

# C'est À Dire

MAGAZINE DU PERSONNEL DE LA SNCB

N° 3 | 2004 (B)

## A lire dans cette édition

En 3k ou 25kVolt  
> pages 3-5

Formations en langues  
> page 7

Midas gagnant  
> page 7

## Bascoup, 1er atelier Infrastructure certifié ISO 9001

*Depuis fin avril, l'atelier infrastructure de Bascoup peut se prévaloir de sa certification ISO 9001. Le 28 mai, en présence de la Direction, l'atelier a fêté officiellement son certificat de qualité.*

Quand on entre dans l'atelier, on peut lire sur de nombreuses affichettes "La qualité ne s'improvise pas, elle se construit chaque jour"... Guy Colback, dirigeant de l'atelier, nous explique: "Bien sûr, Bascoup n'a pas attendu de recevoir sa certification ISO en 2004 pour proposer des produits de qualité. Notre activité d'usinage et de montage des composants d'aiguillages et leur montage complet sur pièces de bois ne nous permet pas de nous contenter de faire de 'l'à-peu-près'. La qualité des produits était, et est toujours garantie par leur contrôle final.

La certification ISO constate la mise en place par l'atelier d'un véritable système de gestion par la qualité. Depuis juin 2002, l'atelier de Bascoup est passé progressivement à une gestion basée sur l'organisation de tous les éléments nécessaires (méthodes de travail, gestion du personnel, choix des matériaux, évalua-



tion des fournisseurs, gestion des outils, , etc...) pour fournir des produits et des services correspondant aux exigences de ses clients.

Le certificat obtenu est reconnu internationalement et est un élément de premier plan pour la vitrine de l'atelier."

Même constat que dans les autres ateliers certifiés ISO, le premier travail a été de mobiliser l'ensemble du personnel pour arriver au but fixé dont faisait également partie la révision de 6 grands postes de travail. Cette implication, sans laquelle le certificat n'aurait pu être obtenu, a permis d'amé-

liorer le bien-être et la protection au travail, de développer l'esprit d'initiative, d'enrichir les compétences et de développer la communication à tous les niveaux.

La certification ISO 9001 est validée pour une durée de 3 ans, période pendant laquelle des audits intermédiaires de surveillance auront lieu. Ceci permet à Pol Villain, responsable Ressources Humaines, de conclure: " Nous devons tous continuer le travail réalisé dans le sens de l'amélioration continue".

## edito

Les trois derniers mois de l'année vont voir mettre en place les structures nouvelles de notre entreprise, divisée en trois sociétés. Chacune des sociétés nouvelles - holding, gestionnaire d'infrastructure et entreprise ferroviaire - devra fonctionner dans sa forme définitive à partir du 1er janvier 2005.

Elles auront leur finalité propre, leurs objectifs précis, leurs professions bien définies. Nous consacrons un petit dossier explicatif à chacune d'entre elles à l'occasion de nos trois dernières publications de 2004. Au terme de ces parutions, chaque lecteur devrait avoir une idée plus précise du contexte dans lequel il va désormais travailler.

Dans ce contexte de changement, la communication joue un rôle déterminant. Pour essayer de toujours mieux répondre à vos attentes, nous lançons prochainement une petite enquête interne auprès d'un échantillon représentatif de cheminots. Le but est de savoir comment vous souhaitez être informés et comment le journal d'entreprise peut encore mieux remplir sa fonction. Peut-être recevrez-vous prochainement un coup de fil dans ce sens. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à nous écrire vos suggestions, par poste ou par mail. Tous les avis seront utiles. Merci à tous.

**France Nivelles**  
Communication manager

## L'indicateur papier paraîtra avant le 12 décembre

La décision est tombée: nous continuerons à proposer à nos clients une version papier de l'indicateur national au-delà du 12 décembre 2004. Cette décision fait suite à une analyse minutieuse qui a pris en compte les paramètres de vente et de production, les souhaits de

la clientèle et aussi les avis émis, entre autres, par le Comité Consultatif des Usagers et le Médiateur.

En 1990, on vendait 41.600 exemplaires de l'indicateur, mais en 2003, le nombre était tombé à 5.558. La comparaison

avait induit l'idée de supprimer cette édition, les clients disposant d'autres moyens: les affiches horaires en gare, les brochures horaires gratuites, le cd-rom ARI, le central téléphonique d'information (02/528 28 28) ou le site internet. Mais il reste des amateurs de la

"brique". On a pensé à eux en se disant que le client doit être bien servi et que lui proposer un indicateur papier, c'est une manière de le faire.

# Les voitures I10 transformées pour le trafic intérieur

Près de 90 voitures I10 achetées dans les années 1980 pour le trafic international (avec financement par Eurofima) seront affectées au service intérieur après rénovation complète à l'atelier de Salzinnes.



La première voiture I10 a été fournie à la SNCB en décembre 1986. La Commission tripartite créée à l'initiative du Ministre des Communications pour analyser les commandes de nouveau matériel de la SNCB avait conclu en sa séance du 27.09.1984 que 95 voitures devaient être commandées en vue d'assurer les liaisons internationales. C'était une partie seulement de la commande groupée de 300 voitures pour différents réseaux. La société Eurofima (société européenne de financement du matériel roulant) était intervenue pour coordonner cette initiative internationale d'envergure qui tablait, bien évidemment, sur un impact adouci des frais d'étude dans le prix unitaire des véhicules. Le nombre de voitures initialement prévu avait été révisé à la baisse étant donné que la relation Anvers - Aix-la-Chapelle n'était pas réalisée.

En tout, 89 voitures I10, dont 15 de première classe et 29 climatisées,

seront révisées dès qu'elles auront atteint le plafond de 800.000 km parcourus. C'est à la suite d'un accord entre les deux grands ateliers du matériel et la direction Trains que ces voitures sont entièrement reliftées à Salzinnes.

## Premier prototype

La première voiture est entrée dans les ateliers de Salzinnes en 2002 pour en sortir en janvier 2003. C'est à ce moment qu'a été lancée la chaîne de production faisant participer presque l'ensemble des sections de l'atelier (démontage, peinture, relais, laboratoire électronique, bogies, tôlerie, achats, magasin...).

