes ont assisté au lancement officiel du 'Plan national de lutte contre le vol de câbles'.

Celui-ci rassemble une série d'initiatives (voir encadré) prises par le monde politique, destinées à en finir avec cette criminalité qui touche au quotidien le Groupe SNCB.

L'entrée en vigueur prochaine de ces mesures se doublera d'actions concrètes entreprises au niveau de l'infrastructure ferroviaire (enfouissement des câbles, recours accru à l'aluminium, renforcement de la surveillance de zones sensibles...) et permettra ainsi au

Cette journée a permis à chacun de prendre conscience de la nécessité d'agir de manière coordonnée.

Groupe SNCB de mieux répondre à cette criminalité grandissante et hautement préjudiciable pour les usagers du rail.

## Réunir tous les acteurs concernés

Au cours de cette même journée, le CLI de Petite-île a ouvert ses portes à plus de 200 invités, tous concernés par la problématique et rassemblés pour le tout premier symposium 'Vols de câbles'.

Des représentants des forces de police, du monde judiciaire, des ferrailleurs, de fédérations professionnelles (les recycleurs AGORIA et COBEREC), du personnel du Groupe SNCB ont pu assister, lors d'une séance plénière, à différentes présentations abordant la problématique.

Répartis en groupes, ces 200 invités ont ensuite pu assister à différents ateliers illustrant diverses thématiques : cadre légal, identification des câbles, nouvelles mesures techniques mises en œuvre sur le réseau, actions de surveillance à venir....

Basée sur l'échange d'expériences, cette journée a permis à chacun de prendre conscience de la nécessité d'agir de manière coordonnée pour lutter ensemble contre cette forme de criminalité. ■





Deux CEO, trois Ministres et un Secrétaire d'Etat unis contre les vols de câbles.



### Figuraient parmi les engagements pris par les ministres présents :

- Le lancement d'une campagne de sensibilisation auprès des ferrailleurs et des riverains des voies ferrées (voir encadré). *(Jean-Pascal Labille – Ministre des Entreprises publiques) ;*
- La fin des transactions en liquide chez les ferrailleurs, afin de garantir une meilleure traçabilité lors de la revente du cuivre, le renforcement des effectifs de la Police des Chemins de Fer (100 policiers supplémentaires) et la mise sur pied d'actions coordonnées entre les polices locales et fédérale. *(Joëlle Milquet – Ministre de l'Intérieur) ;*
- Une concertation pour un renforcement de la coordination au niveau européen et une demande d'harmonisation des mesures de lutte contre les vols de câbles, un Arrêté Royal donnant le statut d'officier de police judiciaire à certains agents du Groupe SNCB. *(Melchior Wathelet – Secrétaire d'Etat à la Mobilité) ;*
- L'établissement d'un cadre légal concernant l'activité de ferrailleur. *(Johan Vande Lanotte – Ministre de l'Economie).*

### Tout le monde a un rôle à jouer

Pour combattre au mieux les voleurs de câbles, Infrabel et la SNCB-Holding lancent une campagne de sensibilisation à l'attention des riverains des zones les plus touchées et des ferrailleurs. Celle-ci comprend deux volets :

#### 1 Encourager les actes citoyens

Les riverains peuvent former le 0800/30.230 dès qu'ils sont témoins de comportements suspects aux abords du domaine ferroviaire. Un appel permettra aux forces de police d'intervenir plus rapide-



ment en cas de besoin, les citoyens contribuant ainsi à relever le niveau général de sécurité sur le réseau.

#### 2 Mieux informer les ferrailleurs

Les ferrailleurs et les recycleurs sont de plus en plus exposés à des risques de poursuites pour recel s'ils achètent, même à leur insu, du câble volé. Afin de les sensibiliser à cette

problématique, un guide pratique a été distribué aux ferrailleurs, afin de les aider à identifier rapidement les câbles en cuivre les plus fréquemment volés sur le réseau ferré belge. Ils pourront ainsi informer les services de police de toute tentative de vente de câbles d'origine suspecte, aidant les autorités compétentes à pister les voleurs de câbles.



UNE PROCÉDURE POUR

# Des interventions rapides et sûres sur le terrain

Des milliers de minutes de retard, de nombreux trains supprimés, des pertes financières importantes et toujours plus de travail pour nos équipes sur le terrain : les vols de câbles sont un véritable fléau ! C'est pourquoi Infrabel et la SNCB-Holding, entre autres, ont mis au point une procédure stricte à respecter lors du constat d'un vol de câbles. Connect vous explique la démarche à suivre.

**A**u sein du groupe de travail opérationnel Vols de câbles, les acteurs concernés de la SNCB-Holding, d'Infrabel et de la Police fédérale (Service de la Politique criminelle et Direction générale Affaires juridiques) ont développé une procédure stricte à respecter en cas de constat d'un vol de câbles. La nouvelle procédure permet une intervention plus efficace et une bonne protection de notre personnel. Alors, que faut-il faire lorsqu'un vol de câbles est détecté ?

## 1 Détection d'un vol de câbles

La cabine de signalisation constate qu'un circuit de voie indique une occupation en l'absence d'un train, dans une zone connue pour des vols de câbles. Le vol peut également être détecté par des collaborateurs sur un chantier ou le long des voies.

Le SOC (Security Operations Center – 02/525.25.25 ou 0800/30.230) doit toujours être informé en premier ! Ceci afin de permettre l'intervention rapide des services de sécurité. Ensuite, il est fait appel à un technicien.

