

# CONNECT

MAGAZINE MENSUEL DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 09.2013 | #90

## Buddy, API et FirES

Aider les collègues



Plan pluriannuel  
d'investissement

Future  
gare de Mons

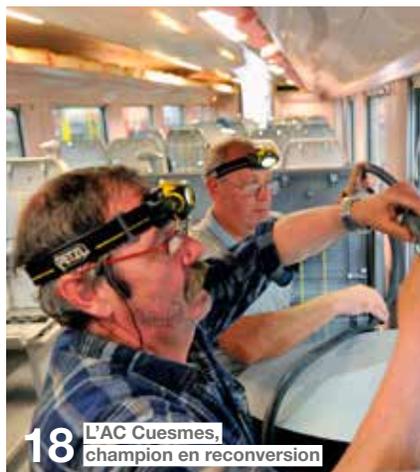
Chiffres au service  
d'Infrabel



**7** Plan pluriannuel d'investissement



**11** Chiffres au service d'Infrabel



**18** L'AC Cuesmes, champion en reconversion



**23** Club des Ambassadeurs à Malines

### INFRASTRUCTURE

Des contrôles 'chaleur' dans les voies **3**

### STRATÉGIE

Dossier plan pluriannuel d'investissement **7**

Des chiffres au service de l'entreprise **11**

### GARES

La future gare de Mons **12**

Bruxelles-Central conforme à la norme ISO 14001 **13**

### SÉCURITÉ

Buddy, API et FirES : ils sont là pour aider leurs collègues **14**

Infrabel obtient son nouvel agrément de sécurité **16**

### ATELIERS

Ca m'en bouche un coin **17**

L'AC Cuesmes, toujours prêt pour de nouveaux défis ! **18**

### IT

POWER pour un planning plus efficace **20**

### DURABILITÉ

Infrabel en phase avec ses collaborateurs **21**

### FORMATION

Un management plus efficient ? Ca s'apprend ! **22**

### HR

Les cartes de visite du Groupe **23**



## colophon

### EDITÉ POUR LE GROUPE PAR LA SNCB-HOLDING

**AVEC** Barbara Boumans, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Farah De Petter, Aline Foucart, Claire Gilissen, Romina Keller, Aline Noël, Benoît Quitin, Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Barbara Verwilligen, Sophie Villette

### PHOTOS

Leo Goossenaerts, Denis Moinil, John Deroo, Reporters, Kathleen Van Vaerenbergh, Michel Sion  
**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

## infrastructure

Par grande chaleur, les rails peuvent se dilater et se déformer, avec des conséquences potentiellement graves. Afin d'éviter de tels problèmes, les collaborateurs d'Infrabel sont mobilisés pour contrôler la tension sur les rails provoquée par la grande chaleur. Découvrez le reportage.

**L**a sueur perle sur le front de Randy Verboven et Franky Van Moer. Les deux cheminots d'Infrabel contrôlent les voies et les aiguillages près de la gare de Vilvorde. Sous un soleil accablant, les températures dépassent facilement 30 degrés. Dans la voie, la température grimpe encore plus. Sur la ligne ferroviaire très fréquentée entre Anvers et Bruxelles, où nos contrôleurs s'attendent à leurs tâches, le thermomètre atteint des pics jusqu'à 50 degrés Celsius.

"Il fait chaud", soupire Franky, "mais ces contrôles sont vraiment nécessaires." Le rail subit les simples lois de la physique, explique Randy. "Par grande chaleur, le métal se dilate; par grand froid, il se contracte. En cas de dilatation des voies sous les effets de la chaleur, les rails subissent une énorme tension. Une tension excessive sur les rails peut être source de problèmes, que nous voulons à tout prix éviter."

### Des contrôles au préalable

"Nos rails sont réglés sur une température de 25 degrés", explique Ivan Jorissen, ingénieur ferroviaire à Infrabel. "Si la température s'accroît d'un degré, la tension augmente d'une tonne et demie. Lors de journées comme aujourd'hui, la tension atteint facilement 40 tonnes par rail. En cas de tension excessive,



UNE JOURNÉE SUR LES TRACES  
DE FRANKY ET RANDY

# DES CONTRÔLES CHALEUR dans les voies

il y a un risque de déformation des voies qui peut nous obliger, par mesure de sécurité, à interrompre le trafic ferroviaire."

Une infrastructure ferroviaire sûre est la priorité absolue d'Infrabel. Afin d'éviter le plus possible les problèmes et incidents pendant les périodes de grande chaleur, nous effectuons des contrôles sévères au préalable. Une inspection complète de la totalité de l'infrastructure ferroviaire est assurée pour les mois d'avril et de mai, de façon à préparer l'infrastructure pour l'absorption des températures estivales élevées.

### Un travail exigeant

Notre réseau ferroviaire est conçu pour supporter les conséquences de la forte chaleur.

"Il fait chaud, mais ces contrôles sont vraiment nécessaires."

Franky Van Moer

La tension causée par la dilatation du métal est partiellement absorbée par les traverses et le granulat sous les voies. En outre, nous disposons d'appareils de dilatation, conçus spécifiquement pour absorber les effets de la dilatation et de la rétraction du métal des rails.

Infrabel a suivi de près les bulletins météo. Des contrôles supplémentaires sont en effet nécessaires lorsque les températures dépassent les 30 degrés. Quelque 500 à 600 travailleurs de voie ont été mobilisés dans toute la Belgique lors de la vague de chaleur. "Dans ces températures caniculaires, c'est un travail exigeant", admettent Randy et Franky. "Mais cela est nécessaire pour assurer un trajet sûr et ponctuel à tous les voyageurs!"

# Et si on relookait UN TRAIN !



Avant



Après

Le service jeunesse de Lommel a organisé un concours via lequel les jeunes pouvaient concrétiser un rêve. Le rêve des gagnants était de relooker complètement un train et le transformer en train-fantôme. Et pendant que les visiteurs se promèneraient dans celui-ci, ils y découvrirait l'histoire des chemins de fer d'hier à aujourd'hui.

La SNCB n'a pas hésité à se lancer pour que ce projet puisse se réaliser. Ce n'était pas un souci de fournir une vieille voiture-bagages, qui n'est plus utilisée depuis longtemps.

La voiture, en collaboration avec Infrabel, a été transférée sur une voie non-utilisée et ensuite, les jeunes de l'Athénée royal de Lommel s'en sont donnés à cœur joie. Du 17 au 20 juin, toute la voiture a été relookée : peintures, aménagement intérieur, nouvel éclairage... Ils ont aussi pensé à faire de la promotion autour de leur projet.

Et jusque fin juillet, toutes sortes d'activités ont été organisées autour du train.

STAGES DÉCOUVERTE CHEZ INFRA

## les travailleurs de Ford Genk

Des centaines de travailleurs de Ford Genk sont contraints de chercher un nouvel emploi. Les connaissances techniques des travailleurs de Ford peuvent s'avérer très utiles compte tenu des profils recherchés par Infrabel : techniciens électromécaniciens, agents de maintenance Voie et assistants à la gestion du trafic. Infrabel engage chaque année entre 500 et 700 nouveaux collaborateurs, sur base de leurs diplômes et de leur expérience, et les travailleurs de Ford Genk disposent de qualifications à prendre en considération pour ces fonctions.

Le 30 mai dernier, des sessions d'information ont eu lieu au sein de l'usine Ford de Genk, au cours desquelles les services HR du Groupe SNCB ont présenté diverses opportunités de carrière. Et, cet été, Infrabel a également organisé des stages d'observation et de découverte. Au cours de ces stages de 5 jours, quelque 80 travailleurs de Ford Genk et des entreprises sous-traitantes ont pu faire connaissance, de manière très pratique, avec le terrain, leurs futurs collègues et le contenu

## DÉPLACEMENT

# d'un bâtiment historique

**Un bâtiment protégé doit 'céder sa place' en raison des travaux de rénovation de la gare de Malines. La démolition étant interdite, son déplacement aura lieu ce mois-ci.**

Un peu moins d'un an après le premier coup de pioche symbolique, force est de constater que les travaux de la nouvelle gare de Malines ont fortement avancé.

La construction du tunnel pour les voitures et du bypass (désenclavement ferroviaire) est sur le point de commencer. Le seul problème :

un bâtiment protégé se trouve actuellement dans le chemin. Il s'agit du plus vieux bâtiment des chemins de fer belges. Il mérite donc bien d'être protégé ! Démolir n'étant pas une option, un sérieux travail d'ingénierie est nécessaire pour déplacer le bâtiment en septembre. Il a déjà été coupé de ses fondations et mis sur des



BEL POUR  
urs  
k



**Wim Colemont**  
explique avec  
enthousiasme  
le fonctionnement  
de la cabine  
d'Hasselt.

des métiers du rail. Ils peuvent ainsi faire un choix de façon réfléchie et ont une idée précise de leur nouvel environnement de travail potentiel. Le 3 juillet dernier, un premier groupe de personnes intéressées a ainsi visité la cabine de signalisation et le Centre Logistique Infrastructure d'Hasselt. Le VDAB, l'office flamand de l'emploi et de la formation, a joué le rôle de facilitateur au cours de ces stages.



Les travailleurs de Ford s'intéressent à l'entretien des voies.

## LA JOURNÉE DU B for You

Le 14 juin 2013, B-MO.2 organisait pour la première fois la 'Journée du B for You'.

Les équipes B for You assurent, dans 131 gares, l'assistance aux personnes à mobilité réduite, sur base d'une réservation faite 24h à l'avance. Parmi leurs tâches figurent également le nettoyage et de petits travaux d'entretien dans les gares SNCB.

Durant 'leur' journée, 28 assistants-clientèle (principaux) ont pris part à deux workshops qui se sont focalisés sur le rôle des B for You. On y a aussi largement discuté du matériel mis à leur disposition. D'ici la fin de cette année, les B for You recevront également un nouvel uniforme.