La révision complète comprend notamment certaines modernisations: nouveaux revêtements de sièges, nouveau tapis de sol, nouvelle livrée (gris clair - bande bleu et rouge), adaptation de la fermeture des portes aux normes du trafic inté-

rieur. A noter que ce dernier point fait l'objet d'une ligne de modification spéciale, parallèlement à la chaîne de révision classique. La révision se termine par un check-up complet et la réception par le client.

Pour traiter ce matériel, nouveau à Salzinnes, l'atelier a dédié un hall entier comprenant 4 voies et notamment un local de garnissage des sièges.

## Jusqu'en 2006

Le programme de modernisation se poursuivra jusqu'en 2006 au rythme de 20 voitures par an.

Une fois rénovées, les voitures circuleront en rames complètes homogènes. Elles seront entretenues par les postes d'entretien de Liers, Ostende et Forest.

# Nos clients nous cotent de mieux en mieux

Au sondage de mars dernier, les clients ont encore amélioré la cote qu'ils attribuent à notre service. Leur satisfaction globale atteint maintenant un score de 7,36 points sur 10.

En l'espace de douze mois, nous avons pu faire apprécier davantage notre service par la clientèle. La ponctualité (+ 0,44) et la propreté (+ 0,25) enregistrent les plus fortes progressions.

L'enquête est réalisée quatre fois l'an et la comparaison des résultats, d'une année à l'autre, porte sur des périodes comparables. Cette fois, nous mettons en regard mars 2003 et mars 2004. La satisfaction générale est, en un an, passée de 7,13 à 7,36 sur 10. A noter que la moyenne générale pour l'année 2003 était de 7,25. On peut donc parler de progrès.

Les scores sont supérieurs à 7. Mais cette fois, les progressions les plus sensibles proviennent du travail du personnel qu'on peut considérer "en retrait", parce que le client ne le côtoie pas. Ce sont les cheminots qui produisent des efforts dans le cadre des trois priorités fixées déjà en 2003: la ponctualité, la propreté et le confort du voyage. L'information dans les trains est appréciée cette année mieux qu'en 2003, avec une progression de 0,14 point. Si la tendance se confirme, là aussi, on franchira la barre des 7 points début 2005. Cet item peut donc être tenu aussi pour une priorité: il faut consolider le gain.

La tradition continue: c'est toujours le comportement du personnel en contact avec la clientèle qui est le mieux apprécié par les clients, le tableau est clair à cet égard: tous les

Résultats 1ère période	2003	2004	trend
Satisfaction globale	7,13	7,36	++
Accueil et service en gare	7,06	7,18	+
Confort dans les trains	7,09	7,20	+
Propreté des trains	6,32	6,57	++
Fréquence des trains	6,62	6,77	+
Ponctualité des trains	6,53	6,97	+++
Information dans les trains	6,72	6,86	+
Personnel SNCB des trains	7,61	7,73	+
Personnel SNCB des gares	7,21	7,31	+
Information dans les gares	7,24	7,31	+
Prix	6,56	6,67	+

# Liaison Anvers-Hollande: accueil moderne pour les clients

Le 26 juillet 1854 fut ouverte officiellement une ligne ferroviaire entre Anvers et Moerdijk (Hollande). La liaison Anvers-Essen-Hollande a donc 150 ans. Mais la SNCB continue à investir dans l'accueil des clients de cette ligne.

Récemment, les gares de Kapellen et Heide, à l'histoire riche, ont été profondément rénovées.

## Respect du cadre historique

Le témoignage le plus récent du respect du cadre historique est la rénovation de la gare d'Essen. Tant à l'extérieur qu'à l'intérieur, le bâtiment a conservé son caractère ancien, dans lequel un guichet moderne a été parfaitement intégré. Les quais et la marquise ont fait l'objet des mêmes soins.

La modernisation de l'assiette de voie entre Anvers et Essen a débuté l'année dernière. Les traverses en bois anciennes ont été remplacées

par des unités en béton. L'entrevoie a été élargi, de sorte que la vitesse maximale puisse passer de 140 à 160 km/h. Et un certain nombre de quais le long de la ligne ont aussi été rénovés, tels ceux de Sint-Mariaburg et Ekeren.

## La fête sur la ligne 12

Le cent cinquantième anniversaire a été célébré par les villes frontalières d'Essen et Roosendaal associées à Kalmthout et Heide. Les festivités ont occupé les week-ends des 26-27 juin et 3-4 juillet.

En juin, la gare de Heide proposait une exposition de cartes postales anciennes et de photos contempo-

raines. La place de la gare était animée par Bob et Bobette, les personnages de BD de la région. A Kalmthout, l'expo rassemblait le même genre d'objets à apprécier. Les 3 et 4 juillet, ce fut le tour d'Essen et Roosendaal. A Essen, la gare abritait une expo des projets d'avenir de la ligne 12. Et dans ses environs, des artistes locaux créaient une ambiance "Quartier Latin". Des musiciens et chanteurs de rues apportaient la note sonore des festivités. La commune d'Essen a contribué par plusieurs expos et en animations. Côté Roosendaal, du matériel roulant moderne voisinait avec des maquettes. Des animations ont également émaillé tout le week-end.

# Transport peu ordinaire: du matériel roulant destiné à la Grande-Bretagne



B-Cargo a été récemment chargé d'acheminements peu ordinaires: des rames de voitures ferroviaires construites par Bombardier à Bruges et destinées à l'entreprise ferroviaire Main Line Limited à Crofton en Grande-Bretagne.

Au total, le trafic pourrait concerner 139 voitures (26 rames de 4 véhicules et 7 rames de 5 voitures).

Ces acheminements, qui nécessitent des autorisations de transport exceptionnel, ont débuté en février dernier après un parcours d'essai, et devraient se poursuivre sur environ un an.

