

#12
avril 2016

B & YOU

Vos enfants, recruteurs en herbe

DOSSIER Améliorer l'info aux voyageurs

B-PEOPLE Campagne HR 100 % maison

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



"Une campagne 100% maison, c'est mieux qu'en externe!"

Julien Paquet, acheteur chez B-PI, papa d'Alexandre

COMITÉ DE RÉDACTION

Fanny Bouillon
Caroline De Lille
Stephanie De Schamphelaere
Frieke Neyrinck
Vanessa Vandenbruwaene
Sophie Villette
Anne Woygnet

PHOTOS

Kathleen Van Vaerenbergh
Michael Rouffa
Reporters
Benjamin Brolet
François de Ribaucourt
Fotolia

LAYOUT

Béatrice Duculot

PRODUCTION

Albe De Coker

EDITEUR RESPONSABLE

Michaël Vanloubbeek

ADRESSE

10-14, B-CP.023, B&You,
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles,
bandyou@sncb.be

Membre de ABCi



SOMMAIRE

P.04 A VOUS

Vos idées pour améliorer les infos en temps réel

P.06 ESPRESSO

En bref

P.08 DOSSIER

Le plan d'action 'informations aux voyageurs'



P.14 B-PROJECTS

Le WiFi dans nos trains

P.18 LA SNCB VUE PAR...

Jan Vanseveren, TreinTramBus

P.19 D'AILLEURS

Quelques faits marquants dans le monde du transport



P.20 B-PEOPLE

Campagne recrutement 'maison'

P.22 NIGHT SHIFT

Liège-Guillemins : Angélique et Hubert veillent à la propreté

P.24 INFRABEL

Exercice de crise

P.26 PASSION

Guido et Dakota N

P.28 QUID

Que signifient les chiffres et symboles sur les trains ?

P.30 LIGNE 35

Donjon, brasserie et anciennes voies



P.31

**B-STORY**

Et la lumière fut !

P.32

**HR**Mobilité interne/
Campagne HR

P.34

**TIPS@WORK**Combattre le
stress au travail

P.35

**CONCOURS**Trouvez le mot
mystère et gagnez
un Bongo pour
découvrir une ville
européenne

P.36

**UN COLLÈGUE
EN OR**Sébastien nous
présente Ronald.
Ils sont instructeurs
d'accompagnement

Chers collaborateurs,

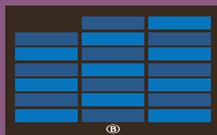
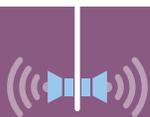
Dans cette édition, je voudrais tout d'abord mettre l'accent sur un thème crucial pour l'avenir de la SNCB, à savoir les recrutements. Chaque année, c'est quelque 1.200 nouveaux collaborateurs que nous devons convaincre de nous rejoindre pour mieux servir nos 870.000 voyageurs quotidiens. Pour relever ce défi, une nouvelle campagne de communication a été préparée et elle est, à mes yeux, doublement importante : d'une part elle a été conçue par une équipe interne et non par une agence, à la différence du passé. D'autre part, elle met en scène des enfants de membres du personnel. Il n'y a pas plus belle preuve de la confiance et de l'engagement du personnel envers la SNCB.

Ensuite, vous découvrirez dans ce numéro que nous investissons dans de nouveaux services pour nos clients et leur bonne information. Le voyageur est en droit d'être informé correctement, en particulier lors de perturbations : de quelles informations a-t-il besoin ? A quel moment les lui transmettre ? Fin 2015, nous avons lancé plusieurs groupes de travail pour définir un plan d'action afin de systématiser et d'améliorer la diffusion d'informations aux voyageurs et d'uniformiser les messages.

De février à mai, la SNCB teste le WiFi dans deux voitures qui circulent entre Eupen et Ostende. Si la faisabilité tant technique qu'économique est confirmée et que les voyageurs apprécient le service, nous envisagerons l'implémentation du WiFi dans nos trains.

Suite aux tragiques événements du mardi 22 mars, je souhaite réitérer ici mes remerciements pour le professionnalisme dont vous avez fait preuve, notamment pour accompagner et acheminer nos voyageurs de la meilleure manière possible dans ces circonstances difficiles.

Jo Cornu, Administrateur délégué



Dans le B&You 11, nous sollicitons vos idées pour améliorer les informations en temps réel lorsque le trafic ferroviaire est perturbé. Aujourd'hui, les voyageurs peuvent consulter le site internet www.sncb.be, les écrans et les annonces dans les gares, notre compte Twitter @sncb... Voici une sélection de vos réactions.

Un système track-on-web pour les voyageurs

Je donnerais au voyageur la possibilité de combiner lui-même son trajet si son train est retardé. Comme ça, il peut l'adapter selon ses besoins personnels. Un système track-on-web, comme il en existe un chez bpost, pourrait lui permettre de visualiser où se trouve son train. Le voyageur pourrait alors prendre lui-même la décision de modifier son parcours. Du coup, ce qui serait bien aussi : un site où les voyageurs pourraient partager leurs expériences. Ils pourraient ainsi agir en connaissance de cause. Et ainsi s'envoleraient leurs incertitudes, principales raisons de leur mécontentement.

Anne Vietz, accompagnatrice de train dépôt de Grammont

Réaction de la Direction B-MS

Les voyageurs peuvent déjà faire cela via l'app, mais ce n'est pas tout à fait optimal :

- La position du train n'est pas déterminée sur base des données GPS, mais via des 'pointages' dans les voies. 'Suivre' un train n'est donc pas toujours représentatif de la situation réelle.

- La position du train est montrée de manière schématique et devrait être plus visuelle.

Concernant le site web où les voyageurs peuvent partager leurs expériences, ceci existe déjà partiellement grâce à nos pages Facebook et Twitter. L'objectif est d'étendre cette possibilité à d'autres canaux.

Cohérence des infos

La multitude des canaux d'information est en soi fort développée et c'est très bien ainsi. Je constate que la cohérence entre ces différents canaux fait défaut ; on peut obtenir des informations contradictoires en comparant différents canaux, par exemple écran en gare et app SNCB. Il faut travailler d'urgence à la qualité et à la cohérence de l'information qui est fournie.

Karim Ben Belkacem, chef de division adjoint ponctualité

Réaction des Directions B-MS et B-TR

C'est effectivement un point d'attention. Nous travaillons actuellement à harmoniser les informations concernant les horaires et les retards. Différents systèmes informatiques doivent être coordonnés entre eux. A cette fin, nous développons un plan d'action, coordonné par B-TR et B-MS (plus d'informations dans le dossier, pages 8-13).

Des annonces plus fréquentes

Après avoir été bloquée une heure dans un train suite aux alertes à la bombe à Leuven et Mechelen, je pense que les accompagnateurs devraient donner encore plus d'infos, nous tenir informés de l'évolution plus souvent et proposer les alternatives par annonce dans le train avant que nous sortions. Et ce afin de ne pas tous devoir se ruer aux guichets et perdre patience face aux 100 personnes qui posent les mêmes questions.

Anaïs Schröder, agent commercial Bruxelles-Nord

Réaction de la Direction B-TR

Informer les voyageurs en trafic perturbé n'est pas toujours simple. En cas d'alerte à la bombe par exemple, on ne sait pas combien de temps cela va durer, si le périmètre va être élargi... Nous voulons aussi que l'information offre une plus-value: le voyageur ne souhaite pas entendre en boucle que le trafic est à l'arrêt et que l'on va le tenir au courant. Nous travaillons actuellement à une mise à jour de notre système d'information, de telle sorte qu'un groupe d'accompagnateurs reçoive en même temps la même info, ce qui accélère aussi sa diffusion. Nous espérons ainsi améliorer la qualité de l'info aux voyageurs.

Trajets alternatifs sur les écrans

En cas de trafic perturbé, le sous-chef de gare est souvent interpellé par les voyageurs pour les mêmes questions. Et si on affichait sur les écrans de crise les destinations les plus courantes avec leur parcours alternatif? L'assistant IRT pourrait taper le texte sur base des infos du ROR. Par exemple:

Heurt de personne à Oudegem

- Service de bus entre Schellebelle et Termonde.
- Wichelen, Schoonaarde et Oudegem → train jusque Schellebelle (départ xxh13), ensuite bus.
- Termonde → via Lokeren (direction Anvers).

Stijn Tempelaere, collaborateur ROR Gand-St-Pierre

Réaction de la Direction B-TR

Les écrans de crise sont gérés au niveau central par le dispatching (RDV), où le trafic est suivi en temps réel. Cela pourrait être en effet une bonne idée d'envisager une telle communication en cas de trafic interrompu. Nous devons annoncer les trajets alternatifs de manière plus claire. Nous allons vérifier si c'est techniquement faisable, en tenant compte de la lisibilité et du nombre de caractères disponibles sur les écrans.

Plus d'infos dans les points d'arrêt

L'un de nos points faibles, selon moi, ce sont les points d'arrêt non-gardés. On devrait d'urgence y prévoir des facilités supplémentaires pour diffuser des informations 'voyageurs'. Aujourd'hui, on ne peut plus concevoir que les voyageurs dans les PANG soient informés uniquement via les annonces sonores. Il ne faut pas oublier non plus qu'ils ne disposent pas tous d'un smartphone. Installer des écrans d'information dans les points d'arrêt pourrait être d'un grand secours.