Ensuite, ils sont allés à Bruxelles-Nord tester le monte-escaliers. Si les ascenseurs sont défectueux, en cas de travaux dans la gare ou dans des circonstances exceptionnelles, cet appareil offre aux voyageurs à mobilité réduite l'assurance de pouvoir prendre leur train en temps et en heure.



## DEUX NOUVEAUX ponts ferroviaires À DRONGEN

Les 3 et 4 juin derniers, Infrabel a installé deux nouveaux ponts ferroviaires sur la Lys, à Drongen.

Les ponts, qui ont chacun pour caractéristiques de peser 130 tonnes et de mesurer 35 mètres de long, ont été placés avec succès sur les culées au moyen d'un kamag et de deux grues télescopiques, sous le regard attentif d'une équipe d'ingénieurs.

Cet investissement de 1,1 million d'euros s'inscrit dans le cadre de la construction d'une 3<sup>e</sup> et d'une 4<sup>e</sup> voie entre Gand et Bruges. Les voies supplémentaires visent à répondre aux besoins croissants en matière de transport de voyageurs au départ et à destination de la côte et de transport de marchandises de et vers les ports de Zeebrugge et Ostende. Ce projet améliorera tant la sécurité que la ponctualité et la fluidité du trafic ferroviaire.



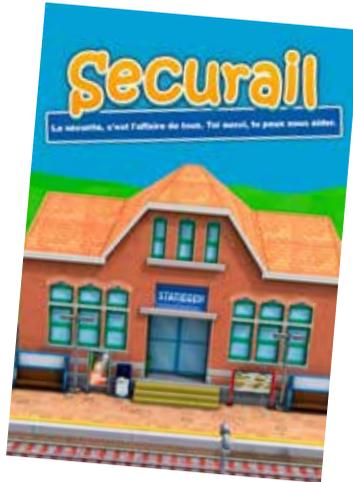
plaques que l'on peut faire glisser. Des pompes à huile pousseront le mastodonte pour qu'il avance centimètre par centimètre. Le bâtiment parcourra ainsi 22 mètres en deux jours.

Le projet de la gare de Malines est ambitieux : en 2022, les alentours de la gare auront drastiquement changé d'allure. Cet endroit deviendra un nœud d'intermodalité, où les voyageurs pourront aisément passer du train à d'autres moyens de transport.

[www.mecheleninbeweging.be](http://www.mecheleninbeweging.be)

## SUR LA BONNE VOIE dès le plus jeune âge

'Celui qui jette une peau de banane dans la rue est un singe' ou encore 'Rambo ne travaille pas à la gare'. C'est ce type de message que Corporate Security Service fait passer dans des cours destinés à des élèves qui ont entre 11 et 14 ans.



**R**ien de tel pour donner des armes aux jeunes utilisateurs des trains et pour apprendre les comportements adéquats aux adultes de demain que de leur offrir des cours sur la sécurité. Depuis 2010 et à la demande des écoles, Corporate Security Service a déjà donné cours à 1.300 élèves du dernier grade de l'école primaire.

Ce projet, qui vise à rassurer les jeunes utilisateurs des chemins de fer et à les sensibiliser aux conséquences des comportements agressifs ou gênants et du



Les élèves de l'école Zonnebloem à Zonnebeke sur la bonne voie.

vandalisme constatés dans les gares, sur les voies et dans les trains, part sur des chapeaux de roue. A partir de cette année scolaire, c'est un paquet éducatif complet qui sera offert. "Nous avons pour objectif d'atteindre les élèves de manière positive. Nous leur montrons notamment en quoi consiste le travail de Securail, le numéro de secours, ainsi que des astuces contre le vol", explique Joke De Maet, coordinatrice de la cellule Sécurité Intégrale.

### 'Sur la bonne voie' plus concrètement

Les cours sont soit donnés par la cellule Sécurité Intégrale de Corporate Security Service, soit par les enseignants eux-mêmes. La durée de la leçon est de 1h30. Elle commence par un film sur la prévention. Vient ensuite une partie théorique imprégnée d'humour et un quiz. Les sujets abordés sont le vandalisme, les agressions physiques et verbales, les pickpockets, le trafic illicite sur les voies et les comportements gênants. La formation se clôture par un jeu sur ordinateur.

## MARCHÉS PUBLICS : des changements en vigueur

La nouvelle législation sur les marchés publics (lois et AR) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2013. Vous pouvez parcourir les détails de ce qui change dans la newsletter n° 6, rédigée par H-AI et disponible sur la partie 'Audit Interne' de l'intraweb de la SNCB-Holding. Les liens vers les textes législatifs y sont intégrés.

Des sessions d'information sont programmées en septembre et en octobre 2013 et des formations seront dispensées à ce sujet en octobre 2013. Le détail se trouve dans la partie dédiée à Train@Rail sur l'Intraweb.

## UNE NOUVELLE ANNÉE SCOLAIRE = un nouveau calendrier de l'écolier

Pour la cinquième année consécutive, Infrabel a publié son grand calendrier de l'écolier destiné à l'enseignement maternel et primaire. Cette année aussi, le calendrier est placé sous le signe de la sécurité ferroviaire. Il vise à sensibiliser les plus jeunes aux règles de sécurité élémentaires à respecter aux abords des voies. Un dessinateur s'est saisi de ce thème et a créé une série de belles illustrations. Pour les professeurs, le calendrier est également un outil didactique, sur lequel figurent les principaux jours fériés, ainsi que les périodes de vacances scolaires. Lors de la rentrée des classes, chaque professeur des écoles maternelles et primaires en Belgique, soit 112.000 au total, a reçu un exemplaire du calendrier. Le grand public a pu le découvrir lors du premier jour d'école dans quelques journaux.

Pour les élèves de 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> année de l'enseignement primaire, Infrabel a aussi développé un jeu éducatif qui sera distribué au début de l'année prochaine. Infrabel espère ainsi sensibiliser les enfants, de façon ludique, aux règles de sécurité à observer aux abords des voies.



Une erreur s'est glissée dans l'article consacré au Medical Day du Connect 89. La fonction correcte du Dr. Dubois est chef de service ff. de H-HR.4 et celle de Karina Van Gestel est conseiller principal de la CSS.

## UN TRAVAIL abouti

Le 19 juillet, sur proposition de Jean-Pascal Labille, notre ministre de tutelle, le Conseil des Ministres a adopté le plan pluriannuel d'investissement.

Ce plan fixe les budgets nécessaires aux investissements du Groupe SNCB au cours de la période 2013-2025. Au total, 26 milliards d'euros seront investis pour la sécurité, la ponctualité, la capacité et le confort des voyageurs.

**L**e plan pluriannuel d'investissement consolidé 2013-2025 du Groupe SNCB (PPI) est le fruit d'un long travail. Il vise à doter le rail belge de moyens pour répondre à la croissance de la demande de transport prévue par le Bureau Fédéral du Plan, tout en assurant la sécurité et la qualité du service.

En 2010, le Comité d'investissement, composé de membres des trois entreprises du Groupe et présidé par la SNCB-Holding, en a commencé l'élaboration. Deux ans plus tard, une proposition a vu le jour.

Le 30 novembre 2012, le Conseil d'Administration de la SNCB-Holding a approuvé cette proposition et l'a transmise au Ministre.

### Vision de l'avenir du rail

Début 2013, celui-ci a organisé une concertation poussée avec les représentants des trois Régions et des partenaires du Gouvernement fédéral, en association avec le Groupe SNCB. Une certaine convergence dans la vision de l'avenir du rail dans notre pays a ainsi vu le jour et le Ministre a finalement fait approuver le projet de PPI par le Conseil des ministres du 19 juillet 2013. D'ici fin 2013, les négociations se poursuivront avec les Régions, en vue de donner une affectation aux moyens financiers réservés dans le PPI pour leurs projets prioritaires.

Pour en savoir plus, vous pouvez télécharger le plan pluriannuel d'investissement sur le site web [www.sncb-holding.be](http://www.sncb-holding.be).

### Pas d'endettement supplémentaire

Toutes les sources de financement du PPI sont clairement identifiées. Ce PPI de près de 26 milliards d'euros n'engendrera donc pas d'endettement supplémentaire pour le Groupe, contrairement au plan précédent, même si le niveau annuel moyen d'investissements est revu à la hausse.

## LA SNCB-HOLDING PLACE

# le client au centre

La SNCB-Holding a prévu d'investir 2,486 milliards d'euros entre 2013 et 2025. La part majeure de cette somme sera consacrée à l'accueil de la clientèle.

### Clients et gares

L'accueil de la clientèle dans les gares et parkings se taille la part du lion, en ce inclus les travaux à réaliser pour le Réseau Express Régional (RER). S'y rapportent également les investissements visant à proposer dans nos gares une offre intermodale durable et en réseau (mobilité en réseau) ou à y offrir de nouveaux services, le tout dans un environnement de plus en plus sécurisé.

### ICT

Les services ICT reçoivent une partie du budget d'investissement. La SNCB-Holding fournit des services ICT à l'ensemble du Groupe : des caméras dans les gares aux techniques de communication telles que le réseau GSM-R. Elle accorde la priorité à garantir la qualité, la performance, la disponibilité, la robustesse et la

sécurité de ces produits IT.