# Des hommes et du courant pour faire rouler les trains

*C'est en 1935 qu'une première ligne de notre réseau (une cinquantaine de kilomètres) a été électrifiée et qu'une première automotrice électrique a pris du service entre Bruxelles et Anvers. Le chemin de fer en Belgique avait juste un siècle. A présent, il a presque 170 ans et il compte environ 3.000 km de lignes électrifiées, ce qui représente grosso modo 85 % du réseau.*

*Qualités essentielles de l'électricité: c'est un mode de traction infiniment plus respectueux de l'environnement, qui procure en outre des avantages en termes de vitesse. Ça ne pouvait que se développer ! Et le résultat est là, chez nous et dans les pays voisins, mais avec un bémol de taille: d'un pays à l'autre, les responsables n'ont pas – à l'origine – opté pour la même tension*

*électrique. Les trajets directs, qui franchissent les frontières à 100, 200, voire 300 à l'heure, ont besoin de locomotives multi-courant. C'est-à-dire d'un matériel qui captera le courant sous plusieurs tensions électriques différentes – on s'en réjouit – mais dont le prix d'achat est alors nettement plus élevé – ce qui est bien sûr moins réjouissant.*

*L'Europe table sur l'interopérabilité. C'est-à-dire la possibilité de travailler sur un territoire très étendu (tous les pays de l'Union) sans devoir s'arrêter ici et là pour changer de conducteur et/ou de moteur. La volonté d'aboutir à une solution est forte, mais elle ne suffit pas. L'interopérabilité requiert de très gros investissements, qu'il faudra étaler sur un bon nombre d'années. La traction électrique est une réalité quoti-*

*dienne chez nous depuis longtemps et des équipes aguerries s'en occupent dans notre entreprise. Conducteurs, techniciens qui entretiennent le matériel, répartiteurs des kilowatts-heures, installateurs et réparateurs des câblages en tous genres, ingénieurs et techniciens de tous les niveaux chargés de la maintenance et du développement... Cela fait une fameuse équipe, une organisation finement ramifiée dans bien des implantations, un souci constant de la sécurité, une grande faculté de réaction aux défaillances et pour résultat: des milliers de trains qui roulent pour des milliers de clients, jour après jour. Jetons un coup d'œil.*



# Les hommes autour des caténaires

*La caténaire, physiquement, c'est simplement du fil de cuivre. Mais envisagez sa fonction, son utilité, le danger qu'elle représente pour qui s'y frotte, et vous découvrirez... tout un monde, très ramifié, servi par des hommes de pupitre et des hommes de terrain, tous soucieux de sécurité.*



L'alimentation électrique de nos locomotives et automotrices est assurée généralement en 3 kiloVolts courant continu. Une alimentation en 25 kiloVolts alternatif est également utilisée sur les lignes grande vitesse (où passent TGV, Thalys, ICE et autres Eurostar) ainsi que la récente Athus-Meuse.

## Un outil finement ramifié

Le courant arrive des centrales par des lignes haute tension. Les sous-stations de traction le reçoivent sous une tension alternative de 11.000 à 70.000 volts, même jusque 380.000 volts pour les lignes à 25 kV, et le transforment pour l'injecter dans notre réseau à la tension souhaitée. Les lignes de contact – appelées caténaires – sont raccordées aux sous-stations de traction et sont ponctuées d'interrupteurs, qui permettent de couper le courant sur certaines parties sans affecter une zone trop étendue.

Il y a 77 sous-stations sur le réseau: 72 sous-stations en 3 kV et 5 en 25 kV. Leur fonctionnement est commandé à distance par les "répartiteurs d'électricité et signalisation", groupés dans six centres, à Bruxelles, Anvers, Gand, Mons, Namur et Liège. Chaque centre compte en moyenne sept répartiteurs. Celui de Liège est appelé à disparaître juste avant la démolition du bâtiment de Liège-Guillemins en 2006. Son travail sera repris par le centre de Namur, qui gèrera alors une aire plus étendue. Chaque centre gère en outre ce qu'on appelle une zone caténaire, c'est-à-dire un ensemble de secteurs de

caténaire qui couvrent une certaine étendue de territoire.

## Les doigts sur les commandes



Tout le personnel chargé des installations d'alimentation, de l'entretien des caténaires et de la répartition du courant dépend de la Direction Infrastructure.

Depuis leur pupitre, les répartiteurs, généralement des sous-chefs de secteur technique, qui ont reçu une formation spécifique, commandent un certain nombre de sous-stations de traction ainsi que les interrupteurs en ligne. La téléphonie les maintient en contact direct avec les signaleurs ou les dispatchings qui, de leur côté, contrôlent l'ensemble des mouvements de trains.

Leur mission est de maintenir la tension sur la caténaire en situation normale, de rechercher et l'isoler les défauts dans la caténaire, de programmer les mises hors tension lors de travaux en voie par exemple, et parfois d'interrompre le courant pour des raisons de sécurité, à la demande des signaleurs ou des dispatchings.

## L'œil sur les caténaires

Tout comme la voie, les caténaires et les installations d'alimentation en énergie électrique de traction sont régulièrement contrôlées et entretenues. Deux fois par an, un autorail de mesure (l'EM 130) effectue un contrôle du désaxement de la caténaire et de la hauteur des fils de contact.

La Direction Infrastructure partage en outre avec ICT une voiture I11 munie d'équipements qui vérifient l'effort du pantographe (de la loco ou de l'automotrice) sur la caténaire. Un équipement pour la mesure de l'usure du fil de contact pendant que la caténaire reste sous tension a également été développé. Il sera monté sur un autorail.

Le personnel des brigades caténaires effectue des visites régulières selon des programmes de contrôle précis. Suite à ces inspections, les fils de contact dont l'usure est supérieure à 20 % sont remplacés.

Il est installé dans les 13 centres d'entretien des caténaires dirigés par des sous-chefs de secteur technique. Il effectue les contrôles, les entretiens et les travaux à la caténaire. L'équipe est constituée de techniciens, d'agents d'ajustage, d'ajusteurs-conducteurs rail-route, mais tous sont polyvalents.

Au niveau de la zone, une équipe d'ingénieurs et de chefs et sous-chefs de secteur technique assurent la gestion centrale et la coordination des activités.

