

#16
déc. 2016

B & YOU

Pascal réveille les trains

B-PROJECTS Destination Sécurité

B-PEOPLE Les 'Monsieur Propre' de Charleroi-Sud

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



"J'aime annoncer l'arrivée en gare et réveiller ainsi les premiers voyageurs en douceur !"

Pascal Bollein, accompagnateur de train - Dépôt de Tournai

COMITÉ DE RÉDACTION

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

PHOTOS

Veerle Baele et
Fabienne Mahieu (coordination)
Julien De Wilde (Reporters)
Eric Herchaft (Reporters)
Benjamin Brolet
Samuel Durt
Kathleen Van Vaerenbergh
Fotolia

LAY-OUT

Béatrice Duculot

PRODUCTION

Albe De Coker

ÉDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

ADRESSE

10-14, B-CP.105, B&You
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles,
bandyou@sncb.be
Membre de 



SOMMAIRE

P.04  **À VOUS**
Train World :
vos impressions
et suggestions

P.06  **ESPRESSO**
En bref

P.08  **DOSSIER**
Mesurer la qualité



P.14  **B-PROJECTS**
Destination
Sécurité

P.18  **LA SNCB
VUE PAR...**
Henry-Jean Gathon,
Comité consultatif
pour les voyageurs
ferroviaires

P.19  **D'AILLEURS**
Faits marquants dans
le monde du transport

P.20  **B-PEOPLE**
L'équipe de
nettoyage
à Charleroi-Sud

P.22  **NIGHT SHIFT**
Les petits matins
de Pascal

P.24  **INFRABEL**
Infrabel et la SNCB
échantent des
infos sur leurs jobs !



PASSION
Trois hommes
sur un vélo

P.28  **QUID**
Que fait la SNCB
de son argent ?

P.30  **LIGNE 50**
Saveurs de nos
campagnes

P.31  **B-STORY**

Des bouillottes pour réchauffer les voyageurs...

**P.32**  **HR**

HRDOC
Le respect au travail, source de motivation

P.34  **TIPS@WORK**

Comment ne pas se laisser abattre en hiver

P.35  **CONCOURS**

Trouvez le mot mystère !

P.36  **UN COLLÈGUE EN OR**

Eddy, pas de blague !

**ERRATUM**

Ce n'était pas Pieter qui figurait en couverture du B&You 15 mais bien Christophe, comme corrigé ici. Toutes nos excuses !

Chers collègues,

Offrir un service de qualité à nos clients est de prime importance. Pour vérifier si nous sommes dans le bon ou si nous devons redresser la barre, nous mesurons régulièrement cette qualité, grâce à nos enquêteurs sur le terrain et aux enquêtes d'opinion auprès de voyageurs. De janvier à octobre 2016, la moyenne de la satisfaction générale (baromètre qualité) est de 6,78. Supérieure donc à l'objectif de l'année qui est 6,65. Et elle était de 6,58 en 2015 pour la même période. Vous en saurez davantage en parcourant ce B&You.

Parmi nos priorités figure aussi le renforcement de la sécurité des voyageurs et des collaborateurs. Dans les gares, les trains, nos lieux de travail, Corporate Security Service continue d'investir : patrouilles sur le terrain, dispositifs technologiques de pointe, partenariats etc. Sans oublier le plan d'action demandé par l'Etat dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, pour lequel un budget de 17 millions d'euros a été accordé. Dans ce magazine, vous découvrirez les priorités et projets de la SNCB en matière de sécurité sociétale.

De nombreux défis attendent notre entreprise : un trafic sûr et ponctuel, offrir des services et produits adaptés aux nouveaux besoins de nos clients... Vos efforts au quotidien ont déjà permis de belles avancées et, en cette fin d'année, je souhaite vous en remercier chaleureusement. J'en profite également pour vous adresser mes meilleurs vœux pour l'année 2017 ! Qu'elle soit riche de bons moments tant sur le plan privé que sur le plan professionnel.

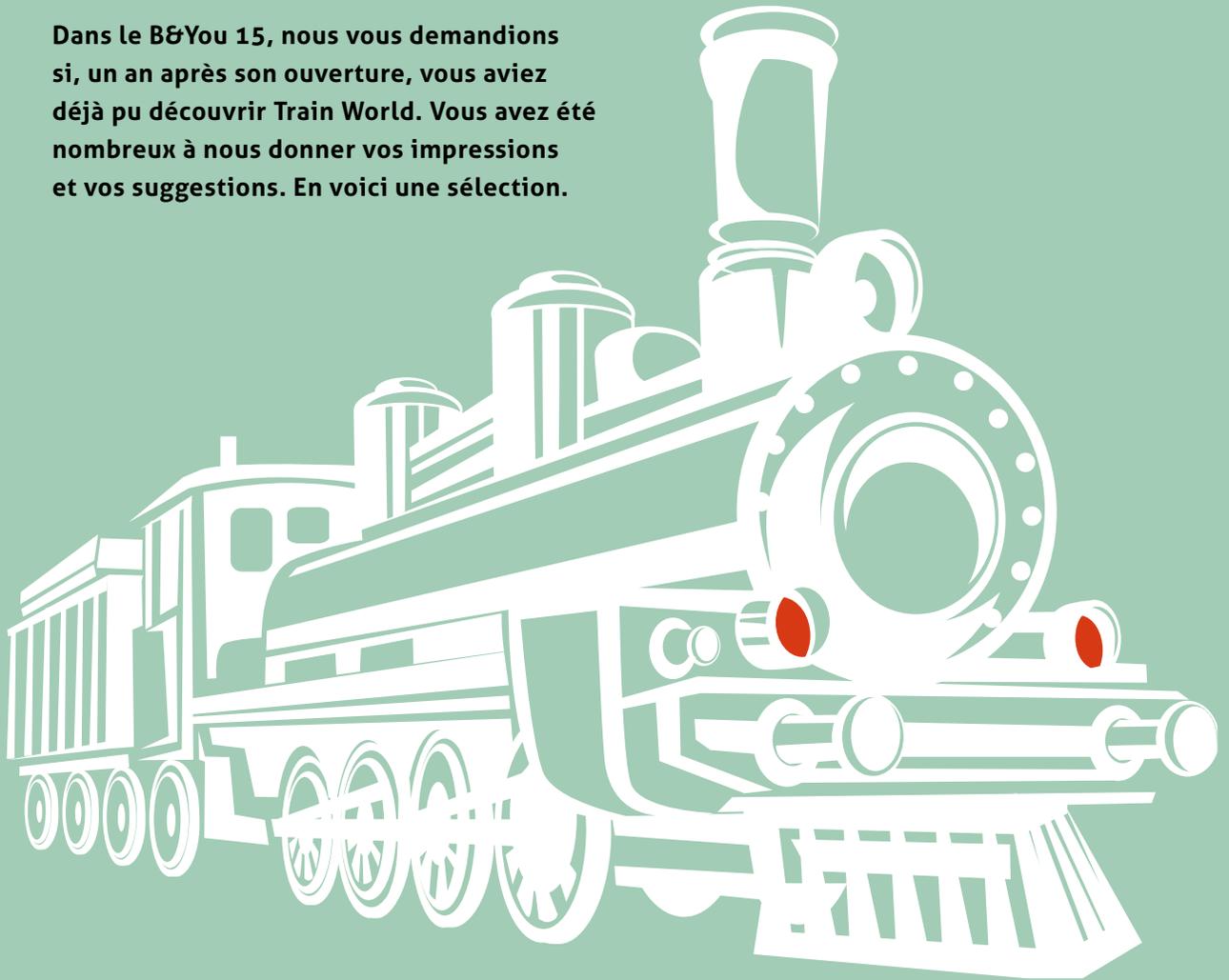


Jo Cornu, Administrateur délégué



À VOUS !

Dans le B&You 15, nous vous demandions si, un an après son ouverture, vous aviez déjà pu découvrir Train World. Vous avez été nombreux à nous donner vos impressions et vos suggestions. En voici une sélection.