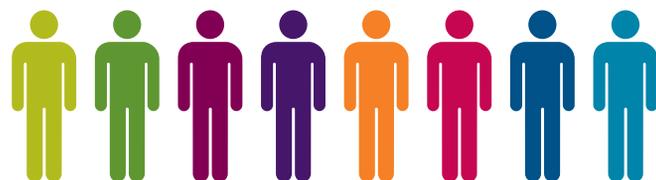
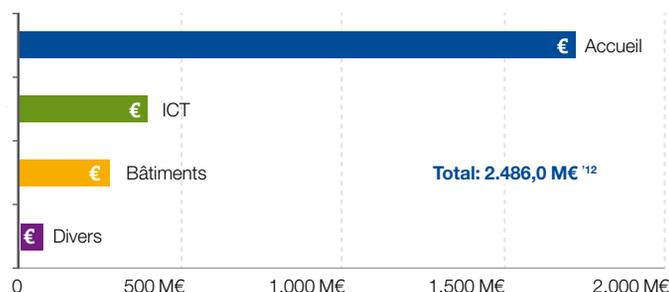
Cette informatisation nécessite, bien sûr, des infrastructures télécom de base performantes et modernes.

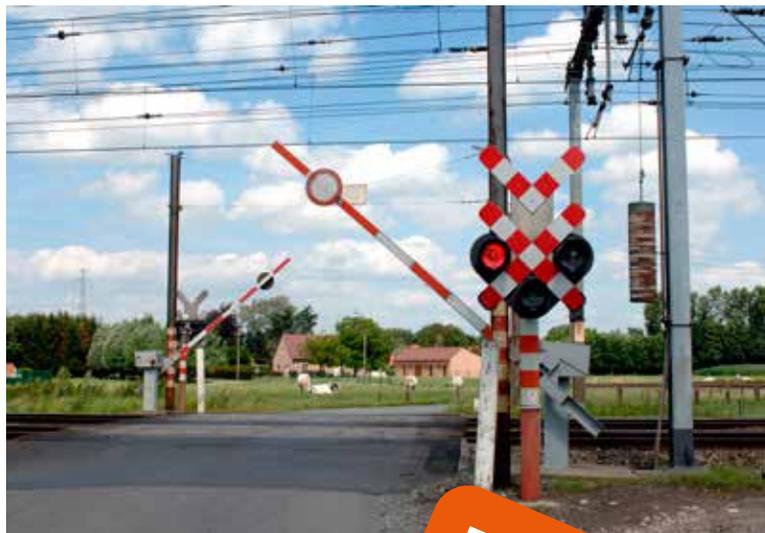
### Immobilier

Ensuite, la SNCB-Holding gère et entretient un énorme parc immobilier (bâtiments de bureaux, bâtiments de service, techniques ou autres) hébergeant différents services des trois sociétés du Groupe SNCB. Elle est, en outre, impliquée dans différentes opérations de promotion et de gestion immobilières.

### Divers

Enfin, une enveloppe d'investissement est prévue pour divers projets tels que la conservation du patrimoine historique avec le projet muséal Train World à Schaerbeek. ■





Le plan pluriannuel d'investissement permettra à Infrabel de poursuivre ses trois premières priorités stratégiques : la sécurité, la ponctualité et la capacité.



# INFRABEL POURSUIT ses priorités stratégiques

**L**e plan adopté par le Gouvernement reprend le scénario d'investissement qui avait été proposé par Infrabel (scénario appelé 'conclave'), auquel vient se rajouter une enveloppe budgétaire de près de 2 milliards d'euros pour réaliser des projets prioritaires d'intérêt régional (encore à définir dans le cadre d'un nouvel accord de coopération avec les 3 Régions).

Voyons les grandes lignes de ce qui a été décidé pour chacun des 3 grands axes stratégiques d'investissement.

## 1<sup>er</sup> axe : Sécurité

Le PPI fait la part belle aux projets liés à la sécurité. Infrabel disposera d'un montant de 2,3 milliards d'euros pour poursuivre le déploiement de la TBL1+ et de l'ETCS dont l'achèvement est prévu en 2022.

La concentration des cabines de signalisation et leur modernisation seront finalisées grâce à la mise à disposition d'une enveloppe de 449 millions d'euros, tandis que le pro-

gramme de suppression et modernisation des passages à niveau se poursuivra tout au long du plan d'investissement pour un montant de 334 millions d'euros.

## 2<sup>e</sup> axe : Ponctualité (et sécurité)

La ponctualité n'est pas en reste : le PPI prévoit 5,9 milliards d'euros pour le renouvellement des infrastructures ferroviaires afin d'en maintenir le bon fonctionnement. Ces investissements contribuent également au maintien de la sécurité d'exploitation sur le réseau.

Parmi les autres projets qui visent à améliorer la ponctualité, on compte notamment le programme de modernisation de l'axe Bruxelles-Luxembourg (Axe 3), dont les travaux seront achevés en 2021.

Le plan prévoit également sur l'ensemble de la période 2013-2025 les moyens nécessaires assurant le maintien en état de toutes les lignes du réseau, y compris les lignes C qui desservent les zones les moins densément peuplées du pays.

## 3<sup>e</sup> axe : Capacité

Le Gouvernement prévoit d'allouer 3,6 milliards d'euros pour les programmes d'extension de capacité et ce, notamment pour l'achèvement des travaux du RER.

Un autre volet de la capacité concerne l'avenir de la jonction Nord-Midi, compte tenu des problèmes que pose sa saturation annoncée. Infrabel a déjà proposé différentes solutions pour ce nœud ferroviaire le plus important du réseau. Ces solutions seront étudiées dans le cadre d'une concertation élargie sur la mobilité multimodale vers et dans la région de Bruxelles-Capitale. Les conclusions de cette concertation sont attendues au plus tard pour 2014 et favoriseront l'orientation de certains choix d'investissement à mettre en œuvre ultérieurement.

C'est également dans ce troisième axe d'investissement que de nouveaux projets d'extension verront le jour à partir de 2017, en fonction des priorités régionales qui auront été décidées (pour un total de 2 milliards d'euros). ■

# plan pluriannuel d'investissement



Pour la période 2013-2025, la SNCB prévoit plus de 6,7 milliards d'euros à investir dans ses 4 grandes priorités stratégiques : la sécurité, la qualité, les mesures opérationnelles et la croissance.

**D**ans les années à venir, la SNCB souhaite pouvoir répondre aux besoins en mobilité du nombre sans cesse croissant de voyageurs. L'objectif n'est pas seulement de prévoir davantage de places assises, mais aussi de pouvoir offrir un service de trains sûr, ponctuel et performant. Pour pouvoir réaliser tous ces défis, la SNCB prévoit un certain nombre d'investissements importants.

## Investir dans la sécurité

La SNCB veut offrir un trafic ferroviaire le plus sûr possible. Elle prévoit dans ce sens les importants projets suivants :

- Achèvement de l'installation de la TBL1+ sur la totalité du matériel roulant, d'ici la fin 2013.
- En collaboration avec Infrabel, la SNCB a développé un masterplan ETCS : d'ici 2023, tout le parc de matériel devra être équipé du système de sécurité ETCS.
- Réalisation d'une nouvelle procédure de départ plus sûre.

## Investir dans la qualité

La SNCB ambitionne d'améliorer le confort de voyage, l'accueil, la propreté et la ponctualité, grâce notamment aux investissements suivants :

- Livraison de la totalité des 305 automotrices Desiro (d'ici fin 2016).

- Modernisation des automotrices type 'Break' et 'quadruple'. Leur durée de vie peut ainsi augmenter de 10 voire 15 ans.
- Remplacement du matériel ancien par du matériel double étage (voitures et automotrices).
- Mise en service de nouvelles installations de trainwashes à Bruxelles Petite-Ile, Charleroi-Sud, Courtrai, Schaerbeek, Ottignies et Liers.
- Investissements pour l'accueil des voyageurs : systèmes informatiques, canaux de vente, services aux voyageurs, etc.

## Investissements opérationnels

Ce sont les investissements nécessaires pour la maintenance, la modernisation et l'amélioration des outils de production. Il s'agit entre autres de :

- Grandes révisions du matériel roulant.
- Modernisation des ateliers, dont les nouveaux ateliers de Melle, Kinkempois et Arlon, et investissements permanents pour les autres sites.
- Maintenance des bâtiments de service.
- Autres outils de fonctionnement...

## Investir dans la croissance

La SNCB a pour objectif d'offrir des places assises supplémentaires pour pouvoir répondre au nombre croissant de voyageurs. Comment ?

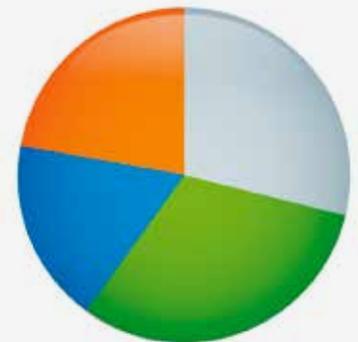
- Investissements pour du nouveau matériel : + 2,5 % de places assises dans la période 2013-2025.
- Elargissement de la capacité des ateliers pour pouvoir entretenir ce matériel supplémentaire.

Sources d'investissements



- Moyens propres: 154 mio €
- Dotation totale SPF: 6298,4 mio €
- Financement alternatif: 292,7 mio €

Répartition du budget d'investissements entre les 4 priorités stratégiques importantes



- Investissements en croissance: 1.490 mio €
- Investissements opérationnels: 1.235 mio €
- Investissements en qualité: 2.109 mio €
- Investissements en sécurité: 1.911 mio €

1 2

## SÉCURITÉ ET FINANCES

DES CHIFFRES **au servi**

Chaque entreprise a ses missions, une vision et des objectifs stratégiques qu'elle vise à réaliser. Mais comment savoir si notre entreprise évolue dans la bonne direction ?

**P**our répondre à cette question et suivre l'évolution de la réalisation de ces objectifs, de nouveaux chiffres-clés ont récemment vu le jour. Publiés mensuellement, les chiffres-clés 'finances' et 'sécurité' viennent ainsi compléter ceux de la 'ponctualité' (déjà publiés depuis plusieurs mois). Ils sont des indicateurs représentatifs des activités d'Infrabel et contribuent à évaluer la performance globale de l'entreprise en fonction des objectifs fixés.