## Résumons tout ce vocabulaire particulier.

**Les sous-stations de traction** transforment le courant de haute tension et fournissent l'énergie nécessaire à la propulsion des trains électriques, sous forme de courant continu à 3.000 V. La protection contre les courts-circuits et les surintensités a lieu par l'intermédiaire de disjoncteurs, qui déclenchent automatiquement et coupent l'alimentation en cas de défectuosité. Entre 2 sous-stations existe souvent un poste de sectionnement, équipé de manière à réaliser la connexion électrique (mise en parallèle) des lignes de contact. Le but est de mieux répartir la charge, pour économiser l'énergie et assurer un réglage plus efficace des disjoncteurs.

**Les lignes de contact** servent à alimenter le véhicule en courant électrique via le pantographe. La voie est le circuit par lequel le courant retourne à la sous-station. La tension mécanique des fils de contact est maintenue par des contrepoids agissant sur les fils par l'intermédiaire d'une poulie. Ce dispositif est présent environ tous les 1.200 mètres. Pour isoler électriquement certains tronçons par rapport à d'autres afin d'y travailler ou d'y effectuer des réparations, des sectionnements sont prévus dans l'équipement des lignes de contact.

**Le Centre caténaire** est le bâtiment où sont basés les agents chargés de la réparation des caténaires.

**Un secteur de caténaire** est un ensemble de lignes de contact constitué normalement de plusieurs tronçons. Il est également isolé des ensembles voisins par des sectionnements et est alimenté par des disjoncteurs de sous-station ou de poste de sectionnement.

**Les interrupteurs de ligne** permettent, en cas d'avarie à la caténaire ou de travaux, de sectionner électriquement un tronçon de caténaire afin de limiter les conséquences de l'avarie ou des travaux au niveau exploitation.

# Les brigades caténaire: un métier très spécialisé

Les brigades caténaire, composées de 5 personnes, travaillent en 2 x 8 (une équipe de jour, une autre de nuit). En cas de besoin (avarie, déraillement, accident, tempête, chute d'arbres...), elles peuvent être rappelées en urgence. Elles travaillent alors "contre la montre" pour rétablir une situation normale dans les meilleurs délais.

Mais il n'y a pas que les urgences ! La principale mission des brigades caténaire est l'entretien de la caténaire et de tout ses périphériques: les interrupteurs, les isolateurs de section, les sectionnements à lame d'air, les équipements des tendeurs et des aiguillages...

Lors des interventions, toute une série de mesures de sécurité doivent être respectées à la lettre et à 100 %. La moindre erreur est fatale. C'est un travail d'équipe et de confiance réciproque, en collaboration très étroite avec le répartiteur et le dispatching.

Les brigades effectuent aussi des travaux de renouvellement des fils de contact, dont la durée de vie est de plus ou moins 20 ans. Pour ce genre de travail, deux brigades travaillent simultanément. Elles utilisent l'autorail ES, le train de pendulage et le wagon de déroulage. Un nouvel engin a été acquis récemment, qui permet de combiner le déroulage des

nouveaux fils en même temps que l'enroulage des fils usés.

Enfin, les brigades caténaire réalisent des travaux d'aménagement, notamment lors du renouvellement des appareils de voie ou lors de modifications du tracé de voie, qui entraînent une modification du tracé de la caténaire.

## Et pourquoi ...?

### Pourquoi la caténaire est-elle posée en zig-zag ?

Les fils de contact ne sont en effet pas suspendus au-dessus de l'axe de la voie, mais avec une certaine excentricité (ou désaxement). Grâce à cette méthode, l'usure des pantographes est uniforme sur toute la surface de contact.

### Pourquoi est-il dangereux de toucher les rails ?

Le retour du courant vers les sous-stations de traction est assuré par les rails. Comme ceux-ci présentent une certaine résistance, ils sont donc portés à un potentiel supérieur à celui de la terre. Ce potentiel peut atteindre 150 Volts. Attention aux décharges !



## Coup d'œil à Bruxelles et Mons

Sur le terrain, nous avons fait halte à Bruxelles-Midi puis à Mons. Les répartiteurs nous ont montré des sous-stations de leurs postes respectifs et expliqué comment leur centre travaille.

### A Bruxelles-Midi, technologie nouvelle



Elia, le fournisseur d'électricité, livre à Bruxelles-Midi du courant à une tension de 36 kV. Via le nouveau système GILLAM, du nom d'une société spécialisée dans les produits de contrôle et de surveillance des systèmes électriques, le répartiteur peut contrôler toute la zone de Bruxelles par ordinateur et, ainsi, localiser très précisément un problème éventuel aux nombreux appareils électriques et à la caténaire. Le programme permet la détection automatique du défaut à la caténaire. "Nous disposons encore d'un tableau de contrôle optique (TCO) représentant toute la zone de Bruxelles. Ce tableau, vu sa vétusté, est passif: l'éclairage des postes a été supprimé. Il sert en réalité de support visuel" explique Luc Spiessens.

La sous-station de Bruxelles-Midi est d'une technologie nouvelle. Elle combine en effet la basse et la haute tension dans un même local. Via des transformateurs, des redresseurs, des disjoncteurs, elle alimente la caténaire (en 3 et en 25 kV), l'atelier TGV de Forest, la signalisation, le chauffage des aiguillages et le fonctionnement de ses installations sur toute la zone.

### Mons contrôle tout le Hainaut

Force est de constater que le travail est pareil dans les deux unités. Excepté le TCO, toujours en fonctionnement actif à Mons (des lampes indiquent les zones de travail). Mons contrôle ainsi tout le Hainaut, c'est-à-dire 139 installations: sous-stations de traction, postes des sectionnement, interrupteurs en ligne (plus ou moins un tous les 10 km, ce qui permet une diminution des zones hors service lors d'incident caténaire ou de demande de mise hors tension) et



ce approfondie des installations fixes, sous-stations et caténaires. La sous-station de Mons est d'une génération plus ancienne. Les disjoncteurs et les sectionneurs sont séparés par des grillages tandis que dans les sous-stations modernes, les



postes d'autotransformateur (pour éviter des chutes de tension sur la ligne à grande vitesse). Comme sur l'ensemble du réseau, la sous-station de Mons n'est plus occupée en permanence. C'est le répartiteur qui commande à distance les coupures voulues. Les agents viennent de la base mais ont acquis une connaissance

bâtiments sont réduits, équipés de blindages et d'un entretien moins coûteux.