Guichetier de tous temps

Nous étions parvenus à convaincre nos deux jeunes adolescents à consacrer une journée à visiter ce que nous voulions. Eh bien, pour eux aussi, cela a été une visite inoubliable. Nous pensions sortir au bout d'une heure et en fin de compte, nous y avons, pendant quatre heures, tout visité et tout essayé avec plaisir...

Tous deux guichetiers, nous étions surtout intéressés par les vieux compteurs et par la manière dont les tickets étaient imprimés auparavant, ainsi que par les uniformes et la magnifique collection d'horloges.

Les enfants ont surtout été captivés par les dimensions des anciennes rames de trains ; pouvoir jeter un coup d'œil à l'intérieur a été une expérience dont ils parlent encore après quatre mois, surtout le wagon

postal et le wagon infirmerie superbement aménagés, avec tous les détails et l'éclairage exact... présentés de manière magnifique ! Au début de l'année scolaire, l'institutrice avait demandé à notre benjamine (10 ans) si les élèves avaient une idée de lieu à proposer pour le voyage scolaire. Elle a immédiatement levé son doigt...

Katrien Van Den Bremt, B-MS, Collaboratrice commerciale, Alost

Fier d'être cheminot

Après avoir visité les musées ferroviaires de York, du Chemin de fer à vapeur des 3 vallées et d'Utrecht, je n'ai senti que de la fierté en tant que cheminot à la SNCB. Le concept de 'parcours' est une primeur. A chaque découverte des grandes salles, la carte de la Belgique en forme de fumée sortie de la locomotive vapeur, les trois engins dans la salle sur les moyens de traction ou la scintillante TEE, je me suis trouvé bouche bée devant tant de beauté. Si je peux me permettre de faire quelques suggestions :

- La ligne du temps sur les uniformes devrait être continuée jusqu'à aujourd'hui ;
- Concernant l'Orient-Express, un peu plus de chauvinisme ne serait pas déplacé. C'est du Belge made in Ostende pour ce qui concerne les derniers travaux de marqueterie ;
- Retirez peut-être le nez de l'Italo ? Ce produit n'est pas en vente chez nous. L'ICE 3 aurait été plus à sa place.

David Duchesne, B-MS,
International Sales Trainer,
Bruxelles-Midi

Réaction de B-MS, Train World Heritage

Nous vous remercions de votre intérêt pour Train World, ainsi que pour vos intéressantes propositions. Concernant le nez de l'Italo, l'idée n'était pas de représenter des trains modernes circulant forcément sur le réseau belge, mais de représenter les constructeurs ferroviaires fournisseurs de la SNCB par le biais de l'une de leurs dernières réalisations.

Dans la peau d'un conducteur

Dans le cadre d'une sortie entre collègues, nous sommes allés visiter Train World. C'était pour moi une toute première visite ! Et j'en fus enchantée.

J'ai aimé découvrir l'histoire des chemins de fer et notamment pouvoir lire le discours de l'inauguration gravé sur la pierre, les différentes monnaies, la voiture royale...

Mais j'ai aussi été séduite par l'aspect ludique de la découverte d'un poste de conduite et de pouvoir, le temps d'un moment, se mettre à la place d'un conducteur via le simulateur.

Le musée pourrait peut-être encore être plus attractif si un espace adapté à la vision des plus petits était créé, en leur permettant, par exemple, une interaction via des jeux adaptés à leur âge.

Nathalie Petit, B-MS,
Customer Care Assistant,
Bruxelles-Midi

Réaction de B-MS, Train World Heritage

Nous vous remercions pour votre intéressante proposition de prévoir un espace dédié aux plus petits. Même si cette proposition semble difficile à concrétiser dans l'immédiat, nous en prenons bonne note.

Costume à donner

J'ai visité Train World à l'occasion d'une réunion (anciens collègues de la formation professionnelle SNCB-Mobility).

La visite fut intéressante, passionnante et, en même temps, également amusante. On n'avait que des louanges et pour preuve, certains d'entre nous y sont ensuite retournés avec leur famille et/ou des amis. Nous avons pris nos petits-enfants de 7 et 9 ans avec nous et ils n'en avaient pas assez. La conduite du simulateur dans le poste de conduite fut pour eux le moment fort de la journée !

L'avenir : une véritable carte de visite de notre société et donc un joyau national à mettre à l'honneur !

Une astuce : je possède encore mon premier costume d'employé d'accueil (bordeaux/gris des années 80) qui pourrait compléter la collection dans la vitrine du musée !

Adriana van den Bosch, B-TR,
Team Coordinator Support
Logistique, Anvers-Central

Réaction de B-MS, Train World Heritage

Merci pour votre proposition de don. Votre uniforme sera le bienvenu dans notre collection historique.



Vos vœux pour 2017

A l'heure où vous vous apprêtez à envoyer vos bons vœux à vos proches, pourquoi n'en feriez-vous pas de même pour notre entreprise ? Racontez-nous ce que vous souhaiteriez pour la SNCB en 2017 !

GAGNEZ

Tentez ainsi de remporter 1 x 2 places de cinéma.

Envoyez vos réactions avant le 31 janvier 2017 par e-mail à bandyou@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.105 B&You.



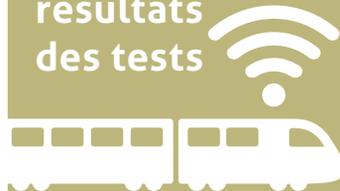
Le PET Courtrai en mode renouveau !

Grues et bulldozers s'animent, les vestes jaunes affluent : le Poste d'Entretien Technique de Courtrai rénove son site ! Avec, à la clé, une nouvelle installation de lave-train, un bâtiment technique (pour les pompes, le système de filtres servant à la réutilisation des eaux usées, le système de vidange des toilettes, ...), une fosse de visite de 348 mètres de long, une plateforme d'accès aux pantographes longue de 60 mètres, etc. Première étape ? Passer au déminage éventuel ! Car l'entrepreneur des travaux doit creuser tellement profondément que des traces de notre Histoire pourraient être mises au jour... Ce n'est qu'après que le gros œuvre commence.

Le chantier a démarré en septembre. Le premier train à sortir tout pimpant du train-wash, ce sera pour 2019 !



WiFi dans les trains : résultats des tests



Du 2 mars au 20 mai 2016, la SNCB a testé le WiFi dans deux trains sur la liaison Ostende – Eupen. Des voyageurs équipés de leur smartphone (67 %), PC (17 %) ou tablette (16 %) ont essayé le WiFi et ont rempli notre enquête.

Quelques résultats :

- Ceux qui utilisaient déjà le WiFi l'utiliseraient encore plus si une connexion était offerte dans les trains (67 % des participants).
- Ceux qui n'utilisaient pas encore le WiFi l'adopteraient s'il était offert dans les trains (11 % des participants).
- La vitesse de la connexion testée a reçu un feedback positif.
- La stabilité du réseau est un point d'attention.

A suivre !

Offre permanente FIP&Friends DB sur l'ICE



Une petite escapade vers les marchés de Noël en Allemagne ?

Grâce à vous, vos amis peuvent désormais profiter de tarifs avantageux à bord de l'ICE. Depuis n'importe quelle gare belge vers n'importe quelle gare allemande, ils paieront 37 € en 2^e classe et 47 € en 1^{re} classe pour un trajet simple. Cette offre FIP&Friends DB permet à quatre personnes maximum de voyager ensemble. Vous êtes obligé de les accompagner. Pour obtenir les billets, présentez-vous au guichet d'une gare avec vente internationale muni de votre carte FIP.

Bon à savoir

Vérifiez d'abord les prix hors offre FIP&Friends DB car, pour les courtes distances vers l'Allemagne en ICE (vers Cologne, par exemple), les tarifs publics sont parfois plus intéressants.