1A

## 1. La sécurité

La sécurité est et reste la priorité absolue d'Infrabel. Il importe donc que chaque collaborateur soit informé quant aux résultats liés à la sécurité. Pour contribuer à cet objectif, les collaborateurs d'Infrabel peuvent désormais découvrir l'évolution des chiffres relatifs au bien-être au travail et à la sécurité d'exploitation, à travers deux fiches publiées mensuellement.

### A. Que retrouve-t-on sur la fiche 'Bien-être au travail' ?

#### Le Key Performance Indicator du 'bien-être au travail' pour la direction Infrastructure

Cet indicateur se base sur la fréquence et

la gravité des accidents de travail survenus depuis le début de l'année, par rapport à un objectif fixé pour l'année.

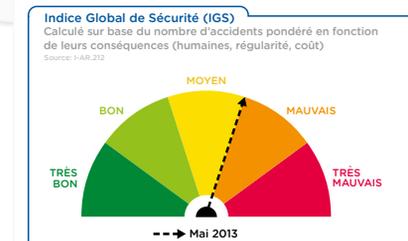
#### Le nombre d'accidents de travail répartis par membre du corps

Ce dessin informe sur le nombre d'accidents de travail du mois pour l'ensemble de l'entreprise, ainsi que sur les principales parties du corps concernées par ces accidents.

#### Le nombre d'accidents de travail répartis par direction

Le tableau reprend le nombre d'accidents travail survenus dans chaque direction d'Infrabel. Il détaille également le total d'accidents survenus par Area.

## SECURITE D'EXPLO



1B

# ce d'Infrabel



8

Mise à jour  
Juin 2013

I-R
1
1
0
1
0
-
-
0
1

Mise à jour  
Juin 2013

Les chiffres clés 'Finances' et 'Sécurité' viennent compléter ceux de la 'Ponctualité'.



OPERATION // Baromètre mensuel

Mise à jour  
Juin 2013

Indice Local de Sécurité (ILS)  
Evolution mensuelle par Area  
Source: I-IG-2013

	Février	Mars	Avril	Mai
Area CE	■	■	■	■
Area NE	■	■	■	■
Area NO	■	■	■	■
Area SE	■	■	■	■
Area SO	■	■	■	■
Global (IGS)	■	■	■	■

← B. Que retrouve-t-on sur la fiche 'Sécurité d'exploitation' ?

**L'Indice Global de Sécurité (IGS)**

L'Indice Global de sécurité du mois écoulé, calculé sur base du nombre d'accidents, pondérés en fonction de leurs conséquences, tant sur le plan humain qu'au niveau de la ponctualité et des coûts.

**L'Indice Local de Sécurité (ILS)**

Cet indice permet de suivre l'évolution de la sécurité d'exploitation sur plusieurs mois, par Area. Il est calculé sur base du nombre d'accidents, pondérés en fonction de leurs conséquences, tant sur le plan humain qu'au niveau de la ponctualité et des coûts.

↑ **2. Les finances**

Avec un budget d'investissement annuel de 1,2 milliard d'euros, Infrabel est l'un des principaux investisseurs de Belgique. Dorénavant, un reporting mensuel permettra de suivre la progression d'Infrabel au niveau de l'exécution de son budget d'investissement. Les résultats présentés ont toujours trait à la totalité des investissements effectués par Infrabel depuis le 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours. Ils résument également les investissements réalisés en faveur des 3 premières priorités de l'entreprise : la sécurité, la ponctualité et la capacité.



DEVINEZ CE QUE JE SUIS !

# Au service de mes

Modèle d'intermodalité et d'éco-conception, beauté d'acier et de verre, porte d'entrée de ma ville que je couvrirai de gloire dès 2015, mon concepteur n'est autre que Santiago Calatrava. Vous l'avez sûrement compris, je suis...  
La future gare de Mons !

**E**n termes de fréquentation, la gare de Mons est la cinquième en Wallonie. Chaque jour, 20.000 voyageurs la traversent. Jusqu'à présent, les infrastructures ferroviaires constituaient une barrière dans la ville. La nouvelle gare-passerelle, ferroviaire et routière, aisément accessible en voiture et dotée de deux parkings, assurera la liaison entre le cœur historique de la ville et le site des Grands-Prés.

En mars de cette année, la gare de Mons a déménagé dans

un bâtiment provisoire. En mai, les premiers coups de marteaux-piqueurs ont commencé à s'attaquer à l'ancienne bâtisse qui, fin juin, avait totalement disparu. Les premiers travaux de construction ont également débuté en juin, avec le fonçage des pieux de fondation du parking côté ville. Ce mois-ci, la première pierre a été officiellement posée. La nouvelle gare devrait être opérationnelle mi-2015, l'année où Mons portera le titre de 'Capitale européenne de la culture'.

## Ceci n'est pas qu'une gare

"La gare est le point d'ancrage d'un projet plus vaste", annonce Martine Doutreleau, porte-parole d'Eurogare, qui est le maître d'œuvre de l'ouvrage. L'implantation structurante de la gare-passerelle générera un nouveau pôle de développement socio-économique. Elle assurera la liaison entre le cœur historique et le site des Grands-Prés. Les 10 hectares de friches vont faire place à un centre de congrès (qui ouvrira ses portes en 2014), un hôtel de 120 chambres, des logements et des bureaux.

## gares

La gare, d'acier et de verre, se singularise par l'utilisation de bois qui lui donnera un caractère domestique et chaleureux.

**Splendeur colossale**

La future gare de Mons est un projet du célèbre architecte Santiago Calatrava, qui a déjà conçu la gare de Liège-Guillemins. D'acier et de verre, à l'instar de sa cousine liégeoise, elle se singularise cependant par l'utilisation du bois. Ce matériau lui donnera à coup sûr un caractère domestique et chaleureux.

**Une intermodalité très développée**

La gare sera autant ferroviaire que routière, puisqu'un quai sera commun aux trains et aux bus et que les bus partageront également un quai avec les véhicules privés (dépose-minute) et les taxis. Deux parkings souterrains, l'un côté Ville (496 places) et l'autre côté Grands-Prés (366 places), compléteront les installations. Ils accueilleront également les vélos.

Les espaces publics de part et d'autre de la gare seront réaménagés : le côté ville deviendra majoritairement piéton et côté Grands-Prés, un pont sera construit sur la Haine pour assurer l'accès au réseau autoroutier.



Priorité au respect de l'environnement.

## Bruxelles-Central : ISO 14001

En juin, l'organisme de certification AIB-Vinçotte International a délivré officiellement à la SNCB-Holding un certificat de conformité à la norme ISO 14001 pour la gare de Bruxelles-Central.

**L**a certification environnementale ISO 14001 est le résultat d'une procédure contraignante, à tous les niveaux, qui met notamment en place un tri sélectif des déchets ou qui sensibilise les membres du personnel à la nécessité de réaliser cette action. Toutes les mesures prises par les agents et les gestionnaires de la gare témoignent de l'implication de la SNCB-Holding dans le domaine environnemental. Cette dernière est préconisée par le contrat de gestion entre le Gouvernement et le Groupe SNCB.

**Merci aux collaborateurs**

L'obtention de cette certification de conformité à la norme ISO 14001 n'aurait pas été possible sans la contribution de toute l'équipe de la gare centrale.

Pour y arriver, le personnel de nettoyage de la gare a délivré bon nombre d'efforts supplémentaires et le Centre Technique a dû s'assurer que toutes les adaptations nécessaires soient effectuées. Le City Station Manager a, en collaboration avec ses City Station Assistants et le chef d'équipe des nettoyeurs, fait un travail de mise en ordre des fiches produits, du magasin, des systèmes d'évacuation des différents types de déchets, etc.

Ils méritent tous des félicitations pour cette participation active qui a conduit à l'obtention de cette certification de conformité.

**Un projet général**

La gare la plus fréquentée du pays offre donc une nette avancée en matière de politique environnementale. Et cette première nationale permet d'avoir une vision sur les efforts que devront réaliser les autres gares.

Si la SNCB-Holding a décidé de demander cette certification, c'est qu'elle souhaite placer ses gares dans une dynamique nouvelle. En effet, l'ISO 14001 est un gage de qualité qui entraîne la confiance des pouvoirs publics, des clients et des relations d'affaires. Il réduit aussi le nombre d'accidents pouvant affecter l'environnement.

Divers travaux sont actuellement en cours dans certaines autres gares du pays dans le but de tenter d'obtenir, à moyen terme, cette certification pour l'ensemble des infrastructures gérées par la SNCB-Holding. Les avancées en matière de management environnemental sont une préoccupation majeure et la SNCB-Holding est fière de faire partie de ces entreprises qui mettent en avant leur ambition en termes de durabilité environnementale. ■

La norme ISO 14001 est une norme internationale qui constitue la référence pour mettre en place un système de management environnemental. Elle a pour objectif d'aider les entreprises à gérer l'impact de leurs activités sur l'environnement et à démontrer l'efficacité de leur gestion.

# clients

**Une 'éco' gare**

La gare sera verte, non pas de couleur, mais bien par les caractéristiques de sa construction. "Nous utiliserons la géothermie, par exemple. Il s'agit d'une technique qui permet de puiser la chaleur profondément dans la terre. Cette énergie servira à chauffer la gare, mais également les bureaux, les logements, le centre de congrès et l'hôtel", explique Martine Doutreleau.



Nadi Bouttelisier



BUDDY, API ET FIRES : UN SOUTIEN DANS LES MOMENTS DIFFICILES

# ILS SONT LÀ POUR AIDER

Le bien-être au travail, c'est aussi pouvoir être assisté par ses collègues en cas d'incident traumatisant vécu en service. Accompagnateurs de train, conducteurs de train et personnel de gare peuvent dans ces cas compter sur le soutien respectivement de buddies, d'API et de FirES.