## 2 soc

Le SOC contacte directement les services de police puis Securail pour aller sur place. Le SOC informe dans le même temps le Traffic Control, afin de prendre les mesures de sécurité nécessaires à une intervention sur les lieux (imposer une marche prudente, par exemple). Le technicien appelé pour un vol de cuivre prend toujours d'abord contact avec le SOC,

afin de convenir d'un lieu de rendez-vous avec les services de sécurité.

Le SOC, point de contact national pour les différentes parties, agit en tant que coordinateur de l'intervention. Cela lui permet d'avoir un aperçu global du nombre de vols perpétrés sur le réseau ferré belge. Cette information est utilisée par la cellule Corporate Intelligence Support de H-SA pour dresser des statistiques en vue d'une analyse ultérieure.

## 3 Intervention sur les lieux

La police, Securail et les techniciens d'I-I se rendent sur place. La police inspecte le terrain et vérifie si d'éventuels voleurs sont encore là. En cas de vol, la police rassemble toutes les preuves et traces. Pendant cette phase, personne ne peut toucher à rien. Ce n'est qu'après l'enquête que les techniciens d'I-I peuvent réparer les dégâts, de façon à permettre la reprise du trafic. Dans l'intervalle, la police rassemble, en collaboration avec Securail, toutes les informations nécessaires pour dresser le PV.

## 4 Constatations

Après l'intervention sur les lieux, la police dresse un PV qui constitue la base d'un dossier pénal ultérieur. Securail, à son tour, remplit une fiche informative reprenant toutes les informations relatives au vol de câbles (type de câble, nombre de mètres, risques, numéro du PV, photos...). Le technicien d'Infrabel appelle le RIOC (Rail Intervention Operating Center) et transmet l'information pour l'établissement du



Chaque étape dans cette chaîne est importante pour produire des résultats concrets et faire ainsi face à ce problème sociétal.

Saferail (une application informatique d'Infrabel dans laquelle sont enregistrés et documentés tous les accidents, les presque accidents et les incidents). Sur base de cette information, le RIOC effectuera une première estimation des dommages subis. C'est très important lors d'un flagrant délit, en vue d'une arrestation définitive ou pour l'obtention d'un dédommagement en justice.

## 5 Etapes juridiques

Pour chaque vol de câbles, le service juridique d'Infrabel crée un dossier composé de la fiche informative de Securail et du rapport de Saferail pour faire une estimation précise des dommages. Infrabel se constitue, en effet, systématiquement partie civile, afin d'obtenir un dédommagement éventuel.

Le Parquet ouvre une enquête à l'aide du PV. Lorsque des auteurs sont appréhendés, un juge d'instruction les arrête et ouvre une enquête judiciaire. Le juge d'instruction ne peut le faire que si un tel dossier a été constitué (dommage subi, entrave méchante, risques pour la sécurité...). Après l'enquête, l'affaire est portée devant le tribunal correctionnel. Le juge détermine la peine, le dédommagement et prononce un jugement. Plusieurs voleurs de câbles ont ainsi déjà été condamnés à des peines de prison ferme !

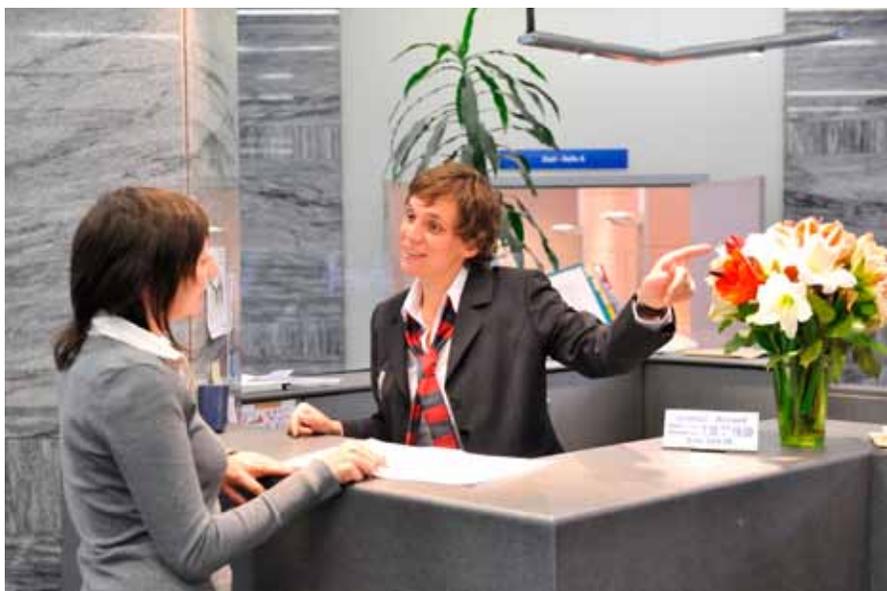
Chaque étape dans cette chaîne est importante pour produire des résultats et faire ainsi face à ce problème sociétal.





LES AGENTS DE GARDIENNAGE

# Nos anges gardiens



Même si vous ne les voyez pas toujours, les agents de gardiennage de CSS veillent en permanence au grain. Connect lève un coin du voile sur les différentes facettes de cette profession.

## 5 questions à Philippe Delvaux, gardien au 85 rue de France

### 1 Comment êtes-vous devenu agent de sécurité spécialisé ?

“J’étais ajusteur-mécanicien à l’AC de Salzinnes et délégué syndical. En tant que délégué, j’encourageais les jeunes à passer des examens. Un jour je me suis lancé : mes collègues m’avaient dit que c’était un job fait pour moi.”