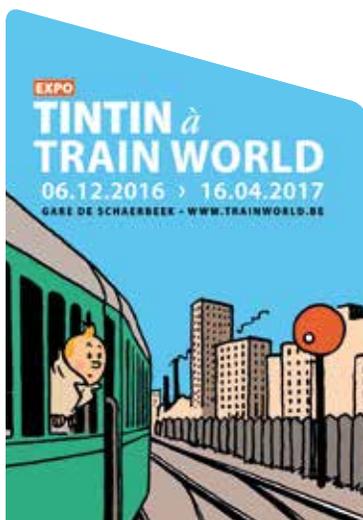
Problèmes techniques : ce qui change

SNCB Stations lance un nouveau système pour gérer les incidents, pannes techniques, demandes d'intervention pour du nettoyage ou demandes de travaux relatifs aux gares, à leurs installations d'accueil et aux bâtiments de services.

Le numéro (02 21) 28 700 et l'adresse e-mail servicedeskstations@sncb.be disparaissent le 15/12/2016. A partir de cette date, vous devrez signaler les problèmes techniques à votre personne de contact 'Helpdesk Stations'. Celle-ci suivra l'évolution du problème ou de la demande de travail jusqu'à sa résolution. Vous trouverez ses coordonnées sur l'intranet (<http://bportal/go-to/helpdeskstations>).

Urgent !

Tous les incidents urgents ou prioritaires doivent être communiqués à la Brussels Control Room (911/48796) pendant et en dehors des heures de service. Il s'agit par exemple des pannes d'ascenseur, d'éclairage sur un quai, de chauffage dans les guichets ou d'une inondation dans un couloir sous voies, etc.



À l'occasion de la première exposition temporaire organisée à Train World, la SNCB met à l'honneur Hergé, à travers ses plus belles planches originales inspirées par l'univers du train, ainsi qu'à travers la présentation de feuillets de documentation extraits des archives personnelles du dessinateur. A cette occasion, la SNCB a fait repeindre un ancien wagon-citerne aux couleurs du wagon Loch Lomond, dessiné par Hergé dans 'L'Île Noire'. De plus, une automotrice Desiro habillée aux couleurs de Tintin circule entre Anvers, Schaerbeek et Nivelles.

Bon à savoir

Les cheminots et ayants droit bénéficient d'un tarif avantageux : 7,5 €. (au lieu de 10 €).

Monts et merveilles

Que vous partiez dévaler les pistes enneigées ou faire de magnifiques randonnées en montagne, Rail Facilities titille votre soif d'aventure. Grâce à ses partenariats avec Decathlon et A.S.Adventure, vous trouverez dans ces enseignes le meilleur équipement à des prix tout doux.

Profitez toute l'année de réductions en vous procurant des vouchers chez Rail Facilities

7% DECATHLON

10% A.S.Adventure

Plus d'informations

sur le site de Rail Facilities.



Tickets



A woman with short blonde hair, wearing a grey hooded coat and red headphones, is standing in a train station. She is looking down at her smartphone. The background shows a blurred view of a brick building through a window. A green vertical bar is on the left side of the page.

La qualité, cela se mesure !

Des collaborateurs se rendent chaque jour dans les gares et les trains pour vérifier si les objectifs en matière de qualité sont atteints. C'est la mesure objective de la qualité. Par ailleurs, offrir un service de qualité aux clients nécessite de connaître leur avis. Comment ? Via des enquêtes d'opinion réalisées par B-MS auprès de voyageurs. Leur ressenti est compilé dans un baromètre qualité qui nous permet de maintenir le niveau ou de changer de cap. On parle alors de mesure subjective de la qualité.



Mesures objectives de la qualité

Mesurer la qualité est certes une obligation reprise dans le Contrat de Gestion de la SNCB et une exigence de la norme ISO 9001, mais il s'agit surtout d'une nécessité si on veut mettre le client au centre de nos objectifs et le fidéliser. Pour mesurer la qualité selon des critères objectifs, B-TR envoie des enquêteurs armés de 'check-lists' sur le terrain.

Des critères objectifs

La SNCB met en place des processus pour assurer au client un service de référence avec un niveau d'exigence défini. Mesurer revient à vérifier si le résultat final des processus correspond à ce qui a été défini.

Des enquêtes spécifiques sont réalisées auprès des voyageurs. Elles sont ensuite retranscrites sous forme de standards de service mesurables qui forment la base de check-lists utilisées lors des mesures.

Les enquêteurs sur le terrain

Dix enquêteurs SNCB sillonnent le pays pour inspecter la conformité des éléments qui garantissent la sécurité et l'information dans les gares et la propreté dans les trains. Armés d'une check-list, les collaborateurs qualité suivent le parcours du client et évaluent, comme le client pourrait le faire lui-même, la conformité d'une série d'aspects dans les gares (sécurité, signalétique, panneaux horaire, informations sur les écrans, sonorisation, annonces, ...) et dans les trains (propreté des toilettes, des compartiments,

des plateformes, ...). Plus de 2.000 trains sont ainsi passés au crible chaque année et toutes les gares et points d'arrêt sont visités entre deux et quatre fois par an.

Accorder les violons

Les appareils de mesure de la qualité ne sont autres que nos collaborateurs. Pour qu'ils puissent être précis, ils doivent avoir des critères de mesure identiques.

"Chaque année, nous les réunissons pour effectuer le contrôle d'un train et d'une gare dans des conditions similaires."

Thierry Fagnart, B-TR.913, spécialiste mesure de la qualité

Les résultats sont comparés pour s'assurer que chacun effectue ses évaluations de manière identique. "Nous devons également être sûrs que les termes désignent la même chose pour tous. Par exemple, la délimitation de la 'paroi d'un train au niveau du marchepied' peut être comprise différemment", explique Thierry.

"La première marche devra être repeinte en jaune, sécurité oblige !"



Laurent Limbourg, 'les yeux du client'

Laurent était accompagnateur, mais il a dû arrêter d'exercer ce métier. "Après quelques années assis dans un bureau, je suis de nouveau sur le terrain ! Je contrôle une centaine de trains et 70 gares et points d'arrêt quatre fois par an. A chaque contrôle, je complète ma 'check list' et je vérifie et photographie ce qui a été amélioré ou, au contraire, ce qui s'est dégradé depuis ma dernière visite. Tout n'est pas systématiquement résolu entre deux visites car les réparations ont un certain coût, mais on voit les choses bouger :



des lignes de sécurité repeintes, la taille des buissons cachant des panneaux, ..."

Les résultats des mesures sont transmis aux responsables des services opérationnels afin qu'une action soit entreprise pour rétablir le niveau de qualité, mais aussi pour que le service opérationnel responsable évalue comment de telles situations pourraient être évitées. Concrètement, dans le cas d'une ligne jaune qui est à moitié effacée (voir photo), cela peut signifier que la fréquence de rafraîchissement des lignes d'avertissement doit être

NOM Laurent Limbourg | **AGE** 40 ans
JOB collaborateur qualité | **LIEU DE TRAVAIL** Charleroi-Sud | **AIME** la course à pied, le football, la lecture

augmentée ou qu'un nouveau type de peinture doit être utilisé et ce, bien entendu, dans les limites du budget disponible. Si le processus est ensuite réalisé selon de nouvelles instructions, Laurent pourra vérifier, lors d'un prochain contrôle, si les mesures prises ont été efficaces. Le cercle d'amélioration continue, qui constitue la base de notre système Qualité, sera alors bouclé.



ISO, l'alpha et l'oméga de la qualité

Notre système Qualité, qui répond aux exigences de la norme ISO 9001:2008, décrit les processus et procédures appliqués par B-TR et B-MS. Grâce à lui, chaque agent sait ce qu'il doit faire et comment il doit le faire. Ce système se fonde sur le principe d'amélioration continue.



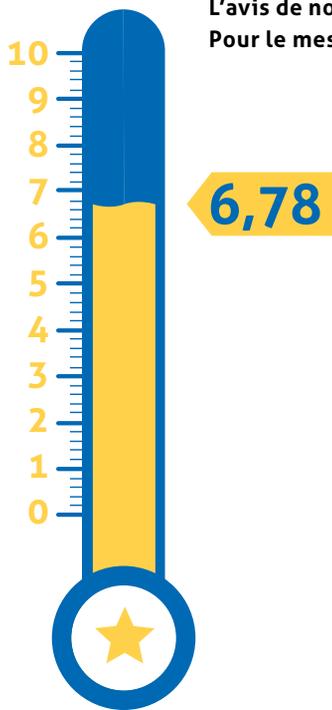
"Les auditeurs de la société Vinçotte viennent de renouveler notre certification ISO 9001 et ont particulièrement apprécié notre orientation basée sur la vision et la satisfaction du client."

