



**INFRABEL**

# Workshop Communication sur le chantier

**Symposium Safety Rocks**

SIPPT Infrabel

23.11.2023



**Nous commençons  
d'abord par un petit  
échauffement**



# Exercice

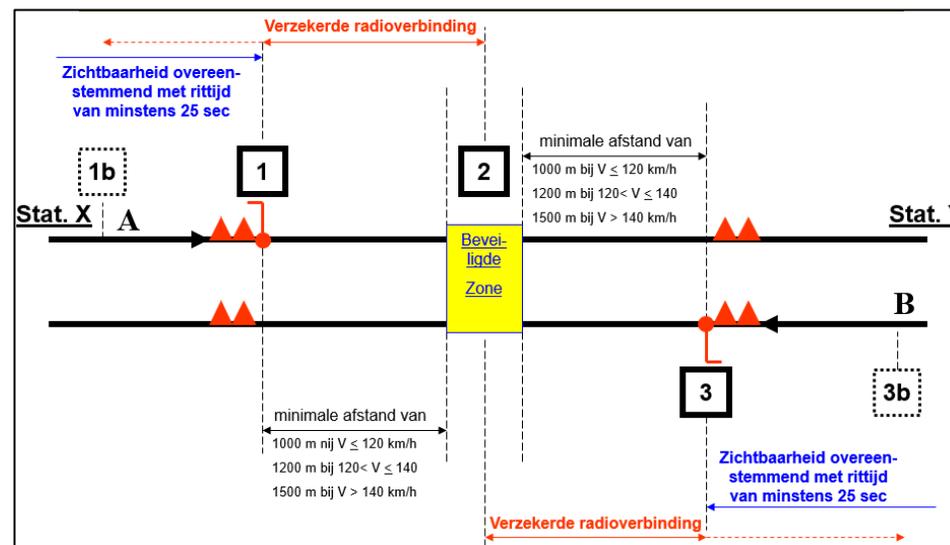
Des travaux de réparation doivent être effectués au passage à niveau 4 de la ligne 73 dans la rue de Dentergem à Wontergem. L'asphalte dans l'entreevoie doit être partiellement enlevé avec du matériel léger.

Une déviation routière sera mise en place pour le trafic routier local.

Les travaux se dérouleront pendant la journée entre 8h30 et 15h30.

La méthode de protection est le système de « Factionnaires radio avec couverture », un dispositif d'annonce par factionnaires avec radio et avec couverture.

Les deux voies restent donc en service. La caténaire reste également sous tension.





# Questions

1. Sur quelle ligne les travaux seront-ils effectués ?
  2. Sur quel passage à niveau les travaux seront-ils effectués ?
  3. Dans quelle commune les travaux seront-ils réalisés ?
  4. Quels travaux seront réalisés ?
  5. Quel matériel sera utilisé pour réaliser les travaux ?
  6. Entre quelles heures les travaux seront-ils effectués ?
  7. Quelle méthode de sécurité sera utilisée ?
  8. Les voies resteront-elles en service pendant ces travaux ?
  9. La caténaire restera-t-elle sous tension pendant ces travaux ?
- 

- 
1. **Contexte législatif et réglementaire**
  2. **Exemples et outils**
  3. **Cas pratiques**
  4. **Conclusions et recommandations**
- 

# Contexte législatif et réglementaire



# Le code du bien-être au travail

## *Code I.2 - Principes généraux*

### Analyse de risques

**Art. I.2-6.**– *L'analyse des risques s'opère au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau de chaque groupe de postes de travail ou de fonctions et **au niveau de l'individu.***

### Instructions personnalisées à titre préventif

**Art. I.2-7.**– Les mesures de prévention ont notamment trait à:

...  
*10° la compétence, la formation et l'information de tous les travailleurs, **en ce compris les instructions adéquates;***

**Art. I.2-11.**– La mission des membres de la ligne hiérarchique comporte notamment les tâches suivantes:

...  
*8° s'assurer que les travailleurs **comprennent** et mettent en pratique les informations reçues en application de la législation concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail;*

# Le code du bien-être au travail

## *Code I.2 - Principes généraux*

### Une formation adaptée

*Art. I.2-18.— L'employeur établit, pour la ligne hiérarchique et pour les travailleurs, un programme de **formation** en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, en tenant compte des données du plan global de prévention.*

*Le programme ainsi que le contenu de la formation même tiennent compte des instructions qui doivent être établies en vertu de la réglementation.*

### Compétence

*Art. I.2-19.— Lorsque l'employeur confie l'exécution d'une tâche à un travailleur, il prend en considération **les capacités** de ce travailleur en matière de bien-être au travail.*

# Le code du bien-être au travail

## *Codex III.6 - Signalisation de sécurité et de santé*

### *Annexe III.6-8 Prescriptions concernant la communication verbale*

*Les caractéristiques intrinsèques:*

...

2° Les messages verbaux sont **aussi courts, simples et clairs que possible**; l'aptitude verbale du locuteur et les facultés auditives du ou des auditeurs doivent être suffisantes pour assurer **une communication verbale sûre**.

...

*Règles d'utilisation particulières::*

1° Les personnes concernées doivent **bien connaître le langage utilisé**, afin de pouvoir prononcer et comprendre correctement le message verbal et adopter, en fonction du message, un comportement approprié, dans le domaine de la sécurité ou de la santé.

...

# Fascicule 61 Dispositions complémentaires

## **Article 78 § 7 (COMPLÉMENTAIRE) – RELATIONS ENTRE LE PERSONNEL DE L'ADJUDICATAIRE ET CELUI D'INFRABEL – EMPLOI DE LA LANGUE DE LA RÉGION**

**La langue véhiculaire officielle** sur le chantier est le français en région wallonne, le néerlandais en région flamande, le français et le néerlandais dans la région de Bruxelles-Capitale. Si son (ses) représentant(s) ou son personnel ne pratique(nt) pas la langue de la région, l'adjudicataire est tenu d'avoir **à tout moment et à n'importe quel endroit du chantier** un responsable qui comprend les ordres et/ou les instructions d'Infrabel et qui peut les transmettre immédiatement au personnel concerné. Le chantier pourra être mis à l'arrêt par le fonctionnaire dirigeant sans que l'entrepreneur ait droit à un dédommagement, si la connaissance insuffisante de la langue régionale de la part du responsable susmentionné doit compromettre la sécurité ou gêner la bonne exécution des travaux.