Ellen Mestdagh, agent Info Trafic principal, Bloc 6 Gand-St-Pierre

Réaction des Directions B-TR et B-ST

Nous avons à cœur d'informer le mieux possible nos voyageurs, y compris dans les PANG. Toutefois, déployer des systèmes d'informations à un coût élevé, alors que dans les PANG les voyageurs sont souvent moins nombreux à embarquer. Nous y sommes aussi davantage victimes de vandalisme. C'est pourquoi nous optons pour des annonces sonores et des affiches; les voyageurs disposent dès lors à tout moment des informations dont ils ont besoin.

COMMENT APPRÉHENDEZ-VOUS LE STRESS AU TRAVAIL ?

Les voyageurs qui attendent des infos lorsque le trafic est perturbé, un délai à tenir coûte que coûte au travail... Le stress, tout le monde connaît! Comment le vivez-vous? Vous avez des bons plans à partager pour prévenir le stress ou le réduire?



Envoyez votre réaction d'ici le 13 mai 2016 à bandyou@snbc.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.023 B&You. Lisez aussi l'article relatif au stress, dans Tips@Work en page 34.





ESPRESSO

10%
de réduction chez
A.S.Adventure



Soif d'aventure ? Rail Facilities offre depuis peu une réduction de 10 % chez A.S.Adventure, les magasins spécialisés en équipement pour activités de plein air. Concrètement, vous payez 45 € pour un bon d'achat de 50 €. Pour en profiter, procurez-vous vos bons via le webshop ou les bureaux de Rail Facilities à Bruxelles. Plus d'infos sur le site de Rail Facilities.



Tunnel Schuman-Josaphat ouvert

Le tunnel Schuman-Josaphat est en service depuis le 4 avril. Il relie les lignes 161 Namur-Bruxelles, 124 Nivelles-Bruxelles et la partie sud du ring ferroviaire (ligne 26) avec sa partie nord.

De nombreux avantages :

- meilleure desserte de la gare de Bruxelles-National-Aéroport ;
- meilleure desserte du quartier européen ;
- désengorgement de la Jonction Nord-Midi et des grandes gares bruxelloises.

Ainsi, de Louvain, on gagne 17 minutes vers Bruxelles-Schuman. Le temps de parcours Malines - Bruxelles-Luxembourg est réduit de 8 minutes. Autre plus : Braine-l'Alleud est désormais directement connectée à l'aéroport.



Simple et positif : un nouveau style commercial !

Bleu, jaune, vert... Et surtout avec le sourire ! Notre nouveau style commercial s'explique en quelques mots : procurer une expérience positive aux voyageurs.

Des couleurs optimistes accompagnent des textes courts, simples et positifs. Une baseline sans texte exprime que nous voulons emmener le client d'un point à un autre de manière agréable.



Simply positive

Ce nouveau style va progressivement être visible à travers les différents canaux de communication de B-MS : affiches dans les gares, site internet...

Pour renforcer ce nouveau style, le site web de la SNCB est rebaptisé www.lettrain.be. Car aujourd'hui, le client prend le train et pas 'la SNCB'. L'accent est donc mis sur l'essentiel, pour plus de clarté pour le client.

L'intranet de la SNCB : ce que vous en pensez

Lancé il y a un an, le nouvel intranet est un outil de travail accessible à tous les collaborateurs de la SNCB. Nous avons voulu savoir si vous en êtes satisfaits. Vous avez été plus de 1.300 à donner votre avis. Voici les résultats de l'enquête :

Utilisation de l'intranet au travail



utilisateurs



2%

déclarent ne pas y
avoir accès du tout

Popularité de l'intranet

41%

très bonne
connaissance
de l'intranet

56%

connaissance
moyenne
de l'intranet

3%

mauvaise
connaissance
de l'intranet

Fréquence de connexion à l'intranet sur le lieu de travail



quotidiennement



1 à plusieurs fois/semaine

Fréquence de connexion à la maison



quotidiennement



1 à plusieurs
fois/semaine



1 à plusieurs
fois/mois



Les informations qui intéressent les répondants

43 % l'ensemble des informations

26 % les informations HR

8 % les horaires et/ou les infos trains

8 % les webnews

7 % les coordonnées des collègues

5 % d'autres informations

3 % les informations sur ma Direction
ou mon service Staff

La structure de l'intranet



des répondants trouvent
facilement leur chemin
à travers les rubriques

Rechercher des informations sur intranet



Seuls 56%
trouvent la fonction
de recherche
performante



77% retrouvent
facilement les
coordonnées
des collègues





Un voyageur bien informé en vaut deux !

Nos clients exigent, à raison, un service optimal de notre part. En premier lieu, évidemment, des trains ponctuels, sûrs et confortables. Mais obtenir rapidement des informations correctes figure aussi parmi les priorités absolues, et ce particulièrement lorsque le trafic est perturbé. Des enquêtes de satisfaction nous ont montré que les voyageurs ne sont pas, dans ce cas, totalement satisfaits des informations diffusées à bord des trains et en gare. C'est pourquoi la SNCB travaille actuellement à un plan d'action 'informations aux voyageurs'.



Infos : quoi, quand et comment ?

La SNCB veut mieux informer ses clients. Mais avant de développer toute une stratégie en la matière, il faut connaître les souhaits des voyageurs. Quelles informations recherchent-ils ? Quels sont leurs besoins en infos au fur et à mesure de leur 'voyage' ? Quels canaux privilégient-ils ? En collaboration avec le bureau spécialisé GFK, B-MS a organisé une enquête en ligne auprès de divers types de voyageurs. Aperçu des résultats.

Infos



AVANT le voyage en train

Quelles infos sont les plus recherchées ?

Infos sur les retards ou les trains supprimés, quel est le trajet en train le plus pertinent, quel est l'impact des travaux sur le trajet et quelles sont les alternatives en cas de retard ou de suppression de trains.



Via quels canaux ?

Le site internet SNCB et, dans une moindre mesure, l'app SNCB

Infos manquantes (selon les voyageurs interrogés) ? Infos sur les retards et les trains supprimés et les alternatives possibles.

Infos



EN GARE

Quelles infos sont les plus recherchées ?

Infos sur les retards ou les trains supprimés, quel est l'impact des travaux sur le trajet, l'heure exacte, l'achat de tickets.



Via quels canaux ?

Les écrans en gare, les annonces en gare et le personnel de gare

Infos manquantes (selon les voyageurs interrogés) ?

Alternatives possibles en cas de retard ou de suppression de trains, infos sur la composition du train et sur le nombre de places disponibles à bord.



Infos

APRÈS le voyage en train

Quelles infos sont les plus recherchées ?

Infos sur les moyens de transport disponibles, infos sur les correspondances avec les autres moyens de transport, détails concernant le train emprunté (pour une éventuelle attestation de retard).



Via quels canaux ?

Écrans en gare, app SNCB, signalétique en gare

Les voyageurs interrogés estiment disposer de toute l'info utile.

Infos

DURANT le trajet



Quelles infos sont les plus recherchées ?

Infos sur le retard de leur train, informations sur les correspondances et sur les alternatives possibles.



Via quels canaux ?

Les écrans à bord du train, l'accompagnateur et, dans une moindre mesure, l'app SNCB

Infos manquantes (selon les voyageurs interrogés) ? Infos sur les alternatives en cas de retard, la possibilité de pouvoir informer quelqu'un auprès de la SNCB d'un problème spécifique à bord.



Conclusion

La plupart des voyageurs ont surtout besoin d'informations avant leur trajet, c'est-à-dire à la maison et en gare. Une fois embarqués, cette nécessité décroît. A bord, le voyageur veut surtout en savoir plus sur l'éventuel retard de son train et sur les conséquences pour la suite de son trajet.



Le plan d'action 'informations aux voyageurs'



Le plan d'action, coordonné par B-TR et B-MS, a pour objectif de replacer le client au centre de la réflexion ! En 2014, l'information 'voyageurs' a migré d'Infrabel vers la SNCB ; cet héritage offre l'opportunité de la repenser. Comment l'info parvient-elle actuellement aux voyageurs ? Est-elle orientée client ? Quelles sont les solutions ? Voici les missions des cinq groupes de travail transversaux.



Groupe de travail 'Stratégie'



DÉFI

Le client veut qu'on l'accompagne dans son voyage et choisir lui-même l'information qu'il consulte. La digitalisation sera vraisemblablement la clé de la SNCB de demain. A l'avenir, c'est le voyageur qui disposera du hardware, via son smartphone notamment, et nous devons développer des softwares adaptés pour devenir fournisseurs d'infos sur ces supports.



ACTION

Pour définir le voyage en train idéal (customer journey) et les besoins en info des voyageurs, la SNCB a réalisé une enquête auprès des voyageurs (voir pages 10-11). L'objectif est de déterminer une stratégie 'infos orientées client' réaliste et réalisable, basée sur les besoins futurs des voyageurs et ce sur quoi on devra particulièrement investir. Elle est en voie d'achèvement.