Claude Marenne, B-TR.9,
Head of Quality, Punctuality
and Stakeholders



Mesures subjectives de la satisfaction

L'avis de nos clients sur la qualité est capital. Comment expérimentent-ils nos services ? Pour le mesurer, la SNCB a mis au point un baromètre.



Moyenne de la satisfaction générale pour la période janvier-octobre 2016

L'avis de nos clients est traduit dans un baromètre qualité. Y sont envisagés 13 aspects de notre service : le confort, la propreté, le personnel, l'information, ... avant, pendant et après le voyage, tant à bord des trains que dans les gares. La SNCB cartographie ainsi l'expérience de ses clients durant l'entièreté du voyage en train.

Mesurer, encore et encore

Une société externe (GfK) réalise cette enquête de satisfaction des clients. Elle fait appel à la collaboration de nombreux voyageurs qu'elle aborde dans les gares. Ceux-ci reçoivent ensuite un lien vers l'enquête par email. Chaque année, environ 4.000 voyageurs complètent la liste de questions en ligne. La SNCB reçoit les résultats compilés dans quatre rapports trimestriels et un rapport annuel.



"Ces dernières années, un bon score a été attribué au personnel SNCB. Ce sont eux qui font la différence sur le plan de la qualité auprès de nos clients."

Klaus Mariën, B-MS, manager Customer Experience-team

Et pour tout savoir...

En plus du baromètre qualité, la SNCB effectue également d'autres mesures d'opinion pour connaître l'avis de nos clients.



Voice of the Customer

En complément, l'équipe Customer Experience veut, à l'avenir, organiser des enquêtes qui permettent de cartographier l'expérience du voyage de ses clients dans son entièreté (avant, pendant et après celui-ci). L'objectif étant de savoir quels sont les temps forts et à quels moments une amélioration est nécessaire.



Des enquêtes ciblées

La SNCB élabore également des enquêtes auprès des voyageurs concernant des thèmes spécifiques et de grands projets. C'est dans cet objectif que le 'Customer Experience Lab' a vu le jour. Une enquête client sur le renouvellement du site internet de la SNCB y a récemment été réalisée.



Net Promotor Score (NPS)

Ce score indique dans quelles proportions nos voyageurs conseilleraient à leur entourage de voyager avec la SNCB. Pour le 1^{er} semestre 2016, le NPS indique - 21,6%. Ce qui représente une amélioration : 10,5% de plus par rapport à la même période en 2015. Même si un score négatif signifie que nous avons plus de clients qui ne recommandent pas la SNCB à leurs proches que de clients qui la recommandent.

1^{er} semestre 2016 : résultats du baromètre*



Les voyageurs sont le plus satisfaits :

- 1 de l'achat des titres de transport
- 2 du personnel SNCB à bord des trains
- 3 du personnel SNCB et du service dans les gares



Les voyageurs sont le moins satisfaits :

- 1 de la ponctualité des trains
- 2 du prix des tickets
- 3 de l'infrastructure d'accueil dans les gares et parkings

En moyenne, 64,8 % de nos clients sont satisfaits et nous attribuons un score d'au moins 7 sur 10. Les clients qui prennent le plus souvent le train sont les moins satisfaits.

Certains aspects pèsent cependant plus que d'autres sur le taux de satisfaction. Nos clients trouvent, par exemple, que la ponctualité des trains, l'offre de trains et l'info aux voyageurs sont prépondérantes. Et ces points pourraient d'ailleurs s'améliorer.

* mesures effectuées du 1^{er} janvier au 30 juin 2016, auprès de 2.598 voyageurs.

Utiliser les résultats

L'équipe Customer Experience de B-MS cartographie les résultats, et entreprend des études postérieures plus détaillées, puis élabore des plans d'action en collaboration avec les services concernés. Concrètement, l'équipe s'assure auprès d'eux que les actions proposées ont bien été entreprises.

B-MS, B-TR et B-ST ont ainsi élaboré un plan d'action en vue

d'améliorer l'expérience client dans les gares. Au cours de ce type d'étude, différentes variantes de pictogrammes utilisées dans la signalétique des gares sont, par exemple, envisagées et soumises aux clients. Ceux-ci doivent désigner ceux qu'ils trouvent les plus clairs. Le feedback est pris en compte lors de l'élaboration de nouveaux catalogues de pictogrammes par SNCB Stations.

Passer à l'action !

Que faisons-nous des résultats de nos mesures objectives et subjectives ? Chaque service concerné met en place des plans d'action afin de pouvoir offrir un service encore meilleur à nos clients. Ces enquêtes n'ont en effet qu'un seul objectif :

SATISFAIRE LE CLIENT !



Destination Sécurité

La sécurité de nos clients et collaborateurs est d'une importance absolue. Corporate Security Service (B-TR.6) investit sans relâche pour renforcer la sécurité dans nos gares, nos trains, nos installations... Quelles sont les priorités ? Existe-t-il un plan d'action dans le cadre de la menace terroriste ? Une chose est sûre, la sécurité est l'affaire de tous.

Un homme, un plan

Hendrik Vanderkimpen, General Manager B-TR Traffic ferroviaire & Security, est un homme très occupé : avec ses équipes sur le terrain, il est chargé de la sécurité des voyageurs et du personnel dans les gares et dans les trains.



Dans ce cadre, il a élaboré un plan stratégique pour la période 2016-2020. Les trois priorités de Corporate Security Service (CSS) y sont encore approfondies et amendées de mesures 'anti-terrorisme'. Il nous en dit plus.

Quelles sont les priorités de CSS ?

HVDK • Notre stratégie est basée sur quatre piliers fondamentaux : garantie de la sécurité, collaboration avec d'autres partenaires, soutien du processus de production de la SNCB et lutte contre le terrorisme.

Nos patrouilles dans les gares et les trains sont essentielles. C'est de cette manière que nous pouvons garantir la sécurité (et le sentiment de sécurité) de nos clients et des membres du personnel. Nos équipes sur le terrain sont en outre renforcées par le SOC et les trois Control Rooms.

Le second pilier, c'est l'indispensable collaboration avec les autres partenaires. Ainsi, de concert, nous menons un combat contre l'insécurité sur le domaine ferroviaire.

Il est également important que CSS puisse intervenir lors d'incidents et développer des initiatives de prévention, etc. Notre service peut ainsi contribuer à limiter pour la SNCB les coûts d'éventuels dommages.

Avez-vous pris des mesures spécifiques dans le cadre de la menace terroriste ?

HVDK • On parle là du quatrième pilier de notre stratégie. Le gouvernement nous a demandé, dans ce cadre, de développer un plan d'action, en concertation avec la Police Fédérale. Un certain nombre d'investissements sont prévus dans ce sens. D'ici mi 2017, les gares de Bruxelles-Midi,

Liège-Guillemins et Anvers-Central seront dotées de dispositifs de sécurité (X-ray et détecteurs de métaux), mis en place pour le départ des trains internationaux. Nos équipes contrôleront les voyageurs de manière non-permanente et non-systématique. Ces dispositifs sont déjà d'application dans la gare de Brussels Airport-Zaventem (voir p.16).

Concernant les caméras de surveillance, nous équiperons nos installations de 800 exemplaires supplémentaires et 1.550 autres appareils seront remplacés ou mis à jour. Par ailleurs, d'ici la fin 2016, nous allons renforcer nos équipes avec 100 agents Securail nouvellement recrutés.

Enfin, nous travaillons aussi à une meilleure sécurisation de l'AT Forest, l'atelier de maintenance des rames à grande vitesse, ainsi que du Channel Terminal (voir p. 17).



La sécurité à Brussels Airport-Zaventem

Après les attentats du 22 mars, les contrôles de sécurité ont été sensiblement renforcés à l'aéroport. Et donc aussi dans la gare de Brussels Airport-Zaventem, à nouveau opérationnelle depuis le 8 juin. Nous avons rencontré Jos Piessens, teamcoordinator.



