

LE DERNIER

# CONNECT

MAGAZINE MENSUEL DU PERSONNEL DU GROUPE SNCB | 02.2014 | #94

MERCI  
À VOUS

de l'avoir fait vivre !

Groupe SNCB  
Une page se tourne

## dans ce numéro



10 Diabolo au cœur de l'Europe



11 TBL1+ et ETCS, ça roule



18 Le Groupe en fête



22 Le train = durable

**EDITORIAL**

- 3 Une page se tourne

**INTERVIEW**

- 4 3 questions à  
Luc Lallemand et Jo Cornu

**RÉSEAU**

- 6 La grande vitesse :  
un rêve devenu réalité

**GARES**

- 8 La vie entre en gare

**INFRASTRUCTURE**

- 10 Brussels Airport au cœur de  
l'Europe !

**SÉCURITÉ**

- 11 Un réseau chaque jour  
plus sûr  
12 La sécurité est l'affaire de tous

**PROCÉDURE**

- 14 La gestion de crise au sein  
du Groupe SNCB

**CLIENTS**

- 16 Priorité au client

**NOUS**

- 18 Le Groupe fait la fête

**HR**

- 20 Faire face à la demande de  
recrutement

**DURABILITÉ**

- 22 Train + environnement,  
une combinaison gagnante



## colophon

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

Barbara Boumans, Sara Decelle, Annelies De Keyser, Caroline De Lille, Farah De Petter, Aline Foucart, Claire Gilissen, Romina Keller, Caroline Powis, Benoît Quitin, Philippe Thils, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Barbara Verwilligen, Sophie Villette.

**PHOTOS** Benjamin Brolet, John Deroo, Denis Moinil, Reporters, 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



## RÉFORME DU GROUPE SNCB

UNE PAGE **se tourne**

**Vous avez entre les mains la dernière édition du Connect. En effet, la réforme de notre Groupe implique celle de votre magazine d'entreprise. Prochainement, Infrabel et la SNCB publieront leur propre magazine du personnel. Mais des interactions entre les 2 magazines seront toujours prévues. Jo Cornu et Luc Lallemand nous le confirment.**

**Chers collaborateurs,**

Les nouveaux contours de nos deux entreprises, tels que dessinés par le Gouvernement en janvier 2013, sont prêts. Ensemble, nous relèverons les défis fixés par notre actionnaire. Après avoir mis ensemble l'accent sur la sécurité, notre première priorité, il est urgent d'unir nos forces pour répondre à l'attente première de nos clients : une meilleure ponctualité.

Dans tout ce que nous entreprendrons, nous devons viser la satisfaction du client. L'information et l'accueil de nos voyageurs demanderont également une attention permanente. Avec du matériel roulant de pointe, nous comptons également augmenter le confort de voyage de notre clientèle.

Nous avons prouvé que lorsque nous unissons nos forces, nous pouvons réussir. Ce Connect revient sur de nombreuses avancées concrètes réalisées ces dernières années : les services aux clients, l'offre à grande vitesse, le Diabolo, le développement des gares, la sécurité, l'ETCS et la TBL1+, le recrutement, le développement durable, etc.

Si nous avons mené à bien de beaux projets ensemble, il en reste beaucoup d'autres à

réaliser. Pour y parvenir, nos deux nouvelles entreprises vont devoir optimiser leur fonctionnement respectif. Nous en sommes convaincus, la qualité du service à la clientèle résulte d'une collaboration étroite au quotidien et à tous les niveaux et de la complémentarité accrue entre nos deux entreprises renforcées. Et, tous les deux, nous avons la ferme volonté d'instaurer entre la SNCB et Infrabel une collaboration franche et cordiale.

Prochainement, les deux entreprises publieront chacune leur propre magazine du personnel. Chacune y abordera ses développements et informera ses lecteurs sur sa stratégie et ses valeurs. Mais vous retrouverez toujours, dans le magazine de la SNCB comme dans celui d'Infrabel, des espaces dédiés à l'actualité de l'autre entreprise. Et nous relayerons également dans chacun de nos magazines des informations issues de HR Rail.

Vous informer en toute transparence, c'est également une de nos priorités.

Bonne lecture !

Jo Cornu  
Luc Lallemand

**Infrabel et la SNCB doivent collaborer de manière positive et efficace.**

Depuis ce 1<sup>er</sup> janvier, le paysage ferroviaire de notre pays est un peu différent. La SNCB et Infrabel ont été chargées par le Gouvernement de présider aux destinées du transport ferroviaire, avec l'appui de HR Rail. Le 25 octobre dernier, le Conseil des ministres nommait par arrêté royal Jo Cornu en tant que nouveau CEO de la SNCB et renouvelait dans le même temps sa confiance à Luc Lallemand pour poursuivre son travail à la tête d'Infrabel. Nous leur avons posé à chacun 3 questions.

# 3 questions

## LUC LALLEMAND

### 1 Quel bilan tirez-vous de vos neuf premières années à la tête d'Infrabel ?

"D'année en année, je suis fier de voir Infrabel gagner en maturité et en professionnalisme, grâce au travail de notre personnel. Depuis 2005, nous n'avons pas ménagé nos efforts pour créer et développer un Gestionnaire de l'infrastructure à la fois sûr et performant.

Et le très bon travail réalisé a déjà porté ses fruits jusqu'au-delà de nos frontières, en témoignent les reconnaissances internationales obtenues par Infrabel pour son Master Plan ETCS, élaboré en concertation avec la SNCB, ou ses Partenariats Public-Privé innovants, entre autres. Je tiens à remercier l'ensemble du personnel pour son travail au quotidien, car c'est d'abord à lui que nous devons nos succès."

### 2 Comment envisagez-vous la poursuite de votre travail en tant qu'Administrateur délégué d'Infrabel ?

"Aujourd'hui, dans le cadre de la nouvelle structure organisationnelle qui est la nôtre, le Gouvernement et la société belge attendent de nous des progrès dans divers domaines, et particulièrement en matière de sécurité, notre première priorité, de ponctualité et de service aux clients.

Des défis que le personnel d'Infrabel ne sera pas seul à relever. Nous allons, plus que jamais, travailler en collaboration très étroite avec la SNCB, son nouvel Administrateur délégué, Jo Cornu, et l'ensemble de son personnel pour apporter des réponses concrètes aux attentes des voyageurs."

### 3 Quel message souhaitez-vous adresser aujourd'hui au personnel ?

"J'aimerais véritablement que 2014 marque le début d'une nouvelle collaboration. Plus que jamais, nous devons être ambitieux. Que nous travaillions à la SNCB ou chez Infrabel, ensemble, en unissant nos efforts, nous devons œuvrer à restaurer la confiance. Ensemble, nous devons redonner au rail belge ses lettres de noblesse et proposer une réelle alternative en matière de mobilité et de développement durable en Belgique. Ensemble, nous devons proposer un service de qualité alliant sécurité et ponctualité. Ensemble, nous devons oser relever ces défis ! Faisons-le pour nos clients, mais aussi pour nous-mêmes..."



# Questions AUX CEO

JO CORNU

## 1 Vous avez déjà une longue carrière passionnante derrière vous. Pourtant, la plupart des cheminots n'avaient encore jamais entendu parler de vous jusqu'il y a quelques mois. Pouvez-vous nous présenter votre carrière en quelques mots ?

“Je suis ‘ingénieur civil en électrotechnique et mécanique’ de formation. En 1970, j’ai également obtenu un doctorat en électronique à la Carlton University à Ottawa (Canada). Après une série de premières expériences professionnelles, j’ai commencé à travailler chez Bell Telephone, une entreprise de télécommunications, filiale du Groupe américain ITT. En 1984, je suis devenu directeur général de Bell Telephone, une société de 15.000 collaborateurs. En 1987, les activités télécom du Groupe ITT ont fusionné avec celles de la CGE (Compagnie Générale d’Electricité), une société française, pour devenir Alcatel. De 1987 à 1999, j’étais le Chief Operating Officer d’Alcatel. Je suis devenu membre de son conseil d’administration par après. Ensuite, j’ai également obtenu des mandats d’administrateur chez notamment KBC, Barco, Agfa-Gevaert, Belgacom et, plus récemment, Electrawinds. De 2007 à 2010, j’ai également été le CEO d’Agfa-Gevaert. J’ai donc cumulé de nombreuses expériences.”

