

RAPPORT ANNUEL 2009

INFR/ABEL

Votre sécurité et votre confort, notre priorité!

L'accident qui s'est déroulé à Buizingen en ce début d'année 2010 nous a brusquement rappelé à une évidence: l'importance de la sécurité dans le transport ferroviaire. Cette sécurité du trafic, c'est la priorité d'Infrabel depuis sa création. Ainsi, chaque année, nous affectons au moins 20% de notre budget d'investissement pour garantir directement la sécurité des plus de 200 millions de voyageurs qui empruntent notre réseau.

Durant toute l'année 2009, notre personnel a poursuivi l'implémentation de systèmes de sécurité toujours plus performants sur le rail grâce à de nombreux projets. Car, même si le train reste l'un des modes de transport les plus sûrs au monde, le risque zéro n'existe pas. Dès lors, nous avons décidé d'investir inlassablement dans votre sécurité. Et cette responsabilité, nous l'assumerons encore avec conviction en 2010.

Le dialogue avec nos stakeholders a toujours été au cœur de nos projets. En effet, nous sommes convaincus que l'apport de chaque partie prenante est essentiel pour greffer parfaitement nos services à leurs attentes et à leurs besoins. Ainsi, en 2009, Infrabel a notamment lancé RailTime, qui offre une gamme toujours plus large d'applications de suivi du trafic

ferroviaire en temps réel, désormais accessible partout. Nous avons également exécuté d'importants travaux afin d'améliorer les connections entre le chemin de fer et les ports et aéroports. Nous avons inauguré les derniers tronçons de notre réseau à grande vitesse, à présent complètement mis en service. Dialogue et transparence, tels sont les mots d'ordre de notre collaboration avec les opérateurs actifs sur notre réseau ferroviaire... pour renforcer encore la sécurité et le confort des voyageurs.

Il nous reste cependant encore de nombreux défis. En matière de ponctualité, malgré les efforts consentis en 2009 conformément à notre plan d'action, nous ne pouvons être satisfaits des taux de régularité enregistrés. C'est pourquoi nous pour-

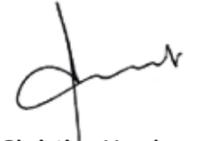


suivrons l'instauration de notre plan de gestion du trafic pour améliorer progressivement la régularité des convois parallèlement aux travaux d'infrastructure opérés sur le réseau. En outre, nous renforcerons encore et toujours nos investissements pour la sécurité.

La mobilité, ce n'est pas seulement le vecteur de l'activité économique à l'échelle mondiale: c'est aussi un maillon indispensable de la société moderne. Dès lors, tout déclin de l'offre de mobilité empêchera la société civile de progresser et entraînerait des conséquences désastreuses pour notre futur. De par son rôle, Infrabel redessine la mobilité de demain. Nous y travaillons dans le respect de l'environnement et grâce à l'extension de notre capacité.

Le rail trace la voie d'un avenir prometteur à nos enfants et petits-enfants. C'est pour cela que les collaborateurs d'Infrabel s'investissent chaque année, en totale confiance.


Luc Lallemand
 Administrateur délégué


Christine Vanderveeren
 Présidente du Conseil d'Administration



UN RAPPORT ANNUEL SOUCIEUX DE L'ENVIRONNEMENT!

Afin de réduire notre impact sur l'environnement, le présent rapport annuel a été produit à l'aide d'un processus d'impression écologique:

- Réalisé avec des papiers recyclés
- Imprimerie certifiée FSC*
- Processus d'impression sans alcool
- Encres végétales
- Energie 100% renouvelable

* FSC est un écolabel, qui assure que la production d'un produit à base de bois a respecté des procédures qui garantissent la gestion responsable des forêts.



Des infrastructures ferroviaires performantes

En vertu des Directives européennes relatives à la libéralisation du rail, la SNCB unitaire a été scindée, au mois de janvier 2005, en trois entreprises publiques (SA de droit public) indépendantes possédant chacune des missions définies. Dans ce cadre, la SNCB-Holding a été chargée de quelques missions communes et intervient à cette fin comme une entreprise de tutelle pour la gestion du personnel, l'informatique, la consolidation financière, etc. La SNCB, qui a repris la dénomination historique de la SNCB unitaire, assure le transport des voyageurs et du fret alors qu'Infrabel se charge de l'infrastructure ferroviaire belge. Infrabel gère cette infrastructure ferroviaire, la met à la disposition des entreprises ferroviaires et régit en temps réel la circulation des trains sur le réseau belge.



Guy Vernieuwe

Manager Strategy, International Affairs & IT

“ Vu le nombre croissant d'interactions entre les autorités régionales et Infrabel, nous avons établi en juin un mémorandum à l'intention des nouveaux gouvernements régionaux, afin de proposer des mesures structurelles susceptibles d'améliorer le cadre de travail conjoint. A l'été 2009, notre 2^{ème} contrat de gestion a fêté sa première année de mise en œuvre. A cette occasion, l'administration fédérale a procédé à une évaluation qui s'est avérée particulièrement positive. Tout aussi positive a été l'action d'Infrabel sur la scène internationale, que ce soit dans les débats relatifs aux nouvelles législations européennes ou dans le cadre d'initiatives spécifiques pour une meilleure performance du système ferroviaire. ”



Une énorme responsabilité

En sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure du réseau ferroviaire belge, Infrabel veille quotidiennement à la qualité du réseau ferroviaire. A cette fin, elle gère l'infrastructure ferroviaire (voies, gravillons, traverses, caténaires, ouvrages, ...) et exécute les travaux d'entretien et de modernisation, si nécessaire. Notre objectif? Mettre une infrastructure ferroviaire performante à la disposition des entreprises qui souhaitent organiser ce transport sur le réseau ferroviaire belge.

Dans ce cadre, l'attribution équitable et non discriminatoire des sillons («slots») aux opérateurs constitue un élément essentiel. Toute entreprise ferroviaire, en possession des certificats de sécurité et autorisations nécessaires, qui souhaite organiser un transport de marchandises ou de voyageurs sur notre réseau est la bienvenue. Outre la gestion et la répartition des sillons aux opérateurs, Infrabel gère en temps réel toutes les circulations sur son réseau. A concurrence de 4 453 sillons par jour, il s'agit d'une énorme responsabilité!

3 maillons essentiels, 6 piliers de support

Le 31 décembre 2009, notre entreprise comptait 12875 collaborateurs, répartis entre 3 directions et 6 services généraux. La direction «Infrastructure» entretient, modernise et développe le réseau ferroviaire alors que la direction «Réseau» assume l'organisation du trafic ferroviaire en temps réel. La direction «Accès au Réseau» met cette infrastructure à la disposition des entreprises ferroviaires, traite leurs demandes et régit le règlement des redevances pour l'infrastructure.

De plus, cette direction assure également le suivi des grands projets d'investissement. Outre cette répartition claire de notre core business, 6 services généraux veillent à la bonne administration de l'entreprise dans différents domaines: Human Resources; Finances; Strategy, International Affairs & IT; Corporate & Public Affairs; Procurement et BRIO. Infrabel possède deux filiales directes: la SA TUC RAIL et la SA Centre de Créosotage Bruxelles. TUC RAIL est spécialisé dans le monde ferroviaire et plus particulièrement dans tout ce qui est afférent à l'infrastructure ferroviaire. TUC RAIL est chargé de l'installation de nouvelles lignes à grande vitesse, mais également d'autres projets de dimension tels la construction du RER (Réseau Express Régional) ou le projet Diabolo, qui permettra de relier Brussels Airport aux principales lignes ferroviaires.

Le Conseil d'Administration se compose de 8 membres (dans le respect de la parité linguistique)

Christine Vanderveeren
Présidente du Conseil d'Administration

Antoine Colpaert
Président d'honneur et Administrateur

Fabienne Gorller
Administratrice

Laurent Vrijdaghs
Administrateur

Jan Kerremans
Administrateur

Mieke Offeciers
Administratrice

Henry-Jean Gathon
Administrateur

Luc Lallemand
Administrateur délégué

Le Comité de direction se compose de 4 membres

Luc Lallemand
Administrateur délégué

Eddy Clement
Directeur Général Réseau

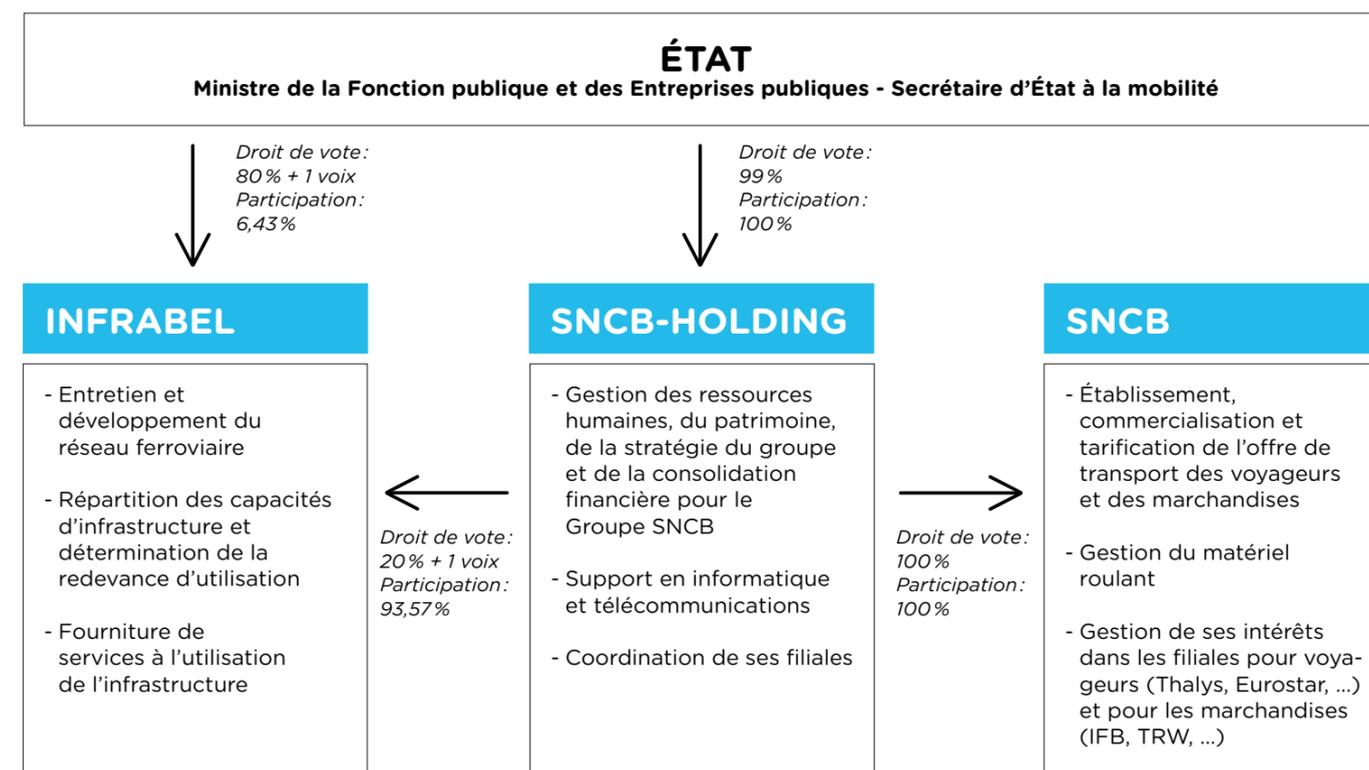
Jean-Marie Raviart
Directeur Général Infrastructure

Luc Vansteenkiste
Directeur Général Accès au Réseau

BRIO, une boussole pour l'avenir!

Depuis 2006, Infrabel met en œuvre son plan stratégique appelé BRIO (Belgian Railway Infrastructure Objectives) qui définit la vision, les objectifs, les valeurs et les priorités de l'entreprise. Ce plan, c'est une boussole pour l'avenir. En 2008, BRIO a été actualisé et certaines priorités ont été redéfinies pour donner naissance à BRIO II.

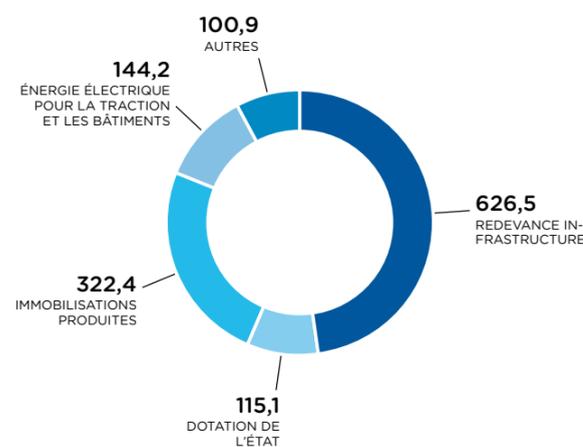
Ce plan stratégique a été élaboré sur la base de larges concertations, tant en interne qu'en externe. Parmi ses 23 priorités figure le développement d'une gestion transversale des projets grâce à des engagements et des résultats concrets!