# Fascicule 63 Mesures de sécurité et de santé

## 2.3.6 Traçabilité des obligations en matière d'information et de formation

Toutes les formations et instructions relatives à l'exécution correcte et sûre des travaux/activités dans les installations d'Infrabel sont données dans **une langue compréhensible** par le personnel concerné.

## 2.4.4 Pre-job briefing et moments de concertation

À plusieurs moments, de la préparation à l'exécution des travaux, une concertation structurée est nécessaire entre toutes les parties concernées sur un site/lieu de travail au sein des installations d'Infrabel. L'objectif de ces moments de concertation est de s'assurer que toutes les parties concernées sont conscientes des activités qui se dérouleront sur le site, des risques qu'elles peuvent entraîner et des mesures de sécurité qui permettront d'éviter ou, si cela n'est pas possible, d'atténuer ces risques.

# VCA

La Liste de contrôle de sécurité (LCS) pour les entrepreneurs prévoit également un objectif de communication claire sur les questions de sécurité, de santé et d'environnement (SSE) :

## **Question 3.7 du LCS : La communication sur les questions SSE se fait-elle sans barrières linguistiques ?**

Par conséquent, selon la liste de contrôle de la LCS, les questions SSE doivent pouvoir être traitées sans barrières linguistiques :

- Les employés parlant une langue étrangère doivent être déployés de manière à ce que la communication sur les questions SSE pertinentes soit efficace ;
- Par conséquent, un plan de communication doit également être prévu lorsque l'on travaille avec des personnes ne parlant pas la langue de la région.

# AR du 7 avril 2023 visant l'amélioration de la communication sur les chantiers temporaires ou mobiles

## *Annexe I Contenu du plan de sécurité et de santé*

...

8° les modalités générales (moments, lieux, fréquence) de la collaboration et de la concertation sur le chantier entre les employeurs et les travailleurs [ainsi que **les règles générales** relatives à la **communication verbale et non verbale** sur le chantier, notamment en vue de:

- a) transmettre les informations, les instructions et les ordres aux travailleurs de manière à ce qu'ils soient compris à tout moment et puissent effectivement être appliqués;
- b) permettre à ces travailleurs de se faire comprendre par **tous les moyens de communication adéquats**;
- c) définir **les arrangements pratiques** en matière de communication et de compréhension lorsque ces travailleurs se trouvent dans **un environnement multilingue**.

# Plan de sécurité et de santé





**Pas de certificat, pas d'accès !**

## UETF: Affiches Max

- Risques ferroviaires
- Matériel visuel
- Les bons comportements sont mis en avant



FÉDÉRATION DES  
ENTREPRENEURS GÉNÉRAUX  
DE LA CONSTRUCTION  
LA PERSONNE DE CONSTRUCTION

Union des Entrepreneurs  
de Travaux Ferroviaires



constructiv

INFRABEL

Embuild

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

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

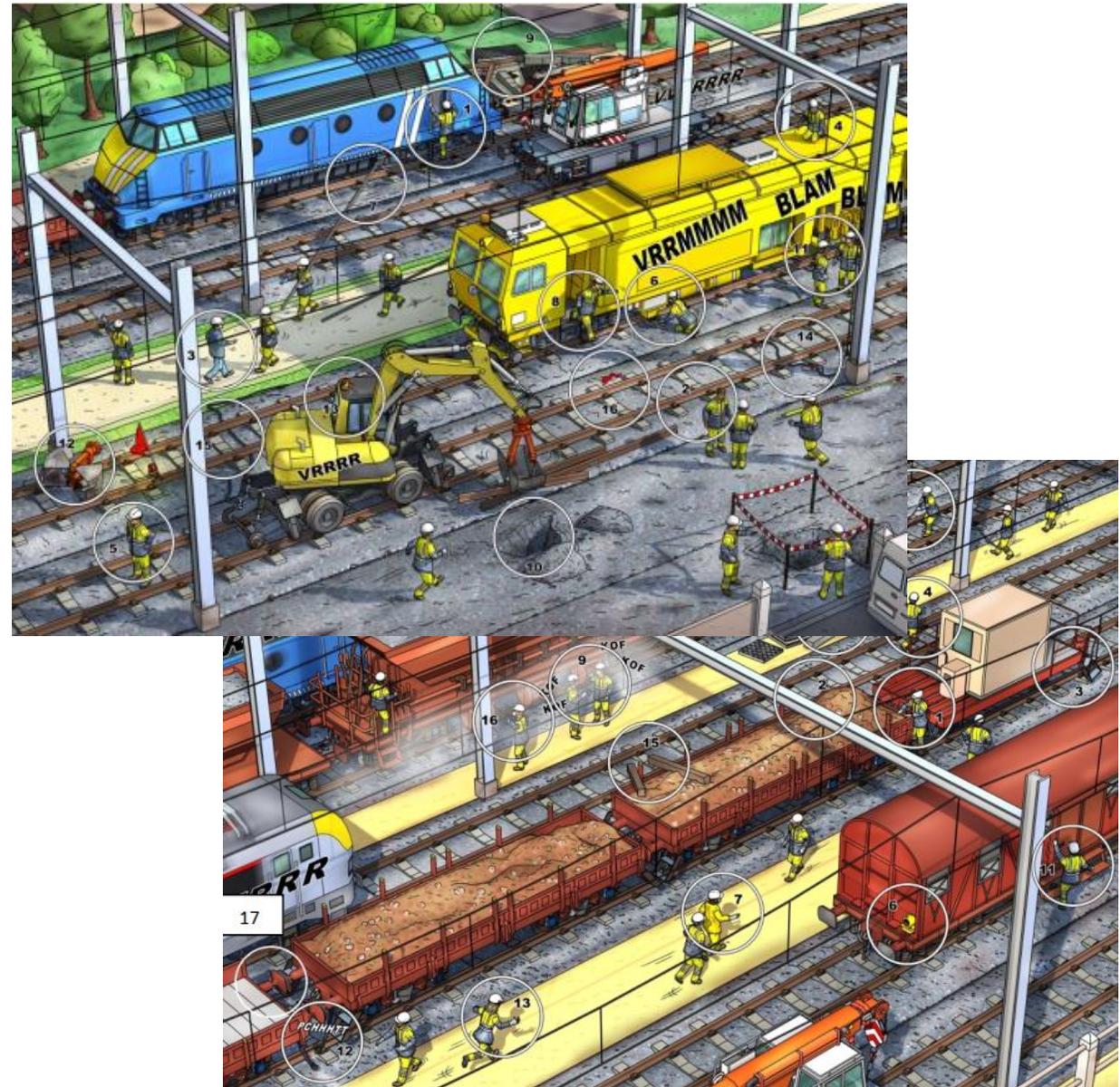


## Infrabel: 7 Golden Safety Rules

- Règles essentielles pour travailler en toute sécurité
- Sensibiliser les personnes aux risques et à leurs responsabilités