## 2 Vous possédez également de l’expérience en matière de réformes de grandes entreprises ?

“Quand j’étais COO d’Alcatel, qui comptait 120.000 collaborateurs, la société a connu d’importantes transformations. A cette époque, nous avons traversé la période de libéralisation et de privatisation du secteur des télécoms en Europe. De grandes adaptations à la structure de l’entreprise étaient donc devenues indispensables. En 2007, une réforme urgente s’imposait également chez Agfa-Gevaert, car l’entreprise était en difficulté.”

## 3 Comment pensez-vous pouvoir utiliser toutes ces expériences à la tête de la SNCB ?

“La SNCB est pour moi une entreprise pleine de défis. Ma mission consiste à concrétiser les objectifs fixés par l’Etat avec la ‘nouvelle’ SNCB. Il s’agit prioritairement de la sécurité, mais aussi de la ponctualité. La ponctualité des trains était très mauvaise en 2013. En collaboration avec les collègues d’Infrabel, nous élaborerons un certain nombre de mesures très concrètes qui devront améliorer la ponctualité. Le nouveau plan de transport, qui entrera en vigueur fin 2014, y contribuera également.”

Le voyageur compte sur des trains confortables et sûrs, une prestation de service de qualité et une communication efficace en toutes circonstances. Pour cela, nous devons travailler de manière plus efficace en accordant une plus grande attention au client. La nouvelle structure à deux entités constitue déjà une première étape dans cette direction. Naturellement, une réforme n’est jamais simple. Cependant, je suis convaincu que je peux compter sur l’enthousiasme et le professionnalisme de tous les collaborateurs de la ‘nouvelle’ SNCB. C’est en effet ce que m’a appris mon expérience. Une réforme n’a aucune chance de réussir sans le soutien et la motivation de tous les membres du personnel. Travaillons donc ensemble à construire un bel avenir pour cette entreprise passionnante.” ■





## LA GRANDE V un rêve dev

Fin 2009, Infrabel célébrait la mise en service complète de son réseau de lignes à grande vitesse (LGV), qui relie notre pays aux principales villes européennes en un temps record. Retour sur cette aventure qui a duré 16 ans...

**A**près 16 ans de travaux et un budget de plus de 5 milliards d'euros (soit le plus grand chantier belge depuis l'Expo 58), la Belgique est le premier pays européen à avoir terminé son réseau LGV, plaçant ainsi définitivement Bruxelles au cœur de l'Europe.

Le réseau à grande vitesse belge compte 314 kilomètres de lignes. Il comporte 3 axes, sur lesquels des lignes 'grande vitesse' construites en site propre (200 km) sont intégrées au réseau national modernisé. La vitesse des trains y oscille entre 160 km/h et 300 km/h.

**Le premier axe (LGV 1)** relie Bruxelles (Hal) à la frontière française. Cette ligne de 71 km permet aux trains de rejoindre Paris et Londres depuis 1997.

**Le deuxième axe** vers l'Allemagne comporte la 'LGV 2' qui longe l'autoroute entre Louvain et Liège et la 'LGV 3' (entre Liège et la frontière allemande) qui a magnifiquement relevé le défi de s'intégrer à un paysage rural vallonné entre Liège et la frontière allemande. Inaugurée en 2009, cette ligne de 64 km

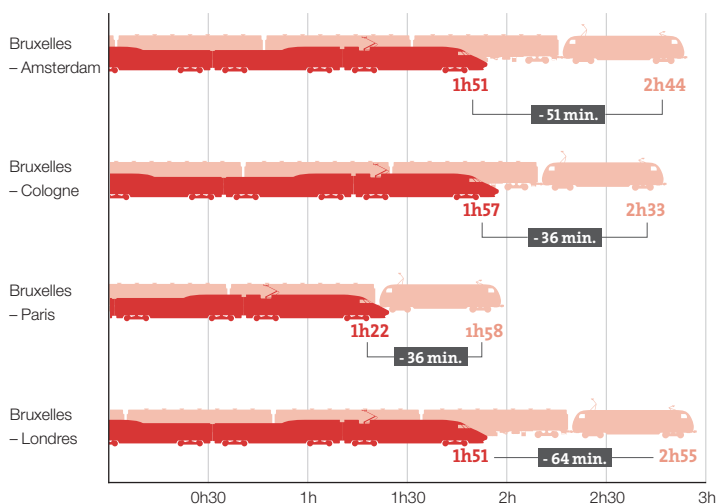
# À VITESSE : devenu réalité

permet de rejoindre Cologne au départ de Bruxelles.

Le troisième axe vers les Pays-Bas est constitué en partie par la 'LGV 4' qui relie Anvers au réseau néerlandais. Ce dernier tronçon a été mis en service fin 2009. Le réseau à grande vitesse belge, qui est aussi le premier réseau européen achevé de frontière à frontière, est, depuis lors, entièrement en service. Ce rêve n'aurait pas pu se concrétiser sans le travail acharné de milliers d'hommes et de femmes qui, de près ou de loin, se sont investis dans ce projet. Ensemble, ils ont marqué l'histoire du Chemin de fer et permis de redessiner la carte européenne. ■

La Belgique est le premier pays européen à avoir terminé son réseau LGV.

## Aperçu du gain de temps avec la LGV :



## Retour sur l'offre de trains à grande vitesse

Quelques moments-clés de l'offre à grande vitesse en Belgique :

- 1994 : premiers trains Eurostar entre Bruxelles et Londres
- 1995 : lancement de l'offre TGV entre Bruxelles et la France (via la LGV 1, dès 1997)

- 1996 : premiers trains Thalys Paris – Bruxelles – Amsterdam
- 1997 : premiers trains Thalys Paris – Bruxelles – Cologne
- 2002 : premiers trains ICE entre Bruxelles et Francfort

## L'offre à grande vitesse aujourd'hui

Grâce à l'achèvement du réseau à grande vitesse et à la collaboration avec les autres partenaires, l'offre de trains à grande vitesse en Belgique se présente actuellement comme suit :

- Thalys :
  - ▶ Jusqu'à 24 trains par jour vers Paris
  - ▶ Jusqu'à 10 trains par jour vers les Pays-Bas
- ▶ Jusqu'à 5 trains par jour vers l'Allemagne
- ▶ Thalys Neige à destination des Alpes durant l'hiver
- ▶ Thalys Soleil vers la Provence durant l'été
- TGV Bruxelles – France :
  - ▶ Liaisons directes avec 24 villes françaises
- Eurostar :
  - ▶ Bruxelles – Londres : 10 allers et retours par jour

- ICE :
  - ▶ 4 allers et retours Bruxelles – Cologne – Francfort

Cette offre est évidemment amenée à s'étoffer régulièrement. Par exemple, pour décembre 2016, une relation par Eurostar est programmée entre Londres, Bruxelles et Amsterdam.

## Trois gares TGV au cœur des villes

Pas de réseau à grande vitesse digne de ce nom sans gares bien équipées.

**Bruxelles-Midi** a été la première gare belge à pouvoir accueillir le TGV : c'est en 1994 que le premier Eurostar a fait son entrée dans le terminal. Le premier TGV a suivi en 1995 et le Thalys en 1996. Aujourd'hui, tous les trains à grande vitesse, qui passent par notre pays, font arrêt dans cette gare.

En septembre 2009, la nouvelle gare de **Liège-Guillemins** a été inaugurée en grande pompe par le Prince Philippe. Ce chef-d'œuvre architectural porte la griffe de Santiago Calatrava, l'architecte de renom, et accueille les trains à grande vitesse en direction de l'Allemagne. Une semaine plus tard, le Prince Philippe était à **Anvers-Central**, pour inaugurer le passage à la grande vitesse de la gare.

## Un point nodal central

Ce que ces gares ont de remarquable,

c'est qu'elles sont toutes situées au cœur même de la ville, contrairement à certains pays voisins. Le client de la grande vitesse qui débarque en gare de Bruxelles, Anvers ou Liège se retrouve immédiatement en ville. Ce choix stratégique s'est également révélé payant au niveau du développement des abords des gares. Les trois gares TGV sont aussi des points nodaux par excellence.



## LA VALORISATION DES GARES PORTE SES FRUITS

LA VIE **entre en gare**

**Autrefois, les gares étaient synonymes de stress et d'anonymat. Ces dernières années, un énorme travail de revalorisation des gares a été accompli. Acheter rapidement un billet à un automate, faire des courses ou rencontrer des amis y sont à présent possible. Les gares débordent d'activités !**

**E**n mars 2009, la SNCB-Holding a lancé la marque 'La Gare', en lançant un logo et d'une identité visuelle propre. Une question était au milieu des débats : quelle est la définition de la 'gare idéale' ? Selon une enquête réalisée auprès des clients et des riverains, le concept de 'gare' avait des évocations positives, telles que l'architecture et la présence de magasins et de services, mais il était également associé au stress, au temps, à la foule et à l'anonymat. Ce que le client cherche avant tout dans la 'gare idéale' est la détente, les contacts sociaux, la convivialité... La gare doit être un lieu dynamique et efficace, où l'on peut joindre l'utile à l'agréable. Les passants, qui la traversent, accordent également de l'importance à ces aspects.