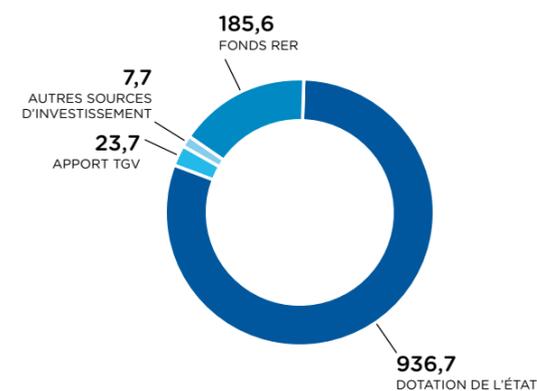
Chiffres-clés

au 31/12/2009

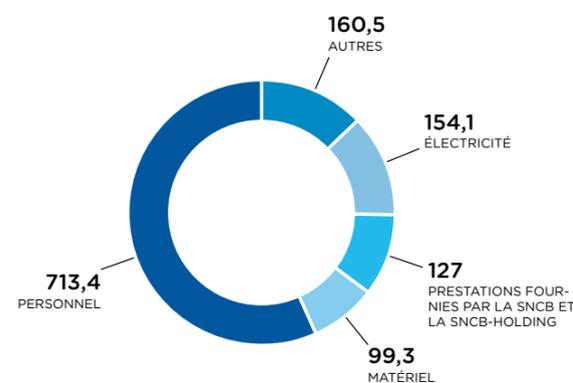
Produits d'exploitation (en millions d'euros)



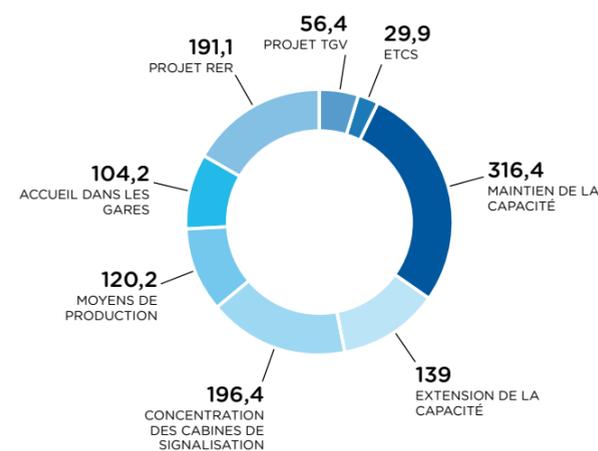
Financement des investissements (en millions d'euros)



Charges (en millions d'euros)



Investissements réalisés (en millions d'euros)



PERSONNEL

12 875
COLLABORATEURS

859
FEMMES

12 016
HOMMES

TRAFIC

88,9%
TRAINS À L'HEURE OU ACCUSANT UN RETARD INFÉRIEUR À 6 MINUTES

3 973
SILLONS DE VOYAGEURS EFFECTIFS PAR JOUR

480
SILLONS DE MARCHANDISES EFFECTIFS PAR JOUR

EBITDA - EBT (en millions d'euros)

69,61
EBT

55,01
EBITDA

INFRASTRUCTURE

12 218
AIGUILLAGES

3 578
KILOMÈTRES DE LIGNES

1 913
PASSAGES À NIVEAU

223
CABINES DE SIGNALISATION

1
TRAFFIC CONTROL

4
ATELIERS

7 163
OUVRAGES D'ART

339
POINTS D'ARRÊT NON GARDÉS

01





Votre sécurité, plus que jamais notre priorité

Depuis sa création en 2005, la sécurité a toujours été la première priorité d'Infrabel. Celle-ci constitue dès lors l'élément central du plan stratégique BRIO II. La sécurité du voyageur, des collaborateurs et des riverains est au centre de nos préoccupations. Grâce à la modernisation continue du réseau, nos installations continuent de satisfaire aux normes de sécurité les plus strictes. Les influences extérieures pouvant menacer la sécurité sont également détectées de manière proactive et sont systématiquement éliminées à l'aide de mesures de sécurité supplémentaires. Notre devise: mieux vaut prévenir que guérir!



Francky Verbruggen

General Manager Logistique, Ateliers et Zones

“ La tendance positive déjà constatée au niveau de la sécurité du travail a continué à se faire sentir en 2009. La formation intensive donnée à la ligne hiérarchique et l'engagement du personnel opérationnel sur le terrain ont permis une forte réduction du nombre d'incidents et d'accidents. En 2010, nous voulons renforcer cette formation sur la sécurité du travail afin de redémontrer à tous nos collaborateurs à quel point la sécurité est notre priorité absolue. Au cours des cinq prochaines années, Infrabel investira plus de 25 millions d'euros dans des systèmes automatiques de sécurité. Concrètement, nos équipes actives sur les complexes d'aiguillages pourront utiliser un appareil les avertissant automatiquement de l'approche d'un train.

”



1.1. Un système de sécurité uniformisé

Afin d'améliorer encore la sécurité des voyageurs sur notre réseau, Infrabel a, au cours de l'année 2009, équipé plus de 600 signaux de la technologie TBL1+, ce qui représente une couverture de 24% du risque global sur le réseau. Ce système d'arrêt des trains entraîne, en cas de non-respect d'un signal rouge ou d'une vitesse trop élevée du train, un arrêt d'urgence automatique sans que le conducteur du train n'intervienne. A cette fin, les opérateurs actifs en Belgique doivent équiper leurs locomotives de ce système TBL1+. L'ordre chronologique dans lequel Infrabel équipe ses infrastructures avec ce système repose sur une analyse des risques dépendant notamment de la fréquence du trafic, du nombre de voyageurs et de l'impact éventuel d'un accident à cet endroit.

Les endroits possédant le coefficient le plus élevé sont les premiers à être équipés du TBL1+. L'équipement du réseau ferroviaire avec le système TBL1+ constitue une étape intermédiaire décidée par Infrabel dans l'attente du système européen interoperable ETCS qui garantit la communication directe à bord de toutes les informations nécessaires au conducteur du train. Le système ETCS a déjà été implémenté sur les lignes à grande vitesse en direction des Pays-Bas et de l'Allemagne. A l'horizon 2013, l'ETCS sera implémenté sur tous les axes importants de transport de marchandises. Infrabel investit annuellement 30 millions d'euros dans la mise en œuvre de ces systèmes.





1.2. Un pied sur la voie...

Les actions de prévention destinées au grand public occupent une place essentielle dans la politique de sécurité d'Infrabel. En 2009, une vaste campagne de sensibilisation sur les dangers des passages à niveaux ainsi que sur la traversée des quais dans les gares et dans les points d'arrêt non gardés a été menée. Par le biais de spots télévisés, de dépliants et d'affiches, cette campagne visuelle a attiré l'attention du grand public sur les risques présents et rappelé les « règles de bonne conduite » pour traverser les voies en toute sécurité. Car, avec 45 accidents en 2009 (dont 12 accidents mortels), les passages à niveaux sont encore les premières causes d'accidents avec des tiers sur le réseau belge.

Un dossier pédagogique destiné aux écoles maternelles et primaires ainsi qu'un grand calendrier scolaire reprenant des conseils utiles ont été élaborés. Mais la seule prévention ne suffit pas à éliminer tous les facteurs de risque. Infrabel collabore également avec les autorités locales afin de remplacer, autant que possible, les passages à niveaux présents dans les communes par des chemins de traverse et des tunnels. Là où le passage à niveau ne peut être supprimé, Infrabel modernise ses installations. Annuellement, près de 15 millions d'euros sont investis dans la suppression et la sécurisation des passages à niveaux afin de réduire le nombre d'accidents de 25% à l'horizon 2015. En 2009, Infrabel a supprimé 13 passages à niveaux. Ces efforts portent progressivement leurs fruits : 47 accidents ont été rapportés en 2008 à hauteur des passages à niveaux alors qu'en 2007, on en dénombrait encore 62. Infrabel teste également un système de contrôle par radar au niveau des passages à niveaux dangereux.

Afin d'interdire plus généralement et autant que possible l'accès de tiers à nos installations, Infrabel a mis en œuvre un plan d'action qui, après détection des zones problématiques, prend des mesures en fonction de la configuration de l'environnement. Ainsi, la plupart de ces « hot spots » (zones qui présentent un risque potentiel) seront équipés, en concertation avec les communes concernées, des mesures de sécurité complémentaires en 2010 : installation d'une barrière, organisation de contrôles supplémentaires, élimination des buissons ou installation d'un éclairage supplémentaire.





1.3. La sécurité, l'affaire de tous

Au cours de l'année 2009, Infrabel a lancé une vaste campagne afin de sensibiliser ses collaborateurs sur les mesures de sécurité à respecter dans le cadre de leur travail. A côté du rappel de l'importance d'être visible sur le domaine ferroviaire, de porter ses équipements de protection individuelle ou de suivre les consignes en cas d'incendie, l'ergonomie a égale-

ment été abordée durant cette vaste campagne. Afin d'assurer la sécurité du personnel dans les voies, Infrabel a poursuivi la mise en place de systèmes automatisés informant les travailleurs de l'arrivée d'un train par le biais de signaux sonores et de feux de détresse. La sécurité, c'est l'affaire de tous!

Investissements pour la sécurité (en millions d'euros courants)

	2005 Exécution	2006 Exécution	2007 Exécution	2008 Exécution	2009 Amend./ Exéc.	2010 Plan actualisé*	2011 Plan actualisé*	2012 Plan actualisé*	2013- 2014 Prév.(€2010)
ETCS/TBL1 + (équipements fixes)	0,4	15,5	10,1	17,5	24,0/ 29,9	28,4	34,4	41,5	81,5
GSM-R (P4D02 + autres investissements liés)	22,2	29,8	22,3	10,8	8,3/ 8,3	5,2	3,5	2,8	5,3
Concentration des postes de signalisation	47,5	68,4	73,2	145,9	133,4/ na	117,5	96,3	76,4	195,7
Suppression et sécurisa- tion des passages à niveau	1,9	4,9	6,8	6,0	7,2/ 6,7	18	28,6	38,4	152,7
Total sécurité Infrabel	74,8	119,2	114,1	180,4	172,9	169,3	162,7	159,1	435,2
Total des investissements Infrabel	927	901,9	727,3	841,2	1134,8/ 1153,5	1236,9	1244,3	1196,8	901,9
% Sécurité / total des investissements Infrabel	8,1%	13,2%	15,7%	21,5%	15,2%/ U15,5%	13,7%	13,1%	13,3%	13,2%

*Actualisation du 10/09/2009



Bernard Penners
Collaborateur Risk Management

La sécurité est plus que jamais la priorité des priorités pour Infrabel. Au sein de la Direction « Accès au Réseau », le service « Sécurité et réglementation » veille scrupuleusement à la sécurité d'exploitation du réseau ferré belge. Cheminot depuis plus de 20 ans, Bernard Penners a connu les débuts du service « Sécurité d'exploitation ».

“

Avec un collègue, j'ai assisté, dans le service « Sécurité d'exploitation », à la naissance du système de gestion de sécurité d'Infrabel. Il devait être créé de toutes pièces selon les règles européennes reprises dans le second paquet ferroviaire.

Depuis, j'ai intégré le bureau « Gestion des risques ». Nous y sommes notamment chargés de la gestion et de l'encadrement des analyses de risques et du développement des indicateurs de sécurité d'Infrabel. Ces indicateurs nous aident à suivre l'évolution du niveau de sécurité au moyen de plusieurs facteurs, comme le nombre d'incidents et d'accidents survenus sur le réseau. Nous définissons également des mesures pour éviter, ou du moins limiter, les risques identifiés.

Au sein d'Infrabel, nous sommes en quelque sorte les anges gardiens de la sécurité. Les domaines abordés lors des analyses sont de nature technique, opérationnelle ou organisationnelle, sans oublier les aspects humains et réglementaires. Sur la base de nos analyses, toujours exécutées en collaboration avec les experts d'autres directions, nous faisons des recommandations aux différentes directions et services, qui se tra-

duisent par des adaptations aux règlements, des travaux d'infrastructure ou des formations du personnel. Tout cela permet d'améliorer le niveau général de sécurité de notre entreprise.

La « Gestion des risques » est très importante et compte parmi les tâches quotidiennes de notre service. Nous avons déjà prodigué des séances d'information sur le système de gestion de sécurité, la gestion des risques et le change management.

”



02



La qualité, notre défi quotidien

Pas moins de 217 millions de voyageurs circulent chaque année sur le rail belge. Et ce nombre n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années... Afin que le rail continue de se profiler comme une alternative de qualité à la voiture, Infrabel veille à améliorer le confort lors de chaque voyage en train. L'année 2009 fut une année charnière en la matière. Un plan d'action ambitieux a été mis en place afin d'apporter des améliorations sensibles en matière de ponctualité et plusieurs nouveaux services destinés à informer les voyageurs ont vu le jour. Un projet-pilote d'amélioration de l'accueil des voyageurs dans les points d'arrêt a également été lancé.



Eddy Clement

Directeur Général Réseau

“ Le lancement de RailTime fut un des temps forts de 2009. Les voyageurs peuvent consulter des informations en temps réel sur leur train via différents canaux, comme le site Internet www.railtime.be, le télétexte ou leur GSM. Une étape importante dans la gestion du flux d'informations vers les voyageurs. En 2010, nous nous focaliserons essentiellement sur l'amélioration de nos 3 grandes priorités : sécurité, ponctualité et qualité. Au sujet de la sécurité, différents projets ont déjà été lancés, comme la concentration des cabines de signalisation et l'introduction de la technologie EBP New Generation. Concernant la ponctualité, nous œuvrons par exemple pour la massification des travaux. Enfin, notre service « Information Management » continuera d'améliorer la qualité de l'information aux voyageurs!

”





2.1. A l'heure à destination

En 2009, les chiffres globaux relatifs à la ponctualité sur le réseau ferroviaire belge s'élevaient à 88,9% par rapport à 90,2% en 2008. En sa qualité de gestionnaire indépendant du rail belge, Infrabel consigne et dresse l'inventaire des retards enregistrés sur le réseau et explique la cause du retard.

Elle attribue également les responsabilités. Ainsi, Infrabel était responsable de 20% seulement des retards en 2009 tandis que la SNCB, principal opérateur actif en Belgique, était responsable de 46% des retards. Les tiers assument, pour leur part, la responsabilité de 34% des retards. Bien qu'il soit difficile d'intervenir sur l'impact des tiers dans les chiffres de ponctualité, Infrabel met tout en œuvre afin de limiter ces conséquences. Ainsi, elle a notamment mené une campagne de sensibilisation sur les dangers résultant du franchissement des passages à niveaux et pris des mesures pour améliorer le trafic durant les heures de pointe (matin et soir) en cas de conditions climatiques extrêmes. Afin d'améliorer progressivement les résultats de ponctualité, de nombreux projets ont été lancés, notamment en terme de gestion du trafic.

Ainsi, de nouvelles applications informatiques soutenant en temps réel la commande centralisée de la circulation sont mises en service. Nous développons également un nouvel outil informatique qui adapte automatiquement les horaires en cas de travaux sur les infrastructures. La disponibilité permanente de services d'intervention spécifiques en cas de dérangements, d'accidents ou d'autres dérangements techniques, contribue à la diminution des retards. Infrabel tend vers une transparence maximale dans la communication des résultats afférents à la ponctualité et publie 4 fois par an les chiffres de ponctualité sur son site Internet, www.infrabel.be. Le voyageur peut y consulter non seulement les chiffres relatifs à la ponctualité mais également des résultats plus spécifiques (par ex. les trains à l'arrivée à Bruxelles, les 8 grandes correspondances IC, une explication sur le calcul des chiffres de ponctualité, etc.).