# La chasse aux risques

- Différents thèmes (grues rail-route, trains de travaux, etc.)
- Application au secteur ferroviaire
- Outil ludique facilitant des débats





# Idewe: Safety Instruction BOX

Boîte de jeu qui permet de manière visuelle et interactive :

- De donner des instructions
- D'opérer une distinction entre les situations sûres et les situations dangereuses
- De présenter les mesures de précaution



## EU OSHA: NAPO

- Série de dessins animés sur la sécurité et la santé au travail
- Langage universel (sans paroles)
- Films éducatifs
- Neutralité culturelle avec une approche humoristique



# Glossaire multilingue

	Français	Nederlands	Deutsch	English	Español
	Protection obligatoire de la tête	Veiligheidshelm verplicht	Kopfschutz vorgeschrieben	Safety helmet must be worn	Protección obligatoria de la cabeza
	Protection obligatoire des mains	Veiligheids- handschoenen verplicht	Schutz der Hände vorgeschrieben	Safety gloves must be worn	Protección obligatoria de las manos
	Danger électrique	Gevaar voor elektrische spanning	Vorsicht Hochspannung	Danger of electricity	Peligro eléctrico
	Explosif	Explosief	Explosions- gefahr	Explosive	Explosivo
	Toxique	Giftig	Giftig	Toxic	Tóxico



# Wolters Kluwer: Guide pour l'élaboration d'un plan de communication

## OBJECTIFS :

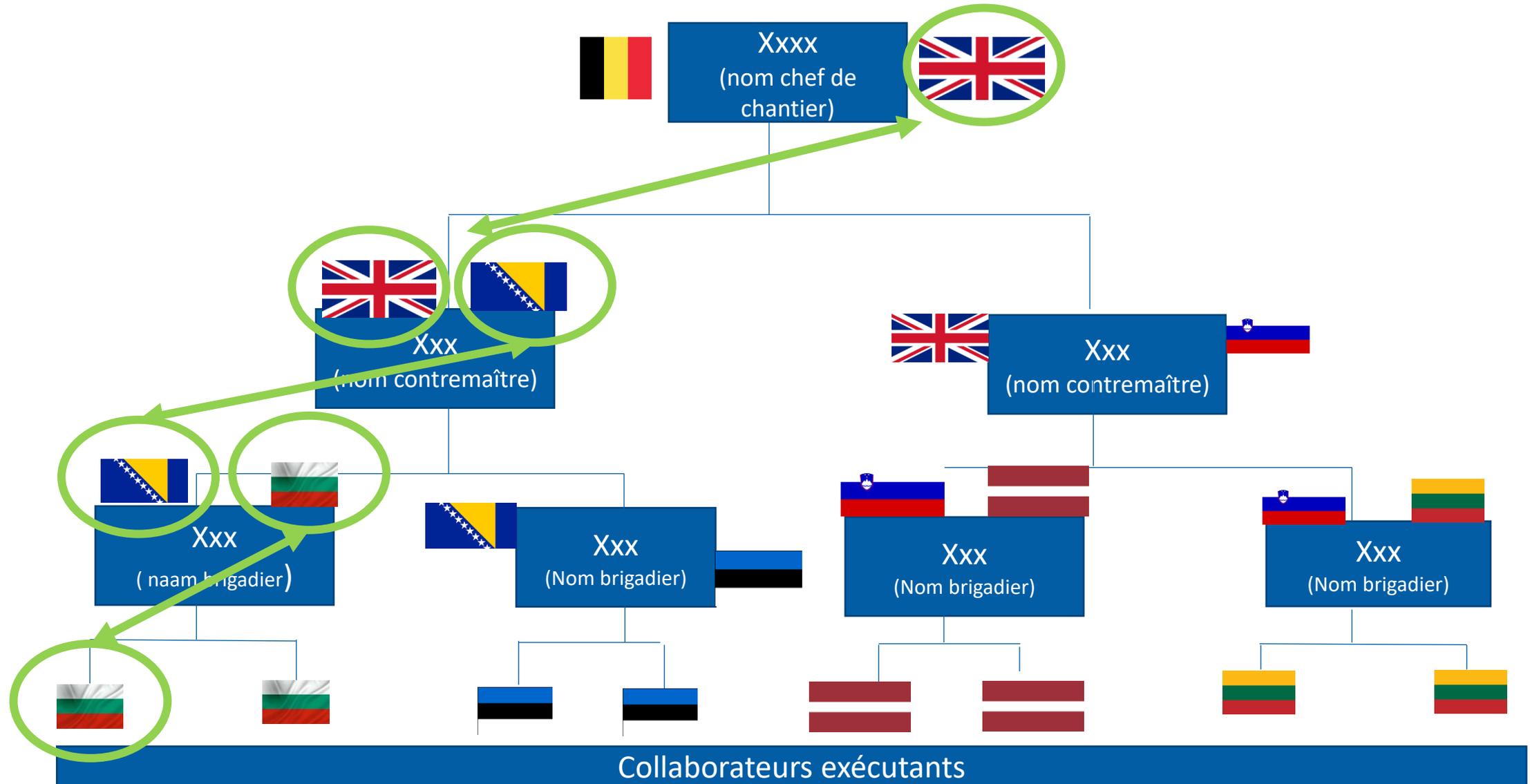
1. Garantir sur le lieu de travail et à travers toute l'organisation la communication en matière de sécurité
2. Via un plan de communication, disposer d'un aperçu des allophones impliqués répartis par langue
3. Via un plan de communication, inventorier les allophones impliqués et leur langue en relation avec la langue parlée par leurs supérieurs directs et le management