La gare est un endroit où l'on ne fait pas que prendre le train, on y fait bien plus de choses. La marque 'la Gare' a été créée pour souligner cet aspect. La philosophie de la gare repose sur trois piliers :

**1 Ne pas perdre de temps** : la gare est un environnement bien organisé, on y trouve facilement son chemin. Gagner du temps implique aussi une connexion aisée avec d'autres modes de transport en commun et des emplacements de parking en suffisance (également pour les vélos). Par ailleurs, les voyageurs à mobilité réduite y bénéficient d'un accès facilité.

**2 Lieu de rencontre** : la gare est un lieu en pleine effervescence. Il s'y passe toujours quelque chose et confort y rime avec propreté et sécurité. Ainsi, à partir de 2006, des caméras de surveillance supplémentaires ont commencé à y être installées. En septembre 2013, 3.619 caméras opérationnelles étaient réparties entre 105 gares.

**3 Valoriser son temps** : outre l'offre de produits commerciaux, toujours plus de services sont à disposition dans les gares. Ces dernières années se sont ouverts des ateliers

**Une multitude de services se sont développés dans les gares ces dernières années : centrales de repassage, crèches, pharmacies, points vélo, guichets d'information touristique...**

de repassage, des crèches, des pharmacies, des points vélos, des guichets d'informations touristiques... Par exemple, à Gand-Saint-Pierre, le premier info point 3D s'est ouvert en novembre.

**En tête des classements**

La SNCB-Holding a fait d'énormes efforts vis-à-vis des voyageurs. Ce qui se traduit notamment dans le choix d'une architecture de grande qualité. L'effort a payé : les voyageurs ont, à plusieurs reprises, placé les gares d'Anvers-Central et Liège-Guillemins au sommet des classements. Le site web de voyages Stedentripper.com a décerné à Anvers-Central le titre de plus belle gare ferroviaire d'Europe. Même les Américains sont époustoufflés : la célèbre chaîne de télévision CNN a placé Liège-Guillemins dans la liste des '5 gares qui valent le détour'.

La gestion intensive des gares a clairement porté ses fruits : une étude de 2013 de la Commission Européenne place notre pays 6<sup>e</sup> sur 26 états membres de l'Union Européenne en ce qui concerne la satisfaction vis-à-vis des gares (une place de mieux que dans l'enquête précédente en 2011). De quoi féliciter les équipes qui travaillent chaque jour à rendre nos gares agréables. ■

**Plus de confort dans les points d'arrêt**

**Outre les gares, le réseau ferroviaire compte aussi de nombreux points d'arrêt non gardés (PANG). Il s'agit de petites gares qui ne comportent pas de guichet. En 2013, on dénombrait ainsi pas moins de 340 PANG.**

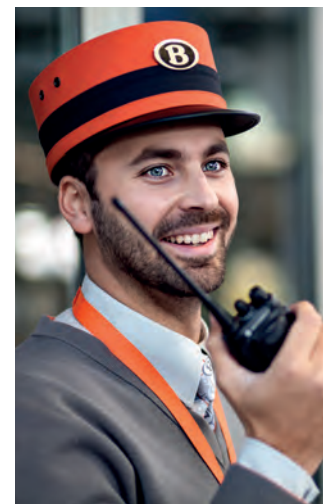


Depuis sa création, en 2005, c'est à Infrabel qu'incombe la construction, l'équipement et l'entretien des points d'arrêt. Et les défis sont nombreux ! Il s'agit notamment de faciliter l'accès de tous aux quais, y compris des personnes à mobilité réduite. De nombreuses initiatives ont déjà été mises en place, telles que le rehaussement des quais (cela simplifie l'embarquement dans les trains), ou le placement de revêtements podotactiles pour aveugles et malvoyants.

**Les nouvelles infrastructures du point d'arrêt d'Olen inaugurées le 2 octobre dernier par Infrabel, la SNCB et la SNCB-Holding.**

Le confort des points d'arrêt constitue, lui aussi, un défi majeur : outre l'augmentation du confort d'attente (plus d'abris et plus de sièges, par exemple), une bonne signalétique, un dispositif d'annonce performant et un éclairage efficace sont indispensables pour guider le voyageur jusqu'à son train.

Pas moins de 120 personnes œuvrent quotidiennement à l'entretien des points d'arrêt de l'ensemble du réseau ferroviaire. Profitons-en pour tirer notre chapeau à ces équipes dévouées !



**Nos sous-chefs de quai.**





Anvers-Central est placée au top des classements des plus belles gares du monde.



## Mobilité améliorée

**Dans toutes les gares, la SNCB contribue à une mobilité efficace grâce à son personnel opérationnel et ses équipes de vente. Penchons-nous sur les derniers développements.**

### Faciliter la vente

La SNCB installe 740 nouveaux automates de vente conviviaux et pratiques. Chaque voyageur a ainsi la possibilité d'acheter un titre de transport avant de monter dans le train. Les clients éprouvant le besoin

d'être aidés peuvent toujours être conseillés aux guichets ou auprès du personnel de gare.

### Aide aux PMR

Dans 131 gares, les personnes à mobilité réduite peuvent réserver une assistance 24 heures à l'avance. Dans 114 de ces gares, du premier au dernier train, le personnel de gare et les B for You les aident à monter dans le train. Dans les 17 autres, un système de taxis est mis en place. La SNCB dispose aussi

de 23 monte-escaliers pour les voyageurs en fauteuil roulant. Pour les malentendants, la SNCB compte 330 boucles à induction réparties dans les gares dotées de guichets.

### Les B for You, polyvalence

Les équipes B for You sont aussi chargées de l'entretien des gares SNCB : nettoyer, vider les poubelles, effectuer de petites réparations diverses. Mais elles s'occupent aussi et surtout de la canalisation et

de l'approvisionnement des clients en cas de crise.

### Nos sous-chefs de quai

Les sous-chefs de quai ont suivi une formation spécifique 'voyageurs' qui leur permet de gérer des aspects commerciaux et d'assurer la sécurité du trafic ferroviaire et des clients. Les appareils MAGIC leur permettent de suivre l'évolution du trafic et d'optimiser le flux des informations.

## DIABOLO

# Brussels Airport AU CŒUR DE L'EUROPE !

Le jeudi 7 juin 2012 fut un moment-clé dans l'histoire des chemins de fer belges : l'inauguration, par le roi Albert II, du nouveau tunnel du Diabolo.



**L**e Diabolo est, en fait, constitué de 2 nouvelles infrastructures ferroviaires : d'une part, une ligne à deux voies entre Bruxelles et Malines sur la berme centrale de l'E19 (L25N) et, d'autre part, les deux pertuis sous les pistes de décollage et d'atterrissage de Brussels Airport qui relient la gare de Bruxelles-National-Aéroport à la L25N.

Grâce au Diabolo, l'aéroport national est désormais relié directement aux plus grands axes ferroviaires belges et européens.

Récemment, le 12 novembre 2013, Infrabel a décroché un European Rail Award pour ce projet, dans la catégorie 'Best European integration'. En 2008 déjà, Infrabel avait rem-

**“Nous avons foré deux pertuis de 16,5 m sous les pistes de décollage et d'atterrissage de Brussels Airport sans jamais gêner le trafic aérien. Un exploit !”**

**Ivan Thielemans,  
Chef de projet**

porté le PFI Transport Deal of the Year, pour le Partenariat Public-Privé conclu pour le Diabolo.

### Une meilleure offre de trains et des temps de parcours réduits

Grâce au Diabolo, la SNCB a optimisé son offre vers l'aéroport : 2 trains par heure offrant des liaisons directes avec Malines et Anvers, 4 trains par heure au départ de Bruxelles, 2 trains par heure au départ de Louvain, 2 trains par heure au départ de Gand, 1 train par heure au départ de Mons/Quévy, Landen, La Panne... Au départ d'Anvers, par exemple, les voyageurs rejoignent l'aéroport en 34 minutes au lieu de 51 avant. De Malines, le trajet prend 11 minutes au lieu de 28. Avec le nouveau plan de trans-

port en 2014, d'autres villes bénéficieront aussi d'une connexion aisée avec l'aéroport national.