## Gand: le cas des ponts mobiles

A Gand, le répartiteur ES contrôle grosso modo la zone qui correspond au district Nord-Ouest, c'est-à-dire la Flandre Occidentale et la Flandre Orientale. Son poste fut parmi les premiers modernisés: il est déjà informatisé depuis 1988. L'infrastructure du district présente une particularité qui mérite un arrêt.

Dans cette zone, six ponts mobiles ont été équipés d'une caténaire mobile; à Kapellen o/d Bos, deux à Boom, à Willebroek, Temse et enfin au-dessus du Boudewijnkanaal à Dudzele près de Bruges. Lorsque le chemin de fer passe sur un pont mobile, il existe plusieurs solutions pour la caténaire. L'une d'elles consiste à ne pas poser de caténaire du

tout, comme souvent aux Pays-Bas. Le train parcourt alors ce petit tronçon sans force motrice. Chez nous, on a choisi de ne jamais interrompre la caténaire au-dessus du pont mobile. Il existe des systèmes où la caténaire est montée sur des poinçons pivotants. La section de caténaire est tout d'abord mise hors tension et pivote en dehors de la trajectoire pour que le pont basculant puisse se relever. Une autre méthode est celle utilisée par le pont de Willebroek. Il s'agit d'un pont tournant, sur lequel la caténaire peut être maintenue sans problème pendant qu'il tourne. La haute tension doit cependant être coupée en raison du risque éventuel de contact avec des mâts de navires.

## Anvers: exceptions pour les tunnels

La zone d'Anvers est une véritable fourmilière. Le nombre d'investissements qui y sont consentis, tant pour le trafic classique que pour celui à grande vitesse, est impressionnant: jonction nord-sud et ligne Bruxelles-Louvain, développement de la rive gauche de l'Escaut, projet Diabolo... Et la liste est loin d'être exhaustive.

En ce qui concerne le tunnel de la jonction nord-sud, entre Anvers-Central et Anvers-Dam, des solutions techniques spécifiques ont dû être élaborées pour la caténaire. Normalement, des interrupteurs-sectionneurs doivent y être installés afin de permettre la mise hors tension partielle de la caténaire pour la réalisation de travaux. Mais dans un tunnel, de telles procédures ne sont pas possibles: l'ouverture des interrupteurs provoque en effet la formation d'un

arc électrique qui est très dangereux dans un tunnel. La solution consiste à utiliser ce que l'on appelle un poste P, c'est-à-dire un poste entouré de métal, relié par des câbles à la caténaire, dans lequel la commutation est réalisée - moyennant une bonne isolation. Trois postes de ce genre ont été aménagés pour le tunnel, dont un combine la fonction de poste P et de poste de sectionnement. Il s'agit d'un cas unique en Belgique. De plus, les postes P doivent également convenir au trafic direct, ce qui impose aux installations des exigences plus strictes qu'un tunnel en impasse. C'est pourquoi on utilise des disjoncteurs à part entière au lieu de contacteurs pour couper le courant. Avec le projet diabolo, une solution similaire devra être mise en œuvre.

# Avec le concours du personnel de terrain: refonte et amélioration de la formation de base des conducteurs de trains

La Direction TRAINS souhaite offrir une formation toujours plus performante à son personnel de conduite. Pour cette raison, elle prévoit une refonte fondamentale de la formation de base des conducteurs de train et de manœuvre, en investissant davantage dans les compétences du personnel de conduite, des formateurs et de l'encadrement. L'objectif final: faire circuler les trains en toute sécurité, en tout confort et dans le respect de la réglementation. Explications.

## Projet ELAN: les nouveaux grands principes de la formation

### 1. Trajet de formation orienté sur les tâches

Le métier de conducteur n'est plus enseigné au départ de contenus (comme par exemple la réglementation), mais au travers de situations professionnelles réelles qui constituent le fil conducteur pour

Chacune de ces fonctions nécessite l'accomplissement de tâches impliquant des connaissances et des compétences spécifiques. Ainsi la communication nécessite tout échange écrit et oral nécessaire à l'exécution du métier, aussi bien dans la langue maternelle que dans la deuxième langue nationale.

### 2. 15 situations professionnelles réelles

La formation est basée sur 15 situations identifiées en détail avec le concours des instructeurs.

exemple, dans les premières étapes de la formation, l'élève apprend à effectuer un trajet simple en régime de voie normale, dans de bonnes conditions météorologiques, avec une bonne visibilité et sans incidents. En fin de formation, on aborde les situations plus complexes comme p.ex. la conduite d'un train à contre-voie sans signaux latéraux.

### 4. Intégration de la théorie et de la pratique

A toutes les étapes de la formation, TRAINS a opté pour une intégration de la théorie et de la pratique, intimement mêlées par le recours à des technologies modernes et pratiques (présentation en classe, simulateur, entretien de feed-back, syllabus, matériel didactique (slides, DVD, ...), etc.). Par exemple: l'importance et la méthode de travail lors de l'exécution des essais de freins sont traités en classe; ensuite les apprenants reçoivent la mission d'exécuter ces essais en réalité sur le terrain et sous surveillance.

### 5. Evaluations en cours de formation

Le trajet d'apprentissage est basé sur un système d'évaluation qui permet un suivi permanent de l'avancement de l'apprenant. Le trajet comporte des évaluations formatives et sommatives. Pour l'apprenant, il y a un suivi permanent du processus d'apprentissage et il reçoit régulièrement des conseils afin qu'il sache s'instruire dans toutes les composantes.

## Le nouveau trajet de formation de base

Le trajet de formation est construit en 5 phases: introduction, initiation, démarrage, approfondissement et synthèse.

Le trajet de formation est modulaire. Chaque phase est divisée en modules. Il y a trois types de modules:

- un module d'orientation (positionne la phase dans le trajet d'apprentissage et met l'accent sur ce que l'on apprendra du métier durant la phase);
- les différents modules d'apprentissage. Chaque module d'apprentissage est axé sur une situation professionnelle spécifique. A l'intérieur de ce module d'apprentissage, la situation professionnelle est utilisée pour apporter les éléments de connaissance dans les différentes unités d'apprentissage.
- un module d'intégration à l'intérieur duquel la situation professionnelle est de nouveau expliquée dans sa totalité.