## 1. Buddy

Nadi Bouttelisier,  
instructeur CAT Bruxelles

### “Être buddy, c'est tout naturel”

Les buddies sont là pour aider les accompagnateurs de train en temps réel, juste après une agression, un accident de personne ou du travail. Eux-mêmes accompagnateurs ou faisant partie de l'encadrement, ils offrent un soutien précieux.

### Depuis quand es-tu buddy ?

“On me l'a demandé formellement il y a 5 ans, mais en fait, depuis que j'exerce mon métier, je considère cela naturel d'aider mes collègues en cas d'incident critique. Cela fait instinctivement partie de mon job... et aussi de mon caractère. Vous savez, tous les collègues de la CAT Bruxelles ont mon numéro de téléphone ! (elle rit). Il règne vraiment une ambiance soli-

daire ici. Et j'ai reçu une formation de 2 jours, surtout pour les aspects psychologiques.”

### Comment vois-tu ta fonction ?

“Quand je suis appelée par la permanence (contactée par l'accompagnateur en détresse) et que juste après je contacte le collègue, je ne suis plus 'instructeur'. Je suis tout simplement Nadi et je suis là pour lui, pour l'écouter et l'aider dans toutes ses démarches post-incident. Pour qu'il se sente tout simplement mieux. J'ai été accompagnatrice moi-même pendant 6 ans. Je connais les problèmes que l'on peut rencontrer. Dans ces moments-là, on a vraiment besoin de soutien.”

### Que fais-tu concrètement pour aider ?

“Jusqu'à présent, je n'ai été contactée que suite à des agressions. Dans un premier temps, je téléphone à l'accompagnateur et lui demande

s'il a besoin de moi, ce que je peux faire pour lui dans l'immédiat. Parfois, cela suffit déjà, mais il m'arrive aussi de me déplacer jusqu'à lui. Dans ce cas, je prends ma mallette avec les formulaires et les coordonnées utiles, ma veste... et je n'oublie pas une bouteille d'eau pour l'accompagnateur ! Sur place, ma priorité est de trouver un endroit calme. Après avoir pris le temps de l'écouter, de prendre note, de remplir les documents post-incident avec lui, je lui demande si je dois contacter quelqu'un en particulier, j'organise son retour, en taxi par exemple. Mais je peux aussi l'accompagner à la police pour déposer plainte, voire à l'hôpital. Le lendemain, trois jours et une semaine après, je vais encore l'appeler pour voir comment il se sent. Je reste disponible à tout moment. Souvent je leur dis : 'Tu sais, ce n'est pas ta faute, tu étais là au mauvais moment, au mauvais endroit. Pense aux 300 voyageurs qui étaient contents de toi, ne pense pas au seul qui t'a fait du mal'.”

### Tu es souvent sollicitée ? Il y a des situations qui sont parfois difficiles aussi pour toi ?

“Oui. Via téléphone uniquement, deux fois par semaine et, sur place, en moyenne deux fois par



David Crociani



Hendrik Everaert

# leurs collègues

mois. Nous aidons aussi nos collègues quand ils apprennent, en service, le décès d'un proche, par exemple. Pour être buddy, il faut avoir un cœur 'grand comme ça' mais aussi avoir une forme d'armure pour nous protéger..."



## 2. API

**David Crociani,**  
chef de secteur technique  
instruction CTC Bruxelles

### “Se concentrer sur le conducteur”

En cas de dépassement de signal, d'accident de personnes ou d'un accident avec un autre train/véhicule, un API (Assistant Post Incident) prend en charge le conducteur.

### Pourquoi devient-on API ?

“Je suis API depuis début 2007 et, en tant que conducteur, c'est une évidence. J'aimerais bien, moi aussi, pouvoir compter sur un collègue dans des situations difficiles. L'accueil après un incident est crucial pour bien gérer la situation sur le long terme. En tant qu'inspecteur, encadrer signifie aussi soutenir 'ses' conducteurs dans les moments difficiles.”

### Avez-vous reçu une formation spéciale ?

“Une formation de deux jours chez H-CPS. On y apprend ce qu'est un incident traumatisant et comment agir. Il est important de rassurer les victimes quant à leurs propres réactions dans ces situations délicates.”

### Comment cela se passe lorsqu'on est appelé sur un incident ?

“Le conducteur impliqué prévient Infrabel, qui avertit la permanence conduite de la zone concernée. Cette dernière contacte l'API le plus proche du lieu de l'incident. Avant d'arriver sur place, il y a un premier contact téléphonique avec le conducteur pour le prévenir qu'on arrive et le rassurer. Sur place, l'API se concentre sur le conducteur, l'assiste dans toutes les démarches et organise également le retour au domicile.”

### Intervenez-vous dans les jours ou semaines qui suivent l'incident ?

“Les conducteurs préfèrent en général un suivi par des collègues de leur dépôt. Le lendemain de l'incident, l'API contacte le chef immédiat du conducteur pour parler du rap-

port établi et préparer sa première rencontre avec 'son' conducteur. Mais il est important que les conducteurs sachent que les API laissent la porte ouverte et qu'ils sont toujours les bienvenus.”

### Comment gérez-vous certaines scènes très dures ?

“On essaie toujours d'éviter d'être confrontés à une scène difficilement soutenable, mais cela m'est déjà arrivé. Les API participent tous les deux ans à des échanges chez H-CPS. Ces journées permettent de mettre nos expériences en commun.”



## 3. FirES

**Hendrik Everaert,**  
Chef de Zone Denderleeuw

### “Un FirES doit surtout être à l'écoute”

Le personnel de gare de B-MO.2 qui est victime ou témoin d'un événement choquant durant le service peut se faire assister par un FirES (First Emotional Support). Hendrik Everaert est l'un d'entre eux. ▶

### ► Quelle est la mission d'un FirES ?

“Notre rôle principal est d’être à l’écoute des victimes et les soutenir sur le lieu de l’incident. Si elles le souhaitent, nous pouvons les accompagner à l’hôpital et organiser leur retour à leur domicile. Elles reçoivent aussi une brochure qui reprend quelques conseils pour se reconstruire après un choc traumatique. Et nous leur donnons notre numéro de GSM. Le jour suivant l’incident, nous rendons encore une visite au collègue. Nous rédigeons aussi un rapport pour H-CPS, qui déterminera la suite de sa prise en charge.”

### Cela peut concerner quels types d’incidents ?

“Une agression, un suicide, un heurt de personne, des accidents de matériel ferroviaire ou pendant les manœuvres. L’objectif est que le soutien prodigué puisse éviter que la victime ne développe un stress post-traumatique, un état pouvant avoir des conséquences psychologiques et physiques. La formation de deux jours chez H-CPS nous apprend comment gérer des situations traumatisantes et le sentiment de culpabilité qui peut ténasser la victime.”

### Qui vous appelle ?

“Les chefs de zone pendant les heures de service et les ROR en dehors des heures. Il peut arriver que ce soit aussi le RDV qui nous appelle. Sur place, nous sommes là pour aider le collègue pour un tas de choses. Nous avons, par exemple, toujours avec nous une farde avec tous les formulaires administratifs concernés.”

### Hendrik, pourquoi as-tu souhaité être FirES ?

“FirES est un travail basé sur le volontariat et votre personnalité doit s’accorder avec cette fonction. Vous devez pouvoir rester calme en toutes circonstances et faire preuve d’empathie. Mon Manager de Région trouvait que je pouvais correspondre au profil et m’a demandé si je me voyais le faire. Entretemps, je suis FirES depuis 2010. Qui exerce cette fonction doit être pour la victime à la fois un collègue et un ami.” ■

Le 17 mai dernier,  
Infrabel a reçu du SSICF,  
le Service de Sécurité et  
d’Interopérabilité des Chemins  
de Fer, son agrément de sécurité,  
valable pour une durée de 5 ans.

INFRABEL  
OBTIENT

**son nouvel  
agrément  
de sécurité**



**L**a transposition en droit belge de la directive européenne 2004/49 sur la sécurité ferroviaire impose au gestionnaire de l’infrastructure de disposer d’un agrément de sécurité.

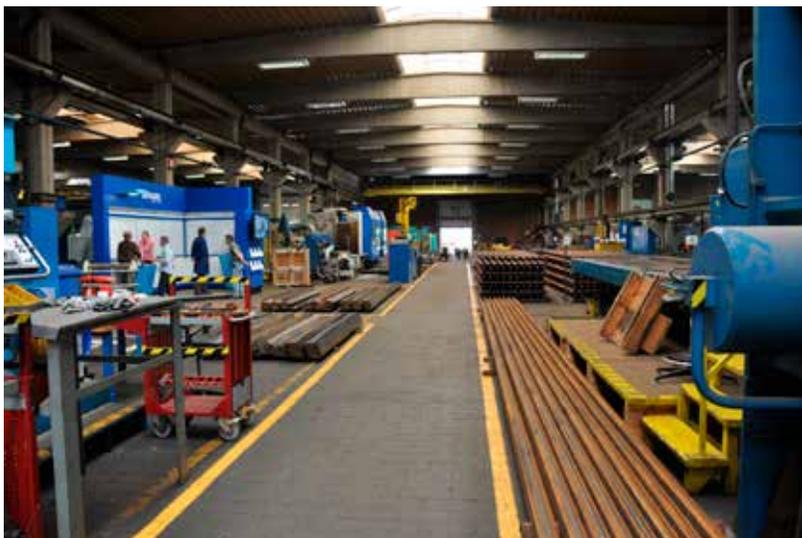
Infrabel avait obtenu son agrément de sécurité en 2008, il vient d’être renouvelé. L’Autorité nationale de Sécurité, le SSICF, vient en effet de lui délivrer le précieux document indispensable pour gérer et exploiter l’infrastructure ferroviaire pour une nouvelle période de cinq ans.