### Gare de Bruxelles-National-Aéroport x 7 !

La gare de Bruxelles-National-Aéroport a bénéficié de nouveaux aménagements avec, entre autres, un hall immense, sept fois plus grand qu'auparavant et un Travel Center ouvert 24h/24 et 7 jours/7, qui comprend 8 guichets. Elle peut ainsi accueillir quelque 5.400 voyageurs par jour. Une attention toute particulière a été portée à la sécurité. Le centre de contrôle d'Anvers-Central surveille, de manière continue, au moyen de caméras, la gare et le tunnel.

## Petite chronologie



**28/09/2007**

Conclusion du Partenariat Public-Privé (PPP). Une première en Belgique : il s'agit de la première infrastructure ferroviaire financée en partenariat avec le secteur privé.

**Fin octobre 2007**

Début de la construction de la L25N Bruxelles-Malines.  
 ■ Pont sur l'E19 à Zemst.  
 ■ Voies, caténaires et signalisation sur la berme centrale de l'E19.  
 ■ Raccordement à la ligne ferroviaire existante Bruxelles-Anvers.

**Avril-octobre 2009**

Forage des deux pertuis (de 8 m de diamètre et 1,07 km de long) sous les pistes de décollage et d'atterrissage de Brussels Airport. La machine de forage reçoit les noms de Danté (à l'aller) et Niña (au retour).

**Fin 2010**

Achèvement des travaux de génie civil pour le Diabolo et la L25N.

**2011**

Pose des voies, des caténaires, de la signalisation et de l'ERTMS (ETCS niveau 1 et GSM-R).

**Début 2012**

Tests de l'infrastructure ferroviaire et homologation.

**Le 10 juin 2012**

Mise en service commerciale des pertuis et de la L25N.

## sécurité



Installation de la TBL1+ sur notre matériel roulant.



Le masterplan ETCS représente pour Infrabel et la SNCB un investissement de près de 4 milliards d'euros.

## SÉCURITÉ FERROVIAIRE

CHAQUE JOUR **un peu plus sûr...**

Les étapes de sécurisation de la circulation ferroviaire se sont succédées. Suite au tragique accident de Buizingen, le programme d'implémentation, déjà ambitieux, a été accéléré...

**1<sup>ère</sup> étape : la TBL1+**

Le système TBL1+ est un système d'aide à la conduite. Il est implémenté dès 2009 pour sécuriser les nœuds ferroviaires les plus importants.

Les balises placées dans la voie envoient un signal capté par une antenne placée sous la locomotive. Une balise au pied du signal permet de stopper le train s'il dépasse un signal rouge, tandis qu'une balise située à 300 m du signal vérifie que le train arrivant à hauteur du signal rouge approche à vitesse réduite (moins de 40 km/h). Si nécessaire, elle provoque un freinage d'urgence.

La TBL1+ est une première étape vers l'ETCS.

**L'ETCS, le nec plus ultra ...**

Grâce à l'European Train Control System, les trains pourront traverser l'Europe avec un même système de signalisation interopérable.

L'ETCS effectue un contrôle permanent de la marche du train. Le conducteur conserve la maîtrise totale de son train, mais bénéficie d'une assistance constante : il lui est impossible de franchir un feu rouge ou de dépasser la vitesse maximale autorisée.

Le Masterplan ETCS d'Infrabel et de la SNCB constitue une étape importante pour le renforcement progressif de la sécurité ferroviaire et fait du rail belge un précurseur à l'échelle européenne.

**Où en est-on ?**

Fin décembre 2013, les signaux équipés de la TBL1+ offraient une couverture d'efficacité de 93,17 %. Fin 2015, ce taux sera de 99,9 %.

Les 51 engins motorisés d'Infrabel seront tous équipés de la TBL1+ d'ici le 1<sup>er</sup> mars 2014, avec 2 ans d'avance.

Depuis 2013, le déploiement de l'ETCS sur le réseau se poursuit à raison de 300 km/an. Les LGV Liège-frontière allemande et Anvers-frontière néerlandaise, les lignes 36, 53 entre Hever et Wijgmaal, 25N, le Diabolo et la ligne Athus - Dinant en sont déjà équipés.

Fin 2022, l'entièreté du réseau belge sera couverte et fin 2023, tout le matériel roulant de la SNCB sera équipé. En 2025, seuls les trains équipés de l'ETCS pourront circuler sur le réseau belge. ■

**Matériel roulant : la SNCB dans les délais**

Suite à l'accident de Buizingen, la SNCB a tenu son engagement quant à l'achèvement de l'installation de la TBL1+ sur le matériel roulant (829 engins) pour fin 2013. Les locomotives type 18 et les rames Desiro sont équipées dès leur livraison de la TBL1+.

Comme prévu dans le Masterplan ETCS de 2011, l'équipement en ETCS de notre matériel de traction est, lui aussi, à jour. Pour le nouveau matériel, l'ETCS est opérationnel sur les rames Desiro. Pour les voitures pilotes M6 et les locomotives type 18, l'équipement est installé et est utilisé pour la TBL1+. Sur le matériel roulant existant, toutes les voitures pilotes I11 et les 15 locomotives de type 13 SNCB sont équipées du hardware ETCS, qui est actuellement utilisé pour la TBL1+. L'activation de l'ETCS est prévue et est tributaire des exigences des réseaux français et luxembourgeois. Le processus qui permettra d'installer l'ETCS sur le reste de la flotte (AM Sprinter, Break, quadruple, 96 et AR41) est en cours. Le matériel roulant sur lequel il est impossible d'installer l'ETCS (locomotives type 11, 12, 21, 27, voitures pilotes M4, M5 et automotrices doubles) est progressivement mis hors service. L'installation de l'ETCS devra être terminée pour la fin 2023.

Dès novembre 2005, le Groupe SNCB a opté pour une politique globale intégrée de sécurité. Toutes les décisions prises jusqu'à aujourd'hui ont visé à rendre gares, trains et quais plus sûrs, tant pour les clients que pour le personnel.

AGENTS DE TERRAIN, MOYENS TECHNIQUES ET ACCORD AVEC LES AUTORITÉS :

# LA SÉCURITÉ EST **l'affaire de t**

**U**ne campagne de communication de 2008 le rappelait : "La sécurité, c'est l'affaire de tous". Afin d'endiguer l'insécurité, CSS travaille depuis plusieurs années sur trois fronts : renforcement des équipes Securail, moyens techniques performants (caméras de surveillance et alarmes) et accords de collaboration avec la Police et les partenaires locaux.

En 2004, le Gouvernement a permis le renforcement des compétences des agents Securail. Ils ont obtenu le statut d'agent assermenté. Des vagues de recrutement ont multi-

plié les brigades. Et le changement, en 2008, de couleur des uniformes -du gris au rouge- a amélioré leur visibilité.

Parallèlement, en 2006, le Plan Malaga a été lancé. Le Plan Malaga c'est l'installation de caméras de surveillance, ainsi que la fusion, en mars 2008, de la Centrale d'Appel et du National Control Room pour créer le Security Operation Center. Cette organisation centralisée permet de mieux gérer les alarmes, les caméras et aussi tous les appels des clients, des riverains ou du personnel. Le SOC est aujourd'hui le point central de communication

des incidents. Il est en liaison permanente avec ses antennes anversoise, liégeoise et bruxelloise, ainsi qu'avec Traffic Control et le RDV. Il fait aussi le lien avec les centrales 100 et 101, les services de sécurité des pays limitrophes et ceux de Thalys et d'Eurostar.

Complément nécessaire au facteur humain, nos 3.619 caméras de surveillance forment aujourd'hui le réseau le plus dense du pays. L'efficacité de ce système attire des visiteurs européens, mais aussi sud-africains et russes.

Chaque jour, le SOC reçoit une dizaine de demandes de la Police pour visionner nos images. Et CSS reçoit aussi des demandes pour revoir les images prises dans les rames Desiro.

3<sup>e</sup> pilier : la cellule 'Sécurité intégrale' constituée à la mi-2007. 4 personnes y améliorent la sécurité et la qualité de vie dans les gares et leurs environs. Il s'agit d'éradiquer les causes d'insécurité, pas simplement de les repousser à l'extérieur des sites du Groupe SNCB. C'est pourquoi CSS essaie d'obtenir la collaboration des communes. A ce jour, 19 arrondissements judiciaires ont signé une déclaration d'intention, ainsi que 94 communes comprenant une gare. Il reste encore du travail, mais les premiers effets de ces actions, par exemple une coordination entre les patrouilles de Securail, de la Police des Chemins de fer et de la Police locale, commencent à porter leurs fruits. La lutte contre les vols de câbles et celle visant à diminuer les agressions contre le personnel en sont deux exemples.