2.2. Vos informations en direct du rail

Fin janvier 2009, Infrabel a lancé son nouveau site Internet, www.railtime.be. Grâce à cette application Internet, le navet-teur peut suivre la situation du trafic ferroviaire en temps réel. Les voyageurs peuvent ainsi suivre directement le parcours de leur train et être informés des éventuels retards. Le site web fournit également des informations sur les travaux et autres événements ayant un impact sur la circulation des trains. Depuis la fin 2009, RailTime est également disponible via Smartphone et RSS-feed. En 2010, Infrabel élargira l'outil informatique proposé aux voyageurs en y ajoutant une application téléphonique. Grâce à RailTime, les informations arrivent en ligne directe du rail!

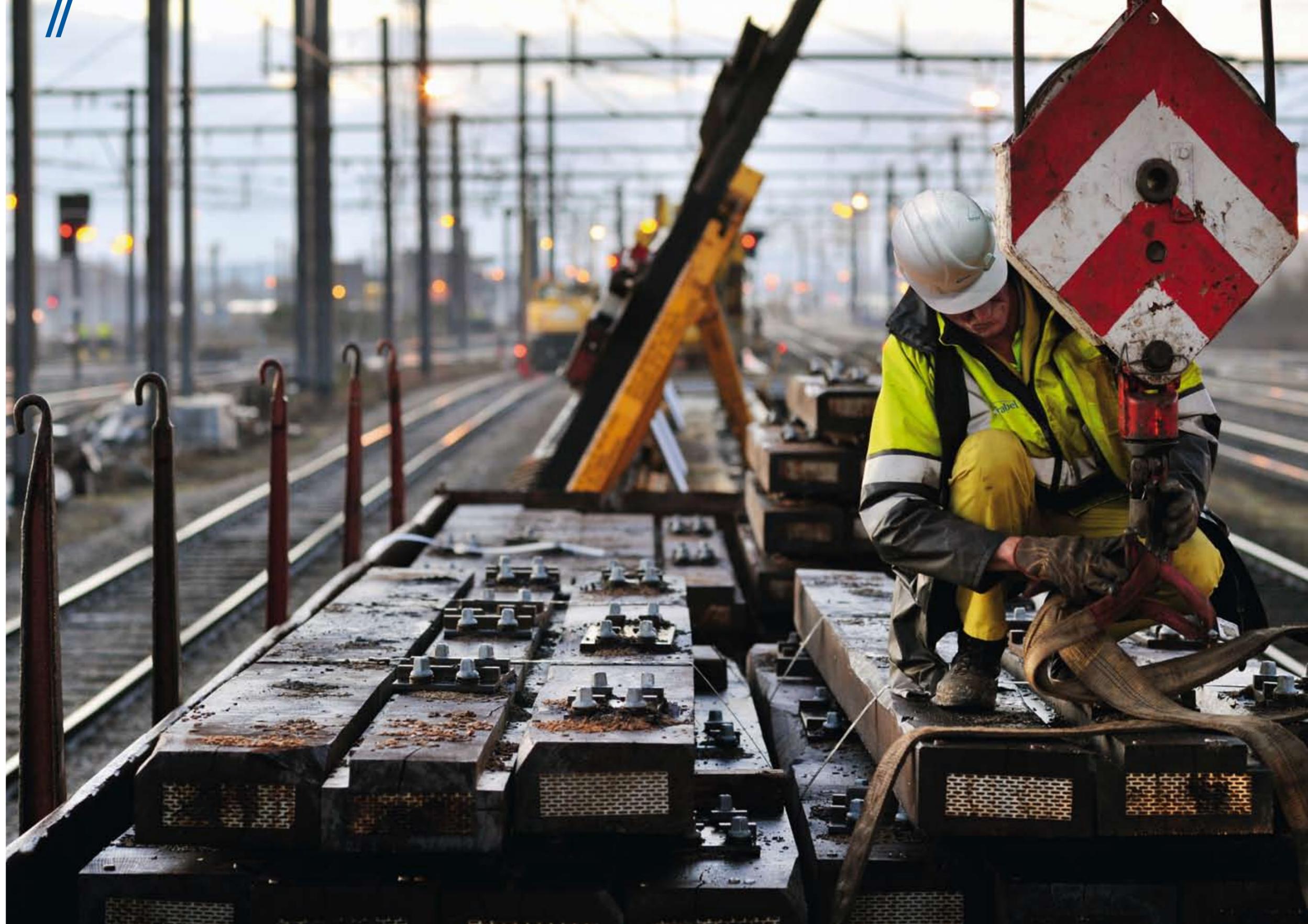
En 2009, la communication des informations dans les gares a également été repensée. La présentation des affiches jaunes qui communiquent les heures d'arrivée et de départ des trains dans les gares et les points d'arrêt non gardés a été totalement revue. Afin d'améliorer la qualité des informations en gare et dans les points d'arrêt non gardés, Infrabel a organisé des laboratoires de langues pour les quelque 400 employés chargés de communiquer les informations sur le trafic en Belgique. L'accent a été mis non seulement sur la communication mais également sur le contenu des messages diffusés. Les situations de crise ont également fait l'objet d'une attention particulière. Ces efforts seront poursuivis en 2010 puisque Infrabel publiera un nouveau manuel de formation en interne destiné à ces collaborateurs chargés de la communication sur le trafic.

2.3. Notre réponse à vos attentes

En 2008, Infrabel a mené une enquête de satisfaction, réalisée par un bureau d'études externe, auprès des voyageurs fréquentant l'un de ses 339 points d'arrêt non gardés. Les conclusions de l'enquête ont abouti au lancement d'un projet-pilote de modernisation des supports d'information et du matériel visuel dans les points d'arrêt de Beersel, Havré et Bordet. Grâce au «totem» d'information installé à chaque entrée et sur les quais, les voyageurs y disposent désormais de toutes les informations nécessaires relatives à leur parcours. Leur sécurité n'a pas été oubliée, notamment grâce à l'installation du bouton SOS sur le totem. Suite à l'accueil favorable réservé par les voyageurs fréquentant ces 3 points d'arrêt pilotes, Infrabel a décidé de moderniser tous ses points d'arrêt à partir de 2011. Outre l'amélioration de la visibilité et des informations fournies aux voyageurs dans les points d'arrêt, Infrabel améliore également le confort en installant des bancs supplémentaires et en renouvelant les abris. Un éclairage de meilleure qualité contribuera enfin à l'augmentation du sentiment de sécurité.

2.4. Votre avis compte!

Infrabel attache une grande importance au dialogue avec ses clients et ses stakeholders. Ainsi, la concertation régulière des associations des voyageurs permet d'harmoniser autant que possible les prestations offertes aux attentes du voyageur. Infrabel organise ainsi tous les deux mois une rencontre avec ces associations sur des thèmes variés (ponctualité, communication d'informations aux voyageurs, sécurité, etc.). Cette ouverture au dialogue est primordiale. Chaque avis peut nous aider à évoluer!





Ponctualité globale du trafic voyageurs

	2008	2009
Avant neutralisation*	90,2%	88,9%
Après neutralisation*	94,3%	92,9%
Pondérée d'après le nombre de voyageurs	88,7%	87,1%
Mesurée sur tout le parcours des trains	91,2%	88,8%

*Neutralisation des causes externes et travaux d'investissement

Responsabilités des retards et des suppressions de trains

	2009	
	Retards	Suppressions
SNCB	45,8%	44,3%
Tiers	33,6%	32,3%
Infrabel	19,7%	21,7%
SNCB-Holding	0,6%	0,7%
Autres opérateurs	0,1%	0,1%
Arrêt de travail général	0,1%	0,8%



Rik Allegaert
 Coordinateur technique travaux NIT

Plusieurs milliers de voyageurs montent ou descendent quotidiennement dans des points d'arrêt non gardés du réseau ferré belge. Chaque GRI - R (Gestion Régional Infrabel-Réseau) dispose d'équipes veillant scrupuleusement à la propreté et au confort de ces petites haltes: les NIT (Network Intervention Team). Rik Allegaert est coordinateur technique des travaux NIT dans la GRI - R de Courtrai. Il dirige à ce titre deux équipes.

“

Le GRI - R de Courtrai compte deux équipes NIT de 5 opérateurs. Elles veillent à la propreté des 7 points d'arrêt non gardés de la région de Courtrai, mais s'occupent également des quais et des passages souterrains des autres gares. Notre rayon d'action s'étend en fait sur l'ensemble du GRI - R: toute la ligne 69 jusque Poperinge, la ligne jusque Harelbeke, la 66 jusque Roulers, la 89 jusque Munkzwalm et la 86 de Renaix à Zingem.

Les tâches d'une équipe GRI - R sont très variées! Je l'ai dit, c'est d'abord l'entretien: nettoyer les quais, vider les poubelles, laver les vitres, tondre ou désherber... Nous exécutons ensuite les petites réparations, par exemple au mobilier de quai comme les bancs et les abris. Nous éliminons les graffitis, affichons les nouveaux horaires, suspendons les panneaux informatifs... Nous éliminons même les déchets entre les voies. Enfin, nous exécutons l'entretien des bâtiments d'Infrabel.

Les équipes NIT ont évidemment tout le matériel requis pour ces tâches diverses: nettoyeurs haute pression, scies à chaîne, foreuses, produits détergents et même un Glouton: un gros aspirateur qui avale les saletés sur les voies. Chaque opéra-

teur dispose d'une panoplie complète d'équipements de protection individuelle: gants, chaussures de sécurité, masques anti-poussières...

En ma qualité de coordinateur technique, je m'occupe du planning des deux équipes, en concertation avec les deux chefs respectifs. Je veille à ce que chacune exécute les tâches hebdomadaires et se charge des plus urgentes, comme les réparations ou la pose d'affiches selon le planning. Je gère l'entrepôt pour l'ensemble du GRI - R et veille à l'entretien de la flotte de véhicules de toute la région de Courtrai, en étroite collaboration avec les services généraux de mon collègue Guy De Scheemaeker. Bref, le job d'un opérateur de l'entretien est varié, mais exigeant.

”



03



Votre mobilité de demain

La problématique écologique à laquelle notre société est aujourd'hui confrontée n'est plus l'affaire d'une minorité mais s'est imposée comme une matière dans laquelle chacun doit prendre ses responsabilités. Le réchauffement de notre planète est aujourd'hui avéré et n'est plus une lointaine menace pour l'avenir. La crise économique récente fait trembler le paysage actuel de la mobilité sur ses bases. La demande d'une mobilité nouvelle, respectueuse de l'environnement et durable, est chaque jour plus forte. Figurant parmi les acteurs principaux de la mobilité en Belgique, Infrabel doit plus que jamais remplir son rôle. Chaque jour, nous bâtissons la mobilité de demain. Car la mobilité du futur, c'est notre principale préoccupation aujourd'hui!



Dirk Demuyck

Administrateur délégué TUC RAIL

“ Pour TUC RAIL, l'année 2009 a été placée sous le signe de la croissance. Nous avons en effet accueilli plus de 100 nouveaux collaborateurs. Nombre de projets, tels le RER, le Diabolo ou la concentration des cabines de signalisation atteignent leur rythme de croisière. Nous renforçons également notre réputation internationale, notamment par l'achèvement de la ligne Perpignan - Figueres. Cela dit, le point d'orgue était naturellement l'achèvement du réseau à grande vitesse en Belgique: le couronnement symbolique de l'existence de TUC RAIL!

”



3 à 10

LE VOYAGE EN TRAIN REJETTE EN MOYENNE 3 À 10 FOIS MOINS DE CO₂ QU'UN VOYAGE EN VOITURE OU EN AVION.

1/10

DURANT L'HEURE DE POINTE, UN TRAIN IC CONSOMME, PAR VOYAGEUR, 1/10^{ÈME} DE L'ÉNERGIE D'UNE VOITURE.

30%

PAR TONNE TRANSPORTÉE, LE TRAIN DE MARCHANDISES NE CONSOMME QUE 30% DE L'ÉNERGIE UTILISÉE PAR UN CAMION.

1,6%

25% DES ÉMISSIONS TOTALES DE CO₂ SONT GÉNÉRÉES PAR LE TRAFIC, DONT 72% PROVIENNENT DE LA CIRCULATION ROUTIÈRE CONTRE SEULEMENT 1,6% DES CHEMINS DE FER.

62

62 CAMIONS SONT NÉCESSAIRES POUR TRANSPORTER LE MÊME NOMBRE DE CONTENEURS POUVANT ÊTRE INSTALLÉS SUR 1 SEUL TRAIN.

6

LE TRANSPORT FERROVIAIRE EST, EN MOYENNE, 6 FOIS PLUS SÛR QUE LE TRANSPORT PAR AUTOROUTE.