L’agrément de sécurité montre l’aptitude d’Infrabel à gérer et garantir la sécurité sur le

réseau ferré belge, tant au niveau de sa conception que de son entretien et de son exploitation.

Luc D’Hoker, Safety Manager chez Accès au Réseau : “L’agrément de sécurité que nous avons à nouveau reçu récompense les efforts de l’ensemble des collaborateurs d’Infrabel pour l’amélioration constante de la sécurité, la mise en place d’une véritable culture de la sécurité dans l’entreprise et la mise à disposition d’un réseau toujours plus fiable et toujours plus sûr aux entreprises ferroviaires et à leurs clients.” ■

## ateliers



Les coins sont construits dans des matériaux rigides et adaptés à des contextes de travail comme celui de l'atelier de Bascoup.



Les documents peuvent déjà être consultés dans le hall d'entrée du CLI d'Anvers-Nord.

## LES COINS DE COMMUNICATION

# CA M'EN bouche un coin

Depuis le mois de juillet, le CLI d'Anvers-Nord et l'atelier de Bascoup disposent de leur propre coin de communication : un coin équipé d'une connexion internet et du livre d'instructions, où toutes les informations à propos de l'entreprise sont rassemblées. Si le succès est au rendez-vous, le projet sera alors généralisé à tous les CLI et ateliers d'Infrabel.

**P**endant longtemps, Infrabel n'avait pas de solution permettant de diffuser des informations dans les sites de travail dépourvus de connexion internet. Des affiches étaient placardées ici et là, sans toujours être retirées à temps, compliquant ainsi la recherche des informations dont on avait réellement besoin. Comme l'enquête de satisfaction "Mon opinion" et le trajet de suivi "Satisf'Action !" ont révélé que le personnel était demandeur d'une communication plus claire, la cellule Communication Interne d'I-CP s'est engagée à trouver une solution.

I-CP s'est inspiré des coins de communication développés par l'atelier de Bascoup pour son propre usage. Ensuite, les diffé-

rents CLI et ateliers ont été consultés. Avec l'aide d'un architecte d'intérieur et d'un constructeur de stands, un coin adapté aux besoins et répondant aux possibilités et aux principes de notre identité visuelle a pu être développé.

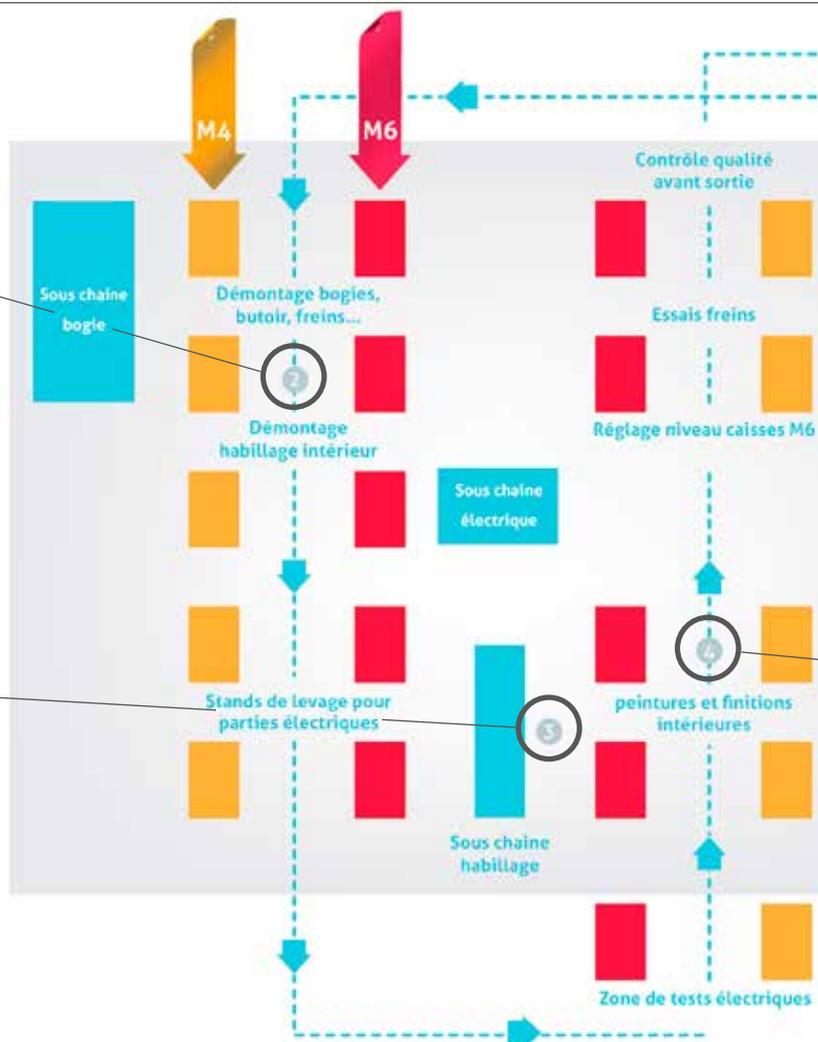
### Matériaux rigides

Les coins comprennent 8 valves ou panneaux d'affichage. Chaque panneau dispose de son propre thème : Infrabel, mon lieu de travail, sécurité, qualité, environnement, livre d'instructions, syndicats et petites annonces. Le coin est équipé d'une tablette pour consulter le livre d'ordre, d'un ordinateur avec clavier étanche et connexion internet et de présentoirs pour distribuer des brochures et des documents.

Le personnel était demandeur d'une communication plus claire.

Les coins sont construits dans des matériaux rigides et adaptés à des contextes de travail comme celui de l'atelier de Bascoup. Par ailleurs, l'environnement n'a pas été oublié : l'éclairage est lié à des capteurs de mouvement, l'ordinateur se désactive automatiquement et les présentoirs sont réalisés en matériaux biodégradables.

Au mois de juillet, des projets pilotes ont été installés à Bascoup et au CLI d'Anvers-Nord. Au bout de trois mois, nous organiserons une brève évaluation pour vérifier le succès rencontré par le projet et lui apporter d'éventuelles améliorations. Si le concept remporte du succès, à terme, l'ensemble des CLI et des ateliers d'Infrabel seront équipés d'un coin communication. ■

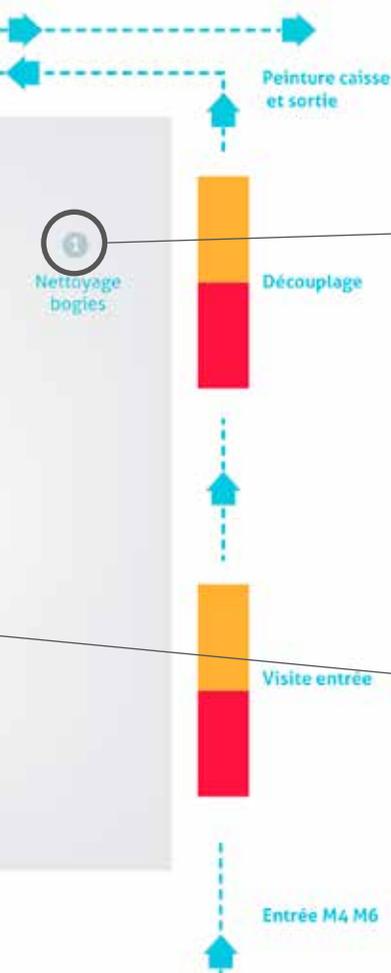


# L'AC CUESMES, TOUJOURS PRÊT POUR de nouveaux défis !

L'atelier de Cuesmes est champion en reconversion. De l'entretien des wagons à la révision des M4 et M6 en passant par la modernisation des M5... Et l'atelier pense déjà aux projets de demain. Tout en s'inscrivant dans BeLEAN.

L'atelier a commencé la modernisation des voitures M5 en 2007 et a terminé définitivement son activité wagon en 2010. Les collaborateurs qui, jusque-là, faisaient de la révision lourde et de la fabrication n'avaient pas forcément les compétences en électricité, en électronique... Ludwig Wenderloot, ingénieur principal adjoint : "Qu'ils soient ajusteurs, soudeurs, forgerons, la plupart ont dû se reconverter pour réparer des stores, des sièges, régler

des mécanismes de portes...". Fin 2012, les dernières M5 modernisées quittaient l'atelier. La totalité du parc (130) est ainsi passée par Cuesmes pour un lifting complet. A présent, c'est au tour des voitures M4 et M6 de passer par Cuesmes pour y subir une révision. Elle est prévue tous les 10 ans ou avant, en fonction des kilomètres parcourus. Le parc de 492 M6 et 575 M4 transitera par le site. Cette année, Jean-Luc Deschamps, directeur de l'atelier, a pour objectif de réviser 93 M4 et 51 M6, "un



La réunion quotidienne (Ludwig Wenderloot est en haut à gauche).

quota annuel qui devrait augmenter au fil des ans, grâce à l'expérience acquise et aux améliorations lancées".