## Accompagnateurs et personnel de gare

Les accompagnateurs de train sont souvent victimes d'agressions physiques et verbales.

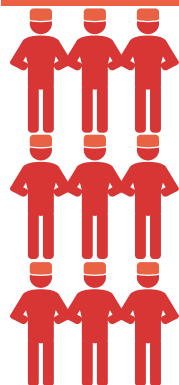


Depuis janvier 2008, des agents Securail plus visibles.



La dernière action de sensibilisation en date à l'attention de la population pour lutter contre les vols de câbles.

## Politique intégrée de sécurité



Plus d'agents sur le terrain



Plus de moyens techniques



Accords de collaboration avec les villes et communes

# ous



Le SOC.



Lors du symposium, les ministres se sont engagés à lutter contre les voleurs de câbles.

En 2012, on a dénombré 1.178 agressions (physiques et verbales). Un chiffre alarmant, même si cela représente 4 % de moins qu'en 2011. Le personnel de gare (de vente et opérationnel) n'échappe pas non plus à ce phénomène avec 137 faits en 2012. C'est moins qu'en 2011, où l'on avait recensé 183 agressions.

Ces progrès découlent des mesures du masterplan anti-agressions telles que les contrôles plus nombreux des Ticket Control Teams (Tico), du suivi des irrégularités par l'étude d'huissiers Modero et par la justice, ainsi que la collaboration avec Securail. En 2013, la SNCB a fait un pas de plus avec le lancement de caméras de surveillance dans les rames Desiro.

Les collaborateurs victimes d'agression peuvent se faire assister par des collègues expérimentés (les Buddies pour les accompagnateurs et les FirES pour le personnel de

Il s'agit d'éradiquer les causes d'insécurité, pas de les repousser.

gare). Le soutien assuré par ce réseau bien huilé concerne à la fois les aspects émotionnels et pratiques.

### Pas de répit pour les voleurs de câbles

De juin à septembre 2013, les vols de câbles ont diminué de 50 % par rapport à la même période en 2012, soit environ 440 vols constatés en 2013, contre 933 en 2012.

Le lancement d'un 'Plan national de lutte contre le vol de câbles', le 23 mai 2013, est à l'origine de l'offensive contre ce fléau. Ce plan a notamment permis au Gouvernement fédéral de prendre des engagements concrets. Cette problématique a également fait l'objet de débats lors du 'Symposium Vol de câbles', qui a rassemblé 200 acteurs concernés, décidés à unir leurs efforts : forces de police, monde judiciaire, associations de voyageurs, ferrailleurs...

Fin 2013, une nouvelle campagne d'affichage d'Infrabel et de la SNCB-Holding a été lancée. 12.000 affiches ont été diffusées autour de 25 points 'sensibles', afin de sensibiliser la population.

### Gagner une bataille...

La surveillance renforcée par Securail, les actions de la Police des Chemins de fer (notamment en hélicoptère), les parades techniques (enfouissement des câbles, remplacement partiel du cuivre par l'aluminium) et les nouvelles dispositions législatives (interdiction du cash dans le négoce de cuivre) semblent avoir contrarié l'action des voleurs.

Ces initiatives ont apporté des résultats positifs et encourageants pour le Groupe SNCB. Persévérons dans cette voie, en espérant des mesures européennes concertées pour éviter un 'simple' déplacement du problème vers un pays voisin. ■

Mons, Buizingen, Godinne, Wetteren... Ces noms sont gravés dans la mémoire de chaque cheminot. Ce sont autant de moments pénibles et tristes de l'histoire du rail belge. Mais ce sont également des moments de collaboration et de solidarité entre tous les collaborateurs du Groupe SNCB. Chacun, dans la grande famille du rail, s'est investi de son mieux pour apporter son aide là où c'était possible. Le Groupe SNCB dispose bien sûr aussi de procédures pour faire face aux accidents et incidents. Dans ce qui suit, nous expliquons brièvement les tâches des différents intervenants à divers niveaux en cas d'accident ou de crise.

## LA GESTION DE CRISE AU SEIN DU G

# Plus forts

### 1 LA COORDINATION À BRUXELLES



#### Le Traffic Control

Lorsque sonne le téléphone rouge, réservé aux appels d'urgence, les collaborateurs du Traffic Control savent qu'un incident grave s'est produit. En cas d'accident, le Traffic Control donne immédiatement l'alerte via le GSM-R, afin d'arrêter tout trafic ferroviaire sur la ligne concernée. Les collaborateurs du TC avertissent aussi immédiatement les services de secours et demandent au répartiteur ES de couper le courant sur la caténaire. Ils prennent contact avec les cabines de signalisation concernées, ainsi qu'avec le Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) et le Security Operations Center (SOC). En concertation avec le RDV, le TC concentre ensuite ses efforts sur les mesures d'adaptation du trafic ferroviaire : faut-il dévier des trains, existe-t-il des itinéraires alternatifs et où faut-il déployer des bus ?

Lorsque l'incident implique un train de marchandises transportant des matières dangereuses, le Traffic Control avertit aussi la division H-SE.03, laquelle intervient en cas de risque de pollution des sols et des eaux de surface ou souterraines.

#### Le RDV

En cas d'accident, le RDV n'est pas directement concerné par l'organisation des secours. Il se concentre surtout sur la diffusion des informations. Il fournit les informations aux clients (via le site web), aux gares, aux accompagnateurs, à l'équipe Twitter, à la ligne hiérarchique...

Il incombe également au RDV, en collaboration avec les Régulateurs Opérations Région (ROR), de développer une offre de transport alternative : déviation de trains, bus de substitution... Si nécessaire, la SNCB et Infrabel organisent une réunion de crise afin de discuter des possibilités d'exploitation existantes et d'élaborer un plan de transport réduit.



#### Le SOC

Lorsque se produit un incident dans le domaine des chemins de fer, le 'Security Operations Center' est le point de contact pour ce qui a trait à la sécurité. Dès que le SOC est averti d'un incident, il entreprend les actions nécessaires pour que la Police, les pompiers, Securail et les services concernés du Groupe SNCB se rendent sur place. SOC, TC et RDV assurent le suivi ensemble.



LE GROUPE SNCB

# ensemble

## 2 LA COORDINATION SUR LE TERRAIN



### Le Leader Infrabel et les équipes Infrastructure

En cas d'accident, le TC avertit immédiatement la Permanence Surveillance Générale (PSG) de la cabine de signalisation concernée. Elle envoie quelqu'un sur les lieux de l'incident qui se chargera de la direction opérationnelle. Ce 'Leader Infrabel' veille en premier lieu à la sécurité ferroviaire sur les lieux. Il est aussi le point de contact pour les services de secours.

Les équipes d'Infrastructure (de l'arrondissement concerné ou de l'Area) se rendent également sur place pour évaluer les dégâts ou enlever d'éventuels composants de l'infrastructure qui gênent les services de secours dans leur travail.

### Securail

En cas d'incident, la police délimite un périmètre de sécurité. Securail surveille ce périmètre et apporte son aide logistique. Par ailleurs, Securail participe aussi à l'évacuation des personnes et fournit des conseils techniques en matière de sécurité.



### Le personnel de B-MO.2

En cas de crise, le personnel de B-MO.2 est immédiatement mobilisé. Il organise l'accueil des voyageurs sur place en assurant, entre autres, l'évacuation du train, la distribution de nourriture et de boissons chaudes ou fraîches et en aidant les services de secours. Les ROR (Régulateurs Opérations Régions) constituent le relais local entre les différents intervenants sur le terrain et les autres services concernés. Le ROR décide aussi de la mobilisation de personnel supplémentaire et de la mise en place de stands d'information mobiles dans les gares, afin d'informer au mieux les voyageurs de l'évolution du trafic ferroviaire.

L'intervention sur le terrain est du ressort du *coordonnateur interventions SNCB*. Il coordonne les interventions SNCB dans le cadre du PUI (Plan d'Urgence et d'Intervention).