Groupe de travail 'Procédures'



DÉFI

Il est indispensable de constituer un ensemble robuste et complet de procédures dans la chaîne d'information interne. Car de très nombreuses procédures ne sont pas suffisamment 'décrites', comme par exemple pour la communication en cas de perturbations.



ACTION

Il faut inventorier, structurer et décrire toutes les procédures manquantes. En clair: 'qui met quelle info dans quel système et comment cela se transforme en info de qualité pour le voyageur'. Exemples de problèmes constatés:

- Un train est affiché avec 2 heures de retard. Ce retard s'accumule car le train n'est pas introduit dans le système comme étant 'supprimé' ou 'on hold' (train arrêté sans qu'on ne sache encore la nature du problème et sa durée).
- Alors qu'il est 7h52, le train de 7h25 est toujours affiché sans aucun retard.

D'ici juin 2016, les procédures 'planification' et 'realtime' devraient être standardisées.



Groupe de travail 'Annonces'



DÉFI

L'objectif est de standardiser la formulation des annonces (à bord, en gare...) afin qu'elles soient uniformes, claires et plus modernes.



ACTION

Il y a environ 150 annonces qui doivent être (re)formulées et uniformisées pour les accompagnateurs, sous-chefs, speakers (AIT), agents commerciaux, contact center, médias sociaux, site internet, apps, écrans Desiro, Emma (annonces automatiques dans les gares), écrans de crise etc. Et ce n'est pas toujours évident : dépassement de signal, densité du trafic, changement de service de l'accompagnateur sont autant d'exemples d'annonces qu'il faut vulgariser. Une fois l'index réalisé (fin avril 2016), il faudra repenser les manuels pour les accompagnateurs et les AIT et intégrer ces nouvelles annonces dans les systèmes.



Groupe de travail 'Moyens techniques'



DÉFI

Les différents canaux de communication ne sont pas tous forcément alimentés par la même source. Actuellement, par exemple, le site internet est alimenté par une source SNCB et Emma par Infrabel. Il est donc indispensable d'optimiser la performance des moyens techniques existants et de les alimenter à partir d'une seule source d'informations.



ACTION

La SNCB est occupée à inventorier les canaux d'information disponibles pour les clients (site internet, apps, écrans, etc.), ainsi que ceux dont dispose le personnel pour les informer. On répertorie également les sources qui alimentent ces canaux et à quelle fréquence ont lieu les mises à jour (inventaire prévu d'ici l'été 2016).



Groupe de travail 'Sensibilisation'



DÉFI

L'attitude 'orientée client' s'inscrit dans une stratégie et des systèmes solides qui doivent permettre d'informer les voyageurs de manière efficace. Mais aussi dans la vigilance, la proactivité, la disponibilité et l'empathie dont doit faire preuve le personnel en contact direct avec le client.



ACTION

La SNCB étudie actuellement la possibilité de créer des modules spécifiques 'orientation client' dans les formations permanentes et envisage une campagne de sensibilisation interne.

Des actions à court terme ont déjà été lancées et/ou réalisées : nouvelle visualisation sur les écrans en gare, cohérence des messages en cas de retard, meilleure visibilité des temps de correspondance sur le site internet, adaptation visuelle des infos travaux.



L'internet à bord des trains en période d'essai

Depuis le 25 février et jusqu'au 25 mai, nos clients peuvent tester gratuitement le WiFi à bord de deux trains sur la relation Ostende-Eupen. Zoom sur ce projet-pilote.



Une infrastructure WiFi permet, à partir d'un point d'accès, à des appareils informatiques (tablettes, smartphones, portables, etc.) de se connecter à l'internet sans fil.



Installer le WiFi à bord des trains : l'idée n'est pas neuve ! Cela fait plusieurs années que la SNCB y réfléchit mais les solutions proposées n'étaient, à l'époque, pas à la hauteur des investissements exigés. Pourquoi organiser ces tests aujourd'hui ? B&You a posé la question à Mark Aertgeerts, chef de projet.

M. Aertgeerts : "Ces tests nous permettront de ne pas reproduire les erreurs qui ont été commises par les opérateurs qui se sont très tôt lancés dans l'aventure de l'internet à bord des trains. Nous avons sondé le marché il y a un peu plus d'un an pour voir ce qui se faisait déjà à l'étranger. De là, nous avons rédigé un cahier des charges, avec nos propres exigences, en collaboration avec l'Université de Gand qui nous a soutenu pour déterminer les spécificités techniques. Nous voulons fournir un accès à internet de qualité, qui permet à plusieurs voyageurs de surfer rapidement, en même temps et sans trop de contraintes d'utilisation.

L'appel d'offres a été lancé en mai 2015 et les leaders du secteur ont répondu en proposant une seule et même technologie : le système WiFi. Nous avons retenu 2 sociétés."

B&You : Pourquoi la SNCB lance-t-elle un tel projet ?

M. Aertgeerts : "Si notre entreprise veut se positionner face à la concurrence, je pense surtout à la voiture, elle doit renforcer ses atouts et donc proposer ce type de service. Cela permettrait aussi au voyageur de rentabiliser son temps de déplacement."

B&You : A terme, tous les trains seront-ils équipés de WiFi ?

M. Aertgeerts : "Ce projet-pilote va nous permettre d'analyser la faisabilité technique de la solution proposée par Icoméra et Nomad, les deux sociétés retenues, de mesurer la satisfaction du client et son comportement d'utilisation. Il faudra attendre les résultats de ces tests pour évaluer l'opportunité de développer le WiFi dans les trains et sur quelles lignes. Si les résultats sont positifs, nous

lancerons un nouvel appel d'offres en vue de concrétiser ce projet."

B&You : Qu'en est-il du respect des normes en termes d'émissions d'ondes ?

M. Aertgeerts : "Des tests ont été effectués et les normes en matière de santé sont respectées."

B&You : Pourquoi avoir choisi la relation Ostende-Eupen ?

M. Aertgeerts : "Il s'agit de l'un des axes les plus importants du réseau, donc on touche un grand nombre de voyageurs. La relation traverse le pays du nord au sud et d'ouest en est. De plus, cet axe est un cas d'école dans la mesure où il concentre toute une série de difficultés auxquelles doit faire face ce projet : nombreux tunnels, zone avec faible couverture du réseau, ..."

NOM Mark Aertgeerts | **AGE** 48 ans | **JOB** chef de projet pour l'internet dans les trains
LIEU DE TRAVAIL Atrium, Bruxelles | **AIME** la musique, passer du temps avec ses enfants



1. Les solutions techniques proposées



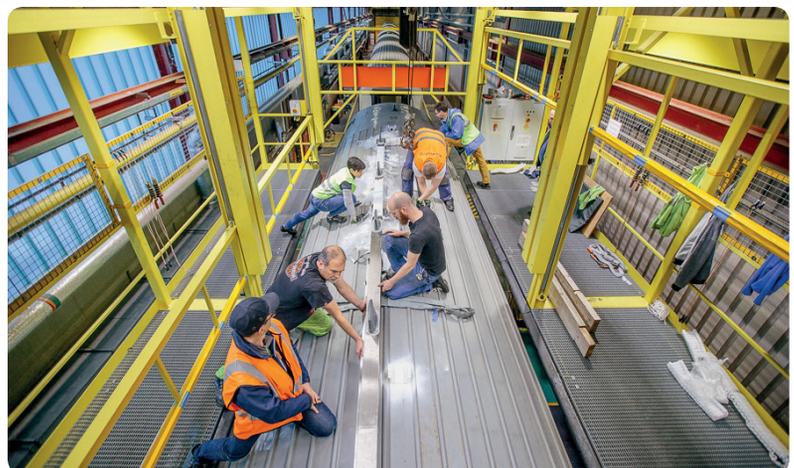
Les solutions proposées par les deux firmes retenues sont pratiquement identiques. Il s'agit de capter au mieux les signaux 3G et 4G des différents opérateurs mobiles grâce à une rampe d'antennes placée sur le toit des deux voitures et de maximaliser la bande passante.

Les antennes captent le signal et l'envoient dans la voiture. Le routeur placé à l'intérieur du train convertit les signaux 3G et 4G en un signal WiFi. Celui-ci permet au voyageur de surfer en continu sans devoir utiliser la couverture réseau de son propre opérateur de téléphonie mobile.



2. L'équipement des voitures à l'atelier d'Ostende

Début 2016, chacune des deux firmes externes a équipé une voiture I11 à l'atelier d'Ostende. Des collaborateurs de l'atelier ont assuré un rôle de support et de supervision. Johan Dekien, chef de secteur technique à l'atelier, explique : "Nous avons préparé l'installation en mettant à disposition des firmes deux voitures, la tension électrique requise, des sillons, ainsi qu'en aidant à la fixation des antennes, par exemple. Tout s'est très bien déroulé."