# Plan de communication selon le VCA

<b>Langue du projet</b>			
Langue véhiculaire	- Français - Anglais		
Communication écrite	- Français - Anglais		
Communication sur le lieu de travail	- Les ordres et les interdictions sont indiqués au moyen de pictogrammes - Les textes affichés aux postes de travail du chantier sont rédigés dans les deux langues de travail, à savoir le français et l'anglais		
<b>Organisation du projet</b>			
Communication au sein de l'équipe	Dans une même équipe (travailleurs chargés d'une même tâche), nous nous assurons de travailler autant que possible avec des travailleurs ayant la même langue maternelle. Dans le cadre de notre projet, les langues maternelles sont le français, l'allemand, le roumain, le portugais et le turc.		
Communication entre les équipes	Un responsable multilingue ou son remplaçant assure la fonction d'interprète pour un maximum de cinq membres de l'équipe.		
Exigences linguistiques	L'entreprise de construction X, en sa qualité d'entrepreneur principal, a évalué et approuvé les compétences linguistiques du responsable multilingue et de son remplaçant. Le responsable multilingue ou son remplaçant parle : - Anglais; - La langue véhiculaire de l'équipe.		
<b>Équipe</b>	<b>Données</b>	<b>1<sup>er</sup> traducteur</b>	<b>2<sup>e</sup> traducteur</b>
1.	Travaux de construction Langue véhiculaire : Français Langue maternelle : Français, turc	LG1 - Turc - Français	LG2 - Turc - Français
2.	Montage Langue véhiculaire : Allemand Langue maternelle : Allemand et roumain	LG1 - Roumain - Allemand	LG2 - Roumain - Allemand

<b>Communication écrite au niveau du projet</b>		
<b>Document</b>	<b>Langue véhiculaire</b>	<b>Mesures supplémentaires</b>
Plan de projet SSE	Français ou anglais	Le responsable multilingue fournit des explications verbales dans chaque équipe
Règlement intérieur du client	Français ou anglais	À traduire selon la situation
Permis de travail	Français ou anglais	Le responsable multilingue est présent lors de la remise du permis de travail
Life Saving Rules	Français ou anglais	Le responsable multilingue fournit des explications verbales dans chaque équipe
Analyse des risques liés à la tâche	Dans la langue maternelle	Laisser traduire
Procédure d'urgence	Français ou anglais	Le responsable multilingue fournit des explications verbales dans chaque équipe
Toolbox	Français ou anglais	Le responsable multilingue fournit des explications verbales dans chaque équipe
Inspection des lieux de travail	Français ou anglais	Aucun
Signalement des incidents	Français ou anglais	Aucun
<b>Structures de consultation pour la communication orale</b>		
<b>Concertation</b>	<b>Langue véhiculaire</b>	<b>Mesures supplémentaires</b>
Consultation des responsables chargés de la mise en œuvre	Anglais	Implication d'un responsable bilingue
Effectuer une analyse des risques liés à une tâche	Français ou anglais	Implication d'un responsable bilingue
Réunion de planification quotidienne avec le SSE	Anglais	Présence d'un responsable bilingue
Réunions toolbox	Langue maternelle	Donné par le responsable bilingue
<b>Accords supplémentaires</b>		
<p>- Les travaux avec un niveau de risque très élevé ne sont effectués que par des travailleurs ayant une bonne maîtrise de l'anglais et du français. Cela concerne également le travail dans des espaces restreints.</p> <p>- Pour les activités à haut risque ou les activités qui nécessitent de nombreuses interactions, comme le levage ou le déplacement, le responsable bilingue ou son remplaçant doit être constamment présent sur le lieu de travail.</p> <p>- Pour toutes les autres activités, le responsable bilingue ou son remplaçant doit être constamment présent sur le projet.</p>		

# Wolters Kluwer: Guide pour l'élaboration d'un plan de communication



# Prebes: 7 mesures dans un lieu de travail multilingue

Mesure 1: Introduction obligatoire d'une **langue de projet commune**

Mesure 2: Faire des **compétences linguistiques** une condition de recrutement

Mesure 3: Nommer un **contremaître bilingue** pour chaque groupe

Mesure 4: Fournir une formation verbale à la sécurité dans la **langue maternelle** du travailleur

Mesure 5: Donner un **cours de langue** dans la langue de travail

Mesure 6: Permettre à des personnes parlant la même langue de faire **le même travail** en groupe

Mesure 7: Utiliser des instructions **multilingues**, des pictogrammes et d'autres outils

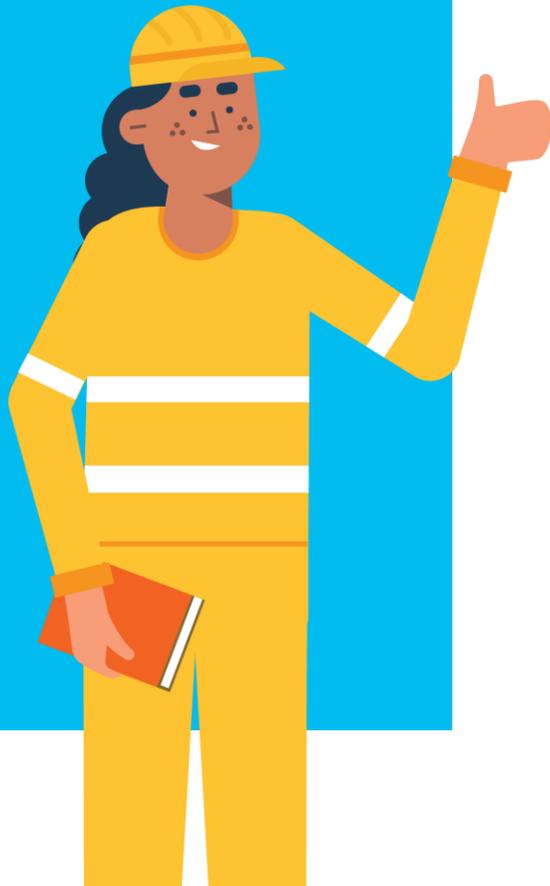
# Cas pratiques



# Lien vers le workshop de novembre 2022



# Exercice



## Quelle est votre mission concrète aujourd'hui ?

- En petits groupes
- Situation concrète de travail sur le domaine ferroviaire
- Préparation de l'exercice (comment transmettre des informations sans paroles ?)
- Un groupe explique à l'autre groupe les travaux **sans paroles**
- Retour d'information après l'exercice (obstacles, défis, aspects positifs, ...)