1/3

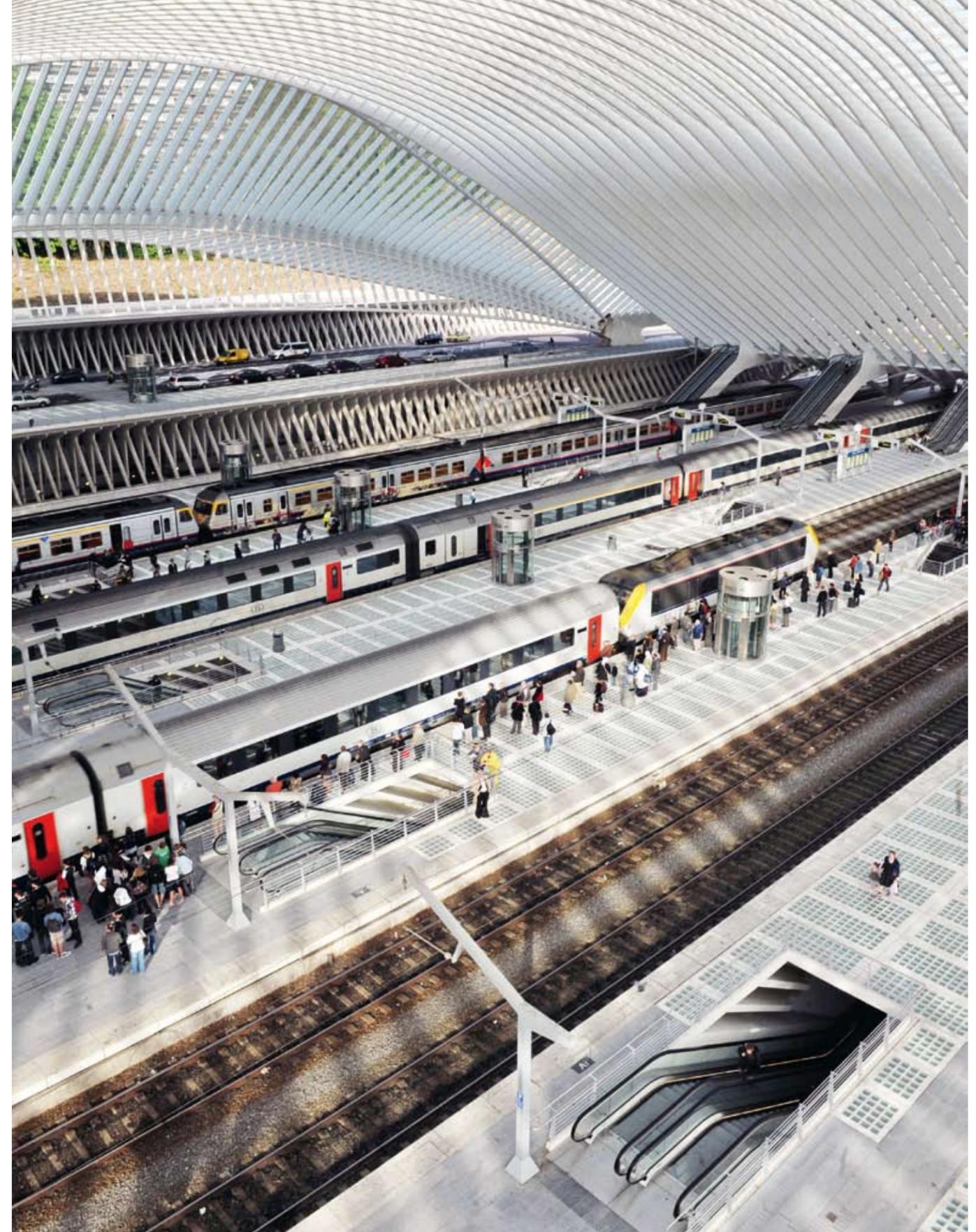
LE RAIL N'OCCUPE QU'UN TIERS DE L'ESPACE NÉCESSAIRE AUX AUTRES MOYENS DE TRANSPORT.

Source: Rail Transport and Environment, Facts & Figures, UIC, novembre 2008

3.1. Les chemins de fer, une fenêtre sur l'avenir

Les chemins de fer seront un maillon indispensable dans la mobilité de demain. En termes écologiques, ils présentent des avantages uniques qui en font un acteur incontournable sur l'échiquier de la mobilité. Ainsi, le train consomme moins d'énergie que la voiture et les émissions de CO₂ engendrées par ledit trafic ferroviaire sont 3 à 10 fois inférieures à bien d'autres moyens de transport. Les avantages économiques du rail renforcent encore ces atouts.

Enfin, le rail reste l'un des moyens de transport les plus sûrs d'Europe et est un des partenaires privilégiés des autres modes de transport. En effet, rail, route, mer et air sont des partenaires naturels! Afin de concrétiser cette révolution dans la mobilité, Infrabel investit massivement dans la construction de nœuds de transport multimodaux dans les ports et aéroports. Ces projets d'infrastructure ambitieux associent le rail, dans les ports et les aéroports, au trafic aérien et maritime, et contribue activement à l'économie belge, européenne voire dans le reste du monde.





Rail et air

01. DIABOLO, BRUSSELS AIRPORT AU CŒUR DE L'EUROPE

Avec plus de 17 000 000 de passagers par an, Brussels Airport est le plus grand aéroport belge. La circulation routière croissante dans les environs de l'aéroport représente une menace pour son accessibilité et son développement. Grâce au projet Diabolo, Infrabel augmentera sensiblement la part du trafic ferroviaire dans la circulation vers et à partir de l'aéroport à l'horizon 2012. Via le projet Diabolo, l'aéroport sera directement relié aux principales lignes ferroviaires nationales en direction de Bruxelles, Malines, Anvers, Louvain et Liège mais également aux grandes lignes internationales à grande vitesse en direction de Paris, Amsterdam, Cologne, Francfort et d'autres grandes villes européennes. Grâce à ce projet, Brussels Airport se situera au carrefour des principaux axes ferroviaires nationaux et internationaux, ce qui favorisera son développement futur et son pouvoir d'attraction.



L'aéroport comme nœud multimodal

Le premier pas dans le sens d'un meilleur désenclavement ferroviaire de Brussels Airport a déjà été franchi en 2005 avec l'aménagement de la courbe de Nossegem. Grâce à cette nouvelle boucle de connexion, l'accès à l'aéroport par la ligne entre Bruxelles et Louvain (L36) est une réalité.

Les trains en provenance de Louvain/Liège/Limbourg peuvent désormais rejoindre directement l'aéroport, de telle sorte que les voyageurs peuvent descendre du train pour embarquer dans l'avion. Grâce à cette courbe, l'aéroport est également relié aux lignes à grande vitesse en direction de l'Allemagne et de la France. Le désenclavement au nord de l'aéroport en direction d'Anvers et de la frontière néerlandaise sera garanti grâce au projet Diabolo. La gare souterraine de tête de ligne actuelle est transformée à cet effet en une gare de passage direct avec des quais qui sont prolongés à la longueur standard internationale pour les trains doubles à grande vitesse.

Un nouveau trajet ferroviaire souterrain a été créé sous le domaine de l'aéroport entre Brussels Airport et la nouvelle ligne à double voie Schaerbeek-Malines (L25N). Cette ligne ferroviaire a été aménagée sur la berme centrale de l'E19 et assure la liaison Nord de Brussels Airport avec l'axe à grande vitesse en direction des Pays-Bas.

Le Diabolo en pleine construction

Entre-temps, Infrabel travaille d'arrache-pied à la concrétisation du projet Diabolo. Les travaux de construction de la nouvelle ligne ferroviaire sur la berme centrale de l'E19 ont débuté au mois de juin 2007. Au terme de trois mois de travaux de montage, Infrabel a débuté le percement des deux tubes du tunnel. A une vitesse moyenne de 15 mètres par jour, les boucliers de forage ont creusé un passage souterrain et ont refait surface le 29 octobre 2009. Le Diabolo sera mis en service en 2012. Brussels Airport deviendra alors un des aéroports les mieux desservis au monde.





02. BRUSSELS-SOUTH CHARLEROI AIRPORT, UNE CROISSANCE EXPONENTIELLE

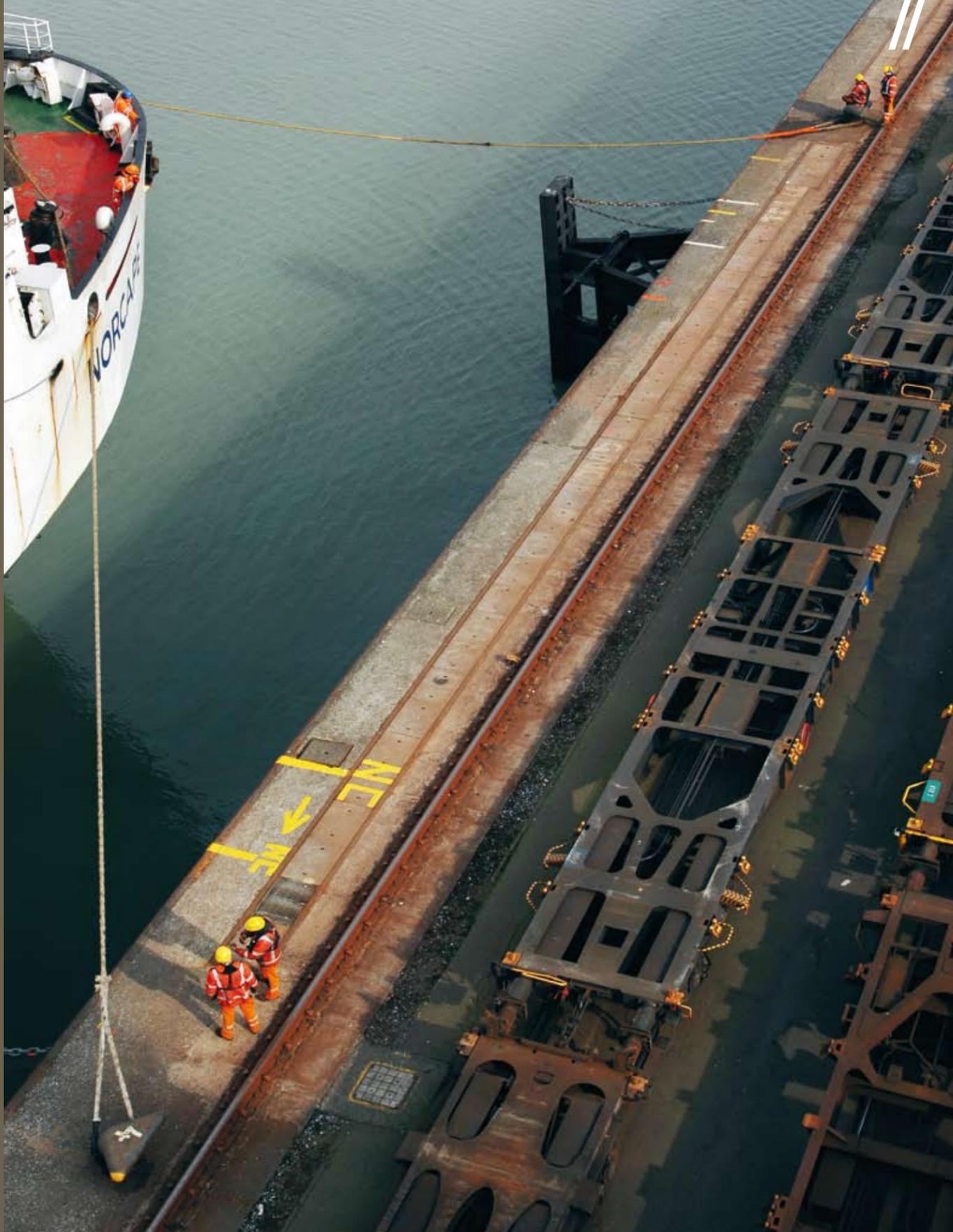
Au cours des dernières années, Brussels South Charleroi Airport a connu une croissance soutenue. En 2009, le nombre de passagers a augmenté de 25% par rapport à 2008. La progression de l'aéroport génère un afflux annuel de millions de voitures à Gosselies, avec toutes les conséquences en termes d'embaras de circulation. Afin de lutter contre les émissions de CO₂ en Belgique et de garantir que sa croissance ne soit pas entravée par des problèmes de mobilité, une connexion ferroviaire rapide et directe au cœur de l'aéroport s'avère nécessaire. Infrabel travaille à des solutions de desserte de l'aéroport grâce à une gare souterraine. Fort de ce désenclavement, Brussels South Charleroi Airport jouira d'une position centrale sur le réseau ferroviaire national.



03. LIÈGE-CAREX, UN RÉSEAU A GRANDE VITESSE POUR LE TRANSPORT DE FRET

Au mois de septembre 2008, Infrabel a adhéré au réseau Carex (Cargo Rail Express) à grande vitesse pour le transport de fret et a démontré son intention de participer à une connexion à grande vitesse entre les principaux aéroports de l'Europe occidentale (Liège, Londres, Paris, Amsterdam, Cologne et Francfort). Liège Airport est le premier aéroport européen qui se focalise prioritairement sur le transport de fret. Il se place parmi les 10 premiers aéroports européens principaux de fret avec plus de 518 000 tonnes de marchandises par an. Grâce à Carex, une nouvelle forme de mobilité intermodale a vu le jour. Non seulement les transports routiers polluants et très onéreux mais également les vols de courte distance pourront, sous peu, être partiellement remplacés par le train à grande vitesse. Lors de ce partenariat avec Carex, Infrabel a démontré sa disponibilité à investir dans les travaux d'infrastructure nécessaires à la connexion de Liège Airport au réseau à grande vitesse.





Rail et mer

01. LE PORT DE ZEEBRUGES, UN AVENIR PROMETTEUR

En 2009, quelque 42 millions de tonnes de marchandises ou quelque 1306 556 conteneurs étaient importés et exportés via le port de Zeebruges. Par rapport au nombre total de marchandises recensé en 2004, cela représente une augmentation de 25%! Le port de Zeebruges est en pleine croissance et peut se vanter d'être un des principaux centres de transport en Europe. Afin de garantir le désenclavement de ce centre économique important vers l'intérieur des terres, sa capacité ferroviaire doit être fortement augmentée. Afin de renforcer le lien entre le transport ferroviaire et maritime, de nombreux travaux d'infrastructure s'avèrent nécessaires dans et autour du port. Ces projets doivent non seulement rationaliser davantage la mobilité vers et à partir du port mais également améliorer la mobilité au sein même du port.



Zeebruges-Formation

Afin de faciliter l'exploitation de l'actuelle gare de formation, Infrabel a investi dans des installations appropriées. Le faisceau actuel de Zeebruges sera élargi et modernisé en une grande gare de formation se composant de 30 voies. De plus, un nouveau faisceau d'arrivée et de départ équipé de 24 voies électrifiées sera construit à la hauteur de Zwankendamme.

Grâce à ces investissements, le nombre de mouvements de triage sera réduit et le trafic ferroviaire entrant et sortant sera plus rapide et plus efficace. Une nouvelle cabine de signalisation est également en cours de construction. De plus, le futur Centre Logistique Infrastructure (CLI), dont la construction a débuté en mars 2010, hébergera le personnel et les équipements nécessaires à l'entretien des installations ferroviaires.