### 2 Comment se déroulent les rondes ?

“Il faut de bonnes jambes : ma ronde est longue de 9 km et dure 2h30. Il n’y a qu’une ronde totale prévue par jour, car nous avons beaucoup d’autres activités, telles que le contrôle des visiteurs, les interventions, la sécurité des événements pour le personnel, etc.”



### 3 Qu’est-ce que vous aimez le plus dans votre travail ?

“Les rencontres. J’adore les contacts et ce métier en est riche. Au début, je redoutais de ne pas en avoir assez, car nous ne sommes que deux collègues à travailler en même temps. Mais gérer l’accès des portes d’entrée garantit les contacts avec le public (sourire).”

### 4 Quels sont les incidents les plus fréquents ?

“En hiver, beaucoup de personnes sans-abri essayent de s’introduire dans les bâtiments. Pas mal d’alarmes incendie sont déclenchées par des bouilloires placées en hauteur ou par des ouvriers effectuant des travaux dans le bâtiment. Souvent ce n’est rien, mais il nous arrive d’éviter des incendies.”

### 5 Comment gérez-vous les incidents ?

“Je garde toujours mon calme. Néanmoins, il faut rester vigilant. Par exemple, même si on ne détecte pas d’infraction lorsqu’une alarme intrusion se déclenche, il n’est pas exclu que des individus se soient introduits par le toit. Je respecte les procédures à la lettre et garde un contact permanent avec le SOC.”

**Philippe Delvaux : “On m’avait dit que ce job était fait pour moi.”**

**L**a situation suivante vous est sans doute familière : vous êtes en retard pour une réunion dans un autre bâtiment et vous devez encore vous enregistrer en tant que visiteur. Comme si vous en aviez le temps ! Ce que beaucoup ignorent, c’est que ces contrôles d’accès sont nécessaires pour assurer la sécurité. Et c’est précisément là l’une des tâches des agents de gardiennage. L’importance des contrôles d’accès ne devient une évidence que dans le cas d’une évacuation : c’est sur base du registre signé par les visiteurs que les agents savent qui se trouvait dans le bâtiment et si tout le monde a pu le quitter en toute sécurité. Ils veillent, bien entendu également, à ce que quelqu’un qui n’a rien à faire dans les bâtiments n’y pénètre pas.

### Rondes

Les agents de gardiennage ne se limitent pas à effectuer leurs rondes dans les bâtiments de direction du Groupe (où ils contrôlent, par exemple, si aucun objet de valeur n’est visible) : ils vérifient également les endroits où du matériel est fourni, le factage, les parkings, ... Outre ces rondes de surveillance ‘visibles’, leur vigilance s’exerce également via un réseau étendu de caméras de surveillance.

Les agents de gardiennage effectuent des rondes et utilisent les caméras comme moyen de surveillance.

Le troisième volet de leur paquet de tâches consiste à intervenir en cas d’alerte. Au terme d’une alerte incendie, ils doivent veiller à ce que le bâtiment soit évacué et expliquer au mieux aux pompiers où se situe le foyer. En cas d’alarme pour intrusion, ils se rendent aussi vite que possible sur place, afin de constater s’il s’agit d’une fausse alerte ou non.

### Appui

Les agents de gardiennage ne sont pas seuls : ils peuvent compter à tout moment sur le Security Operations Center (SOC). Qu’il s’agisse d’une évacuation, d’une intrusion ou d’une porte d’accès défectueuse, les agents peuvent et doivent faire appel au SOC, lequel va centraliser les informations et, si nécessaire, appeler les différents services de secours. ■

MARIE-JULIE SIMON

# Agent de triage

06:00

## Accouplement des trains

Marie-Julie enfle sa veste jaune, son pantalon, son casque et ses gants. Elle consulte le planning et vérifie si des personnes à mobilité réduite doivent être accompagnées. A 7h, elle accouple deux trains : elle accroche en premier l'attelage mécanique et demande un essai de traction au conducteur, ensuite elle accouple les trois boyaux et pour finir le câblot électrique. Puis, elle descend la plateforme située entre les deux trains et ouvre les soufflets.



## Factage

Le train de Namur arrive. Marie-Julie réceptionne le courrier interne pour l'ensemble du personnel d'Ottignies et de ses dépendances.



11:30

## Essai freins

Avant chaque premier départ d'un train, un essai des freins est obligatoire. Marie-Julie avertit le conducteur qu'un test va être effectué : elle vérifie à l'aide du témoin que les freins sont bien serrés, elle vide une des conduites, elle vérifie que le conducteur desserre et resserre les freins, elle vide une autre conduite entièrement, jusqu'à ce qu'elle constate que l'échappement d'air augmente de nouveau en intensité et elle vérifie que les freins sont desserrés.



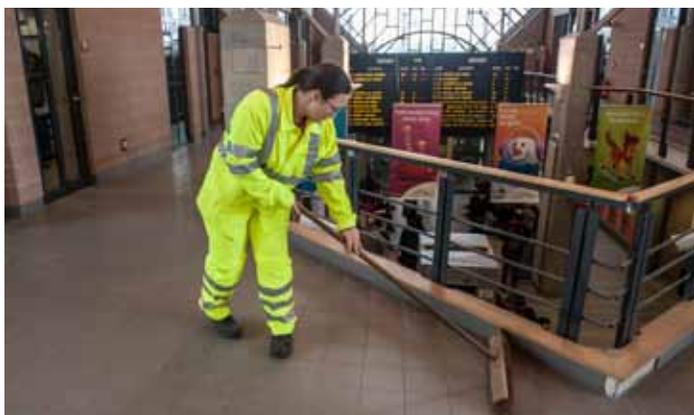
12:15

## Accompagnement des personnes à mobilité réduite

Marie-Julie place la rampe mobile pour permettre à un voyageur à mobilité réduite de monter dans le train. Après que le sous-chef de gare ait obtenu l'autorisation du poste de signalisation pour traverser les voies, Marie-Julie accompagne une autre personne en chaise roulante.