NOM Jos Piessens | AGE 50 ans |
JOB agent de sécurité principal |
LIEU DE TRAVAIL Bruxelles | AIME
la course à pied, le vélo

éventuellement un contrôle supplémentaire. Un coordinateur est également toujours présent. Parallèlement à ce dispositif, deux collègues assistent les voyageurs aux portiques de contrôle des tickets. Tous les quart d'heure, nous changeons de poste. C'est ainsi que nous pouvons rester concentrés lors des contrôles que nous effectuons.

Et comment réagissent les clients ?

JP • La plupart sont très positifs et trouvent ces contrôles rassurants. Mais il y a aussi bien sûr des voyageurs qui arrivent en toute dernière minute pour prendre leur avion et qui sont stressés. Pour ceux-là, les 10 minutes d'attente (en moyenne) pour passer le contrôle, c'est encore du stress supplémentaire.

En quoi consistent précisément les contrôles que vous effectuez ?

JP • Tous les voyageurs qui arrivent en train à Brussels Airport-Zaventem sont dirigés du quai au niveau supérieur par l'escalier roulant (ou l'ascenseur). A l'étage, la Police Fédérale effectue d'abord un 'profiling', décidant ainsi qui doit passer par le contrôle de sécurité et qui peut continuer directement son chemin vers l'aéroport.

Un peu d'explications sur les contrôles de sécurité que nous effectuons : les passagers évoluent à travers un portique

de détection de métaux (comme à l'aéroport) et leurs bagages passent via le scanner X-ray. Ce qui est détecté ? Les explosifs, les armes et les munitions.

Comment êtes-vous organisés ?

JP • Par shift, nous sommes six ici à l'aéroport. Quatre agents Securail travaillent aux dispositifs de sécurité : un collègue accueille les voyageurs au détecteur de métaux et leur demande de vider leurs poches. Un autre collègue est à la manœuvre à l'ordinateur du X-ray et un troisième agent est posté après le portique, muni d'un scanner manuel pour effectuer

Tous, nous pouvons contribuer à un environnement ferroviaire plus sûr. Témoins d'une situation suspecte ?

Contactez Securail
911/525 25

Le Channel Terminal, en mieux

Le Channel Terminal, à Bruxelles-Midi, se métamorphose pour répondre à un nombre croissant de trains et de voyageurs et permettre des contrôles de sécurité plus fluides ; les espaces réaménagés seront plus confortables pour les clients.

Le nouveau Channel Terminal sera opérationnel aux alentours de février 2017. Comme précédemment, les voyageurs devront traverser quatre lignes successives de contrôle :

Si la sécurité est définie par SNCB Transport, le terminal relève de SNCB Stations qui en réalise les travaux. Le terminal est mis à disposition d'Eurostar dans le cadre d'un contrat d'exploitation avec SNCB Marketing & Sales.

1

Contrôle des billets

accompagné par du personnel B-MS officiant en uniforme Eurostar, via 5 gates.

2

Contrôle X-ray (bagages) & portique (personnes)

assuré par Securail : 4 dispositifs X-ray/portique au lieu de 3. (3D ci-dessous).

3

Contrôle d'identité pour quitter l'espace Schengen

La Police Fédérale bénéficiera de 2 nouveaux box dotés des technologies les plus récentes.

4

Contrôle de l'agence d'immigration britannique

Il sera lui aussi optimisé via l'utilisation de 5 e-Gates pour les voyageurs avec passeport, ramenant le contrôle de 30 à 10 secondes.



"Bien entendu, optimiser la sécurité reste le point d'attention majeur !"

Gaëtan Carlens,
B-TR.62, Security
Operations Bruxelles

Securail vous a à l'œil !



Pour assurer la sécurité des voyageurs dans les trains et les gares, Securail peut aussi s'appuyer sur ses caméras de surveillance :

3.031 caméras

dans 123 gares (chiffres septembre 2016)

3.700 caméras

dans les trains Desiro

Leurs images sont suivies par le SOC et les Control Rooms. Elles sont régulièrement sollicitées par les services de police.



LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

Henry-Jean Gathon

Comité consultatif pour les voyageurs ferroviaires

NOM Henry-Jean Gathon | **VOYAGEUR** régulier sur la ligne Verviers-Liège-Bruxelles | **AGE** 54 ans | **PROFIL** président du CCVF, l'organe officiel de défense des intérêts des usagers

"Ce service public, qui doit être un 'service au public', me tient à cœur."

Que pensez-vous des services de la SNCB ?

Les trains doivent permettre au plus grand nombre de se déplacer au meilleur prix et dans le respect de l'environnement. C'est ainsi que je conçois le service public. Le rail profite donc aussi à... ceux qui circulent sur des routes ainsi désengorgées.

Qu'appréciez-vous le plus ?

Tous les efforts déployés par les accompagnateurs de train lorsque le trafic est perturbé. Le fait qu'ils annoncent aux voyageurs les correspondances possibles en cas

de retard est un véritable plus, appréciable pour poursuivre son voyage.

Que changeriez-vous ?

Malgré les progrès accomplis, l'entreprise demeure encore souvent centrée sur le respect de ses contraintes internes, alors qu'elle devrait être davantage focalisée sur l'objectif principal : être orientée client. Un décalage peut encore subsister entre la définition de la stratégie en haut lieu et la réalité à laquelle sont confrontés les cheminots (et les voyageurs) sur le terrain.

Une anecdote ?

Il m'est fréquemment arrivé d'entendre en 1^{ère} classe des propos désobligeants à propos de l'entreprise. Et ce par des personnes qui devraient être conscientes du rôle d'ambassadeur qu'elles ont à jouer... Pour offrir un service de qualité, il faut pouvoir croire en ses produits ! Mais je constate aussi que la grande majorité des cheminots sont extrêmement fiers de leur métier.



D'AILLEURS

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



PAYS-BAS

Une bibliothèque sur le rail

Aux Pays-Bas, 75 % des voyageurs emportent de quoi lire dans le train. L'entreprise ferroviaire NS a décidé de gâter ses clients en organisant plusieurs actions mettant la lecture à l'honneur. C'est ainsi que 2.000 enfants ont échangé un livre dans trois grandes gares hollandaises à l'occasion de la 'NS kinderboekenruil' ou qu'un compartiment-bibliothèque a circulé cet été.

www.ns.nl/uitgelicht/tijd-voor-lezen

FRANCE

La 'ligne nouvelle Provence-Côte d'azur', projet d'envergure

Le trafic ferroviaire étant saturé dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, le doublement de la ligne littorale existante, datant de 1860 et sur laquelle le moindre incident bloque l'ensemble du trafic, permettra d'y libérer de la capacité, d'améliorer la fiabilité du réseau et de doubler le nombre de trains quotidiens. Une concertation publique envisage actuellement son tracé. Le lancement des travaux est prévu pour 2022.

www.lignenouvelle-provencecotedazur.fr



ALLEMAGNE

La vapeur, technologie du futur

Le fabricant de trains Alstom propose une alternative non polluante aux trains diesel qui circulent encore sur une grande partie du réseau ferroviaire européen. Il s'agit du Coradia iLint, un train zéro émission et avec un faible niveau de bruit, qui sera alimenté par une pile à hydrogène et n'émettra que de la vapeur et de l'eau condensée. Il devrait rouler sur le réseau ferré allemand à partir de 2018.



Les 'Monsieur Propre' de Charleroi-Sud

Une équipe d'une dizaine de nettoyeurs est chaque jour sur le pont pour assurer aux voyageurs une gare propre garantissant un sentiment de sécurité dès potron-minet ! Petite présentation de quatre d'entre eux.

Ramasser les papiers, trier et vider les poubelles, balayer, récurer, ... Être nettoyeur n'est pas de tout repos. A la gare de Charleroi-Sud, Didier et son équipe ont décidé de faire du nettoyage un combat au quotidien. Et de démontrer ainsi que rendre une gare propre, c'est surtout contribuer à l'image de marque de la SNCB.