Une capacité supplémentaire pour la porte d'accès au port

La capacité sur la ligne 51A Bruges-Zeebruges est essentielle pour le désenclavement du port. Afin de garantir cette capacité, Infrabel a investi dans la construction d'une troisième voie entre Dudzele et Bruges. De plus, la ligne 50A Gand-Bruges, représente également un maillon primordial dans le fret de et vers le port. Cet axe est également très encombré pour le transport de voyageurs. Le doublement de la capacité de cette ligne ferroviaire est toutefois essentiel.

La ligne entre Gand et Bruges a donc été portée de deux à quatre voies, de telle sorte que le transport rapide de voyageurs et le fret puissent être scindés. Les travaux d'élargissement ont déjà débuté depuis 1994 et sont exécutés par phases. La fin des travaux est prévue en 2018. La mise en service d'un nouveau viaduc ferroviaire entre la Lys et le canal de ceinture à Gand à la fin de l'année 2009 représente un maillon important dans cet élargissement de la capacité. Désormais, les trains IC rapides peuvent emprunter les voies sur le viaduc tandis que le trafic plus lent peut circuler sous le viaduc.

Une liaison optimale entre l'ouest et l'est

Afin de garantir la liaison entre les faisceaux occidentaux et orientaux, les travaux de construction de la Courbe Ter Doest ont débuté au mois de mars 2010. Grâce à cette boucle de connexion, les trains de marchandises ne devront plus passer par Bruges et inversement, à partir de 2011.





02. LE PORT D'ANVERS, PORTE D'ACCÈS A L'EUROPE

Grâce à sa localisation géographique centrale, le port d'Anvers est la porte d'accès idéale à l'Europe. Avec ses 157,8 millions de tonnes de marchandises en 2009, le port d'Anvers est le deuxième port européen en termes de trafic maritime international. Ayant l'ambition d'évoluer vers un transbordement annuel de 300 millions de tonnes de marchandises, les accès au port doivent évoluer. Étant donné que ces derniers sont déjà saturés et que les voies maritimes imposent de nombreuses restrictions au fret, le rail s'impose comme le partenaire idéal pour acheminer des marchandises du port jusqu'au plus profond du continent européen. Grâce à des projets infrastructurels, la connexion ferroviaire entre la rive gauche et la rive droite sera nettement plus rapide. De même, la capacité des axes d'accès au port sera substantiellement augmentée.



Une liaison flambant neuve entre la rive droite et la rive gauche

Aujourd'hui, la liaison entre la rive droite et la rive gauche emprunte exclusivement le tunnel Kennedy. Celui-ci est saturé et absorbe un trafic de voyageurs important. La durée du parcours des trains de marchandises devant relier le Waaslandhaven et la gare de formation d'Anvers-Nord est donc excessivement longue. Grâce à la construction d'une liaison directe entre la rive gauche et la rive droite, une liaison plus rapide et plus efficace est désormais possible.

Les travaux afférents à la connexion ferroviaire Liefkenshoek ont débuté à la fin de l'année 2008. Au mois de janvier 2010, les travaux de percement des deux tunnels à voie unique ont été lancés. La connexion ferroviaire Liefkenshoek a pu être réalisée grâce à un montage financier au sein duquel un partenaire privé assume le financement d'une grande partie du coût du projet. Le coût des travaux architectoniques a été assumé par le consortium privé Locorail S.A. Infrabel se charge de la construction de l'infrastructure ferroviaire. Le 21 janvier 2009, Infrabel a reçu le prix « Infrastructure Deal of the Year », décerné par le magazine britannique PFI (Project Finance Magazine), pour cette méthode de financement créative.

Améliorer l'accessibilité du port

La voie d'accès actuelle au port à partir de l'étranger, à savoir via la voie ferroviaire 27A entre Anvers-Nord et Anvers-Berchem, ne suffira bientôt plus pour canaliser le trafic croissant de et vers le port. Dès lors, la construction d'une deuxième

voie d'accès ferroviaire au port est une des priorités d'Infrabel au cours des années à venir. Infrabel et la Région flamande étudient différentes variantes afin de dégager, in fine, une implantation optimale de la nouvelle ligne ferroviaire.

A partir de 2020, la mobilité vers et à partir du port d'Anvers sera nettement améliorée. Préalablement à la construction effective de la nouvelle ligne ferroviaire devant assurer la liaison entre la ligne ferroviaire Lierre-Aarschot (L16) à la hauteur de Lierre et la gare d'Anvers-Nord, Infrabel effectuera, dans une première phase, des investissements mineurs afin de rationaliser l'accès au port.

Ainsi Infrabel construit un croisement dénivelé à la hauteur des bifurcations Anvers-Schijnpoort et Mortsel afin d'autoriser un trafic simultané sur ces bifurcations.

Le Rhin d'acier

Afin de décharger l'axe Montzen existant, à savoir la connexion ferroviaire entre le port d'Anvers et l'Allemagne, un des principaux axes de transport de marchandises en Belgique, Infrabel investira dans la réouverture du « Rhin d'acier ».

Cette ligne ferroviaire, qui est partiellement utilisée actuellement, est la connexion ferroviaire la plus courte entre le port d'Anvers et la Ruhr allemande. Elle représente donc un axe très prometteur de transport de marchandises qui complète parfaitement la route Montzen très empruntée. Le dossier est discuté entre la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne.



3.2. Bruxelles accessible

Au cours de la prochaine décennie, la mobilité sera un des principaux défis de Bruxelles. Environ la moitié des personnes travaillant à Bruxelles provient d'une autre région et effectue quotidiennement des allers-retours vers la capitale. De plus, Bruxelles est, en sa qualité de capitale européenne, un centre de trafic d'une valeur inestimable. Les flux massifs vers et à partir de la capitale ont progressivement saturé les chemins d'accès à la capitale. L'environnement subit cette lourde charge et l'économie bruxelloise est pénalisée par ce problème de fluidité des trajets. Afin de détrôner la « reine voiture » et de faciliter la mobilité dans et autour de Bruxelles, le train a tous les atouts en main. Dès lors, Infrabel exécute des travaux ferroviaires de grande envergure afin d'augmenter la capacité du réseau ferroviaire dans et autour de Bruxelles.





Une mobilité durable pour Bruxelles

01. LE RESEAU EXPRESS REGIONAL, PLUS D' OXYGÈNE POUR BRUXELLES

Le Réseau Express Régional doit rendre la navette dans un rayon de 30 kilomètres autour de la capitale plus rapide, plus confortable, plus simple et plus fréquente. Grâce au RER, le navetteur disposera d'une offre attrayante de 4 trains par heure durant les heures de pointe. Afin de laisser les trains RER circuler sans entraver la circulation rapide des trains, Infrabel exécute des travaux d'infrastructure pour augmenter la capacité de cinq axes principaux de et vers Bruxelles. Les axes Bruxelles-Louvain, Bruxelles-Denderleeuw, Bruxelles-Ottignies, Bruxelles-Nivelles et Bruxelles-Mons seront ou ont été portés de deux à quatre voies.

Un réseau de banlieue pour Bruxelles

Afin de ne pas entraver la circulation ferroviaire, ces travaux sont exécutés en plusieurs phases. Les travaux de génie civil (adaptation des ponts, élargissement de l'assise de la voie ferroviaire, construction de viaducs, construction de murs antibruit) sont réalisés durant la première phase afin de préparer l'assise ferroviaire à la construction d'une troisième et quatrième voie.

La construction de l'infrastructure ferroviaire sur la nouvelle assise débute ensuite. Le futur RER comptera quelque 34 points d'arrêt modernes dans la région Bruxelles-Capitale. De nombreux points d'arrêt seront modernisés afin d'offrir une liaison maximale avec les autres modes de transports publics ainsi que le confort réclamé par les voyageurs. Infrabel mettra également de nouveaux points d'arrêt à la disposition de l'opérateur SNCB. Fin 2009, deux nouveaux points d'arrêt ont été inaugurés à l'ouest de Bruxelles: Simonis et Bruxelles Ouest. Le projet RER représente un investissement total de 1850 millions d'euros.

Une nouvelle liaison Watermael - Schuman - Josaphat

La liaison Watermael - Schuman - Josaphat est un maillon essentiel dans le projet RER. Le principal volet du projet Watermael - Schuman - Josaphat se compose de la construction d'un tunnel entre la gare de Bruxelles-Schuman et le site de Josaphat. Grâce à ce nouveau tunnel de connexion, le quartier européen sera relié aux grandes villes belges à partir de 2014 et ce, sans devoir utiliser la Jonction Nord-Midi de Bruxelles qui est saturée.

Une construction progressive

Les travaux d'élargissement pour le RER sont en cours dans de nombreux endroits dans et autour de Bruxelles. En 2009, les travaux ont également débuté à la hauteur de Genval sur la ligne 161 Bruxelles-Ottignies et de Dilbeek et Ternat sur la ligne 50A entre Bruxelles-Gand. De nombreux nouveaux chantiers RER débiteront en 2010. Les travaux de génie civil débiteront sur la ligne ferroviaire Bruxelles-Ottignies à la hauteur de Watermael-Boitsfort, La Hulpe et Rixensart-Profondsart.

Les travaux à Ottignies et Hoeilaart sont déjà en cours depuis un certain temps. Sur la ligne 124 Bruxelles-Nivelles, des travaux débiteront à Waterloo-Nord et Braine-L'Alleud Sud alors qu'ils ont déjà débuté à la hauteur de Waterloo-Sud, Braine-L'Alleud Nord et Nivelles. Le RER prend progressivement forme.





02. LA LIAISON NORD-MIDI, UN MAILLON INDISPENSABLE

Quelque 360 000 personnes font quotidiennement le trajet aller-retour vers Bruxelles. Avec quelque 1160 trains par jour de semaine, la Jonction Nord-Midi de Bruxelles est la deuxième connexion ferroviaire la plus empruntée au monde, après Tokyo. La limite de capacité de la Jonction Nord-Midi de Bruxelles est aujourd'hui atteinte. Vu l'évolution croissante du trafic ferroviaire, la capacité de la Jonction Nord-Midi sera sous peu insuffisante dans sa configuration actuelle. Dès lors, Infrabel a commandé une étude pour cerner les besoins de mobilité dans et à l'extérieur de Bruxelles. Cette étude, exécutée par un bureau d'études indépendant, nous confirme notamment qu'un nombre toujours plus élevé de voyageurs se rendra à Bruxelles dans les années à venir. Suite à cela, Infrabel a également commandé une étude technique pour rechercher la meilleure solution afin de relever ce défi.



Luc Maes
Program manager Port de Zeebruges

Le port de Zeebruges joue un rôle toujours plus crucial dans l'économie belge et européenne. C'est pourquoi Infrabel s'efforce d'en améliorer la desserte. Luc Maes, ingénieur civil dans la zone gantoise de la direction Infrastructure, est Program Manager pour le projet du Port de Zeebruges.

“

En tant que Program Manager, je gère trois programmes consacrés au Port de Zeebruges et ses environs. Un travail passionnant, mais exigeant. Je dois notamment veiller au planning et au budget des projets, encadrer les procédures administratives comme la demande de permis d'urbanisme et des arrêtés royaux, et assurer le suivi des études environnementales ainsi que des plans d'aménagement du territoire. Un autre aspect très important relève des comptes rendus et de la communication de ces projets, tant en interne qu'en externe. Pour ce dernier groupe, nous travaillons en collaboration avec la cellule «Resident Affairs» du service «Corporate & Public Affairs».

Concrètement, dans la zone portuaire de Zeebruges, nous travaillons à la modernisation et l'extension de la zone de formation et des faisceaux, à l'aménagement de la courbe Ter Doest et à la traversée de la commune de Lissewege. Je suis en outre «Sub Program Manager» pour deux «sub programs» dans le cadre de l'aménagement de la troisième voie entre Bruges et Dudzele. Autant de projets ambitieux qui cadrent dans la vision stratégique d'Infrabel pour donner au Port de Zeebruges une infrastructure ferroviaire performante. Malgré la crise

économique, le transport de marchandises de et vers Zeebruges continue d'augmenter, en particulier les conteneurs. Le rail peut jouer un rôle important!

Je suis encore responsable d'autres tâches, par exemple l'entretien de tous les ouvrages d'art du secteur Nord-ouest. Nous pouvons de la sorte garantir la sécurité de l'infrastructure ferroviaire.

Enfin, j'encadre plusieurs collaborateurs et ingénieurs stagiaires dans notre division. J'essaie qu'ils s'y intègrent de façon optimale. Car un bon esprit d'équipe est nécessaire pour offrir un travail de qualité!

”



04



Une position privilégiée sur le rail

Depuis le mois de janvier 2010, après la libéralisation du marché du fret en 2007 (national et international), le transport international des voyageurs a été libéralisé. Désormais, n'importe quelle entreprise ferroviaire peut, pour autant qu'elle ait obtenu les autorisations et certificats nécessaires, organiser le transport international de voyageurs sur le réseau ferroviaire belge.

Grâce à sa position privilégiée en Europe, le réseau belge présente de très nombreux atouts qui attisent l'intérêt des opérateurs. Des négociations très prometteuses sont d'ailleurs en cours avec nombre d'entre eux. Parallèlement, le nombre d'opérateurs de transport de marchandises circulant en Belgique augmente chaque année.



Luc Vansteenkiste

Directeur Général Accès au Réseau

“ Pour la première fois, notre budget d'investissement a été intégralement exécuté en 2009! C'est un signal positif vis-à-vis du monde extérieur et une source de motivation pour tout le personnel Infrabel. 2009 fut en outre une année de consolidation: nous avons professionnalisé encore davantage notre Account Management et perfectionné notre Extranet Business Corner. Nous avons également examiné et affiné les analyses de risques et les procédures d'homologation. Enfin, nous avons obtenu, à tous les niveaux, de bons résultats pour nos priorités BRIO. Autant d'avancées que nous voulons naturellement réitérer en 2010.