### En quoi consiste la révision des M4 et M6 ?

Découvrez-en les différentes phases sur le schéma. Dès leur arrivée, les voitures sont d'abord visitées, puis entrent dans le hall principal où la première phase consiste à remplacer les bogies, butoirs, crochets de traction, équipements de frein... par du matériel révisé. Les phases suivantes permettent de réparer l'habillage intérieur endommagé (tablettes, sièges, joints d'étanchéité, vitres, etc.). Les voitures passent ensuite au stand de révision des équipements électriques. Pour remplacer leur climatisation, les M6 passent sous des passerelles. Ensuite, les voitures sont soumises à des essais électriques complets et repassent ensuite dans le hall pour les étapes de finition intérieure (peinture et nettoyage). Des essais de freins et un réglage du niveau des caisses (M6) terminent la révision avant que le matériel ne soit dirigé, si nécessaire, vers une des deux nouvelles ca-

C'est au tour des M4 et M6 de passer par Cuesmes pour y subir une révision.

bines de peinture. Le contrôle qualité valide la fin de la révision. En moyenne, les M4 passeront chacune une vingtaine de jours sur place, les M6, une trentaine. En tout, l'atelier travaille au quotidien sur environ 35 voitures.

### Les autres postes du site

L'AC Cuesmes, ce n'est pas seulement le grand atelier de production. Il y a aussi le magasin qui reçoit les pièces essentiellement de Malines pour les redistribuer sur le site, le bâtiment 'usinage et menuiserie' qui a fabriqué notamment les passerelles d'accès en toiture pour les M6 et pour d'autres ateliers, le bâtiment de maintenance des infrastructures de l'atelier et le bâtiment administratif. En totalité, 269 personnes travaillent à Cuesmes.

### Les bienfaits de BeLEAN

Ludwig Wenderloot explique : "Nous avons complètement réorganisé les chaînes et la logistique dans le cadre du projet BeLEAN, afin d'éviter les pertes de temps en déplacements. Des investissements importants ont aussi été consentis. L'atelier a également développé son

projet 'Arsenal.net', qui se focalise sur davantage de rangement, de propreté, de sécurité et au final, de motivation pour chacun. En un an, l'immobilisation du matériel sur le site a été réduite de 50 %. Pour être au plus près du terrain et diminuer nos frais (nettoyage, chauffage, électricité, etc.), le bâtiment administratif va déménager dans le bâtiment production. Et deux halls ne sont déjà plus utilisés".

Le Tableau Blanc et la réunion quotidienne prévus par BeLEAN ont été bien accueillis, car ils répondent clairement à un besoin de communication et d'efficacité réclamés par les collaborateurs.

### Et demain ?

Les premières M5 modernisées reviendront bientôt en révision et on peut s'attendre à ce que du nouveau matériel vienne remplacer le matériel vieillissant. Bref, l'atelier ne sera pas à court de projets. La direction de l'atelier conclut : "Nous pouvons surtout compter sur des collaborateurs très motivés et qui ont une capacité formidable à s'adapter et à évoluer avec le changement. L'humain est la grande force de l'atelier." ■



Ça bouge depuis quelques mois au sein du planning des accompagnateurs de train. Le nouveau logiciel POWER permet une planification efficace et proactive du tableau de service des accompagnateurs. Et ce n'est que le début...

ACCOMPAGNEMENT DE TRAIN

## POWER POUR

# un planning plus efficace

**I**l n'y pas encore si longtemps, la mise en place du planning des accompagnateurs de train était un véritable puzzle, du pur travail *manuel*. Entre le lancement de l'adaptation annuelle du service de trains et la mise en place d'un planning, il se passait facilement six mois. Tout cela change, car dorénavant toute cette procédure ne prendra plus que 48 heures.

### En temps réel

"La transition d'un planning 'papier' vers une version électronique est maintenant chose faite", explique Raf Luyten de B-MO.101 cellule coordination. "Ce n'est que la première étape, mais c'est déjà un pas énorme. Avant, c'était un vrai casse-tête pour trouver le bon équilibre entre le matériel roulant, les sillons et les accompagnateurs disponibles. C'était un puzzle particulièrement complexe. Mais à présent, tout se fait très rapidement, en temps réel."

L'input, auparavant manuel, des prestations réalisées par les collaborateurs est à présent totalement automatique. Le lien de POWER avec SAP permet aussi de calculer et ce, depuis avril dernier, les primes des accompagnateurs. Le travail quasi artisanal de découper et coller des fiches de service en cas de changement de service d'un accompagnateur appartient également au passé. "Avant, le planning, c'était surtout du travail d'enregistrement. Maintenant, cela devient un job proactif et les collègues découvrent un nouveau métier. Leur job est en pleine évolution."

### Personnalisation du planning

Ce nouveau système permet aussi l'introduction d'un vrai reporting. B-MO.1 dispose immédiatement d'un aperçu de données telles que les jours de maladie, de congé, le coût salarial, etc. Ce sont là tous les outils pour une gestion administrative efficace, car tous les maillons de la chaîne administrative voient la même info, au même moment.

"Avant, c'était un puzzle particulièrement complexe. Mais à présent, tout se fait très rapidement, en temps réel."

Raf Luyten

POWER, c'est bien plus que l'introduction, l'adaptation et la gestion électronique du tableau de service des accompagnateurs de train. Avec ce système, il sera possible de mettre un planning 'personnalisé' à la disposition des accompagnateurs. Cette deuxième phase, qui permettra aussi de consulter les fiches de service/de prestations depuis le domicile, par le biais d'un SMS ou encore via des kiosques, est prévue pour 2015. Dans un troisième temps, le but est de pouvoir travailler avec un planning totalement interactif. Raf : "A terme, il sera possible de planifier des séries et prestations 'personnalisées'. Ce système sera basé sur les itinéraires les plus optimaux, ainsi que sur la disponibilité de l'accompagnateur le plus indiqué et ce, en fonction des jours de congés planifiés, du nombre de services, etc. Bref, dans les limites de la réglementation existante, nous allons pouvoir plus tenir compte des souhaits des accompagnateurs de train." ■

## durabilité

Conformément à la priorité 5 de son plan stratégique FOCUS, "En phase avec la société", Infrabel poursuit ses efforts en matière de développement durable. Pour être en phase avec ses collaborateurs et comprendre leurs attentes dans ce domaine, une consultation interne a été organisée en 2012.



L'équipe CSR & Environnement est à votre écoute (de gauche à droite: Pascale Heylen, Corine Athas, Thibaut De Gyns et Aurélie Traube)

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

# INFRABEL EN PHASE AVEC ses collaborateurs

**L**e développement durable fait partie des priorités d'Infrabel, qui intègre autant que possible cette dimension dans ses actions. Concrètement, cela signifie que le gestionnaire d'infrastructure essaye de répondre aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. "Pour atteindre cet objectif, le dialogue avec les parties prenantes (ndlr : tous les acteurs concernés par l'existence d'Infrabel) est indispensable. C'est pour cette raison qu'Infrabel a consulté ses collaborateurs afin de déterminer leurs attentes en matière de développement durable", explique Aurélie Traube, Chef de Division CSR&Environnement.

Pour s'assurer que les résultats reflètent au mieux la réalité du terrain, le sondage a été réalisé auprès d'un échantillon représentatif d'Infrabel (tous rangs, types de métiers et directions confondus). La consultation s'est déroulée, d'une part, sur la base d'entretiens individuels et

de discussions en groupes et d'autre part, via un questionnaire (version électronique ou papier).

### Huit domaines d'actions

"La principale difficulté du projet était d'expliquer le lien entre le développement durable, la priorité 'En phase avec la société' et les activités quotidiennes d'Infrabel", explique Corine Athas, chargée du projet. "Le développement durable est souvent réduit à la seule dimension environnementale, au détriment des aspects sociaux et économiques. Or, ces trois types de ressources sont intimement liés et sont essentiels au bon fonctionnement d'une entreprise".

Pour pallier cette difficulté, la méthodologie de l'ISO 26000 (la référence en matière de Responsabilité Sociétale) a servi de fil conducteur pour mener à bien ce projet. De l'enquête sont ressortis huit domaines d'actions prioritaires pour le personnel d'Infrabel, principalement liés à des préoccupations d'ordre interne et parmi lesquels, notamment :

"Infrabel a consulté ses collaborateurs afin de déterminer leurs attentes en matière de développement durable."

Aurélie Traube

- l'amélioration du dialogue dans le cadre des relations de travail ;
- la simplification des règlements internes et la consultation du *terrain* pour leur élaboration ;
- l'amélioration du dialogue avec les clients et de la communication réalisée autour de ce dialogue.

Les résultats obtenus vont permettre à Infrabel d'enrichir sa démarche de Responsabilité Sociétale (CSR) et d'affiner sa vision du développement durable. Merci à tous les collaborateurs qui ont participé à cette consultation ! ■

Vous souhaitez obtenir plus de renseignements sur les résultats de l'enquête ou sur le développement durable et la CSR au sein d'Infrabel ? N'hésitez pas à prendre contact avec :  
Corine Athas  
Conseiller CSR (I-CP 112)  
corine.athas@infrabel.be

LAURÉATS DES ÉPREUVES DE SÉLECTION À TRAIN@RAIL

# UN MANAGEMENT PLUS EFFICIENT ? **Ca s'apprend !**

Les portes de l'école viennent de rouvrir et ces derniers mois, l'équipe de Train@Rail a, elle aussi, concocté avec soin de nouveaux programmes et trajets de formation pour la rentrée. Ils ne sont pas destinés aux écoliers, mais à ceux qui, au sein du Groupe SNCB, se lancent dans un nouveau job ou veulent étoffer leurs connaissances. Une formation au management est ainsi disponible pour les lauréats des épreuves de sélection.

**I**l y a exactement un an, en septembre 2012, que les premiers lauréats des épreuves de sélection prenaient place dans les salles de cours de Train@Rail.

“Nous offrons une formation de quatre jours aux collaborateurs de rangs 3 et 4+ qui ont réussi une épreuve de sélection et qui vont occuper une nouvelle fonction”, explique Geertrui Steyaert de Train@Rail. “Le but est de leur fournir un appui dans leur nouveau travail. Souvent, il s'agit de personnes ayant une excellente expertise technique, mais leur nouveau rôle de dirigeant exige de développer d'autres compétences. Un encadrement est donc nécessaire.”