13:30



### Nettoyage

Les compétences d'un agent de triage s'étendent bien au-delà de l'accouplement et du désaccouplement des trains. Marie-Julie est également responsable de l'entretien des bureaux et elle approvisionne en brochures les stands de la gare.



### Désaccouplement

Marie-Julie se prépare à un travail plus physique qui consiste à désaccoupler un train. Il s'agit de la même opération que pour l'accouplement, mais dans le sens inverse.



### Changement d'équipe

La journée est presque terminée. Marie-Julie renseigne l'équipe suivante sur les tâches accomplies et à accomplir, ainsi que sur les éventuelles difficultés rencontrées lors du shift matinal.



**1985**

Marie-Julie est née à Namur.

**2007**

Avant d'intégrer la SNCB, Marie-Julie a d'abord travaillé pendant 4 ans pour une industrie pharmaceutique à Wavre.

**2011**

Marie-Julie intègre la SNCB comme agent de triage à Ottignies.

## MÉDIAS SOCIAUX

# SNCB Europe, 'j'aime'

En 2011, SNCB Europe a fait ses premiers pas sur les réseaux sociaux. Et le succès est au rendez-vous, car le compte Facebook belge de SNCB Europe compte déjà plus de 75.000 fans, tandis que son compte Twitter rassemble 1.850 fidèles.

**S**NCB Europe, un acteur important dans le transport international de voyageurs, veut se profiler comme un prestataire de services fiable qui ne craint pas le dialogue avec ses voyageurs. Pour ce faire, SNCB Europe a lancé son compte Facebook en 2011 et le compte Twitter a vu le jour quelques mois plus tard. Cette année, LinkedIn et Google Plus se sont ajoutés à cette liste de réseaux sociaux.

Connect fait le point avec Jeroen Roggeman de B-EU.046, un des pionniers qui a lancé SNCB Europe sur les médias sociaux.

## Dialoguer et informer via Facebook

"Notre compte Facebook nous permet de dialoguer avec nos voyageurs. Du lundi au vendredi, entre 8h et 18h, ils peuvent nous poser des questions et nous leur garantissons une réponse dans les deux heures qui suivent. D'ici fin 2013, ce service sera intégré dans le Call Center international. Une équipe au sein du Call Center international répondra alors aux questions qui nous parviennent par le biais de nos comptes sur les réseaux sociaux.

Notre disponibilité sera donc plus grande, en semaine de 8h à 20h et de 9h à 16h30, les week-ends et jours fériés. Le temps de réponse devra être encore plus court, car les utilisateurs attendent une grande réactivité sur Facebook." SNCB Europe informe aussi sur son compte Facebook en publiant, par exemple, des promos, des actions ludiques et des concours ou encore plus d'infos sur les différents produits proposés.

## Twitter

"Twitter est un média totalement différent. Dans un tweet de 140 signes, il est impossible de donner une info détaillée. C'est pourquoi on se limite à des messages courts et ciblés, comme des réactions à des questions ou des remarques, des infos à propos d'importantes perturbations du trafic international, des promotions, etc. D'ici 2014, Twitter proposera aussi des infos en temps réel sur le trafic international des trains."



Jeroen Roggeman



## SNCB Europe gagne un prix

SNCB Europe a remporté le 'BeCommerce Award' 2013 du 'Best Mobile Shop' pour son site d'achats en ligne. Ce prix récompense le site commercial doté de la meilleure interface mobile. Cette récompense met en lumière les efforts fournis par la SNCB en matière de nouvelles technologies développées pour sa clientèle. En septembre 2012, SNCB Europe avait lancé sa première application mobile permettant de réserver et de réceptionner

des tickets Eurostar, Thalys et ICE sur Smartphone et tablette. Depuis son lancement, cette app a été téléchargée plus de 25.000 fois. Un joli succès que vient récompenser l'award de BeCommerce.

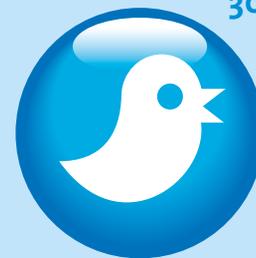
A lire dans le communiqué de presse de BeCommerce: "Les chemins de fer belges ont reçu cette récompense pour avoir su parfaitement réagir à la demande croissante des internautes désireux d'acheter des billets en ligne via leur Smartphone."



75.000 fans



30.000 fans



1.850 followers



## LEVIERS FOCUS

# Travailler dans les voies en toute sécurité

Un train ne peut pas dévier de sa trajectoire et a besoin d'une grande distance de freinage. Cela rend le travail dans les voies particulièrement dangereux. C'est pourquoi le levier 5 de Focus comprend des actions visant à augmenter la sécurité des agents travaillant dans les voies.