”



4.1. Un nombre de clients toujours plus grand...

Grâce à la position centrale du réseau ferroviaire belge sur la dorsale économique et urbaine européenne, de nouveaux opérateurs de fret empruntent chaque année notre réseau depuis la libéralisation du secteur en 2007. Fin 2009, Infrabel comptait 9 clients sur son réseau ferroviaire. Outre le département de transport de voyageurs et de marchandises de l'opérateur historique SNCB, des trains de marchandises de Crossrail Benelux, de Veolia Cargo Nederland, une entreprise néerlandaise, de la SNCF Fret, une société française, de Transport AG, une société belge, et d'ERS Railways, une société néerlandaise, empruntent nos voies. En 2009, Infrabel a accueilli 3 nouvelles entreprises: Rotterdam Rail Feeding, SNCF Fret Benelux et CFL Cargo. Ces nouveaux clients disposent déjà des autorisations et certificats nécessaires et organiseront sous peu le transport effectif de marchandises sur le réseau belge.

Un nombre encore plus élevé de nouveaux trains de marchandises circulera certainement sur le réseau dans un avenir proche. Bien que l'opérateur historique SNCB soit encore le leader du marché du fret, la part des autres clients augmente progressivement. La libéralisation du marché international des voyageurs annonce une année 2010 très importante pour Infrabel.





4.2. Vous demandez, nous recherchons

Le client et ses besoins sont des priorités d'Infrabel. Les entreprises ferroviaires ou les clients indirects tels que les ports et les entreprises industrielles affiliées disposent d'un interlocuteur unique auprès de la direction « Accès au Réseau ».

Ils peuvent lui poser toutes leurs questions et lui exposer leurs besoins. Ces Account Managers sont à la disposition exclusive de nos clients afin que ces derniers puissent rapidement et facilement dialoguer avec nous. Depuis la création d'Infrabel, un portail en ligne a été mis à la disposition de ses clients afin de leur permettre de consulter notamment toutes les informations pratiques sur les réglementations et les conditions d'accès. Celui-ci a évolué et propose ainsi, depuis 2007, un aperçu en temps réel du trafic ferroviaire, des informations sur la composition des trains ou sur les travaux prévus.

En 2009, Infrabel a été encore plus loin ! Grâce au nouveau service « From a click to a train », il est désormais possible de réserver son train sur le réseau et ce, depuis son bureau et en quelques clics de souris. Vous cliquez, nous recherchons !

4.3. Mesurer c'est savoir

Afin de garantir une qualité optimale de la prestation de services aux opérateurs ferroviaires, Infrabel conclut un Service Level Agreement (SLA) avec toutes les entreprises ferroviaires. Grâce à ces contrats, Infrabel détermine avec le client le niveau de qualité attendu pour chaque prestation de services. Les SLA permettent donc de mesurer objectivement et en permanence la satisfaction des entreprises ferroviaires.

Infrabel tend également vers une transparence et une disponibilité maximale vis-à-vis de ses clients. Ainsi, tous les deux mois lors d'une « Safety Platform » avec les responsables de la sécurité des différents clients, Infrabel dialogue avec eux sur la sécurité, les mesures suite à des travaux d'infrastructure ou sur les évolutions de la réglementation. Dans ce cadre, c'est la sécurité de tous qui a la priorité !







Maya Van Acker
Horairiste

Outre de petits changements intermédiaires, les horaires de train sont adaptés deux fois par an, et c'est à ce moment-là que nous voyons apparaître les nouvelles affiches jaunes. Mais peu de gens savent que cela demande des mois de préparation. Maya Van Acker travaille à la division « Attribution des sillons » à la Direction « Accès au Réseau », et sait donc mieux que quiconque comment établir un bon horaire !

“

Comme le révèle le nom de notre division, nous attribuons de manière neutre des sillons à chaque opérateur qui souhaite circuler sur notre réseau ferroviaire. Chez nous, chacun est traité de la même manière, ce qui nous permet de garantir notre neutralité en tant que gestionnaire d'infrastructure. Concrètement, nous comptons deux départements : le planning à court terme et le planning à long terme.

Personnellement, je suis passée récemment du court au long terme. A cet effet, j'ai dû adopter une perspective totalement différente. Au court terme, nous travaillons dans le programme A170 et nous apportons jour après jour des adaptations ponctuelles dans l'horaire existant, comme un déplacement de sillon, l'adaptation du tonnage d'un train de marchandises ou un arrêt intermédiaire supplémentaire pour un train de voyageurs.

Au long terme, nous travaillons dans un autre programme, nommé ROMAN. J'y réalise les horaires pour toute une période. Les voyageurs les retrouvent finalement sur les affiches jaunes. En premier lieu, nous recevons des demandes d'opérateurs pour circuler sur notre réseau. Nous essayons d'intégrer ces

demandes le mieux possible dans le réseau. A cet égard, nous devons tenir compte de plusieurs facteurs : nous ne devons pas entraver d'autres trains aux croisements ou bifurcations, nous devons vérifier quel est le matériel mis en œuvre, s'il y a de la place dans les gares pour accueillir les trains, s'il y a des travaux sur le trajet, ... En fait, on pourrait nous décrire comme des cruciverbistes professionnels !

Finalement, une fois le casse-tête résolu, nous pouvons soumettre une proposition aux opérateurs. Suite à l'accord de l'opérateur, le nouvel horaire ou l'horaire adapté est définitivement introduit dans ROMAN. Ces horaires sont communiqués au Traffic Control, aux gares, ... via différentes applications. Les collègues du bureau « Court terme » peuvent y apporter des adaptations via le programme A170.

Intégrer tous les trains au bon endroit représente toujours un réel défi. Mais je trouve ce job extrêmement captivant ! De plus, nous portons tous une grande responsabilité : nous cherchons la meilleure solution pour chaque demande, et nous veillons à ce que les voyageurs arrivent à temps à destination !

”



05



L'efficacité, notre principal souci

Avec ses 12 875 collaborateurs, Infrabel est l'une des plus grandes entreprises belges. Améliorer et standardiser ses processus industriels constituent des défis passionnants. Afin de garantir la qualité de nos activités, Infrabel a, depuis sa création en 2005, débuté un processus de centralisation progressive de différentes unités et postes de travail. Cette concentration de personnel et de moyens sur le terrain permet notamment d'appliquer une méthode de travail rapide, efficace et sécurisée. Poursuivant cette logique, Infrabel a mis en place en 2009 un système de gestion intégré d'entreprise (appelé couramment «ERP») qui automatise la gestion des procédures d'achats, des magasins et des stocks partout en Belgique. De plus, elle investit dans un système formalisé de gestion de la qualité pour l'infrastructure ferroviaire qui satisfait à la norme ISO 9001/2000. Pour nous, être efficace c'est la clé d'une bonne prestation de services!



Marc Smeets

General Manager Finances

“ En 2009, nous avons configuré, introduit et testé toutes les données pour le projet SAP V1. Nous avons finalisé un grand programme de formation d'environ 2000 utilisateurs et ouvert un SAP Competence Center. Tout cela a demandé un effort énorme de notre personnel. En définissant les procédures au niveau des finances, des achats et de la logistique, nous avons également réalisé une avancée significative pour assurer le transfert de connaissances pour la prochaine génération! Sous l'éminente conduite de notre Program Manager, Carel Jonckheere, tout a été coordonné et suivi scrupuleusement. Grâce à cette collaboration, à tous les niveaux de l'entreprise, nous avons pu lancer, en toute confiance, le Go Live de SAP le 4 janvier 2010.

”



5.1. Une gestion centralisée

En 2009, Infrabel a accéléré le regroupement progressif du personnel sur le terrain vers les Centres Logistiques Infrastructure (CLI). Six nouveaux CLI ont vu le jour en 2009: Petite île (Bruxelles), Denderleeuw, Hasselt, Gent Zeehaven, Arlon et La Louvière. Ce regroupement de personnes et de moyens dans des centres plus modernes et mieux équipés permet d'améliorer substantiellement les conditions de travail de notre personnel et garantit une plus grande efficacité des interventions sur le terrain. Afin d'élargir la portée des CLI, Infrabel construit également de plus petits postes de travail qui fonctionnent comme des «antennes». En 2009, Infrabel a ouvert 3 nouvelles antennes: Monceau, Wondelgem et Deinze. L'objectif? Un total de 22 CLI seulement et de 42 antennes qui optimiseront rapidement et au maximum l'engagement du personnel et des moyens.

5.2. Toujours moins de cabines de signalisation

Lors de la création d'Infrabel en 2005, le réseau ferroviaire belge comptait 368 cabines de signalisation. Une cabine de signalisation gère le trafic ferroviaire dans une région déterminée grâce à la commande des aiguillages et des signaux. Un grand nombre de ces postes était toutefois fort obsolète et nécessitait une modernisation.

Infrabel a donc choisi d'organiser progressivement la régulation locale du trafic autour de 31 cabines de signalisation permanentes et pourvues de personnel et de 11 cabines de signalisation commandées à distance. Concrètement, cela signifie que le contrôle de nombreuses régions, qui, jusqu'à présent, étaient commandées par une cabine de signalisation locale, sera transféré aux nouvelles cabines de signalisation qu'Infrabel construit actuellement. Ainsi, Bruges et Namur disposent déjà d'une cabine de signalisation flambant neuve et totalement équipée.



5.3. Mind³, une machine bien huilée!

Infrabel attache une grande importance à la qualité de l'organisation de ses activités quotidiennes. En effet, harmoniser et enrichir les processus de travail permet d'améliorer la productivité mais également de faciliter le transfert des connaissances. Et ce n'est pas un luxe superflu car la pyramide des âges au sein de l'entreprise indique que près de 50% des collaborateurs atteindront l'âge de la pension au cours des dix prochaines années! Le projet Mind³ a permis d'analyser tous les processus financiers, logistiques et opérationnels actuels et apportera des améliorations là où elles s'avèrent nécessaires dans nos méthodes de travail. De plus, il garantit la mise en œuvre du système informatique SAP mis en service en janvier 2010.

L'année 2009 a été une année-charnière dans la préparation de la mise en ligne de ce système par les équipes dédiées au projet et notamment le «Business Competence Center». Mind³ contribue à une meilleure planification de nos besoins en matériaux, en personnel et en machines. Il permet un meilleur suivi de nos fournisseurs et contribue ainsi, directement ou indirectement, à une plus grande qualité et sécurité de nos services.

5.4. Une charte de qualité pour notre infrastructure

La direction «Infrastructure» se focalise, via un système formalisé de gestion de la qualité (norme ISO 9001/2000), sur une amélioration permanente de la performance et de la qualité de l'infrastructure ferroviaire. Depuis 2003, les ateliers centraux (Bascoup et Schaerbeek) d'Infrabel disposent d'une charte de la qualité. De même, tous les autres services centraux de la direction Infrastructure peuvent s'enorgueillir de leur certificat ISO. Le tour des zones de Gand et de Charleroi est venu en 2009.

Mais Infrabel ne souhaite pas s'arrêter en si bon chemin! Ainsi, l'atelier central de Bascoup dispose également, outre le certificat ISO 9001/2000, d'un certificat ISO 14001 pour la protection de l'environnement et d'un certificat OHSAS 18001 pour la sécurité et le bien-être des collaborateurs. Grâce à ce processus d'amélioration engendré par le système de gestion de la qualité, la qualité de notre infrastructure est portée quotidiennement à un niveau supérieur!





Jean-Pol Masset

Opérateur cabine de signalisation de Namur

Chaque jour, des milliers de trains circulent sur le réseau ferroviaire belge. Partout dans le pays, le personnel dans les cabines de signalisation gère ce trafic dense et veille sur la sécurité des voyageurs et de leurs collègues. Jean-Pol Masset, opérateur à la cabine de Namur, travaille depuis plus de 30 ans dans des cabines de signalisation et est donc un signaleur chevronné.

“

Il y a plus de 30 ans que j'ai commencé ma carrière au sein des chemins de fer comme signaleur. Au cours du temps, j'ai vécu de très près toutes les évolutions! Au début, j'ai encore fait circuler les trains dans une cabine à leviers et manettes. Puis nous sommes passés dans une cabine électrique et ensuite à la technique 'tout-relais'. Dans ce genre de cabines, on vit encore vraiment le rail! Maintenant, depuis 6 ans, je travaille dans la cabine toute neuve de Namur avec la technologie EBP. Ce passage à l'informatique est selon moi une évolution logique. La technologie de pointe pour plus de sécurité!

En fait, nous constituons la cheville ouvrière dans le trafic ferroviaire. Nous faisons circuler les trains en toute sécurité, et en suivant au mieux l'horaire établi. Voilà une description très concise de notre fonction. En tout cas, mon travail n'est jamais routinier. Chaque jour est différent ; on est constamment confronté à d'autres situations... C'est toujours un défi de résoudre très vite les problèmes qui surgissent tout à coup. De cet angle-là, je dois dire que mon job est très enrichissant, aussi sur le plan humain. La gestion du trafic nécessite en fait un vrai travail d'équipe. En réglant le trafic, on ne peut pas

rester seul dans son coin, il faut travailler en étroite collaboration avec les collègues: les autres opérateurs, les sous-chefs, le régulateur... Chacun apporte du sien pour assurer la sécurité et la ponctualité du trafic.

Enfin, il ne faut pas oublier que le métier d'opérateur entraîne une grande responsabilité. Nous sommes responsables de la sécurité des voyageurs, de nos collègues sur le terrain... C'est un métier bien spécifique qu'il faut aimer. Un opérateur doit être bien motivé pour porter cette responsabilité!

”



06



300 km/h, est-ce assez rapide ?

L'année 2009 a été sans aucun doute placée sous le signe de la grande vitesse ! Le 8 décembre, Infrabel a mis à la disposition des opérateurs son réseau à grande vitesse finalisé d'une frontière à l'autre. Une première en Europe ! La construction de ce réseau à triple voie à grande vitesse est certainement le plus grand projet de construction depuis l'Exposition Universelle de 1958.

Depuis 2009, les distances sur le continent européen se sont de nouveau raccourcies.