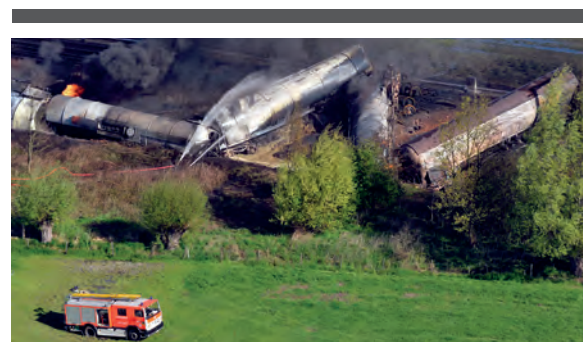


## 3 LES TRAVAUX DE RÉPARATION

Pour finir, les équipes d'Infrastructure entament les travaux de déblaiement et de réparation. L'évacuation des trains accidentés se fait en collaboration étroite avec les équipes de relevage de SNCB-Technics, qui disposent de trains de relevage spéciaux. Les travaux de réparation proprement dits peuvent ensuite débiter : voies, caténaire, signalisation... Tous ces travaux sont réalisés rapidement, de façon à rétablir le trafic ferroviaire en toute sécurité le plus vite possible.

## 4 L'INFORMATION AUX VOYAGEURS

A tout moment, la SNCB et Infrabel font de leur mieux pour informer les voyageurs du déroulement de la crise et de ses conséquences sur le trafic ferroviaire. Les voyageurs qui ont encore des questions peuvent s'adresser au call center de SNCB Mobility, consulter les sites Internet [www.sncb.be](http://www.sncb.be) et [www.railtime.be](http://www.railtime.be) ou le compte Twitter de la SNCB.



### Des matières dangereuses ?

Lors de l'accident de Wetteren, en mai 2013, des substances extrêmement toxiques se sont échappées des wagons. Les eaux souterraines et de surface, le sol et les égouts jusqu'à la station d'épuration de Wetteren ont été contaminés par l'acrylonitrile. La SNCB-Holding (H-SE.03) a dû rapidement trouver des solutions pour éviter que la pollution ne s'étende à l'Escaut et, ensuite, pour assainir les sols et les eaux contaminés. Des milliers de tonnes de terre et de boue polluées ont été évacuées et traitées. Le travail d'épuration de la nappe phréatique durera, quant à lui, encore de nombreux mois.

Voyager en train doit être une évidence. Fiable, sûr, convivial, pratique, écologique... Le Groupe SNCB place le client au cœur de ses priorités. Retour non-exhaustif sur les avancées de ces dernières années.

# Priorité

## SERVICES AUX CLIENTS



Avec les rames Desiro, les dernières M6, les locomotives T.18 et TRAXX plus fiables, sans compter le matériel modernisé, la SNCB appuie sur l'accélérateur en termes de confort de voyage et de capacité. En termes de propreté aussi : les équipes B Clean veillent, durant les trajets de train, à la propreté à l'intérieur des voitures. A noter aussi : l'efficacité continue des entretiens du matériel en ateliers, notamment grâce à BeLEAN.

Le RDV dispose à présent d'un logiciel qui détecte les conséquences possibles des retards de train sur la suite du trafic. Son atout, anticiper et permettre de chercher et mettre en place des solutions ! Après la sécurité, la ponctualité est une priorité absolue. Toute une série de mesures concrètes sont lancées pour l'améliorer. Le nouveau plan de transport prévu en 2014 contribuera, lui aussi notamment, à plus de ponctualité.



En mars 2013, la SNCB a lancé la carte à puce MOBIB. Elle sert de support aux abonnements SNCB, ainsi qu'à ceux combinés à la STIB et permet d'héberger les produits STIB. Fin novembre, on en comptabilisait pas moins de 300.000. Facile pour l'accompagnateur qui la contrôle avec son IBIS !

Train Info Services a été lancé en 2009 via notamment le SMS 2828. Depuis, SNCB Mobility et SNCB Europe, ont développé des applis qui permettent d'acheter, de payer, de recevoir son billet et d'être informé sur son smartphone qui devient ainsi le billet de train ! De nouvelles fonctionnalités sont encore au programme pour les iPhone, iPad et appareils fonctionnant sur Android.

C'est désormais la nouvelle SNCB qui est entièrement en charge des relations avec la clientèle.



Depuis octobre dernier, la SNCB dialogue avec ses voyageurs via son compte officiel Twitter. Du lundi au vendredi de 6 à 22h, une équipe répond en direct aux questions realtime et commerciales. Un succès !

## L'INFORMATION POUR TOUS



Infrabel, de son côté, a continué à optimiser ses services d'informations aux voyageurs. Et ceci, grâce aux speakers (\*) dans les gares et à tous les collaborateurs en charge de l'information voyageurs. Le site internet RailTime a été lancé en 2009 ; il permet aux voyageurs d'être informés des horaires des trains. Une application pour smartphones et tablettes est également disponible aujourd'hui. Consultée 35.000 à 40.000 fois par jour, cette application remporte un franc succès. Dans les gares, Infrabel a aussi installé des moniteurs de crise, affichant des informations en cas de problème sur le réseau.

*(\*) avec la réforme implémentée en janvier, les activités de speaker ont été transférées à la SNCB.*





# AU CLIENT



Depuis 2005, Infrabel a développé EMMA, le système d'annonce automatique des trains. Grâce à lui, il est possible d'annoncer tous les trains dans tous les points d'arrêt. Ce système, actuellement utilisé dans un certain nombre de points d'arrêts et de gares, sera à terme implémenté partout en Belgique. Tant RailTime que EMMA ont été développés en collaboration avec ICTRA.

Infrabel a commencé dès 2006 à communiquer avec les riverains des lignes ferroviaires et des chantiers. La cellule Info Riverains répond à leurs questions et les informe sur les travaux qui auront lieu dans leur quartier via des toutes-boîtes et des séances d'information. Depuis sa création, cette cellule a répondu à plus de 30.000 questions et organisé près de 240 séances d'information.

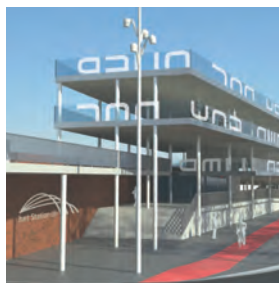
Depuis plusieurs années, des trains de différents opérateurs ferroviaires roulent sur notre réseau, tant pour le transport des marchandises que de voyageurs internationaux. Parmi les services offerts par Infrabel, citons le Business Corner, un site web sécurisé sur lequel les opérateurs peuvent, entre autres, réserver des sillons, télécharger des documents...

## LA MOBILITÉ RÉINVENTÉE



La demande en matière de mobilité ne cesse de croître. La SNCB-Holding a développé un concept autour de la 'mobilité en réseau', dans lequel le voyageur choisit ses moyens de transport en fonction de ses plans et de son timing. En termes de mobilité, la gare est le point nodal dynamique par excellence : elle doit être accessible, quel que soit le moyen de locomotion utilisé pour y arriver.

**En vélo :** en 2012, les cyclistes ont pu ranger leur vélo dans 78.000 emplacements. Des points vélos ont été ouverts dans différentes gares (location et petites réparations).



**Blue-bike :** vous pouvez utiliser ces vélos partagés dans 41 gares. Grâce à sa carte client unique, le voyageur peut louer un vélo de qualité à un tarif avantageux. Idéal pour effectuer la dernière partie du voyage ou pratique pour se rendre à un rendez-vous au centre-ville.

**En voiture :** chaque parking de gare est par définition un parking vert, car l'utilisateur a opté pour le train, un mode de déplacement écologique. Plus de 10.000 emplacements de parking supplémentaires ont été aménagés depuis 2006.



**Voitures électriques :** plusieurs B-parkings sont déjà équipés de bornes de chargement.

**Les voitures partagées cambio** sont une solution parfaite. Les voyageurs en train peuvent ainsi effectuer confortablement la dernière partie de leur trajet. C'est pour cette raison que la SNCB-Holding est l'actionnaire de la première heure du CarSharing cambio. Au total, 150 voitures sont à la disposition des clients dans 48 stations, aux alentours de 34 gares. Grâce à une carte à puce et à un code personnel, le voyageur a accès à toutes les voitures cambio, moyennant une réservation.



# LE GROUPE SNCB fait la fête !

Fêter la fin de grands travaux, participer à une compétition sportive ou profiter d'une journée avec toute la famille, il faut aussi savoir se détendre. Les Portes-Ouvertes sont également de belles occasions pour mettre les collègues à l'honneur et faire connaître le monde des chemins de fer à l'extérieur. Souvenirs, souvenirs !

## 20 km de Bruxelles

Les collaborateurs du Groupe ont eu, durant plusieurs années consécutives, la possibilité de défendre les couleurs de leur entreprise aux 20 km de Bruxelles.



## Portes-Ouvertes dans les ateliers SNCB

Entre le 24 septembre et le 23 octobre 2011, plus de 35.000 curieux ont visité l'un des 10 ateliers ouverts spécialement par la SNCB.