## LEVIER 5: PROTÉGER DAVANTAGE ENCORE LES ÉQUIPES SUR LE TERRAIN

Les travaux d'entretien dans les voies ne sont pas dénués de risques, mais ils font partie des tâches d'Infrabel. Il est donc essentiel de veiller à la protection optimale des collaborateurs qui y travaillent. "Des accidents se sont produits par le passé", explique Hans Menschaert, chef de division I-I.33 Gestion des Installations. "Nous devons donc déterminer comment améliorer le système existant. Par ailleurs, de plus en plus de trains sont aujourd'hui équipés du système européen de contrôle des trains ETCS, grâce auquel les conducteurs peuvent lire toutes les informations sur écran en cabine. La conséquence est qu'ils n'aperçoivent pas toujours les factionnaires à l'extérieur".

### Nouvelle vision

"À l'avenir, nous visons une toute nouvelle approche de la protection des équipes. La méthode classique consiste à avertir les travailleurs dans les voies lorsqu'un train approche. Ils doivent alors quitter les voies à temps. Nous voulons inverser les choses. Les installations de signalisation ne laisseront un train accéder à la zone de chantier qu'après autorisation par les agents de la voie. Tant qu'ils ne l'auront pas donnée, le signal restera rouge."



### Des outils d'aide optimisés

La mise en œuvre complète de cette nouvelle approche prendra encore du temps. Dans l'intervalle, Infrabel entend optimiser l'ancien système d'annonce. "Dans certains grils, où des travaux d'entretien ont lieu régulièrement, nous installerons un dispositif fixe qui avertit automatiquement de l'approche d'un train. Pour les chantiers plus petits, nous prévoyons

"À l'avenir, les trains ne pourront accéder à la zone de chantier qu'après autorisation par les agents de la voie."

Hans Menschaert

des dispositifs d'alerte portables qui assurent une connexion radio entre les factionnaires."

### Horizon 2025

Quand les nouvelles techniques seront-elles mises en œuvre? "Pour la nouvelle méthode de sécurisation, nous voulons utiliser, dès le mois de juillet, sur les lignes ETCS, des lattes ZKL (barres de court-circuit) permettant de bloquer l'accès à une voie. Là où c'est techniquement possible, nous allons déployer le système de sécurité ATW-Tx, un dispositif fixe intégré dans les postes de signalisation, à partir de 2014-2016, pour atteindre une couverture totale en 2025. Nous commanderons les dispositifs d'alerte portables cet été; les systèmes d'avertissement dans les grils sont actuellement testés dans le cadre de quelques projets pilotes."

## // Focus 2012 - 2016

### LEVIER

5	Protéger davantage encore les équipes sur le terrain	XXX			X
---	--	-----	--	--	---



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

LA GARE SE PARE DE NOUVEAUX ATOUTS :  
WORKING CORNER ET MEET ON THE MOVE

# La gare pour y travailler

Manger, faire du shopping, aller au pressing ou se faire couper les cheveux : un tas d'activités sont au programme dans les gares. Depuis peu, on peut aussi y travailler, grâce à deux nouveaux projets de la SNCB-Holding : Working corner et Meet on the move.

**N**e vous étonnez pas de voir dans les gares d'Anvers-Central, de Bruxelles-Midi ou de Namur, des gens pédaler, tout en pianotant sur leur Smartphone. En effet, dans les Working corners, les nouveaux lieux de travail flexibles installés dans ces gares, vous pouvez recharger les batteries de votre portable, tablette, Smartphone ou GSM en pédalant sur un meuble équipé de pédales.

Le Working corner est un des trois projets autour du 'nouveau concept de travail' (voir encadré) porté par le service Corporate and Change Management (H-CA.02) et la direction Stations. Le concept est simple : donner

la possibilité de profiter utilement du temps passé dans la gare, en mettant gratuitement à disposition un endroit où travailler. Le wifi y est disponible grâce aux hotspots.

"Nous sentions depuis un certain temps qu'il y avait une demande pour ce genre de projets", nous confie Caroline Brône de H-CA.02. "Dans les pays voisins, c'est déjà un succès. Pour nous, il s'agit d'un service de plus offert dans les gares."

"Les Working corners sont entretenus chaque jour par des collaborateurs de Stations", ajoute Jean-Claude Thirionet, chef de division H-ST.11

## Réunion à la gare

Le mois dernier, Meet on the move, le nouveau concept de travail, a aussi été lancé. "Il s'agit d'un espace de réunion accessible à tous dans les gares", explique Caroline Brône. "On peut se réunir dans une concession commerciale, comme un Panos par exemple. On peut réserver l'endroit en ligne. Les réunions se déroulent généralement en journée, donc il s'agit d'un véritable plus pour les gares. Les commerçants sont eux aussi très enthousiastes."

Meet on the move est représenté à Anvers-Central, Bruges, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Central, Charleroi-Sud et Namur. Tout comme Working corner, ce projet s'adresse à tous, personnel du Groupe SNCB y compris.

Working corner et Meet on the move sont, avec Flex Office (voir encadré), des projets pilotes autour du nouveau concept de travail de la SNCB-Holding. "Notre objectif est surtout d'en tirer des leçons", déclare Koen Van De Putte, chef de division de H-CA.02. "Il s'agit de projets à petit budget que nous avons pu mettre rapidement sur des rails et qui sont donc facile à tester." ■

"Il s'agit d'un service supplémentaire offert dans les gares."

Caroline Brône



Working corner est un meuble-vélo qui permet de générer de l'énergie, par exemple pour recharger votre Smartphone.

## Un nouveau concept de travail

L'avenir est à la flexibilité au travail : ne plus devoir travailler tous ensemble chaque jour de 9h à 17h dans le même bureau, mais travailler où, quand et avec qui on veut. La SNCB-Holding souscrit à la philosophie de cette nouvelle façon de travailler et tient à proposer des facilités tant à son propre personnel (via les Flex Offices), qu'aux clients de la gare (via Meet on the move et Working corner).