Jean-Marie Raviart

Directeur Général Infrastructure

“ 2009 était une vraie année phare pour notre direction ! En premier lieu, nous avons mis en service officiellement les deux dernières lignes à grande vitesse de la Belgique, la L3 et la L4. En plus, nous avons inauguré 4 nouveaux CLI (Centres Logistiques Infrastructure), parmi lesquels Denderleeuw, Bruxelles Petite-Île. Au sein de ces nouveaux Centres Logistiques, les stocks sont gérés à l'aide du logiciel SAP. L'implémentation de ce système implique un changement fondamental de notre façon de travailler. Un autre événement important, c'est la certification ISO de tous nos services et de 2 zones. En 2010 les 3 autres zones vont s'ajouter afin que toute notre direction obtienne la certification ISO. Ainsi nous pourrons mieux garantir la qualité de l'infrastructure ferroviaire belge ! ”





6.1. Hier c'était encore un rêve, aujourd'hui c'est une réalité

Au terme de 16 années de dur labeur et d'un investissement de 5 milliards d'euros, nous sommes arrivés au bout de nos peines le 8 décembre 2009: le dernier maillon du réseau belge à grande vitesse a été inauguré et la carte de l'Europe a ainsi été totalement redessinée. Depuis cette date, les voyageurs peuvent quitter Bruxelles pour les plus grandes villes européennes en moins de 2 heures et à une vitesse de 300 km/h. Le réseau belge à grande vitesse se compose de 3 axes. Les lignes à grande vitesse posées sur leur propre assise ont été intégrées dans le réseau ferroviaire existant.

Le premier axe, mis en service en 1997, relie Bruxelles et la frontière française (en direction de Paris et de Londres). Le deuxième axe, en direction de l'Allemagne, a été mis en service en 2009 et assure la liaison avec les villes allemandes de Cologne et de Francfort. Enfin, la mise en service du troisième axe en direction des Pays-Bas, vers Amsterdam et Rotterdam, a marqué le début d'une nouvelle ère pour le trafic ferroviaire européen. Toutefois, rien n'est définitivement acquis ... Afin de toujours garantir une qualité optimale sur les 314 km de voies qui composent le réseau à grande vitesse, un entretien régulier de cette infrastructure ultramoderne est nécessaire.

Le ZOO d'Anvers et Planckendael ont opté pour notre énergie verte et l'air pur.

Electrabel

semble pour moins de CO₂



zone B 5

6 5

AEROPORT COB
BORDEAUX
7:48
TGV

TOP 6 ↑ 5

THALYS



6.2. Demain, des TGV de marchandises ?

En raison de ses faibles émissions de CO₂, le train à grande vitesse constitue une alternative écologique pour le transport de voyageurs sur moyenne et longue distance. Mais pourquoi les lignes à grande vitesse ne pourraient-elles pas également influencer l'avenir du fret ? Des réflexions en ce sens ont déjà été menées en Europe. En 2008, Infrabel a adhéré au réseau à grande vitesse pour le transport de fret, également appelé Carex (Cargo Rail Express) qui souhaite créer un nouveau mode de transport : le fret par des trains à grande vitesse complété par du transport aérien.

Ce projet vise à relier les principaux aéroports d'Europe occidentale via un transport à grande vitesse. L'aéroport de Liège-Bierset, qui représente annuellement 518 000 tonnes de marchandises, joue un rôle de précurseur en la matière. Il ne reste plus qu'à attendre que les compagnies de transport développent le premier TGV de marchandises...

6.3. De Bruxelles à Luxembourg en un clin d'œil

Plusieurs études ont démontré qu'une liaison à grande vitesse entre Bruxelles et Luxembourg ne serait pas rentable pour un opérateur sur cette ligne. Cependant, Infrabel a répondu aux attentes de ses clients par un investissement de 680 millions € afin de moderniser cet axe et d'y permettre une augmentation des vitesses commerciales. Cette ville abrite en effet les trois principaux sièges des institutions européennes. Afin de porter la vitesse sur la majeure partie du parcours à 160 km/h, Infrabel exécute depuis 2006 des travaux d'infrastructure importants afin d'élargir l'écartement des voies. A terme, c'est un gain de temps total de 20 minutes qui est ainsi visé.

Au mois de janvier 2010, Infrabel a décidé de préparer cet axe à l'arrivée d'un train de type « pendulaire », et ce, bien qu'il n'existe à ce jour aucun engagement clair et précis des opérateurs ferroviaires au sujet de l'utilisation de ce type de trains. Le train pendulaire est équipé d'une technique en vertu de laquelle les wagons s'inclinent légèrement dans une courbe et peuvent donc passer la courbe plus rapidement.





Yves Mattart
Technicien Principal Signalisation

En 2009, Infrabel terminait les derniers tronçons de ses lignes à grande vitesse. Au sein de l'arrondissement LGV, la base de maintenance du Coucou est chargée d'entretenir la ligne à grande vitesse vers la France (LGV1). Avec ses collègues, Yves Mattart, Technicien Principal Signalisation, veille au bon fonctionnement des installations de signalisation et de télécommunication de la LGV1.

“

Notre tâche consiste à contrôler le bon fonctionnement des installations de signalisation. Dans cette optique, nous prenons beaucoup de mesures préventives: entretien régulier sur base des fiches de travail pré-établies, remplacement d'éléments défectueux ou hors tolérance... parce que les installations doivent fonctionner à tout moment!

En fait, les mots-clé de notre métier sont: sécurité, fiabilité, régularité et pérennité. Nous sommes chargés de l'entretien des installations pour qu'elles soient fiables et permettent un trafic ferroviaire ponctuel en toute sécurité! En plus, il faut garantir une longue vie aux équipements. A ce titre, les exigences et contraintes liées à la grande vitesse nécessitent une vigilance et une concentration accrues, sans oublier notre propre sécurité le long des voies!

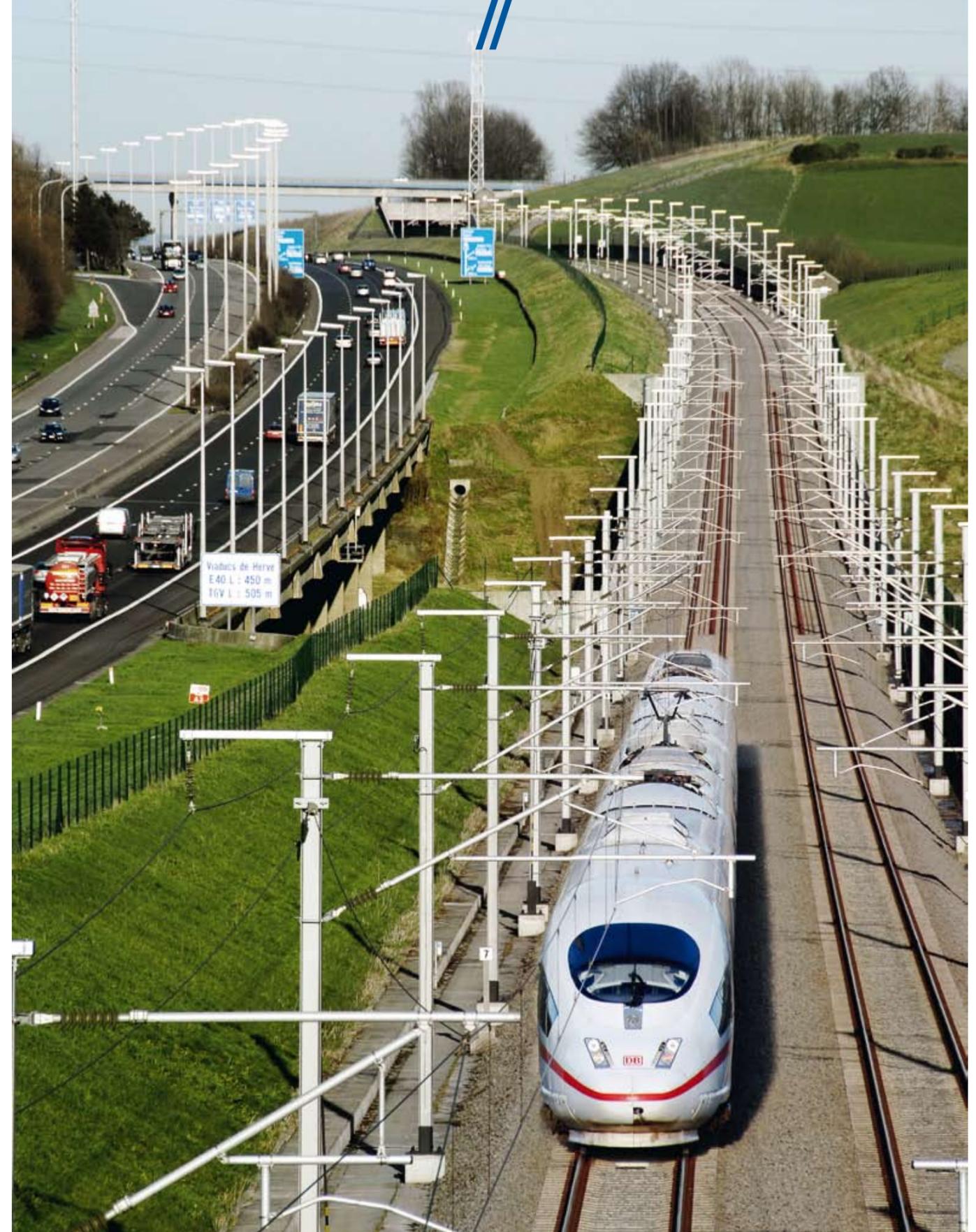
Notre brigade de signalisation compte 6 collaborateurs, tous polyvalents. Cette polyvalence est indispensable car nous gérons l'ensemble des installations de signalisation et de télécommunication. Dans ce domaine nous gérons 7 CAI (Centre d'Appareillage Informatisé), ainsi que les loges et équipements

le long de toute la ligne et dans la voie. De ce fait, notre métier nous amène parfois à voyager beaucoup et travailler dehors par tous les temps. Heureusement, il y a une bonne ambiance!

Une autre facette de notre métier consiste à participer à un système de Service d'Intervention Rapide. Chaque semaine, un technicien par spécialité est rappelable 24h sur 24, 7J/7, en cas d'incident ou de dérangement. Ainsi nous garantissons une solution rapide aux problèmes qui peuvent surgir. Dans ces cas-là, notre polyvalence et une grande autonomie s'avèrent indispensables. Lorsqu'un incident se produit, nous sommes conscients qu'il peut avoir un impact sur la régularité du trafic. Notre rôle est alors de garder notre sang froid, et de le réparer au plus vite mais en garantissant une sécurité optimale.

Chaque jour est un challenge: l'entretien d'une ligne à grande vitesse demande beaucoup d'efforts. Mais c'est intéressant et formateur! En plus, l'équipe est soudée et chacun a une grande confiance dans ses collègues, et dans la hiérarchie. Tous ces atouts font de la ligne à grande vitesse vers la France une ligne fiable et performante où les trains circulent en toute sécurité!

”



07



Votre environnement, notre préoccupation

Par nature, le rail est un des moyens de transport les plus écologiques. Le train constitue une solution environnementale non négligeable à nos problèmes de mobilité. Afin de réduire encore l'impact de ses activités sur l'écologie, Infrabel a pris différents engagements qui visent notamment à diminuer sensiblement son empreinte écologique. Cette réduction de l'impact néfaste de nos activités est visible dans chacune de nos décisions. Nous nous soucions de votre environnement... chaque jour davantage !



Benoît Gilson

General Manager Corporate & Public Affairs

“ Nous soutenons les priorités stratégiques d’Infrabel sur le plan de la communication, notamment grâce à une mise en évidence transparente de nos résultats. En collaboration avec le service « Information Management », nous avons lancé en 2009 Rail-Time. En matière de sécurité, nous avons également organisé une vaste campagne sur la sécurité au travail pour tous les collaborateurs d’Infrabel. Notre cellule « Resident Affairs » a obtenu la certification ISO 9001 qui garantit la qualité de l’information proposée aux riverains. En 2010, nous continuerons d’axer nos actions sur les priorités de l’entreprise. Nous lancerons de nouveaux services pour informer les voyageurs, en collaboration avec nos collègues qui gèrent le trafic sur le réseau. Nous entreprendrons également de nombreuses actions en matière de sécurité d’exploitation. ”





7.1. Une oreille attentive

Depuis sa création, Infrabel a opté pour un dialogue régulier et transparent avec les riverains des chemins de fer. Depuis 2005, elle a mis en place une cellule «Resident Affairs» chargée exclusivement de les informer au mieux sur nos projets et de répondre à leurs attentes. De nombreux projets exigent en effet des travaux d'infrastructure qui génèrent parfois des nuisances pour les riverains. Grâce à un numéro vert gratuit (0800 55 000), ils peuvent obtenir de 7 heures à 22 heures et 7 jours sur 7, toutes les réponses à leurs questions.

Le rayon d'action de cette cellule «Resident Affairs» ne se limite pas à cette fonction réactive. Ainsi, elle diffuse de manière proactive des messages lors de travaux nocturnes ou exécutés durant les week-ends ou lors d'autres activités générant des nuisances. Elle organise également de nombreuses sessions d'informations, en collaboration avec les autorités locales, qui permettent notamment de tenir compte des suggestions. Début 2009, cette cellule a obtenu le certificat ISO 9001 qui atteste de la qualité de son travail. Une oreille attentive à la dimension de vos besoins... un objectif constamment renouvelé.

7.2. Bon voyage et bon vent!

Dans le cadre du regroupement des Centres Logistiques Infrastructure, de nombreux bâtiments neufs et modernes sortent de terre. Toutefois, la stratégie d'Infrabel ne se limite pas à centraliser et moderniser. En 2009, Infrabel a mis en service son premier CLI «écologique». Le Centre Logistique Infrastructure d'Arlon a été construit sur la base d'un bâtiment existant et peut être presque qualifié de totalement «passif».

L'utilisation de l'énergie solaire, l'isolation parfaite et une orientation optimale des bureaux, réduisent considérablement son impact écologique. Et ce n'est qu'un début! Tous les prochains CLI seront désormais construits selon le mode écologique. L'utilisation de l'énergie verte et le recyclage des matières premières naturelles y seront encouragés. Ainsi, Infrabel étudie différentes solutions afin de recycler les traverses en bois inutilisables en énergie utilisable par les entreprises.

A brève échéance, de nombreux trains pourront rouler à l'énergie verte! Afin d'optimiser encore la consommation efficace de l'énergie dans le trafic ferroviaire, Infrabel construit, en collaboration avec Electrabel et les autorités locales, un immense parc éolien le long de la ligne à grande vitesse Louvain-Liège.