## Le Diabolo en fête

Le 7 juin 2012, le tunnel du Diabolo était officiellement mis en service en présence du Roi Albert II. Les visiteurs ont rejoint le Diabolo Village et ses animations en empruntant le tunnel spécialement illuminé.

## J'aime le train !

Durant le week-end des 15 et 16 septembre 2007, le Groupe SNCB a organisé l'opération 'J'aime le train !'. Des Portes-Ouvertes où le grand public et les collègues ont pu découvrir les coulisses du rail.





### ◀ Journée Découverte Entreprise

Depuis 4 ans, Infrabel participe à la Journée Découverte Entreprise. Les collaborateurs du Groupe SNCB, tout comme le grand public, sont les bienvenus dans les sites participants.

### ▼ Sous Anvers

Le 24 mars 2007, les collaborateurs du Groupe SNCB pouvaient circuler en primeur à bord d'un train spécial dans la toute nouvelle jonction nord-sud, sous la gare d'Anvers-Central. Et Anvers-Luchtbal fut le théâtre d'une foule d'autres animations.



### ◀ Family Day

L'occasion de vivre un jour inoubliable avec les collègues et la famille. Boudewijnpark, Walibi, Plopsaland, un spectacle en primeur ou Pairi Daiza, voilà les activités festives qui étaient au programme. Du pur bonheur pour petits et grands.



### ◀ Ouverture du nouveau point d'arrêt Noorderkempen

En mai 2009, le Groupe SNCB ouvrait le nouveau point d'arrêt Noorderkempen le long de la LGV4. Une actualité fêtée avec les voyageurs.

### ▲ Clouseau

En octobre 2009, pour le lancement de son nouvel album, Clouseau a pris le train d'Ostende pour Anvers via Hasselt et a fait un concert dans 10 gares. Pour le bonheur de tous, voyageurs, fans et celui du groupe lui-même.

## PROFESSIONNALISME ET CRÉATIVITÉ

## FAIRE FACE à la demande de recrutement

2006 marque un tournant dans l'histoire du recrutement du Groupe SNCB. Depuis lors, des milliers de postes ont été pourvus. Ce n'est pas le fruit du hasard : les trois entreprises ont su unir leurs efforts pour répondre au problème criant de recrutement du personnel.

**2005** : la situation est grave. Le Groupe SNCB se vide de ses collaborateurs. Les nombreux départs à la retraite et la politique de non-recrutement des dernières années sont en cause. A ce train, les personnes qui s'en vont et s'en iront (40% de l'effectif entre 2005 et 2015) ne pourront pour la plupart pas être remplacées. La sonnette d'alarme est tirée. Un seul mot d'ordre : il faut recruter.

**2006** : une nouvelle impulsion est donnée par la division Recrutement (H-HR.14). L'équipe

est renforcée et une collaboration étroite avec le service communication naît.

**La fin justifie les moyens**

La collaboration se met en place entre l'équipe Recrutement de H-HR et les équipes HR d'Infrabel et de la SNCB, afin de faire connaître et apprécier le Groupe SNCB en tant qu'employeur.

**2013, année exceptionnelle**

En 2013, le Groupe SNCB fait partie du top 20 des employeurs les plus attractifs. Cette année est aussi une année record en matière de recrutement : on dépasse en effet les 2.000 recrutements externes. Depuis 2006, chaque année, en moyenne 1.500 collaborateurs sont recrutés en externe et près de 500 en interne. Le recrutement continuera à aller crescendo dans les prochaines années... ■

**Toujours plus vite**

Si le processus de recrutement durait en moyenne 18 semaines en 2009, il ne prend plus que 5 à 6 semaines depuis 2011. Cette avancée s'explique notamment par le lancement des Job Days en septembre 2010. Il s'agit de recrutements 'tout en un jour' pour des métiers en pénurie. Grâce aux prouesses des recruteurs, des représentants de la SNCB, d'Infrabel ou d'ICTRA et des équipes médicales, les participants savent le jour-même s'ils seront engagés. Ce type d'action, qui mobilise les forces des 3 sociétés sur un court laps de temps, est quasi unique. Même le 'privé' n'y arrive pas.

**www.lescheminsdeferengagent.be**

En 2006 naît le site web qui permet d'héberger toutes les offres d'emploi du Groupe. Le candidat à un emploi au sein du Groupe peut également en découvrir les valeurs, comment postuler, les étapes du recrutement, les avantages offerts par un emploi aux chemins de fer... Depuis sa création, 227.000 candidats ont postulé en ligne.

## Campagnes et actions de recrutement



2006-2007



2011



2013

### Tous les médias

A partir de 2006, plusieurs campagnes ambitieuses sont lancées. Petite particularité : les modèles sont tous des collaborateurs du Groupe SNCB. 'Les géants' sont affichés partout. Un spot publicitaire est diffusé à la radio, à la télévision et dans les cinémas. Les médias sociaux ne sont pas en reste : 'Les chemins de fer engageant' sont présents sur Facebook. Depuis peu, il est même possible d'y jouer à 'Qui est-ce ?' pour proposer un job à ses amis.

### Omniprésence dans les salons et les écoles

Dès 2009, la présence sur le 'terrain' s'intensifie. Le Groupe SNCB a notamment besoin de jeunes et de futurs diplômés et de personnes qualifiées. Une collaboration naît, en 2012, avec la 'Beroepenhuis' (la maison des professions) de Gand, qui vise à rapprocher le monde de l'entreprise des écoles. Les métiers techniques y sont mis en avant. Au cours de l'année académique 2012-2013, des représentants de l'équipe 'Branding' de H-HR 14, accompagnés de nombreux ambassadeurs de la SNCB et d'Infrabel se sont rendus à 78 foires pour l'emploi, ainsi que dans 113 écoles ou ateliers en vue de faire naître des vocations.

### Faire pousser des techniciens et ingénieurs en herbe

Infrabel, la SNCB et les recruteurs de la SNCB-Holding développent des relations d'échange 'win-win' avec les écoles de techniciens et d'ingénieurs. La politique de stages est ainsi renforcée. Le concours BERT a aussi été lancé. Il récompense, depuis 3 ans, des étudiants du 3<sup>e</sup> degré de l'enseignement secondaire technique qui participent au développement d'un projet technique pour Infrabel durant toute une année scolaire. Grâce aux forces vives et à l'expertise d'Infrabel, les futurs talents de demain sont ainsi plongés dans le monde des technologies ferroviaires.

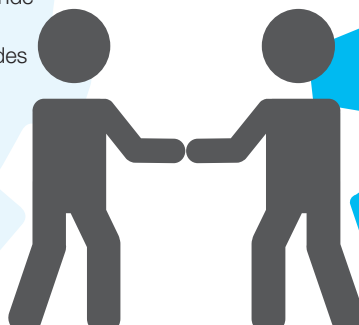
La SNCB-Holding fait partie du Comité d'organisation des Olympiades flamandes de technologie, dont l'objectif est d'encourager des jeunes, âgés de 16 à 18 ans, à s'orienter vers une profession technique.

Pour la 4<sup>e</sup> fois en 2013, la SNCB-Holding sponsorise BEST, un concours auquel six universités belges participent. Les futurs ingénieurs civils doivent réaliser une épreuve pratique en lien avec le monde ferroviaire.

### Les collaborateurs à la rescousse

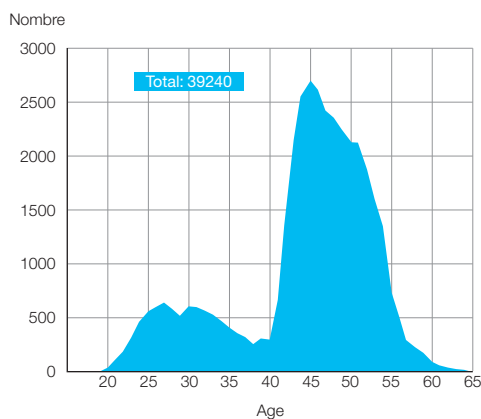
"Aidez-nous à trouver de nouveaux collègues", tel est le message lancé à tous les collaborateurs. Depuis septembre 2009, vous pouvez devenir ambassadeur du Groupe et venir parler de votre travail lors des salons pour l'emploi ou dans les écoles.

Vous pouvez également proposer un ami, via l'action Refer a friend, et remporter une prime si toutes les conditions requises sont respectées (règlement disponible sur l'Intraweb). Grâce à vous, 158 collaborateurs ont ainsi été recrutés pour des métiers en pénurie depuis septembre 2010.