En effet, le nouveau concept de travail offre des avantages à l'employeur, au travailleur et à la collectivité : le nombre de déplacements s'en trouve diminué, ce qui permet non seulement de gagner du temps, mais également de réduire un tant soit peu l'empreinte écologique.

Toute une série de grandes entreprises et d'organisations, comme le SPF Sécurité Sociale, Philips, Microsoft et le Gouvernement flamand ont déjà adopté ce nouveau concept de travail.

## Les premiers pas de Flex Office

Dans le numéro d'avril de Connect, nous nous sommes déjà penchés sur Flex Office, le troisième pilier des projets autour du nouveau concept de travail de la SNCB-Holding. Les Flex Offices sont des bureaux temporaires aux abords de six grandes gares, où les collaborateurs du Groupe SNCB peuvent se rendre pour travailler un court moment. Quelques mois après l'inauguration des premiers Flex Offices, les réactions sont enthousiastes, mais néanmoins prudentes. "Nous sommes très contents", dit Caroline Brône. "Les Flex Offices gagnent en notoriété auprès des

nous



membres du personnel. Les gens qui les utilisent sont eux-mêmes satisfaits dans l'ensemble. Nous constatons que le succès dépend de l'endroit : c'est ainsi que le Flex Office d'Anvers-Central est un des plus populaires."

La véritable évaluation sera effectuée après la première année d'utilisation des Flex Offices.

*Votre feedback sur les Flex Offices est toujours bienvenu. Avez-vous déjà travaillé dans l'un des huit bureaux et avez-vous des remarques à faire ? Envoyez-les sans hésiter à [flexoffice@b-holding.be](mailto:flexoffice@b-holding.be). Vous nous aiderez ainsi à améliorer ce service.*



Ensemble nous vaincrons !

20 KM DE BRUXELLES

# Les plus rapides d'entre nous

**L**es dieux de la météo n'étaient pas d'humeur clémente lors de la 34<sup>ème</sup> édition des célèbres 20 km de Bruxelles. Cela n'a pas empêché les vrais athlètes de donner le meilleur d'eux-mêmes. Environ 37.000 personnes

ont participé, dont un millier de nos collègues. Cette année, Nicolas Dieudonné a été le coureur le plus rapide du Groupe SNCB, en réalisant un temps de 1h09m17s. Félicitations à tous nos coureurs !

Usain Bolt 'made in' Groupe SNCB.



Pour rien au monde je ne changerais de maître.





Derniers '20 km pour le Groupe SNCB' avant la pension, pour Marc Van Wonterghem.

Le mauvais temps n'a pas eu raison de nous.



Nos athlètes ont donné le meilleur d'eux-mêmes.

## TOP 10 HOMMES

	HRS	MINS	SECS
NICOLAS DIEUDONNÉ (I)	01	09	17
OLIVIER WILLEM (I)	01	10	50
JOCHEM VALKENEERS (B)	01	13	00
TOM BEUTELS (H)	01	13	08
PASCAL PLOM (B)	01	14	05
MIKE SCHRIJVERS (I)	01	14	13
STEF DE WEVER (I)	01	14	28
TOON DE MEDTS (I)	01	16	43
PATRICK HAPERS (B)	01	17	28
DIETER BOONE (B)	01	17	32

## TOP 10 FEMMES

	HRS	MINS	SECS
VERONIQUE DETIÈGE (B)	01	32	16
JACQUELINE CORNET (B)	01	37	46
ISABELLE DE POÏ (I)	01	38	53
CARMEN RIGOOT (B)	01	39	43
CARINE KNAPEN (H)	01	40	00
GENEVIÈVE SALMON (B)	01	40	49
CINDY BOSCHMANS (I)	01	40	55
STEFANIE PIEN (H)	01	42	09
ELS VANDIJCK (B)	01	43	31
CAROLINE DOYEN (I)	01	44	51

Lutter contre l'hypoglycémie.



Les collègues du Corporate Security Service toujours aux aguets.



Les chemins de fer engagent ici aussi.



nous

Il y a 14 ans, Johan a conquis le cœur de téléspectateurs néerlandophones dans le docu-soap 'Het leven zoals het is: luchthaven'. Ce feuilleton du réel était une chronique de la vie des collaborateurs de Brussels Airport. En 2013, Johan est toujours aussi dynamique, mais il a fait ses adieux au tarmac et travaille désormais comme accompagnateur de train.

VU À LA TÉLÉVISION

# La nouvelle vie de Johan

**J**ohan Van den Perre a participé aux cinq saisons de la série documentaire et a clairement marqué l'esprit des téléspectateurs. Nous le rencontrons en gare de Louvain et un couple de voyageurs le reconnaît tout de suite. Pourtant les choses ont bien changé, désormais, il est accompagnateur de train. Mais pourquoi un tel bouleversement professionnel ?

Johan : "Après la faillite de la Sabena en 2001, mon job de redcap sur le tarmac de Zaventem a été vidé de tout son contenu et la pression au travail devenait de plus en plus grande."

## Priorités identiques

Changer de métier après une carrière de 25 ans à la Sabena et ensuite dans la société de handling privée Flightcare, plus facile à dire qu'à faire. Mais un changement s'imposait, car Johan se sentait de plus en plus mal dans sa peau. "Mon job n'était plus le même et j'avais du mal à accepter la manière dont notre activité était privatisée. À côté de ça, j'ai connu la fameuse crise de la quarantaine. Toute mon énergie avait disparu. Bref, de grands changements s'imposaient."