3. Les tests

Les deux voitures test circulent en permanence depuis deux mois sur la relation IC Eupen-Ostende. La SNCB organise des analyses de satisfaction auprès des voyageurs afin de connaître leurs attentes et ressenti par rapport à ce service. La performance du nouveau service offert est monitorée aussi bien au niveau de la capacité des réseaux 3G et 4G que de la qualité du WiFi (notamment en fonction du nombre d'utilisateurs et de la continuité du service).



"J'espère que vous allez le développer. J'utilise pas mal Internet quand je vais à la mer, tant sur le plan privé que professionnel. J'apprécie la gratuité du service."

Annick Verdoodt



"C'est plus rapide que dans le Thalys. Je suis français et me connecter en Belgique me coûte cher. Je prends cette ligne une fois par mois et le WiFi gratuit me permettrait d'économiser."

Laurent Jumelle



"200 MB gratuits, c'est plaisant. La solution a l'air stable et je viens de télécharger un film rapidement."

Chris De Samber

Essayez le WiFi dans les trains



Dans la 1^{ère} classe de deux trains de la relation IC Eupen-Ostende (la 1^{ère} classe a été choisie car il y a plus de place pour y placer la technologie WiFi). En dehors des heures de pointe, des voyageurs de 2^{ème} classe sont invités à tester la qualité de ce service en 1^{ère} classe. Les 2 voitures test sont facilement repérables grâce aux stickers portant le symbole 'Free Wifi Test Zone'.



Du 25 février au 25 mai 2016



- Activez la connexion WiFi de votre smartphone, tablette ou PC
- Sélectionnez le réseau B-Train Guest
- Acceptez les conditions d'utilisation
- Surfez !



200 MB/jour ou 300 MB/trajet selon la voiture



5 MB/sec ou plus selon la voiture





LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

Jan Vanseveren, TreinTramBus

“Davantage d’info en temps réel constitue un véritable ‘plus’ pour les voyageurs.”

NOM Jan Vanseveren | **VOYAGEUR** loisirs et déplacements professionnels occasionnels | **AGE** 49 ans | **PROFIL** porte-parole de l’association de voyageurs TreinTramBus (TTB)

Que pensez-vous des services de la SNCB ?

“La SNCB est clairement en progrès. Mais dans certains domaines, elle reste sur ses acquis...”

On ne voit toujours rien venir du RER et TTB a reçu de nombreuses plaintes sur le plan de transport.

La ponctualité est en nette amélioration depuis 2013, mais en comparaison avec d’autres pays, la SNCB pourrait encore faire mieux.”

Qu’appréciez-vous le plus ?

“Chapeau bas aux gens sur le terrain ! Ils se plient en quatre pour offrir un bon service à la clientèle, même lorsque les conditions ne sont pas optimales (retards, trains supprimés).”

Que changeriez-vous ?

“Il faudrait accélérer les projets d’accessibilité des gares. Et les trains ne sont pas toujours facilement accessibles non plus. Les ascenseurs ne suffisent pas pour garantir un accès aisé car l’espace

trop important entre le quai et le train complique l’embarquement.”

Une anecdote ?

“C’est sympa quand l’accompagnateur fait son job de manière plus informelle. Je me souviens d’une annonce : “En ce mercredi soir, nous vous souhaitons la bienvenue sur le train à destination d’Ostende. Comme chaque mercredi soir, ce train fera arrêt à...”. Voilà de quoi donner au train déjà un goût de voyage !”



D'AILLEURS

En quelques mots, des faits marquants dans le monde du transport.



PANYNJ©SantiagoCalatravaLLC

NEW YORK

L'Oculus de Santiago Calatrava

La gare de Ground Zero, le 'World Trade Center Transportation Hub', est l'œuvre de S. Calatrava (l'architecte des gares de Liège-Guillemins et Mons). 200.000 navetteurs par jour y emprunteront des trains de banlieue et 11 lignes de métro. Son 'Oculus' vient d'être partiellement inauguré. La structure, figurant le déploiement des ailes d'un oiseau, tranche avec les gratte-ciels de Manhattan... Symbole de paix comme le voulait l'architecte, le toit amovible s'ouvrira tous les 11 septembre en hommage aux victimes.

THALYS



Bruxelles-Paris low cost

Thalys a lancé un nouveau produit: IZY relie Bruxelles et Paris à partir de 19 € (ou 10 € sans garantie de place assise), en plus de deux heures (2h08 à 2h30) et sans service à bord. Sous le label IZY, deux rames TGV ont été colorisées en vert et mauve. Elles circulent deux à trois fois par jour, principalement en dehors de la pointe, en empruntant les lignes ferroviaires classiques en France. Thalys compte ainsi diminuer ses coûts d'exploitation de 30 %. Les billets s'achètent sur izy.com.

SUISSE

L'eden du navetteur

Chaque Suisse parcourt en moyenne 2.288 km en train par an contre 1.004 km pour un Belge. Pour cause, on y investit massivement ! En 2014, la population a exigé par referendum de doubler les budgets du rail...

Quelques faits marquants des chemins de fer suisses :

- Un train tous les ¼ d'heure sur les lignes importantes ;
- Au moins un train par heure dans les 794 gares du pays ;
- Si un canton veut un train en plus, il doit le financer ;
- Le tunnel ferroviaire du Gothard deviendra au 1^{er} juin 2016 le plus long du monde, réduisant ainsi drastiquement le nombre de camions en circulation.

source : La Libre Belgique, 18/02/2016



Ils ont fait naître la campagne

Le 7 mars, les chemins de fer belges ont lancé une nouvelle campagne de recrutement qui met en scène les enfants de collaborateurs. Celle-ci est le fruit de la bonne collaboration entre la SNCB, Infrabel et HR Rail.

Que faire lorsque les agences de publicité, avec qui les chemins de fer collaborent d'habitude pour élaborer leur campagne annuelle de recrutement, ne proposent rien qui soit convaincant ? Fanny, responsable de la communication interne et externe Corporate de la SNCB, explique: "Comme la SNCB, Infrabel et HR Rail disposent de ressources très compétentes, nous avons choisi de mettre en compétition des projets internes avec ceux des agences externes. C'est le projet de Samuel, un de nos graphistes, qui a été choisi et développé. Il met en valeur la fierté des cheminots et leur sentiment d'appartenir à une grande famille."

Exprimer la passion

Samuel explique comment le concept a germé dans son esprit: "En me promenant, j'ai croisé un enfant très joyeux dans la rue. Qui mieux qu'un enfant permet d'exprimer la passion ? Nous avons tous joué un jour ou l'autre au petit train. C'est l'idée même de la campagne qui propose aux candidats de réaliser leur rêve d'enfant."

"L'idée d'une campagne pour la SNCB faite par la SNCB et par des enfants de cheminots, c'est mieux que par une boîte qui ne connaît pas notre culture."

Julien Paquet, acheteur chez B-PI, et papa d'Alexandre (5 ans, en couverture)



VEERLE
BAELE

NIEL
VAN HERCK

BRUNO
VAN CALSTER

"Réaliser une telle campagne en interne et dans des délais très courts a été un défi passionnant pour toute l'équipe." Fanny

Créativité 100 % maison

Une fois l'idée adoptée, il a fallu la développer et la concrétiser. Bruno raconte : "C'était un concept brut qu'il a fallu adapter pour chaque canal de communication. J'ai notamment aidé à la création des slogans, au choix des couleurs, des photos, etc." Jan-Hein intervient : "J'ai travaillé à la coordination entre les trois sociétés. Il y avait pas mal de travail relatif à la gestion du projet." Veerle explique son rôle : "J'ai organisé le casting et les séances photos, rassuré les parents, expliqué aux petits ce qu'ils devaient faire, ...". Niel ajoute : "J'ai sélectionné et alimenté les canaux en ligne : les sites internet, Facebook, Spotify, YouTube...".

"J'ai souvent fait la mise en page de campagnes imaginées par des agences. Cette fois c'est mon idée que j'ai pu décliner." Samuel

FANNY
BOUILLON

JAN-HEIN
PRIELS

SAMUEL
DURT



Notre Ministre a apprécié la campagne, ce qui s'est vu sur Twitter :

Jacqueline Galant @jgalant74
7 mars

Je félicite @SNCB #Infrabel #HRRail pour leur nouvelle campagne créative tournée vers la nouvelle génération de cheminots.



NIGHT SHIFT

De nombreux collègues travaillent de nuit au sein de l'entreprise !
Leurs impressions nous font voir la nuit autrement.

Nettoyer une cathédrale

Angélique Focant et Hubert Joskin sont opérateurs de maintenance à Liège-Guillemins. Leur prestation de nuit commence à 22 heures, dans les pas d'ultimes voyageurs, dans l'ombre des derniers trains... Nous les avons suivis.



Les guichets, le longiligne couloir sous-voie, les escalators etc., Liège-Guillemins est comme une grande ville : il y a mille choses qui doivent passer par la case nettoyage. Si la gare est propre et nette, c'est aussi grâce à Angélique et Hubert.



Sur la passerelle, la vue est époustouflante...
Mais les heures passent !

"La nuit, on avance bien, car nous sommes quasi les seuls dans la gare."



Liège-Guillemins dans la brume d'une nuit de mars... Un peu surnaturel, non ?