L'énergie qui y sera produite sera directement transmise au réseau ferroviaire. Avec une production annuelle d'énergie de quelque 100 Gigawatt/heure, les 20 turbines éoliennes devront non seulement alimenter la circulation à grande vitesse sur la ligne ferroviaire Louvain-Liège mais également les lignes ferroviaires Tirlemont-Voroux et Landen-Hasselt. Sous peu, Infrabel pourra vous souhaiter non seulement bon voyage mais aussi bon vent!

7.3. Engagements solides

En 2009, le groupe SNCB a publié un premier rapport de développement durable. Pour la première fois, ce rapport sur la durabilité offre un aperçu extrêmement clair et éloquent des efforts que le groupe SNCB consent afin de garantir une prestation de services durable dans le domaine écologique, économique et social. Infrabel a contribué activement à la réalisation de ce rapport. Au mois d'octobre 2009, le rapport a été immédiatement récompensé d'une mention spéciale lors de la remise de l'Award du Meilleur Rapport de développement durable belge, délivré par l'Institut des Réviseurs d'Entreprise. Infrabel travaille également à un premier véritable plan de politique environnementale qui doit d'abord s'imposer comme un plan de structuration constituant la base d'une réelle modification des mentalités et des comportements.





Chloé Van Driessche
Responsable de projet Cellule «Resident Affairs»

La cellule «Resident Affairs» a vite gagné en notoriété parmi les riverains du réseau ferroviaire belge. Cela se traduit par une augmentation du nombre de demandes qui arrivent chaque jour chez Infrabel. Une équipe jeune et dynamique se charge de leur suivi. Chloé Van Driessche, qui travaille chez Infrabel depuis 15 mois, fait partie de cette équipe.

“

Les riverains peuvent nous contacter pour toutes leurs questions concernant les chantiers Infrabel près de chez eux. Ils peuvent le faire via notre numéro vert 0800/ 55 000 ou par e-mail. Nous essayons de formuler le plus vite possible une réponse claire à chaque question et de trouver une solution pour chaque plainte.

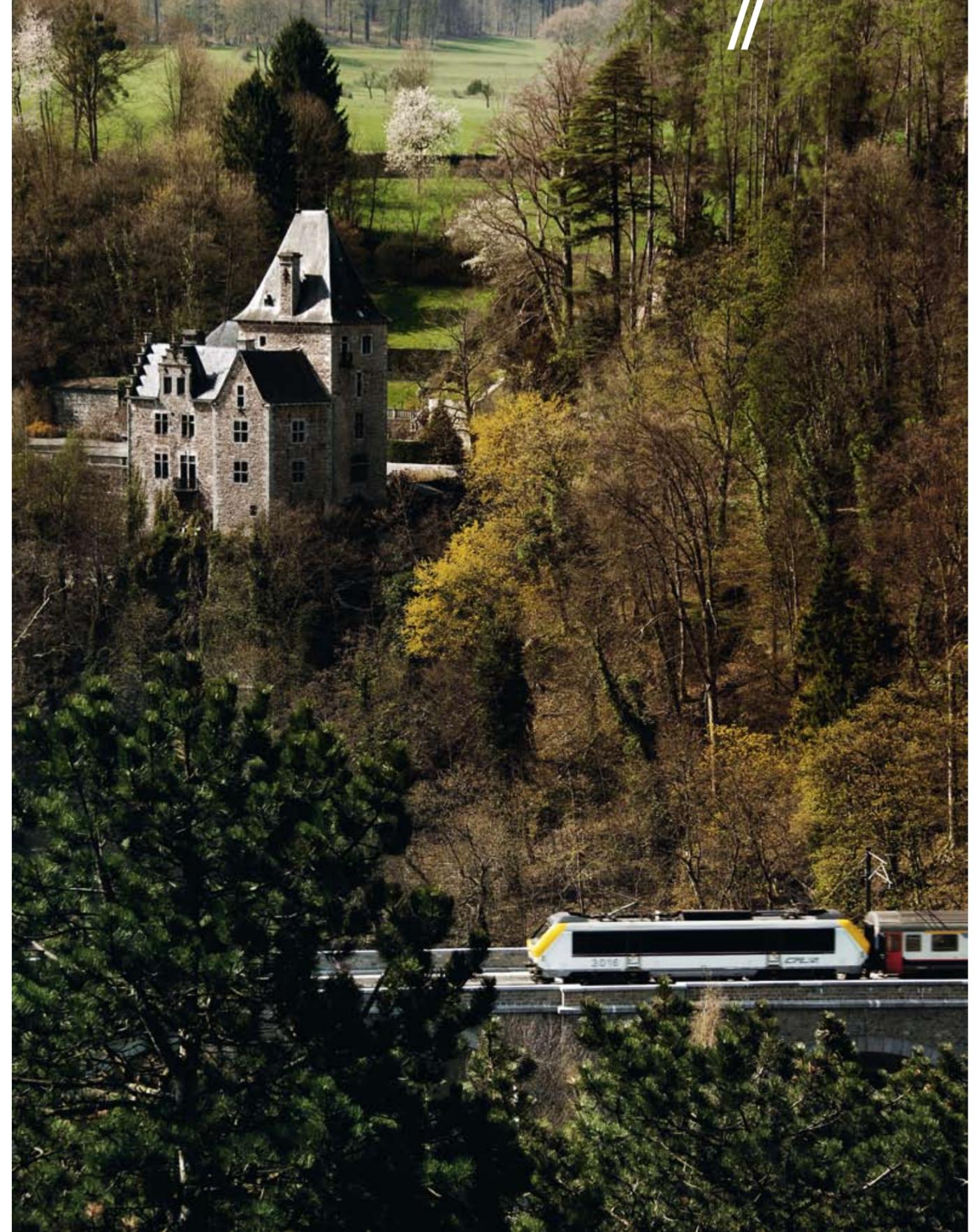
Notre tâche ne se limite toutefois pas à réagir aux questions des riverains! Nous prenons aussi toutes sortes d'initiatives pour informer les riverains proactivement. A cet effet, nous organisons entre autres des sessions d'information sur place. Nous y donnons plus d'explications sur les grands projets ou chantiers qui ont un impact considérable sur les environs. Pour les chantiers de longue durée et de grande envergure, nous rédigeons aussi des brochures, qui présentent en détail le projet global.

Outre tous les aspects techniques des projets, le facteur humain occupe aussi une place primordiale dans notre fonction. En premier lieu, nous sommes souvent en contact avec des ingénieurs de l'entreprise, afin d'obtenir des informations

sur les chantiers et les projets. Nous transposons ensuite ces informations dans un langage simple et clair pour les riverains. Un défi permanent, car nous devons aborder la situation depuis deux perspectives totalement différentes: l'arrière-plan technique et les explications des ingénieurs, et l'univers des riverains.

A diverses occasions, comme lors des sessions d'information, nous avons en outre un contact direct avec les riverains. Nous écoutons attentivement leurs questions, remarques et plaintes. Nous essayons de nous mettre à leur place et de résoudre leurs problèmes le mieux possible. Pour conclure, nous pourrions dire que nous montrons ainsi le visage humain d'Infrabel au grand public!

”



08



Grâce à notre personnel...

A la veille de son cinquième anniversaire, Infrabel a déjà connu de très nombreuses évolutions. Notre entreprise doit aujourd'hui poursuivre son évolution culturelle pour relever le mieux possible les défis de demain. Au cours des dix prochaines années, 50% de nos collègues atteindront l'âge de la retraite. C'est pourquoi Infrabel cherche dès aujourd'hui de nouveaux collaborateurs pour les remplacer! En 2009, nous avons non seulement donné le coup d'envoi à une politique de stage structurée au sein d'Infrabel, mais nous avons également investi dans un accueil professionnel et chaleureux des nouveaux collaborateurs.



Etienne De Ganck

Directeur Adjoint Gestion Trafic Ferroviaire

“ L'année 2009 aura malheureusement été marquée par une baisse de la ponctualité des trains. Elle est due, entre autres, aux rudes conditions climatiques, que le pays n'avait plus connues depuis plus de 10 ans. L'an dernier, nous avons pourtant lancé de nombreux projets pour améliorer la ponctualité du réseau ferroviaire belge. Nous avons structuré notre plan d'action, qui existait depuis longtemps, en trois groupes d'action afin de travailler sur la régularité de façon encore plus ciblée. Nous avons en outre tout mis en oeuvre pour obtenir, en 2010, la certification ISO destinée à définir les résultats de ponctualité et identifier la cause des retards. Pour les quelque 2000 collaborateurs de notre direction, tous niveaux hiérarchiques confondus, le défi de l'année à venir est énorme.

”



8.1. Un défi pour les prochaines années

Nos collaborateurs sont les piliers sur lesquels l'entreprise repose. Étant donné que quelque 50% de nos collaborateurs partiront à la pension au cours des dix prochaines années, le remplacement de ces collègues et le transfert des connaissances constituent un défi important à relever au cours des prochaines années. Le plan de recrutement d'Infrabel peut être pour le moins qualifié d'ambitieux: en 2009, nous avons recruté plus de 800 nouveaux collaborateurs.

En se focalisant particulièrement sur les jeunes ayant reçu une formation technique supérieure (ingénieurs, électromécaniciens, etc.), Infrabel a consenti, avec SNCB-Holding qui recrute le personnel pour Infrabel, de nombreux efforts de mettre en exergue les atouts de notre entreprise auprès des jeunes. Au sein d'Infrabel, la division des Ressources Humaines a également créé une unité spéciale qui se focalise exclusivement sur la recherche de jeunes gens ambitieux et dynamiques souhaitant renforcer nos équipes.



8.2. Une politique de stage flambant neuve

Les étudiants de dernière année ne doivent pas échapper à notre attention! Afin de pouvoir répondre à la demande importante en termes de postes de stage, Infrabel a, en 2009, élaboré une politique de stage ambitieuse qui sera mise en œuvre en 2010. Pas moins de 200 places de stage seront proposées aux étudiants et aux élèves à partir de la prochaine année académique (2010-2011).

Grâce à cette politique de stage, nous souhaitons non seulement ouvrir encore davantage l'entreprise à l'intérêt des étudiants avides d'apprendre, mais nous espérons également nouer une véritable relation avec les étudiants stagiaires qui pourraient venir renforcer nos équipes. Nos collaborateurs sont les ambassadeurs de notre entreprise aux yeux du monde extérieur!

8.3. Un accueil chaleureux!

Un accueil cordial le premier jour de travail est crucial pour motiver dès le début nos nouveaux collaborateurs et pour les impliquer de près dans nos projets. Infrabel prend cet enjeu stratégique à cœur et a mené à cet effet une campagne interne auprès de ses collaborateurs à la fin 2008.

En outre, chaque nouveau collègue peut désormais profiter d'un parcours d'accueil élaboré et personnalisé, recevant non seulement des informations à la maison avant le premier jour de travail, mais lui permettant également de participer à une session d'information pour en apprendre davantage sur la stratégie et les activités de l'entreprise. En 2009, 13 sessions d'accueil ont ainsi été organisées, avec un pourcentage de satisfaction de 96%! De cette façon, nos nouveaux collègues peuvent s'immerger dès le premier jour dans l'univers de l'infrastructure ferroviaire!





Claire Walewyns

Collaboratrice de la cellule « Sourcing & Selection »

La construction et l'entretien d'une infrastructure ferroviaire performante demande un investissement important en personnel technique. En tenant compte de notre courbe démographique, le recrutement de ce personnel constitue une priorité majeure. Infrabel a donc renforcé sa politique de stages. Au sein de la cellule « Sourcing & Selection », Claire Walewyns crée et tisse chaque jour, en collaboration avec ses collègues, un véritable réseau entre les écoles et Infrabel.

“

Notre petite et jeune « équipe de stage » a pour objectif d'implémenter au sein d'Infrabel une politique de stages efficace permettant un recrutement au terme du stage. Le but est d'attirer les profils techniques relativement difficiles à trouver pour le moment sur le marché de l'emploi. C'est pourquoi nous essayons d'accueillir en priorité les étudiants dans leur dernière année de cours. De cette façon ils découvrent notre entreprise et les métiers du rail. Pour nous, le stage constitue une sorte de 'pré-recrutement'.

Les stages doivent devenir un réflexe chez Infrabel. En fait, il faut se rendre compte qu'un stagiaire peut être un vrai soutien dans une équipe! Un bon encadrement est la clé d'une intégration réussie c'est pourquoi nous mettons en place différentes initiatives pour soutenir les maîtres de stages et les stagiaires eux-mêmes. La publication d'un manuel, sorte de guide pratique pour ces deux intervenants, en est un exemple.

A moyen terme, nous comptons travailler de manière plus proactive. En faisant l'état des lieux des recrutements pour détecter les besoins cela nous permettra d'aller chercher directement « le stagiaire » dans les écoles! En collaboration avec nos collègues de la SNCB-Holding nous faisons des présentations aux étudiants de différentes écoles et universités pour faire connaître Infrabel et les métiers du rail. Il faut dire que la plupart du temps, les étudiants sont agréablement surpris quand ils découvrent qu'on forme une entreprise dynamique qui gère des projets très ambitieux!

A côté de ces actions, nous sommes aussi présents sur les salons, foires et bourses où là, nous pouvons compter sur nos ambassadeurs! Ceux-ci sont des collaborateurs enthousiastes qui portent fièrement l'étendard d'Infrabel et qui motivent les jeunes à découvrir notre entreprise et ses métiers en faisant part de leurs propres expériences au sein du groupe.

”



Numéro d'entreprise
RPM Bruxelles 0896.763.267

Infrabel

S.A. de droit public
rue Bara, 110 B-1070 Bruxelles
www.infrabel.be

Editeur Responsable :

Benoît Gilson
T: +32 (0)2 525 22 11
F: +32 (0)2 525 22 69
M: benoit.gilson@infrabel.be

Coordination du projet :

Ilse Mayens

Interviews des témoins :

Annelies De Keyser, Ilse Mayens

Conception graphique & production + retouche images :

Michel Sion

Photos :

Johan Dehon - Michel Sion

Suivi des traductions :

Lieven Tack

Impression et façonnage :

Lannoo Imprimerie
www.lannooprint.be
Imprimé en juin 2010



Un tout grand merci à tous ceux qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce rapport annuel. Sans eux, ce projet n'aurait jamais été possible.