## La formation permanente



La formation permanente repose sur les mêmes principes que la formation de base telle que décrite plus haut. La Direction TRAINS va repenser le contenu et la fréquence des formations permanentes. Le suivi des conducteurs en fonction sera plus intensif qu'actuellement. Quant au contenu, la formation permanente contiendra des éléments des 9 composantes.

Pour rendre le contenu des sessions intéressant pour tous les conducteurs, on effectue un sondage pour savoir quelle partie de la matière devra être revue de préférence; ainsi les incidents et événements qui se sont produits localement sont-ils traités afin qu'ils ne se reproduisent plus.



structurer les contenus de la formation. L'objectif est d'apprendre à exécuter correctement les diverses tâches du métier.

Le métier de conducteur se caractérise par 5 fonctions:

- préparer le train pour le départ;
- conduire le train en toute sécurité et de manière efficace;
- réagir à des incidents d'exploitation, ainsi qu'à des événements imprévus ou à des situations de nécessité;
- résoudre ou réparer des petits problèmes techniques;
- communiquer et faire rapport de manière efficace par écrit et oralement.

Qu'entend-on par situation professionnelle ? C'est un ensemble intégré de tâches à accomplir, de règles à respecter et de décisions à prendre à l'occasion d'un événement. Chaque situation comporte 9 composantes d'apprentissage: sécurité, signalisation et circulation, lignes et infrastructure, frein, matériel, conduite, organisation du travail, communication, qualités et attitudes. Chaque composante correspond à un contenu d'apprentissage spécifique.

### 3. Augmentation progressive de la complexité

D'une situation enseignée à la suivante, la formation devient progressivement plus complexe. Ainsi, par



## Plan de départ volontaire: 1.442 demandes

Le plan de départ volontaire a été finalisé. 1.442 agents ont répondu positivement à ce plan et quitteront ainsi volontairement l'entreprise d'ici à fin 2005-début 2006. Les départs sont, bien entendu, planifiés de façon à ne pas mettre en péril la continuité des opérations, ni la sécurité. Dans la majorité des cas, les dates de départ demandées par le

personnel pourront être respectées. Seuls quelque 180 cheminots verront leur départ postposé afin d'assurer la continuité du service. Il s'agit essentiellement de personnes travaillant dans la signalisation et dans le mouvement. Les 1.442 personnes concernées ont été personnellement averties de leur date de départ.



## La formation en langues: idées nouvelles et progrès

*Des obligations légales nouvelles et un souci de plus grande efficacité ont depuis un peu plus d'un an sollicité la créativité de la Formation professionnelle dans le domaine des langues. Formateurs nouveaux et pédagogie nouvelle débouchent sur un réel progrès des résultats.*

Les accompagnateurs de train ont l'obligation de pouvoir soutenir, avec la clientèle, une conversation courante dans leur deuxième langue. Cette capacité correspond à la détention d'un brevet de niveau 2 décerné par Selor, le service fédéral de recrutement, de sélection et d'évaluation des savoirs. Un brevet à décrocher dans un délai déterminé pour poursuivre la carrière dans le même grade.

On estime à une centaine de jours le temps nécessaire à leur formation. Le recours à des formateurs professionnels, occupés à temps plein, est indispensable pour donner force et cohérence à cet apprentissage.

*"Nous avions constaté" précise Eric Saussez, conseiller principal adjoint à la Formation professionnelle, "que les formateurs généralement free lance délégués par des partenaires privés présentent deux défauts. D'une part, la rotation permanente de ce personnel. Nos élèves ont besoin d'être suivis d'un bout à l'autre de leur formation par un même professeur et non par six ou sept personnes différentes, ce qui a parfois été le cas. Par ailleurs, les formateurs issus du secteur privé connaissent peu le contexte des évaluations du Selor. Certains candidats se sont vu refuser le brevet alors qu'on leur prédisait la réussite".*

### Sextet créatif

La SNCB a décidé, en 2003, d'engager ses propres formateurs, en vue de pallier ces difficultés, au profit des candidats aux brevets Selor. Les six formateurs engagés après sélection sont en pratique tous des formatrices; les choses se sont faites comme ça ! Elles forment une équipe dynamique, à l'esprit ouvert. Leur permanence et leur connaissance de l'approche Selor se doublent, Eric Saussez le précise, d'une créativité qui a permis de mettre au point des outils de formation originaux, efficaces et attrayants. Ces diplômées de philo romane ou germanique, préparées à l'enseignement, aident dans leur apprentissage d'une autre langue des groupes d'une dizaine de personnes rassemblées en fonction de leur niveau de départ et du brevet Selor qu'elles préparent. Les groupes sont ainsi homogènes et la formation gagne en performance.

Si la qualité de la formation se double d'une réelle motivation des candidats aux brevets, les résultats ne peuvent être que bons. Et c'est ce qu'on observe depuis que ce nouveau système est en place: la fréquentation de la formation et le taux de réussite vont croissant. En une centaine de jours, les accompagnateurs atteignent le niveau exigeant fixé par Selor et se voient stabilisés dans leur fonction. Certains y arrivent même plus vite, question de dispositions de base, sans doute.

En organisant ces formations, la SNCB aide son personnel à répondre aux exigences légales, à se former et à acquérir des compétences nouvelles, ce qui débouche sur un meilleur service pour la clientèle, un plus à ne pas négliger.

### Élément-clé de succès

Ainsi, la formation évolue avec l'époque. Le processus Elan et les soixante heures de langue pour les conducteurs, c'est du nouveau. La formation repensée pour les accompagnateurs, c'est aussi un vent de modernisme dans l'univers des apprentissages. Notre administrateur délégué disait lui-même dans un message récent que *"la formation sera un élément-clé de succès dans les mois et les années à venir"*. Si donc d'autres secteurs se mettent de la même manière dans les starting blocks, les chemins belges, dans leurs trois sociétés à venir, auront en mains des atouts maîtres pour garantir leur avenir.