"Je pars du principe que la propreté augmente le sentiment de sécurité."

Didier

Flash Controls

Afin de mesurer de manière objective la propreté des gares et points d'arrêt, un système de contrôle a été mis en place.

"Ici, à Charleroi-Sud, le nettoyage fait l'objet de deux contrôles par mois, à des dates aléatoires. La moyenne pour cette année est de 91,44 %, mieux qu'en 2015 lorsque nous avions un score de 87,85 % !", explique Didier.

Les défis ne sont pas minces : "Le lundi est le jour des grandes corvées : après le week-end, il faut nettoyer en profondeur.



MICHEL GHISLAIN

DOMINIQUE TASSÉ

Tôt le matin, nous sommes présents pour enlever tout ce qui peut nuire à la sécurité des premiers navetteurs : tessons de bouteille, mégots de cigarettes, ... Les autres jours, c'est plutôt de l'entretien", explique Willy.

"Notre rôle est aussi social... car nous avons parfois affaire à des gens dans le besoin."

Michel

"Nous faisons aussi office de 'bureau de renseignements' ! Nous sommes chaque jour présents dans la gare, alors les voyageurs s'adressent naturellement à nous. Il faut parfois faire preuve d'humour face à des personnes agressives, mais nous recevons aussi des félicitations !", nous confie Michel.

Le moins que l'on puisse dire, c'est que l'ambiance au sein de l'équipe est excellente.

"Ce n'est pas facile, les gens ne respectent pas toujours notre travail. Heureusement, on s'entend bien et chacun est prêt à aider l'autre à tout moment."

Dominique

Et nos quatre spécialistes de l'entretien repartent le sourire aux lèvres, comme toujours, pour que demain Charleroi-Sud soit plus belle encore pour accueillir ses voyageurs.

Le nettoyage à Charleroi-Sud, c'est :

une superficie totale de
109.590m²

121 poubelles vidées
au quotidien

NOM Michel Ghislain | **AGE** 56 ans
AIME la lecture

NOM Dominique Tasse | **AGE** 58 ans
AIME la marche, le tir sportif, aller au restaurant

NOM Willy Michel | **AGE** 59 ans
AIME les émissions télévisées, les courses cyclistes, les contacts avec les gens

NOM Didier Bouty | **AGE** 56 ans
AIME s'occuper de ses 4 enfants, être DJ, le rallye historique



WILLY
MICHEL

DIDIER
BOUTY



NIGHT SHIFT

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

Les petits matins de Pascal...

Accompagnateur de train au dépôt de Tournai, Pascal préfère le service du matin.
B&You l'a accompagné dans la brume matinale.



Dans le faisceau de la gare, Pascal se dirige vers 'son' premier train de la journée.
Mission : la préparation du convoi !



*"Je teste les portes,
le fonctionnement des
feux arrière, j'essaie la
sonorisation, je vérifie
l'état des toilettes, ...
Ensuite, je remets au
conducteur le document
de sécurité mentionnant
le nombre exact de
voitures, le tonnage
et la masse freinée."*



Le check-up est OK, le train stationne maintenant à quai, prêt à accueillir les voyageurs à destination de Bruxelles.



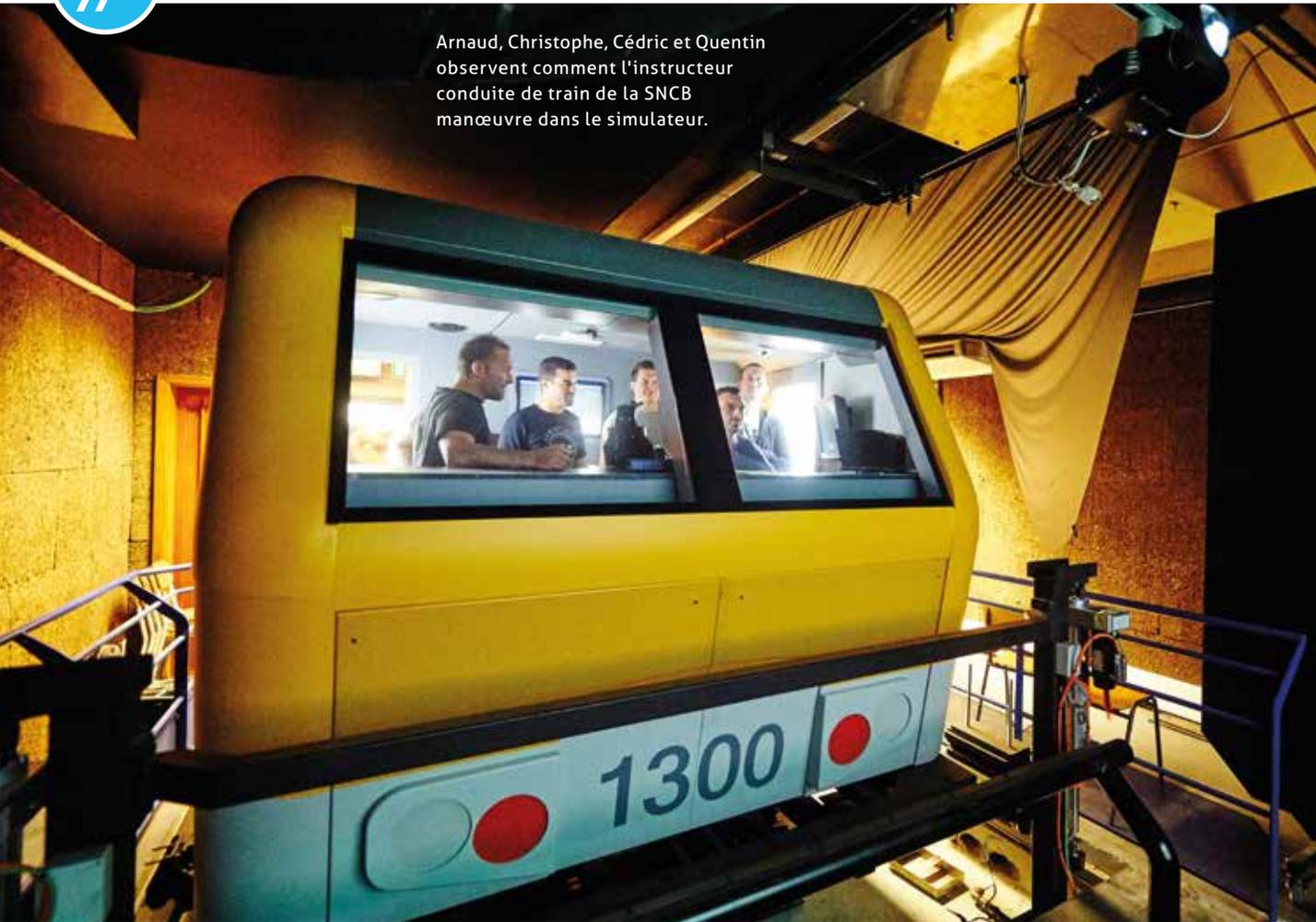
Après un démarrage à l'heure et sans souci, Pascal commence les premiers contrôles de la journée.

Il continuera ensuite vers Namur et Liège pour enfin revenir dans la cité des cinq clochers, en début d'après-midi.

NOM Pascal Bollein | **AGE** 46 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Tournai | **AIME** le vélo, la planche à voile, l'informatique



Arnaud, Christophe, Cédric et Quentin observent comment l'instructeur conduit le train de la SNCB dans le simulateur.



Infrabel et la SNCB échangent des infos sur leurs jobs !

Conducteurs de train et personnel des cabines de signalisation travaillent chaque jour main dans la main pour garantir un trafic fluide et sûr. Avec parfois, son lot d'incompréhensions et de malentendus. Pour mieux se comprendre, un tout nouveau projet d'échange de jobs permet aux gestionnaires de trafic et au personnel de conduite de se mettre dans la peau l'un de l'autre.