## Timing

10 min de préparation

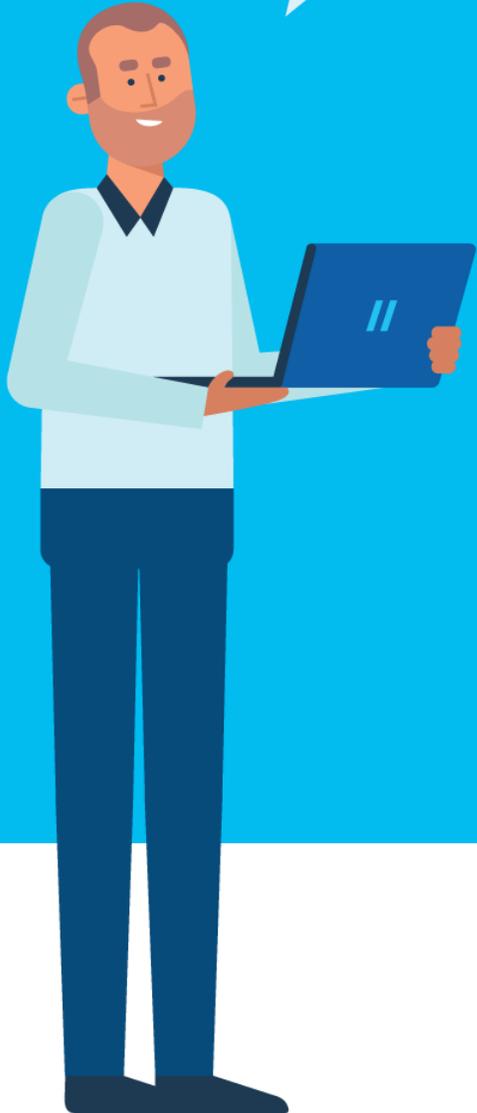
10 min d'exercice

5 min répondre aux questions

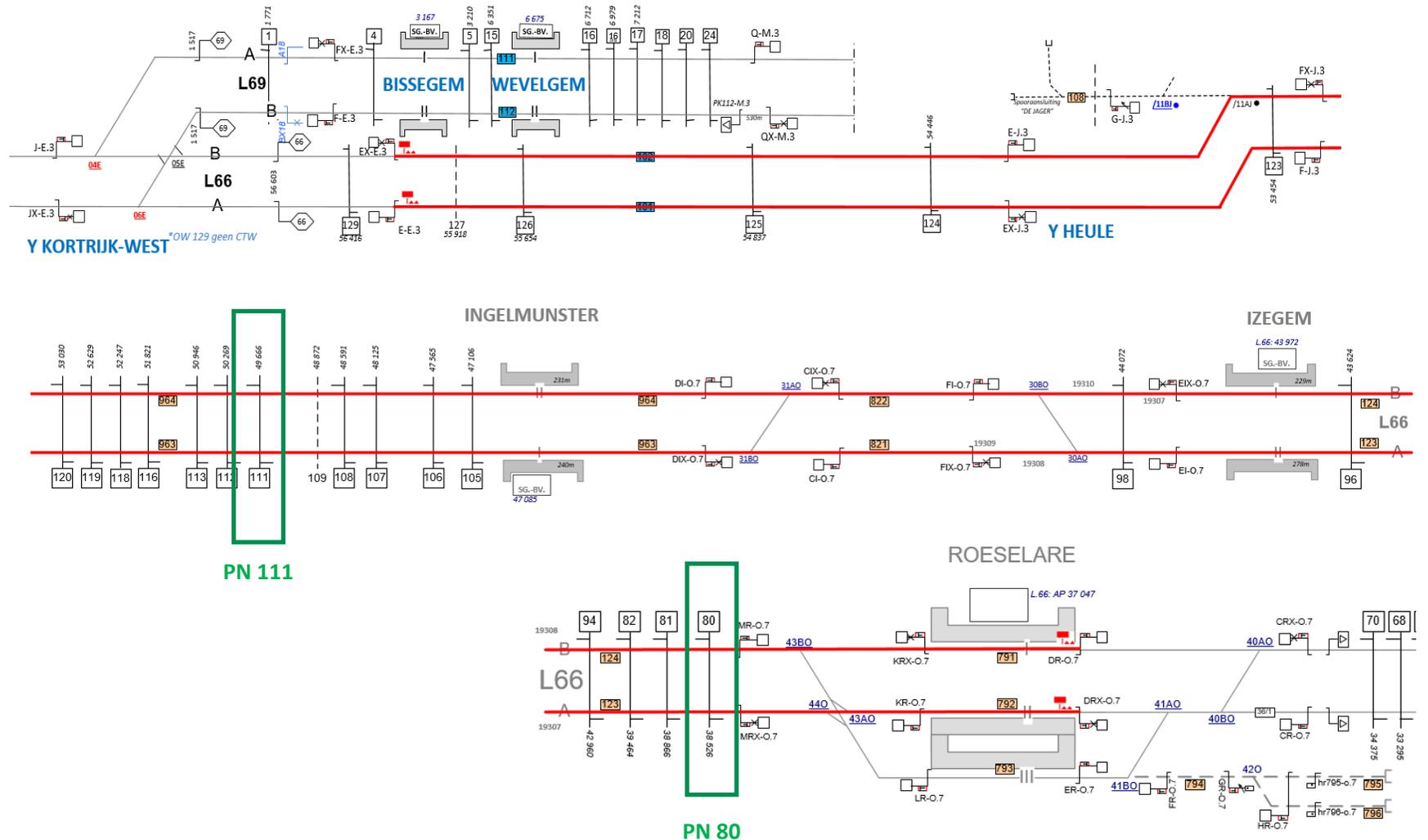
## Groupes

4 groupes

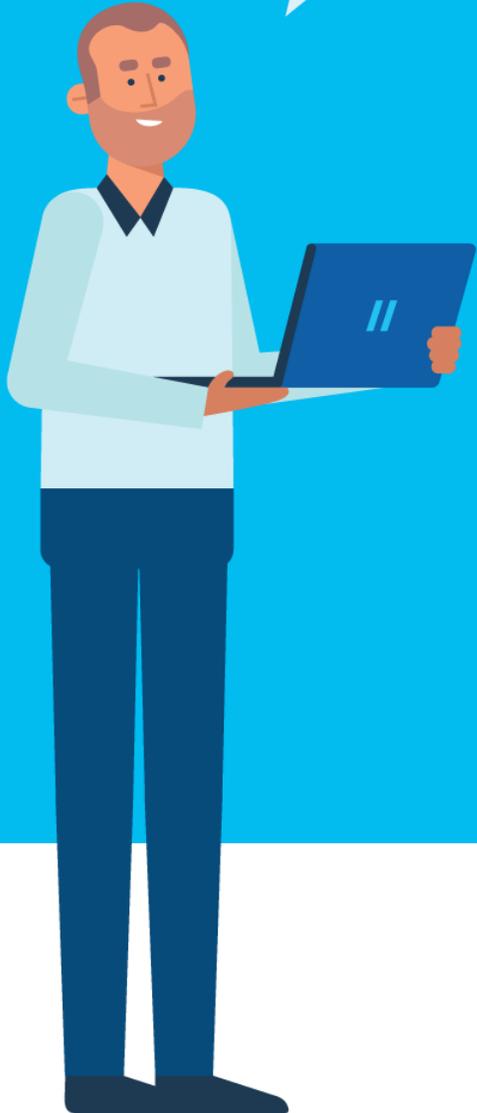
# Cas 1



Le PN 111 de L66 doit être renouvelée en type strail par l'entrepreneur. En même temps, des travaux de maintenance seront également effectués sur le PN 80 de L66 par les services de maintenance d'Infrabel.