Devenir accompagnateur de train, ça faisait déjà un moment que l'idée trottait dans la tête de Johan. "La SNCB fonctionne selon les mêmes principes que l'aéronautique, c'est-

"La SNCB fonctionne selon les mêmes principes que l'aéronautique, c'est-à-dire la sécurité, la ponctualité et le service."

Johan Van den Perre

à-dire la sécurité, la ponctualité et le service", note notre collègue. "Je souhaitais aussi un job qui me permette d'avoir beaucoup de contacts, avec une certaine indépendance au niveau du travail et de la prise de décisions."

## Echouer ? C'était exclu

Le choix de devenir accompagnateur s'est imposé lors d'une promenade avec son chien. Johan : "Lors d'une balade le long du grillage qui protège la voie ici à Louvain, j'ai remarqué le logo de la SNCB. Tout d'un coup, ce grand 'B' m'a rappelé le logo de la Sabena et l'ambiance familiale qui régnait au sein de cette société. Je me suis alors rendu compte que cette chaleureuse sensation d'appartenance à une famille me manquait vraiment. Dès lors, ma décision était prise, j'allais changer de métier." Les premiers temps, sa décision de devenir accompagnateur de train ne pouvait malheureusement pas compter sur beaucoup de soutien. Même sa propre maman était sceptique, car elle était particulièrement fière du métier de redcap. Mais depuis, elle a heureusement changé d'avis.

Aujourd'hui, Johan se sent un cheminot pur jus, mais les débuts ont été difficiles. "Au début, on doit assimiler une tonne d'infos, pas toujours évident en tant que quadragénaire. La période de formation a été très intense, mais je me suis accroché. La pression était grande,

car comme j'avais démissionné de mon travail à l'aéroport, je devais absolument réussir. Heureusement, ces efforts ont été récompensés, car je suis sorti premier de ma promotion." En plus, Johan n'est pas le seul ex-sabénien dans son dépôt de Louvain !

## L'enthousiasme comme moteur

Johan : "J'ai définitivement fermé le chapitre de l'aéronautique. Quand je passe en gare de Bruxelles-National-Aéroport, je ne monte même plus. Cela ne m'intéresse plus, c'est du passé. A présent, j'appartiens à la famille des cheminots. Je dirais même plus, travailler au sein de la SNCB est thérapeutique pour moi. J'ai eu une éducation très protégée et travailler dans un aéroport, c'est finalement aussi évoluer dans un milieu assez fermé. Tout ça a bien changé. A présent, je côtoie toutes les couches de la société."

Johan est surtout ravi des nombreux contacts que lui permet son nouveau métier. "Une attitude positive est cruciale pour moi", affirme Johan. "Mon moteur, c'est l'enthousiasme. Si je peux faire sourire quelqu'un, ma journée est réussie. Et ça marche aussi quand c'est moi qui me sens un peu raplapla, aborder nos voyageurs avec gentillesse a une influence positive sur mon état d'esprit. Ça me redonne la pêche!"

Le Groupe SNCB recherche des profils techniques, peu importe l'âge des candidats. A 55 ans, Jacques Bourguignon a décroché un emploi à la SNCB-Holding. Comment en est-il arrivé là ?



*Jacques Bourguignon est très enthousiaste à propos du job qu'il a décroché à 55 ans.*

# Jacques Bourguignon

## NOUVELLE RECRUE À 55 ANS SEULEMENT

**J**acques Bourguignon, fraîchement recruté par la SNCB-Holding vient de fêter ses 56 printemps. Il a été engagé en tant qu'opérateur technique. Ce mécanicien automobile de formation dispose d'une longue expérience dans le bâtiment. Ce qui n'a pas laissé les recruteurs du Groupe SNCB indifférents.

A 55 ans, la société pour laquelle il travaille ferme ses portes et il est forcé de chercher un

nouvel emploi. Inutile de rappeler qu'il n'est pas toujours aisé de retrouver du travail après 50 ans. Jacques explique : "Quand j'ai perdu mon emploi, je me suis dit que je devais me relever. J'ai postulé tout azimut. Sur les conseils d'Actiris (NDLR : l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi), j'ai envoyé ma candidature spontanée à la SNCB-Holding. Je n'osais pas y croire. Deux autres sociétés m'ont proposé un contrat, mais j'ai choisi de travailler pour le

Groupe SNCB. Celui-ci m'offre une certaine sécurité d'emploi et à mon âge, je ne voulais pas de nouvelle mauvaise blague."

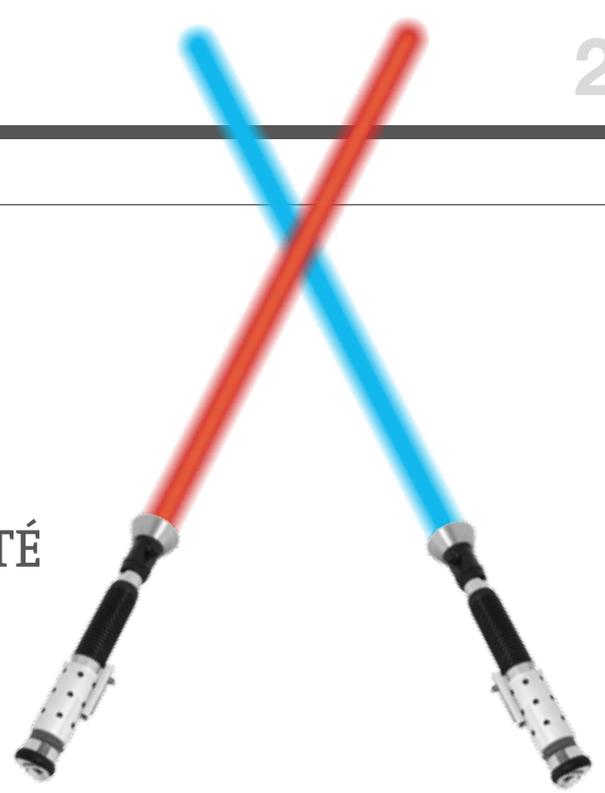
Jacques est très enthousiaste quant à sa nouvelle fonction : "Je suis agréablement surpris. Travailler pour le Groupe SNCB, c'est travailler pour une grande famille. Je vais de gare en gare, où je côtoie beaucoup de gens et les tâches sont variées. C'est cela que je veux faire pendant 10 ans". ■

