



I-RÉSEAU/B-MO:

une bonne coopération,

Ottignies, première gare wallonne en termes de voyageurs. Un fameux défi au quotidien pour nos collègues sous-chefs de quai et de la cabine de signalisation. Un défi qu'ils ne pourraient relever sans la bonne entente qui règne entre eux ! Connect a rencontré Philippe Vanhal et Danièle Delvaux.

Quelle est votre fonction ?

Philippe Vanhal: Je travaille au sein d'Infrabel-Réseau en tant que chef de gare adjoint, régulateur. Cela signifie que,

au sein de la cabine de signalisation d'Ottignies, je veille à la sécurité et à la ponctualité du trafic ferroviaire ainsi qu'à la qualité des informations transmises aux clients par le biais de la sonorisation. J'analyse toutes les informations qui apparaissent sur mes écrans, concernant le trafic, mais aussi les aiguillages, les passages à niveau, la caténaire,

et je peux ainsi prendre les mesures adéquates en cas de problème.

Danièle Delvaux: Je suis une des 16 sous-chefs de gare SNCB à Ottignies. Mes missions sont diverses: la surveillance des quais, l'information et la canalisation des voyageurs, l'accueil, l'information et l'aide aux PMR, le contrôle de la reconstitution des trains avant le premier départ, la surveillance des installations la nuit, etc.

Dans votre travail, vous êtes amenés à vous parler très fréquemment, non ?

Philippe Vanhal: Oui ! Je communique très régulièrement des informations au sous-chef de quai, sur la progression d'un train en retard par exemple.

Danièle Delvaux: Ensemble, nous décidons alors d'assurer la correspondance ou non, et nous pouvons informer les voyageurs. En fait, nous sommes un peu les yeux et les oreilles de nos collègues en cabine. La bonne collaboration est donc importante entre nous. Tout ce que nous faisons, en fin de compte, nous le faisons pour les voyageurs, pour la ponctualité des trains.

“Finalement, que l'on travaille chez Infrabel ou à la SNCB, notre but doit être le même: assurer un service de qualité à nos voyageurs, en toute sécurité.”

Philippe Vanhal: Effectivement. En cas d'incident, ou de situation perturbée, par exemple, chaque minute compte. La bonne communication et la collaboration avec les sous-chefs de quai nous permettent de prendre de meilleures décisions, d'améliorer ainsi la ponctualité, et de mieux informer les voyageurs.

Beaucoup de situations perturbées sont résolues grâce nos initiatives communes, en dépit des difficultés de communication qui existent parfois, et ce, à tous les niveaux. Du bon sens et une bonne coopération, c'est la recette du succès ! Finalement, que l'on travaille chez Infrabel ou à la SNCB, notre but doit être le même: assurer un service de qualité à nos voyageurs, en toute sécurité.

Comment se passent vos relations au quotidien ?

Philippe Vanhal: Très bien ! Nous avons de très bonnes relations. C'est vraiment un état d'esprit. Par exemple, jusqu'il y a peu, les sous-chefs quais venaient systématiquement nous saluer à la cabine quand ils prenaient leur service. Depuis le déménagement du poste de signalisation, cela s'avère moins facile, mais c'est avec plaisir que nous discutons ensemble, par



la recette du succès !

exemple sur le quai ou dans le train qui nous amène à Ottignies. Ce n'est pas grand chose, mais mettre un visage sur une voix, apprendre à mieux se connaître, c'est précieux !

Danièle Delvaux: Quand je suis arrivée, il y a quatre ans, on m'a dit 'Les habitudes de la maison, c'est d'aller dire bonjour aux collègues d'Infrabel aussi'. Une habitude que je conserve avec plaisir... Ici l'atmosphère est particulièrement positive. D'ailleurs, je parcours 160 km pour venir travailler ici, j'habite Wellin. L'entente, c'est important, nous passons finalement plus de temps avec nos collègues qu'avec notre famille...

Tout n'est quand même pas toujours rose, j'imagine ?

Philippe Vanhal (sourire): Non, évidemment ! Nous avons parfois des différences de point de vue, comme dans les couples les plus unis, oserais-je dire, mais une bonne discussion, dans le respect de chacun, et c'est reparti !

Danièle Delvaux: Le fait que chaque entreprise ait ses propres prérogatives ne doit pas empêcher la bonne entente et le respect. C'est

mieux pour nous, et finalement c'est mieux pour nos voyageurs aussi.

Et les nouveaux ?

Philippe Vanhal: Quand un nouveau rejoint l'équipe, on le présente à nos collègues B-MO, et inversement. C'est important pour nous de lui transmettre cet état d'esprit de bonne coopération. On essaie de lui faire comprendre l'intérêt de travailler main dans la main.

Et si vous aviez un message à faire passer à vos collègues, plus globalement, au sein du groupe ?

Danièle Delvaux: Je ne peux que recommander à tous de travailler dans cet état d'esprit positif, de respect mutuel, de bonne entente. C'est tellement plus agréable de venir travailler dans une bonne ambiance. Et cela peut aussi avoir un impact direct sur la ponctualité.

Philippe Vanhal: moi, je dirais: "Retirez vos ceillères. On peut respecter les consignes et la réglementation tout en collaborant avec ses collègues des autres entités. Il faut pouvoir se montrer souple et ouvert. Finalement, nous sommes tous des cheminots, et si chacun y met du sien, on peut faire de grandes choses, ensemble !" ■

La Saint-Eloi ?

Ici, c'est ensemble qu'on la fête!

Parmi les petites initiatives qui créent des liens, fêter la Saint Eloi reste une tradition très répandue parmi les cheminots. La gare d'Ottignies n'échappe pas à la règle !

Philippe Vanhal: "Si on travaille tous ensemble, on sait aussi faire la fête ensemble ! Sous-chefs de quai, sous-chefs de gare, accompagnateurs, conducteurs, guichetiers, ouvriers... chaque année, nous nous retrouvons en dehors du travail pour partager un moment de convivialité. Et, pour nous, ça compte". Danièle Delvaux ajoute: "Nous nous invitons aussi mutuellement à l'occasion des fêtes pour les départs à la retraite... N'est-ce pas normal ?"