## Projet MIDAS : meilleure maîtrise des dépenses et des budgets

*Fin 2003, la SNCB lançait le projet MIDAS de sensibilisation interne devant aider l'entreprise et son personnel à mieux respecter les budgets et contrôler les coûts. Ce projet repose sur une application qui informatise les différentes étapes liées à l'achat de biens ou de services et vise à conscientiser le personnel à l'indispensable maîtrise des dépenses et au contrôle des coûts. Les efforts entamés depuis le début de cette année commencent à faire sentir positivement leurs effets.*

Pour rappel, trop souvent, les dépenses relatives aux achats de biens et de services à l'extérieur de l'entreprise étaient jusqu'ici effectuées sans véritablement tenir compte du budget alloué pour l'année. Les budgets à la SNCB avaient trop tendance à rester des exercices théoriques dont on ne tenait pas toujours bien compte dans la pratique. Aussi, la Direction FINANCES avait lancé un projet interne de sensibilisation au bon respect des budgets. Le projet a pour nom celui d'un roi légendaire, Midas, qui avait reçu des dieux le don de transformer tout ce qu'il touchait en or.

Ce projet MIDAS repose sur un système informatisé qui aide à gérer l'achat de biens ou de services. Son objectif est que chacun s'en tienne au budget qu'il a demandé et qui a été approuvé. Lorsqu'une personne engage un marché, une dépense, elle doit avant toute chose vérifier que le budget est bien disponible. C'est l'application informatique MIDAS, mise en service le 1er janvier dernier, qui la guide pour cela. Après plusieurs mois d'utilisation de l'application, il nous semblait utile de dresser un premier bilan.

### Premiers résultats encourageants

Depuis l'introduction de MIDAS, les efforts portant sur les coûts liés aux achats de biens et de services divers commencent à se faire sentir. Ces coûts qui représentaient près de 240 millions d'euros pour les quatre premiers mois de 2003, ne totalisent que 192 millions d'euros au premier trimestre de cette année.

Nous contrôlons donc mieux nos coûts généraux de "services et biens divers", par une meilleure gestion des budgets et une meilleure prise de conscience de cet aspect dans tous les services dans l'entreprise. *"Une nouvelle mentalité est apparue, qui a entraîné cette diminution"*, commente Jean Patoux, chef de division à la Direction FINANCES.

### Des efforts à poursuivre

Mais même si certaines sources de dépenses diminuent, nous restons malheureusement toujours confron-

tés à des charges très importantes au sein de la SNCB, qui pèsent sur notre productivité encore insuffisante et sur notre résultat.

Les efforts doivent être poursuivis, de sorte que, d'ici quelques années, tous nos coûts soient entièrement couverts par nos recettes. Car la SNCB doit impérativement arrêter d'accumuler les pertes chaque année pour assurer son avenir à long terme.

### Soutien et encadrement permanents

Si le contrôle des coûts et l'introduction de MIDAS représentent un changement de culture, les nouvelles procédures ont été expliquées aux 1.500 agents directement concernés, c'est-à-dire aux utilisateurs de l'application.

*"Dans un premier temps la Direction FINANCES a formé des responsables de formation désignés au sein de chaque Direction et de chaque Service Staff", rappelle Jaak Grosemans, responsable de la réglementation et de l'encadrement des utilisateurs de MIDAS. "Ces responsables de formation ont ensuite eux-mêmes formé les autres agents de leur entité, cela avec le soutien de FINANCES. Ensuite, depuis le démarrage de l'application le 1er janvier 2004, une équipe de quatre personnes offre le soutien aux utilisateurs. Les premiers mois, nous avons eu beaucoup de demandes d'aide. Aujourd'hui, les utilisateurs sont mieux rodés sur le plan technique."* Toutefois, sur le plan des procédures financières, le bon respect des règles d'utilisation de l'application nécessite encore un suivi permanent : *"Les utilisateurs des budgets au sein des différentes unités ont par exemple encore trop souvent tendance à attendre d'avoir la facture avant d'enregistrer les réceptions dans MIDAS."*

## Été 2004: un bon mois de juillet

Chaque année, nous nous organisons pour faire face à l'afflux de voyageurs lors des beaux week-ends. Le magnifique été de 2003 a vu un record. L'égalier aujourd'hui, nous n'y pensions pas. Mais juillet a quand-même été fort satisfaisant. Le bulletin "beau temps" donne l'horaire particulier proposé aux voyageurs lorsque le soleil s'annonce dans les deux jours à venir. Cette année, le bulletin "beau temps" a été lancé pour la première fois le 22 juin. Et le dernier week-end de juillet (31 juillet - 1er août) fut le meilleur, avec une fréquentation de plus de 75.000 voyageurs rien que dans le sens pays-littoral.

Et au fond, la différence avec l'année 2003 n'est pas si grande: en juillet 2004, Blankenberge, La Panne, Heist, Knokke, Coxyde, Ostende et Furnes ont - avec un total de 68 trains supplémentaires mis en ligne - attiré ensemble 693.000 clients SNCB. C'est-à-dire à peine 3,5 % de moins qu'en 2003, mais 13 % de plus qu'en 2002. Evidemment, Ostende, Blankenberge et Knokke se taillent la part du lion: elles ont compté ensemble 87 % des mouvements.

D'ACCORD, LE N'EST PAS LA CANICULE DE L'AN PASSÉ, ... MAIS IMAGINE, ON AURAIT PU ÊTRE DANS UN EMBOUTILLAGE, ET LÀ, ON EST BIEN AU CHAUD DANS UN TRAIN ...



# Remise du certificat ISO 9001 à l'AT Forest

L'atelier de Forest près de Bruxelles-Midi, chargé de l'entretien des rames TGV et en particulier de l'ensemble des rames Eurostar et Thalys, a reçu le 18 juin la certification ISO 9001.



L'atelier de Forest situé à une encablure de la gare de Bruxelles-Midi, s'étend sur plus de 2,2 ha. Sa spécialité: la maintenance des rames TGV Eurostar assurant les liaisons Paris-Bruxelles-Londres et des rames TGV Thalys assurant les relations Paris-Bruxelles-Amsterdam-Allemagne.