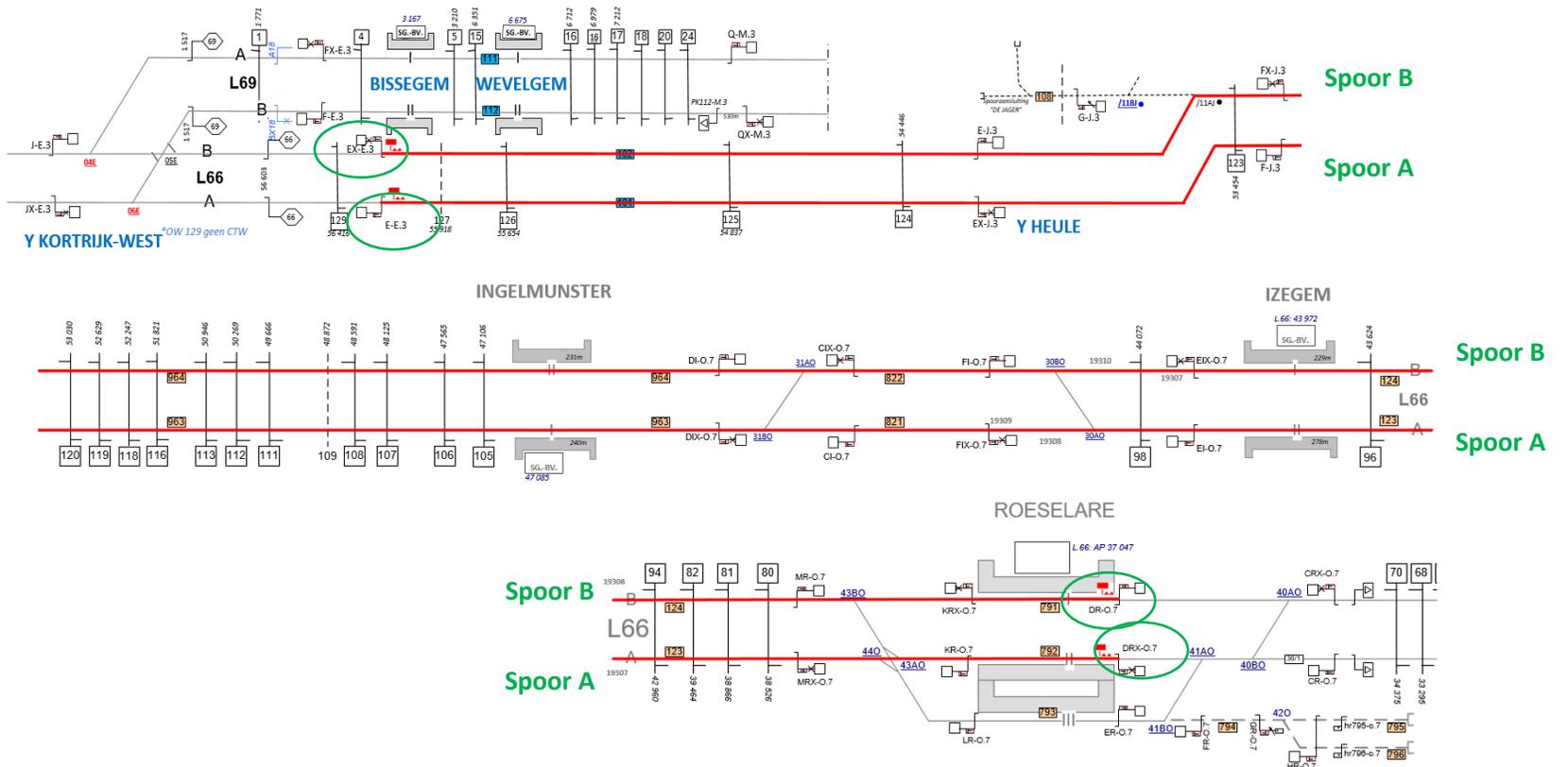


## Cas 1, suite

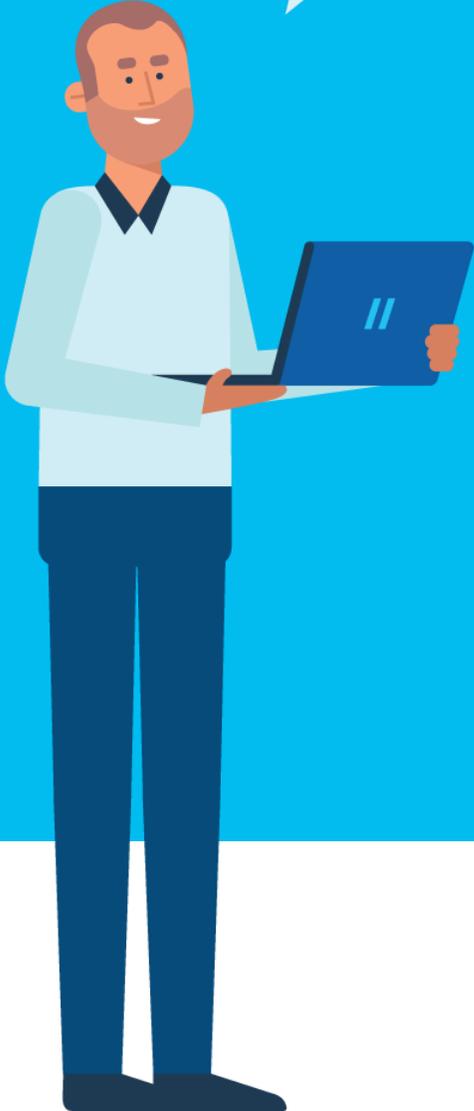


Les travaux seront réalisés avec les deux voies **hors service** et la caténaire **hors tension**.

**La voie A** est hors service entre le signal à Roulers DRX-O.7 (PD 36.915 - L.66) et le signal à Courtrai E-E.3 (PD 56.360- L.66) **de 22h30 à 04h50** et **la voie B** est hors service entre le signal à Roulers DR-O.7 (PD 36894 - L.66) et le signal à Courtrai EX-E.3 (PD 56.360 - L.66) **de 23h50 à 5h**.



## Cas 1, suite



De plus, il est possible que les passages à niveau suivants se mettent en alarme (position ouverte) : passages à niveau 80, 81, 125 et 126. Les passages à niveau automatiques des deux voies mises hors service doivent être supervisés, avec l'interrupteur de surveillance en position « OUVERTE ».

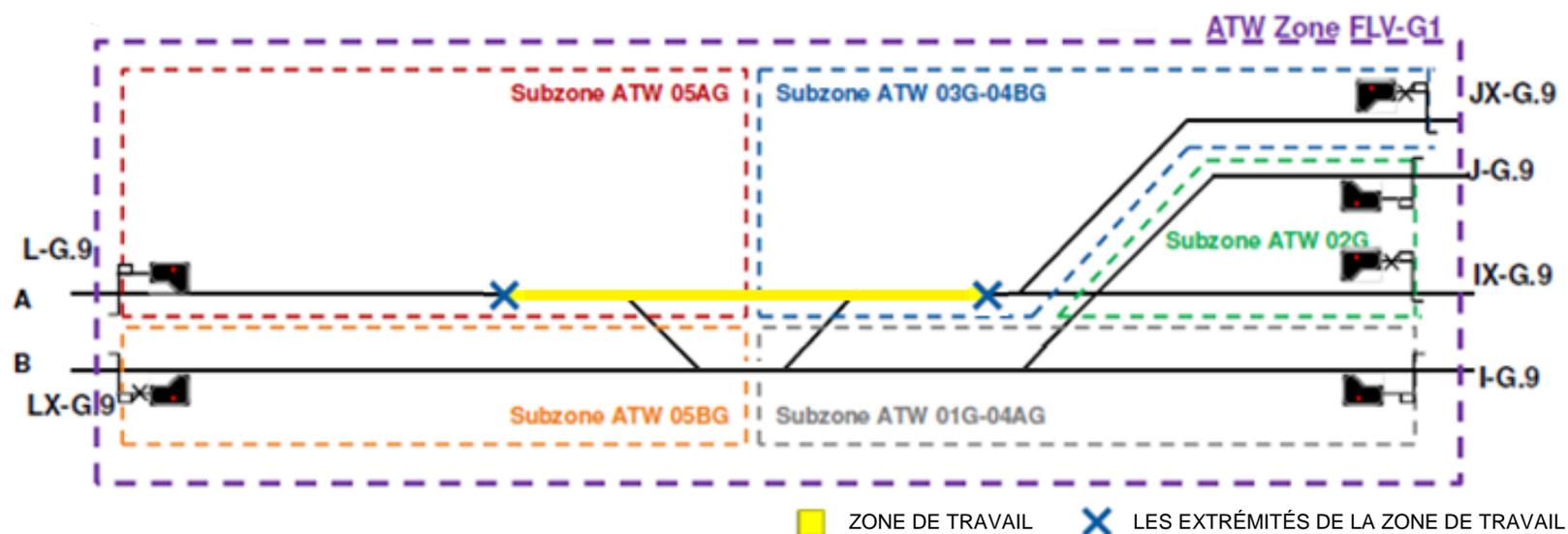
La grue rail-route de l'entrepreneur monte et quitte la voie via le PN 111. La grue rail-route doit ramasser le matériel à la gare de Roulers et traverser la zone de travail des travaux de maintenance sur le PN 80 de L66 via la voie A.

## Cas 2

Une réparation doit être effectuée sur les rails entre 2 aiguillages de la voie A de la ligne 69. Une grue railroute sera utilisée. Des signaux mobiles rouge seront installés pour délimiter la zone de travail.

La voie A est hors service de 9h à 15h entre les signaux L-G.9 et IX-G.9. Le caténaire de la voie A est hors tension de 9h30 à 14h.

Le trafic sur la voie B adjacente est bloqué avec ATW-Tx pour protéger les travaux sur la voie A : blocage des mouvements des sous-zones ATW 05BG et 01G-04AG de la voie B.



# Questions cas 1

1. Sur quelle ligne les travaux seront-ils effectués ?
2. Sur quels passages à niveau les travaux sont-ils effectués ?
3. Quels sont les travaux réalisés ?
4. Entre quelles heures la voie B sera-t-elle hors service ?
5. La caténaire est-elle sous tension pendant les travaux ?
6. Que pourrait-il arriver à PN 125 ?
7. Où la grue rail-route de l'entrepreneur entre-t-elle sur la voie et où la grue rail-route quitte-t-elle la voie ?
8. Où la grue rail-route de l'entrepreneur va-t-elle ramasser le matériel?