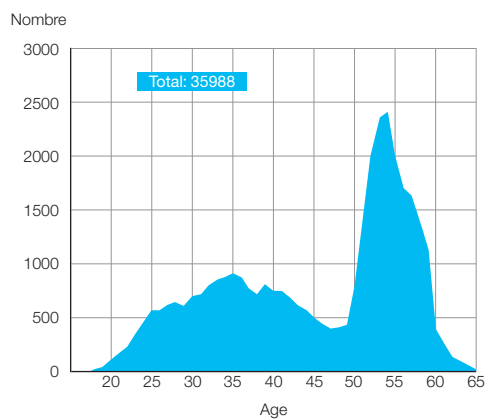


## Evolution de la pyramide des âges

Répartition de l'effectif par âge - 2005



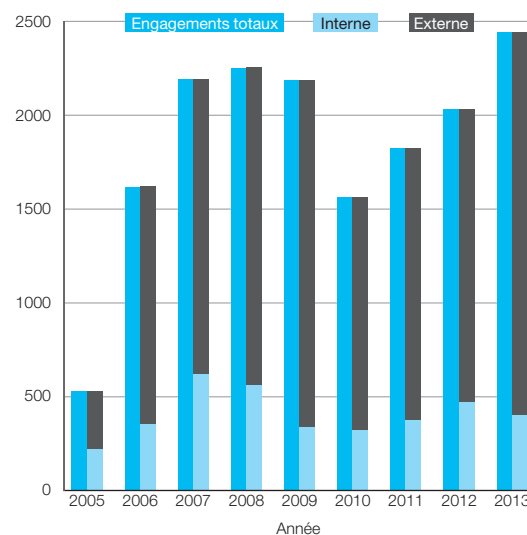
Répartition de l'effectif par âge - 2013



Comme on pouvait le prédire en 2005, une part énorme des collaborateurs a aujourd'hui pris sa retraite ou est sur le point de la prendre. Grâce aux efforts continus des recruteurs, on constate à présent, avec soulagement, une nette augmentation du nombre de collaborateurs qui ont entre 20 et 40 ans. Un effort soutenu devra encore être réalisé au cours des années à venir.

## Le recrutement va croissant

Engagements



## durabilité



16.000 panneaux solaires sur le toit du tunnel ferroviaire sur la LGV4 à Anvers.



Filtrage des eaux par des roseaux à l'AT Hasselt.



# TRAIN + ENVIRONNEMENT = une combinaison gagnante

Le Groupe SNCB aspire à la durabilité, tant sur le plan du personnel, que de l'environnement et de la consommation d'énergie. En 2005, nous nous sommes engagés à réduire sa consommation énergétique (non traction) de 7,5 % en 2012 et de 20 % en 2020, par rapport à 2005.

**A**ctuellement la consommation totale d'énergie de l'ensemble des bâtiments du Groupe a effectivement baissé de 7,5 % (baisse de 27 % de la consommation de combustible de chauffage et hausse de 19 % pour l'électricité).

### Depuis 2005...

Les chiffres les plus spectaculaires concernent la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Depuis 2005, les émissions en grammes de CO<sub>2</sub> par voyageur-kilomètre ont diminué de 40 % et de

50 % en grammes de CO<sub>2</sub> par tonne-kilomètre transportée pour les trains de marchandises. Tout cela grâce à une meilleure performance énergétique, à la transition du secteur électrique (une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> par kWh produit) et à la diminution de la traction diesel.

### La traction et non-traction ont de bons résultats

Ces 8 dernières années, les ateliers et postes d'entretien de la SNCB n'ont pas ménagé leurs efforts en matière d'environnement. En 2012, la consommation totale non-traction a diminué de 28 % par rapport à 2005. Même les ateliers les plus grands et les plus énergivores, comme les AC Salzinnes et Malines, affichent d'excellents résultats.

Mais on peut encore mieux faire ! La construction – écologique – des nouveaux ateliers de Kinkempois, Hasselt, Melle ou Arlon sont un pas de plus dans la bonne direction. La modernisation d'ateliers actuels incluant de

nouveaux éclairages, de nouvelles chaudières ou des rideaux d'air portent également leurs fruits. Fin 2012, 3 ateliers centraux, 3 ateliers de traction, 1 poste d'entretien technique et 3 postes d'entretien ont obtenu leur certificat ISO 14001. L'objectif est de certifier tous les bâtiments importants de la SNCB.

### Traction

97 % des émissions de CO<sub>2</sub> proviennent du trafic routier. Le train, lui, n'est responsable que de 1,3 % des émissions. Ces dernières années, la traction s'est, elle aussi, sensibilisée à l'environnement. En 2012, la consommation d'électricité pour la traction a diminué de 2 % par rapport à 2011. C'est notamment dû au nouveau matériel roulant efficient énergétiquement. Les conducteurs de train jouent aussi un rôle important en respectant la vitesse conseillée. Grâce à cette attitude, les émissions de CO<sub>2</sub> diminuent et on peut parler d'une 'vague verte' avec davantage de signaux au vert et moins de temps d'attente. ■





L'AT Schaerbeek se met au vert.

### Créativité verte dans les ateliers !

- L'AT de Hasselt a développé un système de filtrage via un champ de roseaux pour purifier l'eau très sale provenant des entretiens et du trainwash.
- L'AT d'Ostende a installé un système de cogénération pour le chauffage en 2011.
- À l'AT de Schaerbeek, 98 panneaux solaires ont été placés sur le bâtiment administratif. Les 22 types de déchets y sont également triés. En 2014, l'eau utilisée dans le nouveau trainwash sera récupérée et, grâce à un système performant de brosses, on utilisera au final moins de produits chimiques et moins d'eau.
- À l'AT de Schaerbeek, les composants usés reçoivent une nouvelle vie. C'est le cas notamment des moteurs d'aiguillage ou des interrupteurs-T qui doivent être remplacés.

### Ressources humaines durables

Des collaborateurs compétents et formés, qui s'épanouissent au travail, sont le meilleur atout du Groupe SNCB. Au cours des dernières années, la gestion des ressources humaines a évolué d'une administration du personnel à un service performant et orienté client. Les campagnes de recrutement se sont professionnalisées et la gestion des performances a fait son apparition. Le nouveau centre de formation Train@Rail a obtenu, fin 2013, le label de qualité Qfor. Dans le cadre du programme de transformation H2R, des processus et applications informatiques ont été modernisés dans des domaines HR variés.

### Site web 'Développement durable' depuis 2010

Le Groupe SNCB adhère aux principes du développement durable qui vise un équilibre entre les intérêts économiques, écologiques et sociaux. Il s'agit, par exemple, d'assurer une diversité en matière de politique du personnel ou de réduire la consommation énergétique. Toutes les informations à ce sujet sont consultables sur [www.rail-durabilite.be](http://www.rail-durabilite.be).

### Mobilité en réseau, une clé pour la durabilité

La demande de mobilité ne cesse d'augmenter. Mais il s'agit de plus en plus d'une mobilité réfléchie. Tous les modes de transport doivent être coordonnés dans une infrastructure efficace. Le Groupe SNCB place la gare au cœur de ce processus, comme une plateforme intermodale. Autour d'elle, se développent des parkings pour voitures et vélos, points vélo, points de services aux clients, points de location de voitures et de vélos partagés, connexion avec bus et tram, etc.

### Être à l'écoute de la société, c'est aussi être durable

Depuis sa création, Infrabel place le dialogue avec ses parties prenantes au cœur de sa démarche de développement durable. Diverses initiatives en témoignent :

- une cellule entièrement dédiée aux riverains
- des 'Safety desks' avec les entreprises ferroviaires et le SSICF
- l'organisation dès 2008, de tables rondes avec les associations de voyageurs
- la participation d'Infrabel depuis 2010 à la Journée Découverte Entreprises
- la mise en place en 2012 du groupe de travail 'Responsabilité sociétale' réunissant les ambassadeurs Corporate Social Responsibility d'Infrabel.

Infrabel a également mis sur pied de nombreux projets s'inscrivant dans la logique des '3 P' (People, Planet, Profit) du développement durable. Des actions concrètes favorisant la diversité au travail, le soutien de communautés locales ou encore une politique d'achats durable sont menées. Sans oublier les efforts réalisés afin de limiter notre empreinte écologique tels que réduction de notre consommation d'énergie, les certifications ISO 14001, l'installation de 16.000 panneaux solaires sur le toit du tunnel ferroviaire sur la LGV4 à Anvers, la formation du personnel à l'éco-conduite...

**À SUIVRE...**