9 août 2016. Infrabel et la SNCB sont autour de la table à propos de la formation des gestionnaires de trafic et des conducteurs de train, pour l'adapter encore davantage à la réalité quotidienne du terrain. Objectif : une meilleure collabora-

tion et une meilleure connaissance du vécu de l'autre. Et comment y parvenir, si ce n'est en échangeant les jobs ?

Quentin Pilette, Christophe Petretta, Arnaud Georis et Cédric

Vanderbenden ont été les premiers à se lancer dans cette aventure. Ces quatre sous-chefs de gare Infrabel en formation ont été chaleureusement accueillis à l'AC Salzinnes où ils ont pu se familiariser avec le monde des



Arnaud dans le simulateur de conduite grâce auquel les participants peuvent vivre de l'intérieur le métier de conducteur de train. Au travers de quelques trajets scénarisés, ils sont confrontés aux mêmes problèmes ou contrariétés.

Paul Van Der Schaege

Travaillant au sein d'Infrabel Academy, j'ai été étroitement impliqué dans le lancement de cette opération d'échange. Avec plus de 30 ans d'expérience en cabine de signalisation et dans la formation professionnelle à Gand-St-Pierre, je sais combien ce projet est important pour le personnel des cabines. C'est vraiment une excellente initiative. De plus, le simulateur de train permet de s'exercer sur différents scénari possibles, ce qui n'est pas faisable à bord d'un train en ligne.



Sébastien Pire

En tant qu'instructeur conduite de train à la SNCB, je soutiens cette initiative à 100 %. Pour nous, il est important de donner plus d'informations sur les 'pièges' de notre job. Nous devons nous unir pour combattre la problématique des dépassements de signaux. Lors de tels échanges de jobs, on peut ainsi par exemple mettre en lumière les contrariétés de nos conducteurs, et c'est précisément la raison pour laquelle il est bon d'entendre l'autre version de l'histoire, pour pouvoir améliorer notre collaboration.



conducteurs de train. Après avoir reçu les explications nécessaires des instructeurs SNCB, les quatre sous-chefs se sont essayés à un trajet-test dans le simulateur de train, incluant une simulation de communications possibles avec le gestionnaire de l'infrastructure.

Cette action fait partie intégrante de la campagne interne 'Un réseau sûr, l'affaire de tous', qui a pour thème les dépassements de signaux.

Plusieurs opérateurs ferroviaires et Infrabel collaborent à cette campagne et la SNCB soutient également cette initiative.

Le futur

Ce projet d'échange de jobs ne s'arrête pas là : la SNCB et Infrabel mettent sur pied une action d'échange similaire pour le personnel de conduite, de manière à ce qu'il puisse s'initier aux tâches des gestionnaires de trafic.

Sur base du feedback des participants, ces projets d'échange seront encore affinés et optimisés.



Trois hommes sur un vélo

NOM Dave Mertens | **JOB** conducteur de train | **AGE** 29 ans | **LIEU DE TRAVAIL** dépôt d'Anvers-Central | **AIME** le cyclisme, le sport, le cinéma, le théâtre, les voyages

Dave est conducteur de train depuis neuf ans au dépôt d'Anvers-Central. "Petit garçon, je rêvais de conduire les trains. Peut-être parce que mon père est dépanneur ? A l'adolescence, j'ai tout donné, des années durant, pour devenir cycliste professionnel. Ce défi ne s'est pas concrétisé mais le job de conducteur de train s'est avéré une super alternative ! Je ne regrette pas du tout mon choix car, dans ton poste de conduite, tu ressens une de ces libertés !"

*"Nous partageons la même passion :
conduire les trains et le cyclisme."*

KIM
HABRAKEN

DAVE
MERTENS

TOM
MONDEN

Le dépôt de conducteurs de train d'Anvers-Central compte quelques fervents amateurs de deux roues. A trois, Dave, Tom et Kim sont souvent de sortie avec leur vélo. Dave : "En 2016, Tom a participé aux '1.000 km voor Kom op tegen Kanker' (Ensemble contre le cancer). Il était tellement enthousiaste que nous avons décidé de l'accompagner l'année prochaine. Et pas seulement sur la selle ! Nous mettons aussi sur pied une série d'actions destinées à récolter la somme de départ de 10.000 € pour la bonne cause. Et bien entendu, on s'entraîne dur."

Pour suivre les préparatifs



'De #1000km van Tom Monden'
'De 1000km van Kim en Dave'

Dave, Tom et Kim ne sont pas les seuls à participer. De nombreux collègues mouillent aussi leur maillot pour l'opération. Tous nos vœux de succès !

De quel argent dispose la SNCB et

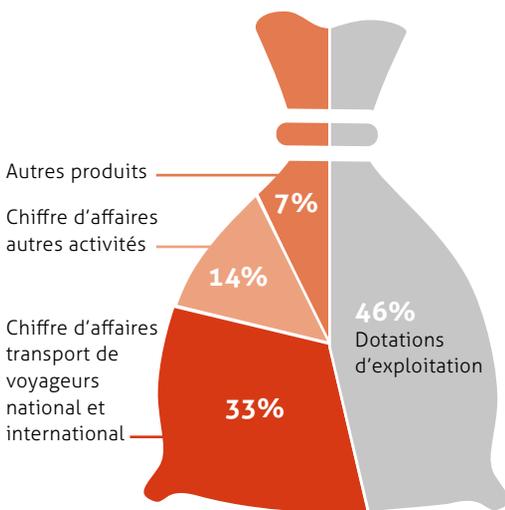
(Chiffres 2015 – résultats financiers selon les normes IFRS)

La SNCB a deux sources de revenus : bien évidemment les recettes commerciales, mais elle reçoit également une partie de son argent de l'État. L'ensemble de l'argent dont elle dispose lui permet d'offrir un service au client, le plus qualitatif possible.

De quel argent dispose la SNCB ?

Recettes

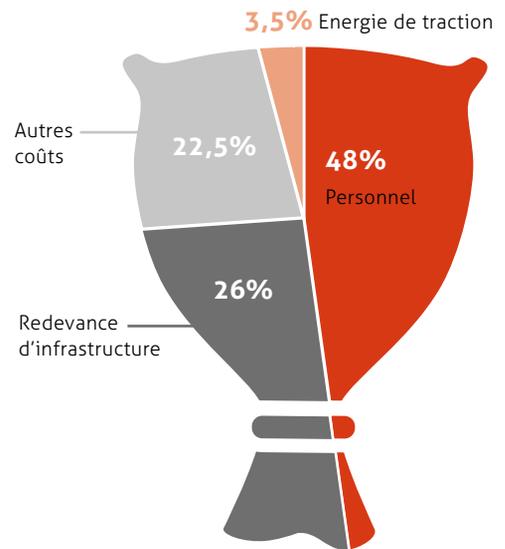
2.458,1 mio €



Que fait la SNCB de cet argent ?

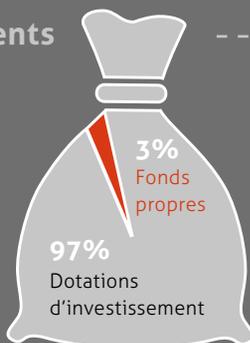
Coûts

2.437,7 mio €

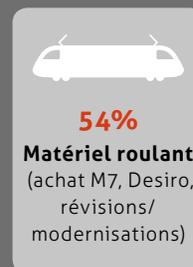


Investissements

693,9 mio. €



Principaux postes d'investissements



comment l'utilise-t-elle ?

Principaux postes de dépenses



**19.361 (ETP)
collaborateurs**



**Energie,
redevance...**
pour faire circuler
sur le réseau
3.500 trains
(par jour de semaine)



**Entretien
matériel roulant :**
4.035 unités
dans **13 ateliers**



**139 gares
et 413 points
d'arrêt**
exploités et entretenus

**231,6 millions de
voyageurs accueillis
et transportés en 2015**

**Le client
au centre
de nos choix**



13%
Nouveaux ateliers
et bâtiments de
service



7%
ICT



Saveurs de nos campagnes

Cette fois, nous vous emmenons sur la ligne 50. Vous tomberez sous le charme de la nature en Flandre orientale. La Dendre et l'Escaut seront vos guides...