Nettoyer les sols, changer les poubelles... Travailler de nuit ? "Ca ne me dérange pas", clame Angélique. "Si j'ai parfois un coup de pompe, je reprends vite le rythme!", ironise Hubert qui a 39 ans de métier. Pour eux, la nuit, c'est 7 nuits d'affilée, plus ou moins toutes les 3 semaines...



Exercice Shumanex

300 personnes dont 150 figurants SNCB, Infrabel, TUC RAIL et HR Rail

La sécurité au top dans le tunnel Schuman-Josaphat

La sécurité a toujours été au cœur de la conception du tunnel Schuman-Josaphat. Un exercice de crise grandeur nature y a été organisé en février dernier en vue de son homologation.

Le but de cet exercice : tester les nombreux dispositifs de sécurité et mobiliser toutes les instances concernées (pompiers, aspects médical et psychosocial, Croix-Rouge, Police, commune...). Le scénario prévoyait l'évacuation des voyageurs d'un train qui a dû procéder à un freinage d'urgence suite à un début d'incendie dans le tunnel. Cet exercice a permis aux nombreux intervenants de tester les différents plans internes d'urgence.

Des systèmes de sécurité à la pointe

Le tunnel est équipé de sept sorties de secours indiquées, tous les 50 mètres, par un système de double éclairage. Les escaliers menant vers l'extérieur sont sécurisés d'un côté par des portes coupe-feux et, de l'autre, fermés par des trappes.



La nouvelle infrastructure possède également un système informatique ultra moderne de gestion des incidents qui permet, entre autres :

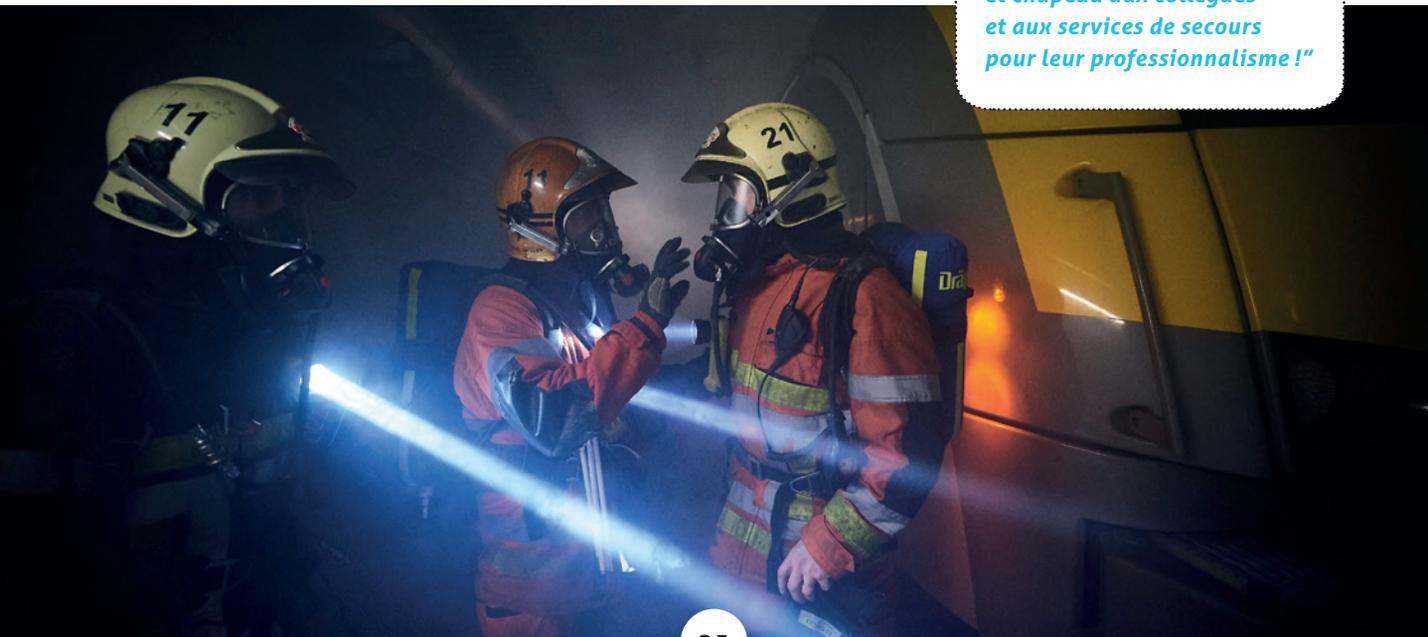
- de recevoir à tout moment des informations sur la localisation des trains dans le tunnel ;
- de détecter toute source de chaleur révélatrice d'un incendie ;
- d'activer automatiquement l'évacuation des fumées ;
- de voir tout incident qui aurait lieu dans le tunnel, grâce aux caméras installées tous les 20 mètres ;
- de commander l'allumage de l'éclairage, des sirènes et d'ouvrir automatiquement les accès menant aux issues.



Un témoin raconte

Assistante technico-administrative au CLI de Petite-Île, Claude Sauvage a participé à cet exercice en tant que figurante. Elle jouait le rôle d'une passagère devant être évacuée rapidement.

"C'est d'abord la curiosité qui m'a poussée à m'inscrire. En tant que cheminote et navetteuse, je voulais vivre cette expérience pour être préparée au mieux en cas de réel incident. Ce qui, je l'espère, ne m'arrivera jamais... Je recommande cette expérience et chapeau aux collègues et aux services de secours pour leur professionnalisme !"





Guido murmure à l'oreille des chevaux

Guido Galle est issu d'une véritable dynastie de cheminots : le 165^{ème} (!) à travailler aux chemins de fer. Il est responsable d'une partie des achats de la SNCB. "Le défi est d'acheter ce que le client interne veut ET ce dont il a réellement besoin. Pas toujours ce que l'on nous demande... Ce qui me tient à cœur ? Négocier avec les fournisseurs." En 39 ans de carrière, Guido a acquis une solide connaissance du marché. "Il faut savoir faire preuve d'une certaine psychologie des comportements humains. En pleine tractation, je repère vite à quel type de personne j'ai affaire. L'approche assertive, ça ne fonctionne pas toujours..."



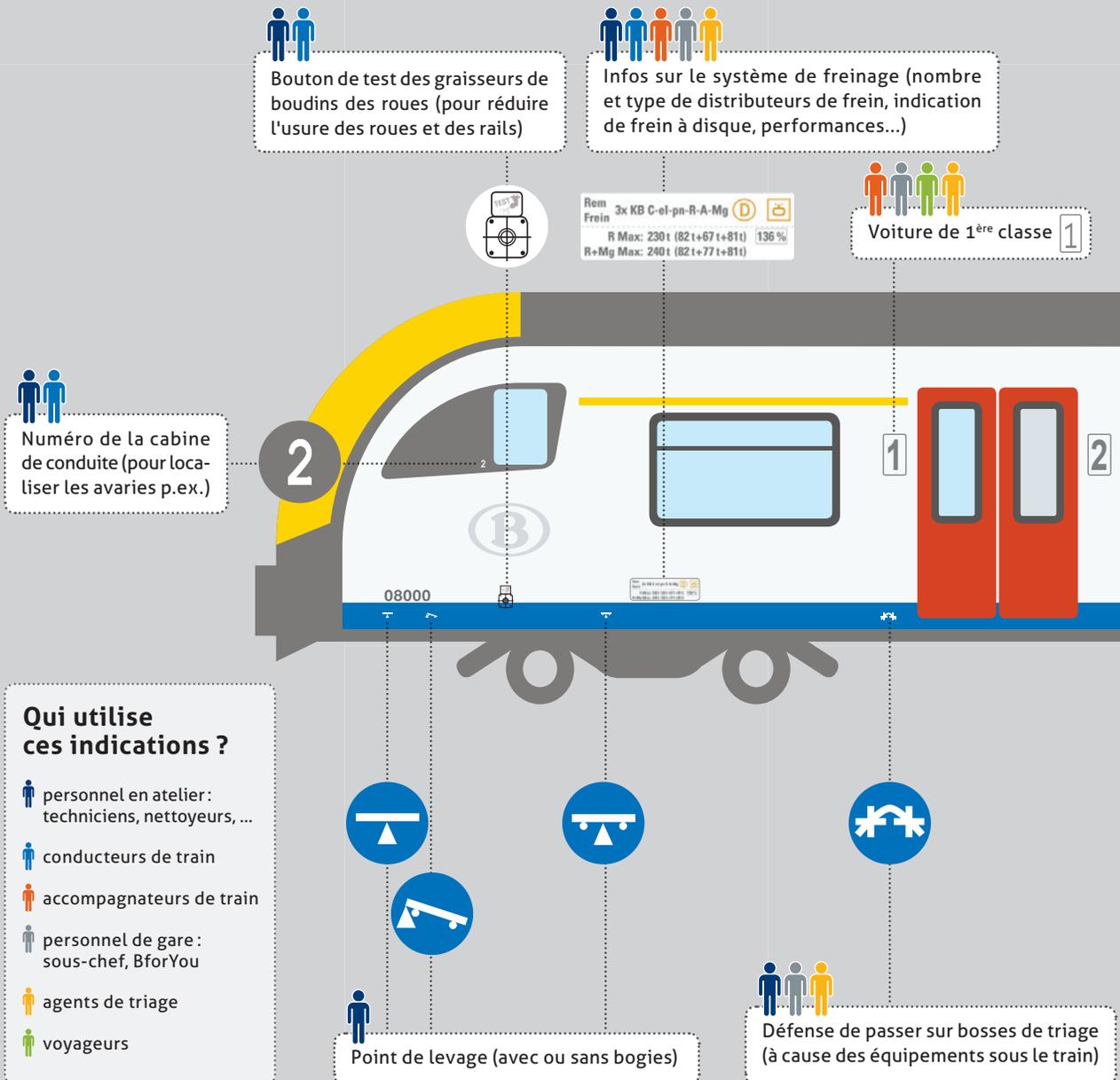
"Pour mes 16 ans, mon père m'a offert mon premier cheval arabe demi-sang." A présent, Guido élève et entraîne des pur-sang. "Mes plus beaux chevaux, les plus élégants, je les entraîne pour les shows. Les chevaux les plus endurants participent à des courses longues distances. "Pour les shows, le profil formé par la ligne de la crinière, le dos et la position des jambes du cheval est primordial et pas toujours facile à obtenir de l'animal. Ma plus grande fierté, c'est Dakota N (*sur la photo*). C'est une bête de scène, aussi à l'international ! L'univers équestre est un monde à part, dominé par l'argent. Je fais figure d'exception à côté de tous ces cheikhs : le seul qui travaille, et avec plaisir !"