Dans le cadre de la formation 'Lauréat Management Basics' (LMB), l'accent est mis sur la communication, l'efficacité et le travail en équipe. “Nous avons élaboré une formation de base en étroite collaboration avec les trois entre-

prises du Groupe. Nous offrons les bases que les participants pourront eux-mêmes continuer à développer ultérieurement”, poursuit Geertrui.

### Quelque chose en plus

Au total, quelque 500 lauréats ont d'ores et déjà suivi le trajet LMB et les réactions sont enthousiastes. “Nous avons un taux de satisfaction de 85 %, ce qui est très élevé. La formation est obligatoire, mais cela ne se ressent pas : les gens ne viennent pas ici contre leur gré”, affirme Geertrui.

En outre, au terme des quatre jours passés ensemble, il se développe un véritable esprit d'équipe. “Les groupes sont très divers : il s'y retrouve des gens des trois entreprises, d'âges et de grades différents. Souvent de tels groupes se resserrent : pour les participants, ces nouveaux contacts représentent quelque chose en plus”, conclut Geertrui. ■

“Après quatre jours passés ensemble, un véritable esprit d'équipe se développe souvent.”

Geertrui Steyaert



### Nouvelle brochure de formation

Vous avez envie de suivre vous aussi une formation à Train@rail ? Alors n'hésitez pas : jetez un coup d'œil sur la nouvelle brochure de formation, que vous trouverez sur l'Intranet. En 2013-2014, l'offre de Train@Rail est plus étoffée qu'elle ne l'a jamais été. Apprendre à travailler de façon plus efficace ou à faire baisser son niveau de stress, vous trouverez tout cela dans le nouveau catalogue en ligne. Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser au Contact Center, par email à [academie@b-holding.be](mailto:academie@b-holding.be) ou par téléphone au 911/46 500 (FR) ou au 911/46 400 (NL).

## TEMOIGNAGES

### Nathalie De Smet, sous-chef de bureau Logistical Recruitment Services

“La collaboration avec mes collègues se déroule mieux grâce aux tuyaux que j'ai reçus en matière de communication lors du LMB.

Les exercices pratiques constituent, sans conteste, une aide qui permet d'identifier certaines situations. Bien qu'il soit parfois difficile dans la pratique de réfléchir à ce que l'on a appris (rire).”



### Delphine Dehon, sous-chef de bureau General Sales Support

“J'ai appris à mieux me connaître grâce aux exercices et aux tests de cette formation. J'ai découvert des aspects de ma personnalité que je ne connaissais pas. J'ai ainsi pu mieux me représenter la manière dont je fonctionne sur mon lieu de travail.”



### Jean-Paul Claus, sous-chef de secteur technique Bâtiments et ouvrages d'art

“Il m'arrive encore d'ouvrir la farde que nous avons reçue au LMB, c'est très intéressant de l'utiliser dans la pratique. Désormais, je communique différemment avec mes collègues. J'ai également trouvé intéressant d'apprendre comment les autres membres du groupe abordent leurs problèmes.”



hr



# Les cartes de visite DU GROUPE

LE CLUB DES AMBASSADEURS PARTICIPE  
À UN TEAMBUILDING À L'AC MALINES

Motiver des jeunes à travailler comme technicien, inciter des candidats à devenir conducteur de train lors de salons de l'emploi ou offrir une visite guidée sur le terrain aux nouvelles recrues : certains de nos collègues vont plus loin pour représenter notre entreprise. Le mois dernier, ce 'Club des Ambassadeurs' a été récompensé par une agréable sortie à l'AC Malines.

**250** activités par an, soit en moyenne près de 5 activités par semaine : c'est un joli bilan dont peuvent se targuer les différentes équipes de recrutement du Groupe SNCB. "Notre programme est très diversifié : salons de l'emploi, visites guidées dans des ateliers ou sessions d'information dans des écoles", explique Christian Smets de la cellule Employer Branding (H-HR.144). Une constante cependant : lors de chaque activité organisée pour engager du personnel, les recruteurs font appel au 'Club des Ambassadeurs' du Groupe SNCB. Selon Christian Smets, "Ce sont des cartes de visite pour le Groupe SNCB. Nos ambassadeurs le vendent en tant qu'employeur et décrivent leur travail au sein de l'entreprise."

"Depuis deux ans déjà, je suis un ambassadeur enthousiaste", raconte Joris Verbeke du service Signalisation d'Infrabel, qui organise des visites guidées à Gand-Saint-Pierre. "Je suis devenu ambassadeur, car chez nous à Gand, nous manquons de personnel. J'ai décidé d'agir au lieu de me plaindre de la situation. Grâce à ces visites, j'espère convaincre des gens de venir nous rejoindre. Et puis, je suis aussi une personne sociable", dit Joris en riant.

"Ce qui est vraiment intéressant pour les personnes curieuses d'en savoir plus sur une fonction, c'est de pouvoir en parler avec un professionnel", explique Michaël Pezzotti, conducteur de train attaché au dépôt de Mons et ambassadeur depuis plus d'un an. "Je leur explique comment cela se passe réellement au quotidien, ainsi que la procédure de recrutement et la formation qui doit être suivie", ajoute-t-il.

## Des frites à l'AC Malines

Une fois par an, les ambassadeurs sont mis sous le feu des projecteurs lors de la 'Journée des ambassadeurs'. "C'est pour nous l'occasion de les remercier pour ce qu'ils font et pour leur disponibilité", déclare Mireille Protin, responsable du recrutement (H-HR.14).

Ce 21 juin, Joris, Michaël et les autres ambassadeurs actifs se sont rendus sous un soleil radieux à l'AC Malines pour participer à une visite guidée. Néanmoins, pas question de se reposer : la visite de l'atelier a été suivie d'un quizz, au cours duquel ils ont testé de manière approfondie leurs connaissances fraîchement acquises. Heureusement, une baraque à frites et un marchand de glaces les attendaient ensuite pour rasséréner leurs neurones surchauffés.

"La contribution des ambassadeurs n'a pas de prix."

Mireille Protin

## Contribution d'une valeur inestimable

On ne peut sous-estimer le rôle des ambassadeurs dans la politique de recrutement. Mireille Protin : "C'est, entre autres, grâce à eux que nous avons reçu plus de 36.000 inscriptions sur notre site [www.lescheminsdeferengagent.be](http://www.lescheminsdeferengagent.be), en 2012. Cette année, les compteurs sont déjà à 20.000 inscriptions. Parallèlement à nos campagnes de communication, nos ambassadeurs réussissent particulièrement bien à convaincre sur le contenu passionnant de leur métier. Ils parlent en effet de leur conviction et expérience personnelles. C'est en cela que leur contribution n'a pas de prix."

*Voulez-vous, vous aussi, devenir ambassadeur du Groupe SNCB ? N'hésitez pas à contacter Christian Smets ([christian.smets@b-holding.be](mailto:christian.smets@b-holding.be) ou au 0486/64.41.41). Qui sait, vous participez peut-être à la 'Journée des ambassadeurs' l'année prochaine ...*



Vous trouverez les photos de la 'Journée des ambassadeurs' sur [www.facebook.com/lescheminsdeferengagent](http://www.facebook.com/lescheminsdeferengagent)

# “Dans mon poste de conduite, je me sens comme un poisson dans l’eau.”

Le conducteur de train Geoffroy Damien est, depuis le poste de conduite de son train, responsable d’une puissante machine qui transporte des centaines de voyageurs. Un travail qui, à son sens, a un côté magique.



Geoffroy Damien,  
conducteur de train, SNCB

05h50

## LÈVE-TÔT

“J’arrive au dépôt pour mon service et je synchronise ma tablette. Je vois ainsi si, par exemple, il y a des travaux sur ma ligne.”



06h10

## UNE SÉRIE DE TESTS

“Il est à présent temps de préparer mon train avant le départ. Je contrôle tout, tant à l’intérieur qu’à l’extérieur et j’effectue une série de tests, comme l’essai des freins. C’est nécessaire pour la sécurité.”



06h45

## EN DUO AVEC L’ACCOMPAGNATEUR DE TRAIN

“Je discute avec l’accompagnateur de train qui vient d’arriver. Nous formons une équipe et nous nous aidons l’un l’autre à solutionner les problèmes. Une bonne collaboration est essentielle.”



07h22

## ‘MES’ VOYAGEURS

“Arrivée à Mouscron. Je suis responsable de la sécurité de ‘mes’ voyageurs, bien que je ne sois jamais en contact avec eux. En tant que conducteur de train, tu es seul la plus grande partie de la journée.”



08h45

## PAS DE BOUCHONS

“Dans mon poste de conduite, je suis dans mon élément. Je trouve qu’être conducteur de train est d’un grand intérêt social : sans nous, la Belgique entière serait paralysée par les bouchons !”



13h30

## À MON TOUR D’ÊTRE PASSAGER !

“Après avoir parcouru 300 km, je retourne à Tournai, en tant que passager cette fois. Au dépôt, il me reste encore un peu de travail administratif à accomplir.”



13h50

## ESPRIT D’ÉQUIPE

“Je taille encore une petite bavette avec les collègues ; l’esprit d’équipe est vraiment incroyable ici, bien qu’on ne se voit pas toutes les semaines à cause de nos horaires différents.”



14h05

## JOUER AVEC LES ENFANTS

“Retour à la maison. Heureusement, j’habite à 5 petites minutes du dépôt. Nous devons parfois composer avec mon horaire variable à la maison, mais l’avantage c’est que je peux passer énormément de temps avec ma famille !”



Groupe SNCB

INFRABEL  
Right On Track



SNCB

Découvrez nos offres d’emploi

[www.lescheminsdeferengagent.be](http://www.lescheminsdeferengagent.be)