Afin de s'élever aux normes internationales et de consolider sa place au sein du groupe SNCB, l'atelier s'est lancé en juin 2003 dans le projet de certification ISO 9001 et a été audité pendant 2 jours fin avril. C'est le CBC (Centre Belge de Certification/Belgische Centrum voor Certificatie) qui a remis au dirigeant de l'atelier et à son personnel, le certificat ISO

9001-2000 lors d'une cérémonie officielle le 18 juin. Laurent Parrein, responsable ISO à l'AT Forest, explique: "La norme ISO est la mise en place d'une organisation du travail afin de respecter les exigences du client que ce soit Thalys, Eurostar ou d'autres. L'amélioration continue des processus permettra l'augmentation de la satisfaction de ces clients. Et c'est au moyen du système qualité mis en place que l'on peut vérifier que l'atelier reste conforme à la politique qualité définie par la Direction". Le CBC viendra vérifier cette amélioration et cette conformité lors d'audit de suivi et le certificat devra être revalidé après une période de 3 ans".

## AT Anvers-Nord: une recette maison

*Ces dernières années, la pression de la concurrence n'a cessé de s'accroître. Elle a incité le personnel de l'AT Anvers-Nord à imaginer des moyens qui lui permettraient de travailler plus efficacement. L'AT ne manque pas d'atouts. Un vaste travail de réflexion a été entamé, avec une analyse des forces et faiblesses de l'atelier, des menaces qui le guettent et des chances qu'il se doit de saisir. Et voilà: l'atelier est certifié ISO !*

La réflexion a entre autres débouché sur la mise au point d'un nouvel outil utilisé par la direction pour formuler clairement des objectifs et contrôler leur réalisation. Cet outil a été baptisé 'fiche du manager'. Il s'agit d'une recette maison relativement simple, mais concluante, à tel point qu'elle a suscité un grand intérêt de la part du monde de l'entreprise et de la qualité.

En fait, chaque responsable de l'atelier reçoit sur papier une série d'objectifs précis pour la partie de la production dont il est responsable. Cette fiche mentionne des accords concrets et une date d'échéance pour ces accords. Toutes les données pertinentes figurent noir sur blanc sur un 'tableau' en plus de quelques chiffres ou graphiques présentant un intérêt concret pour le travail dont est chargé ce même responsable.

Une réunion d'évaluation a lieu tous les 14 jours avec les responsables individuels. Les réclamations (ou leur absence) sont mentionnées sur le tableau. Des réunions de communication se tiennent également avec tous les responsables. Il s'en suit une dynamique saine, une sorte d'émulation entre collègues; si nécessaire, la direction de l'atelier adapte et corrige le processus.

L'obtention des certificats ISO s'inscrivait dans le cadre de la refonte totale de la gestion de l'atelier. Cet objectif n'était pas primordial, mais s'est avéré bien utile pour maintenir le niveau de qualité atteint par l'atelier.

## Choisissez votre magazine préféré et profitez d'une remise de 20%



Le nom de Sanoma Magazines Belgium vous dit quelque chose ?

Sanoma distribue plusieurs magazines grand public, francophones et néerlandophones, comme Femmes d'Aujourd'hui, Télé Moustique, Humo, Flair, Feeling, Libelle, etc.

En plus, Sanoma propose toute une gamme de magazines d'intérêt spécial comme Marie Claire, Avantages...pour n'en citer que quelques-uns.

Sanoma Magazines Belgium offre au personnel de la SNCB une remise unique de 20 % sur un abonnement annuel pour plusieurs de ses magazines. Cette action débute le 15 septembre 2004 et se terminera le 31 décembre.

Comment en profiter?

Cochez le(s) magazine(s) de votre choix dans le tableau qui suit.

	Nos par an	Vous-payez	Au lieu de	Code action
<input type="checkbox"/> Flair L'hebdo	52	62,40€	78,00€	18072
<input type="checkbox"/> Femmes d'Aujourd'hui	52	66,56€	83,20€	18075
<input type="checkbox"/> Télé Moustique	52	70,72€	88,40€	18076
<input type="checkbox"/> Gael	12	27,84€	34,80€	18081
<input type="checkbox"/> Avantages	12	21,60€	27,00€	18083
<input type="checkbox"/> Marie Claire	12	29,76€	37,20€	18085
<input type="checkbox"/> Cuisine et Vins de France	6	14,40€	18,00€	18087
<input type="checkbox"/> Famili	12	24,96€	31,20€	18098

Vos coordonnées:

NOM .....

PRENOM ..... M  F

RUE ..... N° ..... Bte .....

CODE POSTAL ..... COMMUNE .....

TEL ..... DATE DE NAISSANCE .....

SIGNATURE : .....

Envoyez ce formulaire:

- sous enveloppe non affranchie (Sanoma paie le timbre) à:

**Sanoma Magazines Belgium S.A., Numéro de réponse 3, 3570 Alken**

- par fax à: **02/776.22.39**

- par e-mail à: **abon@sanoma-magazines.be**

**Ne payez encore rien à ce moment.** Le premier numéro de votre abonnement sera accompagné d'un virement pour régler le paiement. Cette offre est uniquement valable en Belgique jusqu'au 31/12/2004 pour ceux qui n'ont pas été abonnés au(x) titre(s) choisi(s) au cours des derniers 3 mois. Il s'agit ici d'une remise unique.

Vous n'avez pas le droit de renoncer à la commande passée.

Cette offre n'engage pas la SNCB

# M6

Avec 70 voitures double étage de plus que les 210 déjà en service, nous offrirons 8.620 places assises supplémentaires. C'est bon pour les heures de pointe !

Service éditeur : **Communication, Medias internes avec Anne-Catherine, Jean-Paul Dumoulin, Exelmans Graphics, Leo Goossenaerts, Els Houbrechts, Julie Kermorant, Alain-Pierre Meeus, Denis Moinil, Jan-Hein Prieels, Serdu, Michel Vandesande, Jean-Pierre Vantighem, Annelies Van Wijmeersch**  
 Production Impression et distribution: **Facility management**  
 Correspondance **C'EST À DIRE - Section 26/2, rue de France 85 à 1060 Bruxelles**  
 Tél.: 02 526 37 83 - (911/63783), Fax: 02 526 37 86 - (911/63786)  
 E-Mail: **cadwz@b-rail.be**



Le papier de **C'EST À DIRE** respecte l'environnement

Membre