"Dakota N a raflé presque tous les prix imaginables."

NOM Guido Galle | JOB chef de division B-Pl.01 | AGE 59 ans | LIEU DE TRAVAIL Atrium, Bruxelles | AIME mon job est mon hobby

Que signifient les chiffres et symboles sur les trains ?

B&You les a déchiffrés pour vous. En voici un aperçu.
Nous avons choisi, à titre d'exemple, une automotrice Desiro.





Masse freinée (puissance de freinage)
pour le calcul de la vitesse autorisée



Masse (tonnes) de la voiture
avec/sans voyageurs et nombre de
places assises en 1^{ère}/2^{ème} classe



Robinet d'arrêt pour maintenir la
pression d'air (pendant l'entretien
et la réparation des équipements
de freinage et conduite de frein)



Numéro de la série (08), de la rame
(000) et de la voiture dans l'auto-
motrice (-0) pour la composition des
trains et pour identification lors de
l'entretien et des réparations



Distance entre les bogies et la
longueur totale de la voiture
(attelages automatiques inclus)



Grille de révision pour identifier l'atelier
et la date de la dernière révision

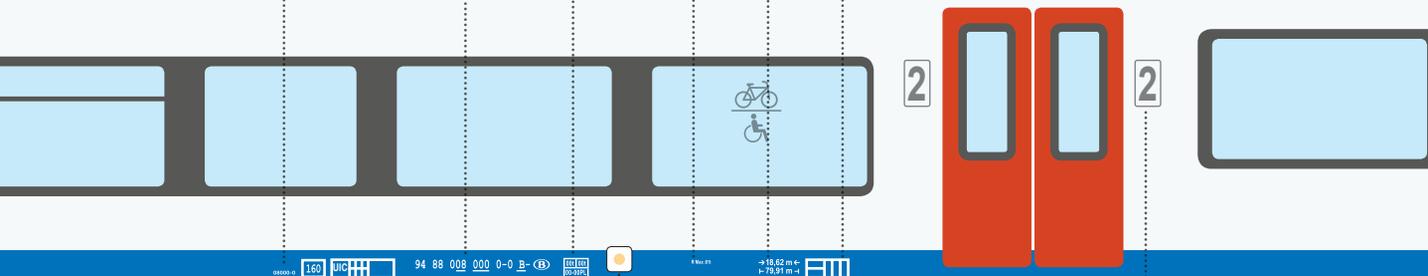
R Max :81t

00t 00t
00-00PL

→ 18,62 m ←
← 79,91 m →

RG
K

08000-0



160



Bouche de remplissage des
réservoirs d'eau (sanitaires)



Vitesse maximale



94 88 008 000 0-0 B- B



Voiture de 2^{ème} classe

2



Grille UIC avec pays dans lesquels le
train peut circuler en fonction du gabarit
(indépendamment de l'homologation)

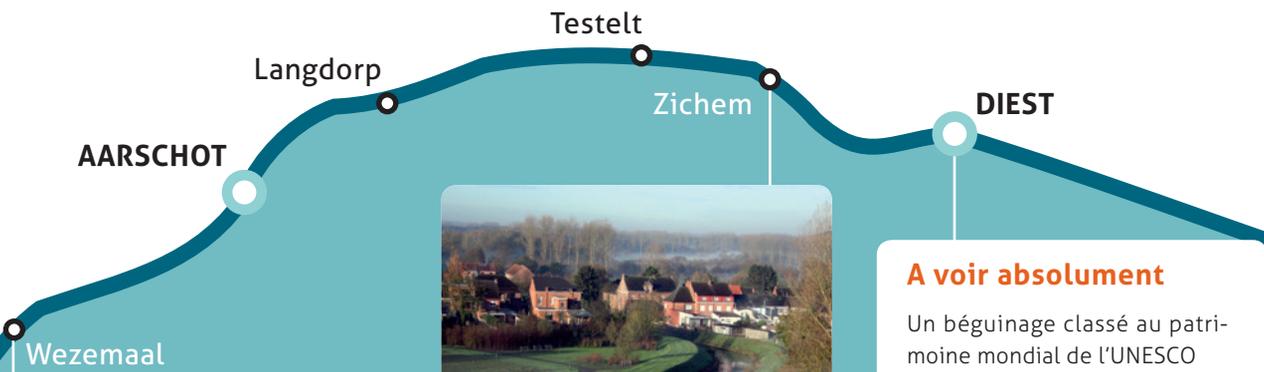


Numéro UIC: type de matériel, code pays,
numéro de la série (08), de la rame (000)
et de la voiture dans l'automotrice (0-),
numéro de contrôle, pays, opérateur...



Donjon, brasserie et anciennes voies ferrées

La ligne 35, entre Louvain et Hasselt, vous invite à découvrir les paysages vallonnés du Hageland. Stefan Mues, accompagnateur de train, nous propose une belle promenade le long des voies entre Zichem et Scherpenheuvel.



Régalez-vous !

Les découvertes creusent l'appétit ! Qu'à cela ne tienne, la brasserie Boeres, ce vieux café du village, qui a ouvert ses portes en 1749, rénové certes, mais dont le comptoir est d'origine, vous propose des spécialités locales, telles que le fromage de chèvre de Werchter. Un délice !



En balade

Faites une promenade le long de l'ancienne ligne 30. Vous traversez le Démer sur un ancien pont des chemins de fer. La Maagdentoren (la Tour des vierges), un donjon qui date du 14^e siècle, vous offre une vue plongeante sur le Hageland. Votre balade s'achève à la Basilique de Scherpenheuvel, un lieu bien connu des pèlerins.

> Route ferroviaire à découvrir sur www.gpscyclingtour.be (en néerlandais), sous 'Oude Spoorwegzate'

A voir absolument

Un béguinage classé au patrimoine mondial de l'UNESCO se trouve à proximité du centre historique de Diest, une charmante petite ville sur le Démer. Dégourdissez-vous les jambes en vous baladant sur les remparts, dans le parc De Warande ou encore dans le domaine provincial Halve Maan.