nous

# Un sabre laser pour

## MANUEL BASSI, AGENT DE SÉCURITÉ

Beaucoup de collaborateurs du Groupe SNCB mènent une double vie. Entendez par là qu'ils ont un hobby très prenant et très différent de leur vie professionnelle. Manuel Bassi en fait partie.



Les 'Prospectors', déguisés en personnages de Star Wars.



Les décors sont la spécialité de Manuel (2<sup>ème</sup> en partant de la gauche).

*Star Wars* (La Guerre des étoiles) est une épopée cinématographique de science-fiction créée par George Lucas en 1977. La saga se compose de deux trilogies. 3 films sortent entre 1977 et 1983 et trois autres entre 1999 et 2005. *Star Wars* a un important impact sur la culture populaire. L'enthousiasme pour *Star Wars* entraîne de grandes réunions de fans de par le monde.

Quel est le lien entre votre hobby et votre métier d'agent de sécurité chez Securail ? "Vraiment aucun, c'est un pur loisir", répond Manuel Bassi.

Manuel est membre de l'ASBL les 'Prospectors', depuis 2011. "Ce nom désigne un groupe de personnes qui cherchent à faire autre chose. Les premiers membres étaient plutôt des collectionneurs de figurines et de costumes de différents univers. Le club a changé depuis lors. Nous fabriquons des créatures, des décors et des costumes de *Star Wars*", explique notre collègue.

### Philanthropie et rêve hollywoodien

Manuel s'est plutôt spécialisé dans l'élaboration des structures de décors. Mais chacun fait un peu de tout. Afin de se perfectionner, il a vu chaque film dix fois et se documente quotidiennement sur la fabrication de décors et de costumes sur internet.

L'objectif est surtout de pouvoir montrer ces décors et costumes reconstitués. Trois types de sorties sont au programme. Certaines sorties sont philanthropiques, d'autres permettent de financer les activités et certaines relèvent du rêve hollywoodien.

Manuel explique : "Invités par différentes ASBL, nous nous rendons régulièrement et bénévolement au chevet d'enfants malades. Nos costumes mettent de la gaieté dans leur vie." Il poursuit : "Nos personnages servent parfois de trame de fond à l'organisation d'événements, ce qui permet de financer nos activités."

### Une sortie en Floride

Les déplacements des Prospectors ne se cantonnent pas aux frontières de notre pays.

Manuel raconte comment ils emmènent parfois leurs décors en voyage : "Dès que la société de production 'Lucasfilm' organise une célébration de *Star Wars*, à l'occasion de la sortie d'un film ou d'un anniversaire, nous y sommes conviés, afin d'y exposer nos décors. Notre dernière sortie : l'été dernier en Floride, pour la 6<sup>ème</sup> 'Celebration *Star Wars*'. La prochaine aura lieu ce mois-ci en Allemagne pour la 'Celebration Europe n°2' et pour le 30<sup>ème</sup> anniversaire du 'Retour du Jedi'."

### Les 'Prospectors' en chiffres

- 1 réunion de fonctionnement mensuelle;
- 2 journées de travail par mois à l'atelier;
- 15€ de frais mensuel par personne;
- 4 à 5 sorties des décors par an;
- 1 à 2 voyages annuels à l'étranger;
- 24 hommes et femmes.
- 1 site Internet : [www.prospectors.be](http://www.prospectors.be)



**FAMILY DAY 2013**

# à Pairi Daiza

N'oubliez pas de réserver votre **samedi 21 septembre** pour le Family Day 2013. Cette année, il se déroulera au parc animalier de Pairi Daiza, à Brugellette.

Le Groupe SNCB a loué l'entièreté du domaine pour y organiser le Family Day. Il y a de la place pour 18.000 visiteurs, réservez donc à temps.

### Comment réserver ?

Surfez sur le site web de Rail Facilities et cliquez sur l'image 'Family Day 2013'. Vous pourrez y voir un film sur le parc animalier, ainsi que des informations sur le déroulement de la journée et les possibilités de restauration.

Le paiement s'effectue en ligne. Les billets coûtent 10 euros par personne. Les enfants jusqu'à trois ans inclus y accèdent gratuitement. Lorsque le paiement sera validé, vous recevrez vos billets par e-mail.

### Que vous réserve la journée ?

Le parc animalier de Pairi Daiza regroupe quelque 5.000 espèces d'animaux du monde entier. Rail Facilities assurera également des animations le jour-même et un colis cadeau est prévu pour chaque famille.

Un concours photo est organisé pour le personnel du Groupe SNCB : n'oubliez donc pas d'emmener votre appareil photo.