## Questions cas 2

1. Sur quelle ligne et quelle voie les travaux seront-ils effectués ?
  2. Quels sont les travaux réalisés ?
  3. Quel matériel sera utilisé pour réaliser les travaux ?
  4. La zone de travail sera-t-elle délimitée ? Si oui, comment ?
  5. Entre quelles heures la voie est-elle hors service ?
  6. Entre quelles heures la caténaire est-elle hors tension ?
  7. Quelle méthode de sécurité sera appliquée à la voie B ?
- 



# Conclusions et recommandations



# Communication verbale et non verbale

L'Union des agriculteurs organise un cours accéléré intitulé 'Premiers secours pour les Polski'.

Au cours de cinq leçons de trois heures, les producteurs de fruits du Limbourg pourront apprendre le vocabulaire nécessaire à leurs relations avec les travailleurs saisonniers.





# Support par pictogrammes ?

**Quoi ?** Un pictogramme est un symbole ou une image qui transmet un message.

Un pictogramme fournit un support visuel à un message linguistique et facilite la compréhension du message.

Pictogram	Tekst
	Spoor buiten dienst Voie hors service
	Buiten spanning Hors tension

# Support par des dictionnaires multilingues ?



Traduction de la terminologie relative au travail et à la sécurité dans le secteur ferroviaire ?

sante (≠ excédentaire).

1 **défier** v. 1<sup>er</sup> groupe. 2 **SENS 1.** 3 *Simon m'a défié* de courir aussi vite que lui, il m'a dit que j'en étais incapable. 4 **SENS 2.** 5 *Je me défi* de Jacques, je n'ai pas confiance en lui. 6 (= se méfier ; ≠ se fier.) 7

8 ■ **défi** n.m. [SENS 1] Fabien m'a lancé un défi, il m'a défié. Je te mets au défi de prouver ce que tu dis, j'affirme que tu en es incapable. Qui osera relever le défi ?, accepter la lutte.

9 ■ **défiance** n.f. [SENS 2] Les paroles de Catherine ont éveillé ma défiance (= méfiance ; ≠ confiance).

(= finalement compte fait).

■ **définitive**  
**définitive**

**définition**

**déflagrati**  
entendu la  
lente.

**défoncer**  
leurs ont  
cassée en  
★ Conj. n°

Clarification de la signification ?



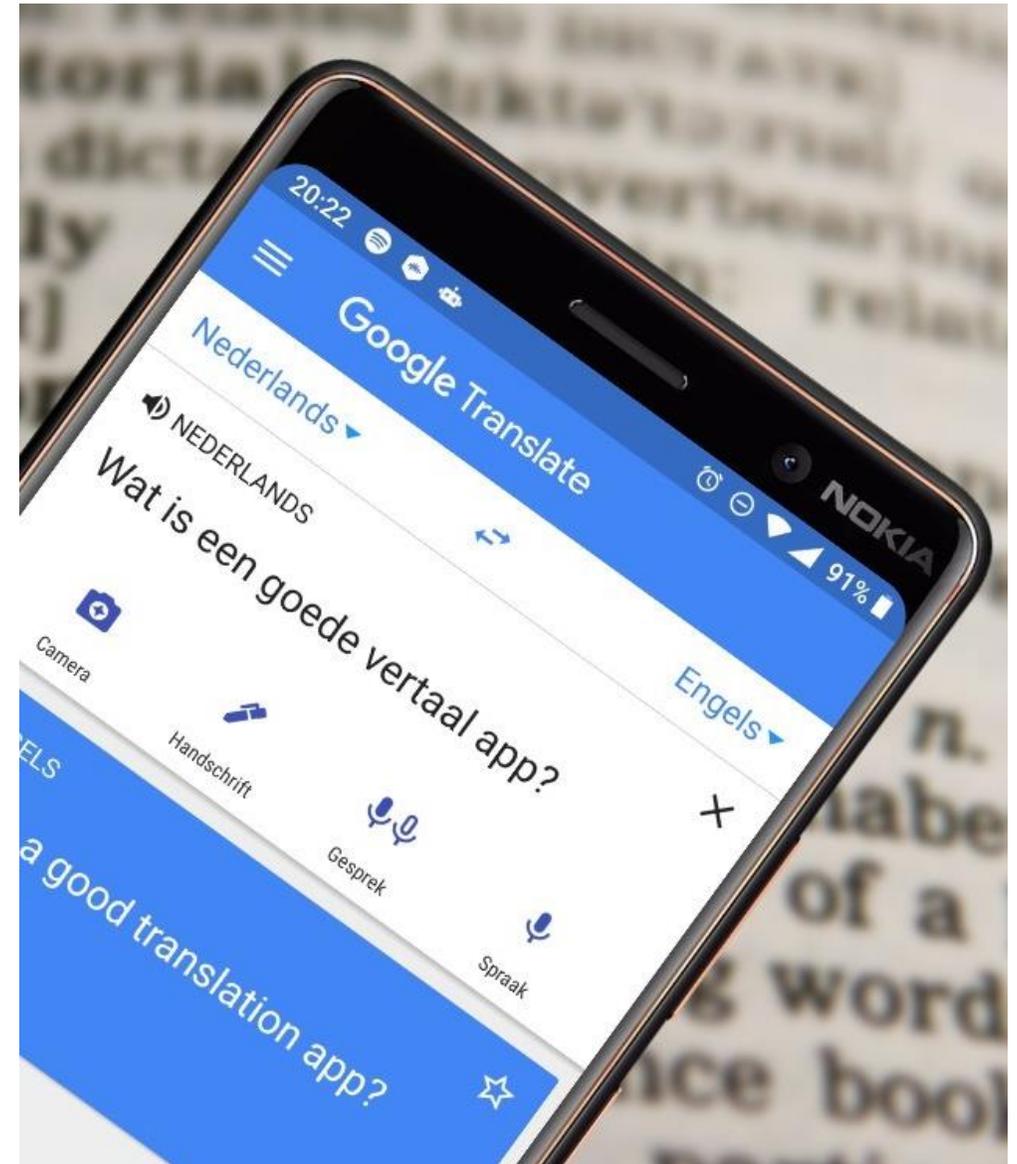


## Support par des documents multilingues ?

**Quoi ?** Brochures, fiches et autres documents rédigés dans une autre langue

## Utilisation des technologies linguistiques ?

**Quoi ?** Google Translate, autres sites et applications de traduction



# Plan de communication ou règles générales ?



# Autres outils ?



# Résumé



Questions ?