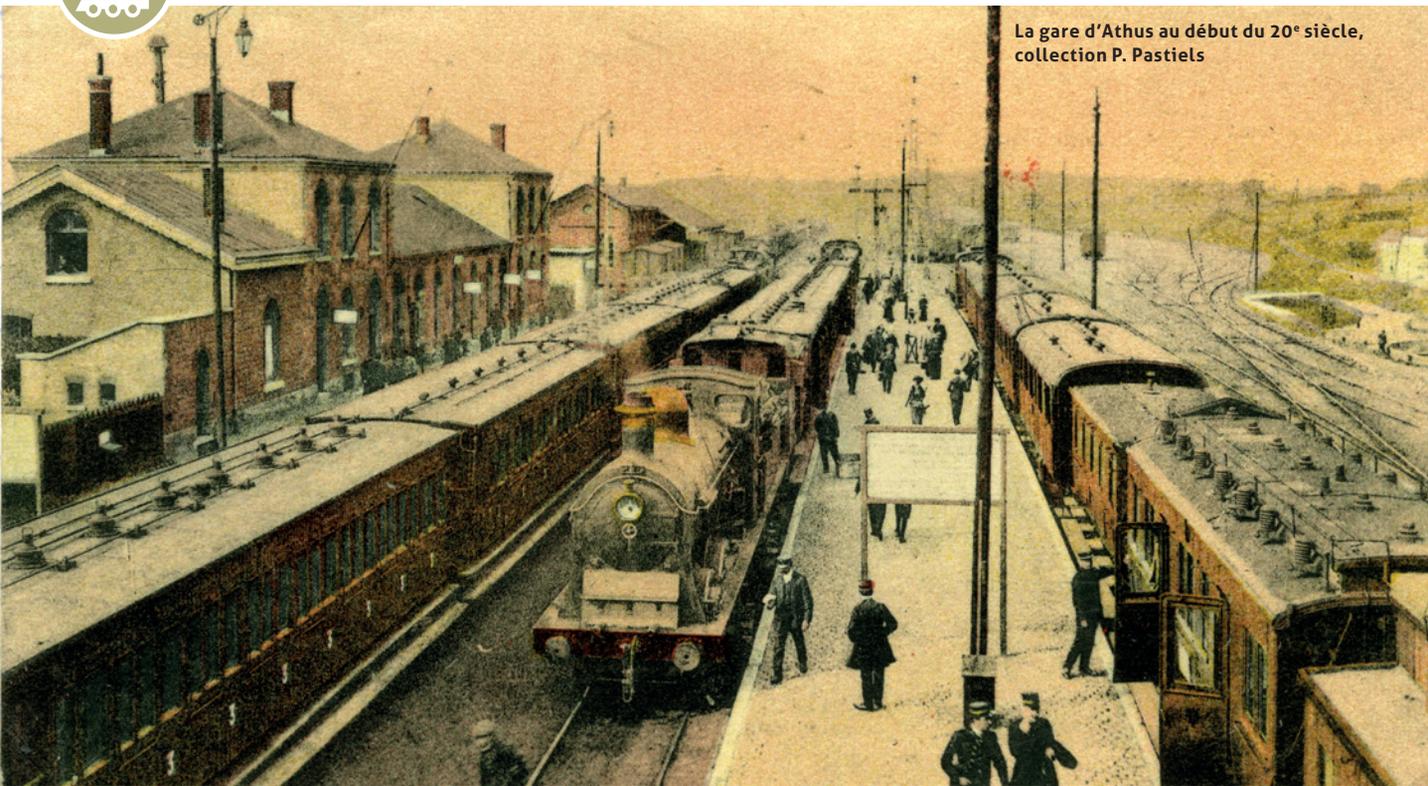
A découvrir

Le site de promenade 'Grote Routepaden' propose des randonnées sur le thème de la grande guerre, dont une qui s'intitule 'Travers le Hageland et le pays de la Dille'. Elle vous fait passer en grande partie le long des arrêts de la ligne 35.

> Plus d'infos sur www.groteroutepaden.be/fr



Des suggestions pour cette rubrique ?
Envoyez-nous vos idées à bandyou@sncb.be



La gare d'Athus au début du 20^e siècle, collection P. Pastiels

Et la lumière fut !

Dans la deuxième moitié du 19^e siècle, le confort s'est progressivement installé à bord des trains. En plus d'un toit sur la tête et de la chaleur dans les voitures, les voyageurs méritaient aussi de l'éclairage. Ce qui paraît banal aujourd'hui ne l'était pas à l'époque.

Et c'est ainsi que la lumière fut... dans les trains.

Remplaçant l'éclairage à la bougie, les lampes à huile font leur apparition sur les trains voyageurs de l'Etat belge vers 1850. Diffusant une lumière très irrégulière, l'huile est ensuite remplacée par le pétrole.

En 1885, 400 lanternes de ce type étaient en service. Le remplissage et l'allumage des lampes nécessitaient un travail de fourmi.

Un lampiste sur le toit

Chaque compartiment était éclairé par une seule lampe à huile ou à pétrole. Celle-ci était insérée dans une ouverture au travers du plafond. Le bec d'allumage se trouvait en toiture et devait être actionné par du personnel de gare spécialisé : les lampistes. Celui-ci procédait à l'allumage des voitures en passant de l'une à l'autre sur le toit du train.

Une nouvelle ère

Vers 1900, le combustible d'éclairage des trains belges devient le gaz et la flamme est remplacée par un manchon à incandescence¹. Cette solution donne une lumière plus puissante et économique, mais l'installation prend de la place : le gaz est fourni à la rame entière par une conduite générale branchée sur des réservoirs placés dans un ou deux fourgons.

Ce n'est que depuis les années 20 que les trains sont éclairés à l'électricité.

¹ Gaine de tissu combustible imprégnée d'oxydes, dont on entoure la flamme d'un bec de gaz afin d'en accroître l'éclat (Wikipédia).



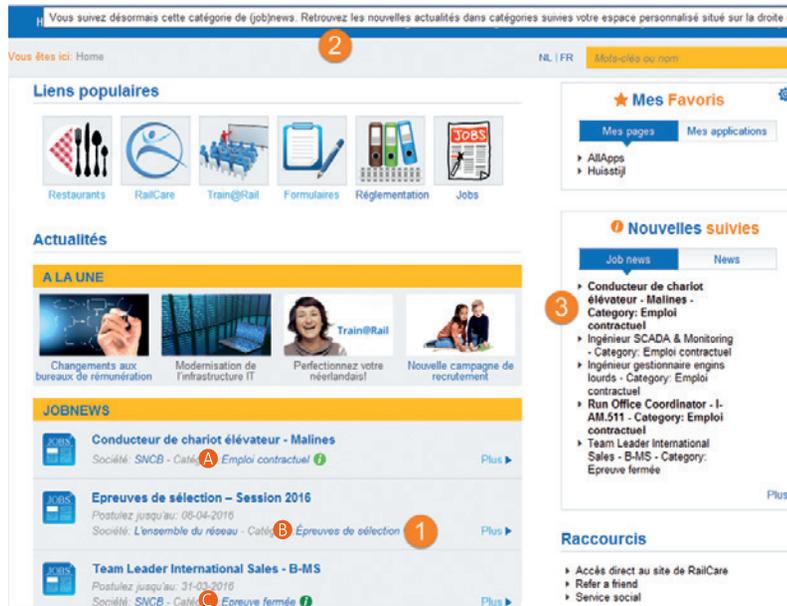
Envie de donner un nouvel élan à votre carrière ?

En travaillant au sein des Chemins de fer belges, vous disposez de nombreuses possibilités de mobilité interne. HR Rail met tout en œuvre pour que vous soyez informé de toutes les opportunités.

Depuis le 1^{er} mars 2016, HR Rail a uniformisé le mode de publication des appels à candidature. Désormais, tous les postes vacants sont publiés sous la rubrique 'Jobnews' du site intranet de

HR Rail et intégrés dans le livre d'ordre chaque semaine. De plus, ce site vous facilite la vie puisqu'il vous suffit de cliquer sur la catégorie d'emploi qui vous intéresse afin de voir les nouveautés.

Suivre une ou plusieurs catégories d'emploi, mode d'emploi : Naviguez sur www.intranet.hr-rail.be



Connaître vos possibilités d'évolution

Vous pouvez consulter les possibilités de faire évoluer votre carrière (pour les rangs 4 à 9) grâce à l'application Grade-Up.



Ouvrez www.intranet.hr-rail.be > Info jobs > Cadres et grades. Cliquez sur l'icône, introduisez votre grade et vous verrez quelles options s'offrent à vous. Vous pouvez également introduire le grade visé et voir si vous entrez dans les conditions. Si vous ne disposez pas d'un PC sur votre lieu de travail, cette application peut être consultée depuis votre domicile via l'extraweb.

Comment demander votre mutation ?

Si vous êtes statutaire (non universitaire) et que vous souhaitez changer de siège de travail, il vous suffit de compléter le formulaire électronique P1039 que vous trouverez sur le site intranet de HR Rail > Votre carrière > Formulaires. Si vous ne possédez pas d'ordinateur, vous pouvez vous adresser à votre bureau local du personnel ou le compléter vous-même chez vous via l'extraweb.

1 Choisissez la/les catégorie(s) qui vous intéresse(nt) simplement en cliquant dessus (ex. : **A** emploi contractuel, **B** épreuves de sélection, **C** épreuve fermée).

2 Une confirmation que vous suivez désormais les actualités de ces catégories apparaîtra en haut de la page. Si vous ne souhaitez plus suivre une catégorie, cliquez sur le lien.

3 A l'avenir, chaque fois que vous consultez le site intranet de HR Rail, vous verrez les nouveautés de la catégorie choisie sous votre espace personnel 'Nouvelles suivies'.

Nouvelle campagne pour 'Les Chemins de fer engageant'

Avez-vous remarqué, au mois de mars, les nouvelles affiches dans les gares ? Des enfants de collaborateurs y tiennent la vedette. Ils symbolisent le rêve d'enfance de bon nombre de cheminots actuels et futurs.



Nina, fille de Ludivine Allard (gestionnaire web B-CP)

Toujours à la recherche de nouveaux talents !

En tant qu'un des plus grands recruteurs du pays, nous sommes en permanence à la recherche de nouveaux collaborateurs. En 2016, nous aurons besoin de 1.300 à 1.600 nouveaux collègues. Surtout des conducteurs de train, des accompagnateurs de train, des conducteurs de manœuvre, des conducteurs de train de travaux techniques, des mécaniciens et électromécaniciens, des ingénieurs et des informaticiens. Sur le marché du travail, les employeurs s'orientent toujours vers les mêmes profils. Dès lors, nous devons fournir des efforts supplémentaires pour motiver des collaborateurs potentiels à travailler aux chemins de fer. N'hésitez pas à liker notre page Facebook 'Les Chemins de fer engageant' !

Hier ton rêve, aujourd'hui ton job

Le slogan de la campagne 'Hier ton rêve, aujourd'hui ton job' met l'accent sur la fierté que ressentent les cheminots à propos de leur travail et sur leur sentiment d'appartenir à une grande famille. De jeunes enfants qui rêvent de travailler un jour aux chemins de fer, voilà l'idée centrale de notre nouvelle campagne.

Des enfants de cheminots comme vitrine

Lors des précédentes campagnes, de 'véritables cheminots' occupaient le premier plan. Cette fois, ce sont les enfants de collègues qui sont sous les feux des projecteurs. Notre appel a reçu une foule de réactions. La séance de photos, réalisée par des professionnels, a dès lors été une vraie partie de plaisir.

Campagne 100 % faite maison

Quand nous avons envisagé de renouveler la campagne, l'idée nous est venue de la développer entièrement nous-mêmes. Après tout, pourquoi ne pourrions-nous pas la réaliser sans l'aide d'une agence ? Les équipes de communication de la SNCB, d'Infrabel et de HR Rail comptent dans leurs rangs des graphistes qualifiés, des copywriters, des spécialistes de la communication en ligne et audiovisuelle, ...



28 AVRIL

**JOURNÉE MONDIALE
DE LA SÉCURITÉ
ET DE LA SANTÉ
AU TRAVAIL**



Combattre le stress au travail

Cette année, le thème de cette journée mondiale s'intitule 'Le stress au travail : un défi collectif'. Et ce n'est pas un hasard si cela correspond à l'un des 5 piliers du 'Plan Global de Prévention 2016-2020' de la SNCB. Notre entreprise s'est ainsi engagée à développer des actions concrètes via le plan d'action annuel, qui est suivi par les comités PPT (Prévention et Protection au Travail).

Le stress au travail, c'est quoi ?

Le stress au travail peut être provoqué entre autres par : une trop grande pression de travail, un soutien insuffisant, des attentes trop importantes...

Ces facteurs peuvent engendrer des problèmes physiques ou psychiques comme, par exemple, des troubles du sommeil, des maux de tête, des angoisses, un burn-out et, dans des cas extrêmes, ils peuvent même mener au suicide.

Comment réduire le stress ?

- Concentrez-vous sur une chose à la fois. Faites un aperçu de vos tâches et établissez des priorités.
- Soyez fiers de vous lorsque vous avez fait du bon travail et octroyez-vous une récompense !
- Bougez régulièrement, cela aide à faire le vide.
- Faites de temps en temps une pause, allez vous chercher une boisson par exemple ou un en-cas sain.
- Osez demander de l'aide !

En discuter ?

Vous ressentez le besoin de parler d'un problème de stress ? Interpellez votre chef immédiat, une personne de confiance ou un conseiller en prévention. Vous avez peut-être aussi un collègue proche qui peut vous prêter une oreille attentive.

Intranet > HR > Bien-être au travail

Comment appréhendez-vous le stress au travail ?

N'hésitez pas à nous envoyer vos bons plans via la rubrique 'A vous' (pages 4-5).





1 BONGO CITYTRIP DELUXE

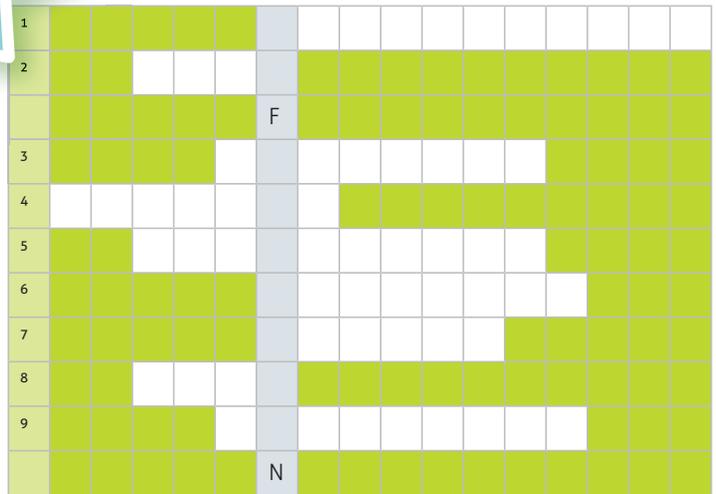
valable pour 2 personnes, dans l'une des plus belles villes européennes. Il donne droit à 2, 3 ou 4 nuitées (comprenant le petit-déjeuner).

1 CHÈQUE COLLISHOP

d'une valeur de 50 €

4 BONS A.S.ADVENTURE

d'une valeur de 50 € chacun



par email à **bandyou@sncb.be**
ou par courrier interne
à **10-14 B-CP.023,**
Concours B&You,
avant le 13 mai 2016.

Mentionnez vos nom/prénom, n° d'identification, adresse email, n° de GSM, ainsi que le nom du service dans lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.023 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Service d'appui/Communication et publications/Publications et médias). Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

Trouvez les mots correspondant aux définitions et, à vous le mot mystère !

(les réponses se trouvent dans ce B&You)

- 1. il donne des instructions voire des formations
- 2. Master ou pas, il comporte plusieurs actions
- 3. Ronald en est un en or !
- 4. grâce aux lampistes, les voitures des trains en ont bénéficié
- 5. notre nouveau style l'est...
- 6. l'accompagnateur en fait dans les trains pour informer les voyageurs
- 7. parcours aller ou retour
- 8. internet sans fil
- 9. ils sont nos clients

Le mot à trouver dans le précédent numéro était : 'COMPARTIMENT'. Bravo aux gagnants !



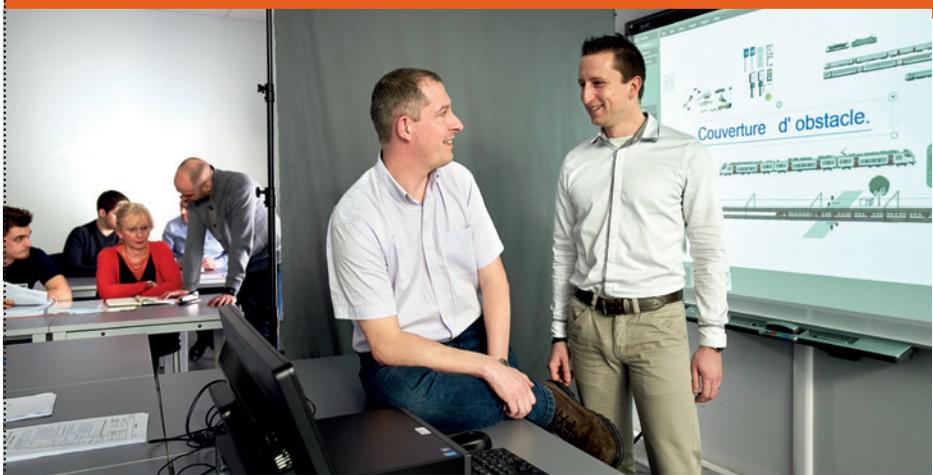
UN COLLÈGUE EN OR

Il est content de partir en congé pour travailler !

Sébastien a décidé de mettre Ronald à l'honneur, son collègue depuis deux ans. "Plus que disponible, il est tout à fait investi dans son métier qui consiste à donner les formations de base aux accompagnateurs de train fraîchement recrutés. Il est toujours le premier à arriver au bureau et souvent le dernier à en repartir", nous confie Sébastien. Pourtant, habitant Tournai, Ronald effectue 3 heures minimum de trajet quotidien afin de donner cours à Namur alors qu'il pouvait postuler pour une autre fonction à la porte de son domicile.

"Ce qui me motive, c'est l'enseignement ! Mon job est très gratifiant et, bien sûr, en faisant partie d'une chouette équipe, je ne suis pas prêt de changer de cap."

Cette fonction demande beaucoup d'aptitudes et de compétences sociales. "Il y a un vrai partage d'expérience au sein des formateurs. Nous sommes une vraie famille", ajoute Ronald. Et Sébastien d'insister : "Ronald nous fait toujours rire quand il part en congé. Il profite de son temps libre pour créer ou mettre à jour ses syllabi !" Un beau clin d'œil à un formateur apprécié de tous qui a déjà marqué de son empreinte le centre de formation de Namur...



NOM Ronald Degand | **AGE** 43 ans | **JOB** instructeur d'accompagnement | **LIEU DE TRAVAIL** Namur | **AIME** le handball, la BD, le whisky (en club de dégustation)

NOM Sébastien Patiny | **AGE** 32 ans | **JOB** instructeur d'accompagnement | **LIEU DE TRAVAIL** Namur | **AIME** la photographie, les sports mécaniques, le jogging



Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?
Racontez-nous pourquoi en envoyant un email
à bandyou@sncb.be ou téléphonez au 911/63782.