SCHELLEBELLE

Chuuut !

Besoin de repos et de nature ? Octroyez-vous une balade zen dans les 'Kalkense Meersen', parmi les réserves naturelles de marais et pâturages les plus importantes des Scheldemeersen (zones marécageuses près des rives de l'Escaut). Ces 800 hectares de plaines herbeuses sont un paradis pour les oiseaux. Vous démarrerez votre promenade à l'embarcadère de Schellebelle, à 15 minutes de la gare.

i www.verrassingenomdehoek.be
(Oost-Vlaanderen > Wandelen)



Kwatrecht

WETTEREN

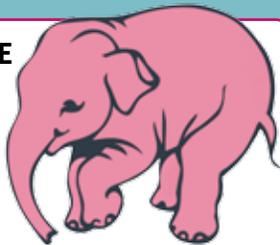
Des porte-bonheurs en sucre

Louki n'est pas une petite bestiole, mais bien une pâtisserie locale qui attire les gourmands depuis 25 ans déjà. Ce délice associe biscuit, ganache, chocolat surfin, massepain... et le secret du boulanger. Vous les trouverez notamment chez Buckley, à deux pas de la gare de Wetteren.



Serskamp

MELLE



Un éléphant rose

Si votre regard se perd dans les fenêtres d'un train entre Wetteren et Gand-Saint-Pierre, vous avez probablement déjà vu le fameux éléphant rose. Ce n'est pas une hallucination visuelle, mais bien le symbole d'une des bières les plus emblématiques de la brasserie Huyghe : la 'Delirium Tremens'. Profitez d'une visite de groupe et goûtez sans attendre leur fameuse bière d'orge. Santé !

i www.delirium.be

LEDE

Gibier, c'est la saison !

Le restaurant 'Afspanning De Jaeger' est bien connu dans la région de Lede. Il est réputé pour ses produits de saison et ses classiques valent de figurer au menu ! Profitez des premiers frimats pour succomber aux préparations de gibier ! La déco est cosy, délicieusement chargée. À la gare de Lede, prenez le bus 58 ou marchez 20 minutes.



Vous connaissez de chouettes activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à bandyou@sncb.be.



Illustration : Phil Dambly, janvier 1966

Des bouillottes pour réchauffer les voyageurs...

Il gèle à pierre fendre. Vous attendez impatiemment votre train afin de pouvoir réchauffer vos pieds et mains glacés. De nos jours, le chauffage des voitures de trains ne paraît plus un luxe, mais saviez-vous qu'au début des chemins de fer, il était réservé aux voyageurs en 1^{ère} classe ?

Le chauffage pour tous n'est apparu qu'à la fin du 19^{ème} siècle. Selon les véhicules et les réseaux de chemins de fer, on utilisait alors différents systèmes, par appareils amovibles ou fixes : les chauffe-rettes (sortes de bouillottes à eau chaude), les calorifères, les thermosiphons ou les briquettes de charbon de bois comprimé.

Le chauffage continu à eau chaude ou à vapeur se substitue progressivement à ces appareils antiques. En Belgique, le système de thermosiphon n'est plus limité à chaque voiture mais dessert tout le train. Il consiste en un injecteur qui permet de lancer, d'un bout à l'autre du train, un courant d'eau chaude qui peut revenir à son point de départ par une autre conduite.

De la vapeur à l'électricité

Pour le chauffage à vapeur, il s'agit du même type d'appareillage : la vapeur, fournie par la locomotive, est distribuée via une conduite générale dans

les radiateurs des compartiments et évacuée ensuite sous forme condensée. Le délai de chauffe est d'au moins 40 minutes avant le départ et varie selon la composition du train et la température extérieure. A partir de 1899, ce système est généralisé au sein des Chemins de fer de l'Etat belge.

Grâce à la fée électricité, ces différents systèmes de chauffage ont ensuite évolué vers le chauffage à air pulsé, comme on le retrouve encore aujourd'hui dans les voitures M4 et M5, et l'air conditionné, pour nos voitures les plus récentes (Desiro, M6, futures M7). Ainsi, il fait toujours bon prendre le train, même en hiver !



Toute la réglementation HR à portée de clic !

Dès le 15 décembre, toute la réglementation HR sera disponible sur la nouvelle application HRDOC, intégrée de manière transparente au site Intranet de HR Rail. De cette façon, toute la réglementation sera stockée à un seul endroit et vous pourrez la retrouver bien plus facilement.

Plus convivial et bien plus facile d'utilisation, le nouvel outil de gestion réglementaire HRDOC vous offrira de nombreux avantages :

- Une diffusion simultanée de la réglementation sur le HRDOC et le site Intranet ;
- Une arborescence simplifiée ;
- Le moteur de recherche du site Intranet de HR Rail englobera également les documents contenus dans le HRDOC, vous permettant d'accéder directement aux résultats les plus pertinents, quelle que soit leur source ;
- Le HRDOC disposera, dans une phase ultérieure, d'une recherche avancée ;
- Le HRDOC sera accessible également via l'Extraweb et vous permettra dès lors de mieux vous préparer aux épreuves de sélection, par exemple.

Si vous le souhaitez, Train@Rail met à votre disposition une formation interactive sur PC pour l'ensemble des collaborateurs des Chemins de fer belges. Elle vous permettra notamment de vous familiariser avec les nombreuses fonctionnalités que vous offre le HRDOC.

Gardez un œil sur les actualités du HRDOC !

HR Rail diffusera régulièrement des trucs et astuces ainsi que des tutoriels afin de vous aider à faire vos premiers pas dans ce nouvel outil.



Assurance hospitalisation

HR Rail a conclu un nouveau contrat pour l'assurance collective hospitalisation avec AXA Belgium.

Vous bénéficierez de cette assurance dès le 1^{er} janvier 2017.

INFOS

Vous avez reçu récemment un courrier personnel et trouverez davantage d'informations sur le site Intranet de HR Rail, dans la revue Le Rail ou le site Internet de RailCare.

Le respect, ça en vaut la peine !

Un collègue vous serre la main, des lieux de travail propres et sécurisants, un job valorisé, ... cela fait partie du bien-être au travail mais c'est surtout une marque de respect. Et une source de motivation !



LE RESPECT

Tout le monde y gagne.

Le respect mutuel, tout le monde y gagne. Le sexe, la langue, l'origine, la religion, la participation physique, le handicap, l'orientation sexuelle... ne peuvent jamais être une raison pour dénigrer un(e) collègue.
As-tu déjà été l'objet de déclarations ou d'intimidations désobligeantes ? Parles-en à tes collègues, tes supérieurs ou ta personne de confiance.

Noël, nettoyeur

Jonathan, électromécanicien

Jérôme, nettoyeur

Le savoir-vivre et le vivre ensemble ne sont pas innés. Il n'est pas vain de répéter l'importance du respect envers vos collègues. Celui-ci peut se manifester par de petites attentions révélatrices de la considération portée à l'autre. Quel que soit votre grade, vous avez chacun votre place au sein de la société et êtes acteur du respect.

L'ambiance au travail

- soyez attentif envers vos collègues et leurs besoins ;
- le positif est source de motivation, favorisez les émotions positives : les compliments, la bonne humeur, une bonne ambiance ;
- proposez des solutions plutôt que d'insister sur les problèmes ;
- veillez à un environnement agréable.

Le respect entre collègues

- respectez le travail de l'autre sans l'entacher, au sens propre et figuré (ne pas souiller les lieux de travail, ne pas faire recommencer inutilement un travail, ...);
- mettez-vous toujours à la place de l'autre avant de réagir ;
- soyez clair et transparent dans votre attitude, vos propos afin d'éviter tout malentendu ;
- si vous considérez que l'on vous manque de respect ou si vous êtes témoin d'un manque de respect récurrent envers quelqu'un, pour savoir que faire consultez la brochure 'Le respect, tout le monde y gagne' parue dans le B&You 13 ou intranet (HR> Bien-être au travail> Information et documentation).

Le travail en équipe

- en tant que dirigeant, veillez à ce que les tâches soient bien réparties ; cela encouragera l'esprit d'équipe ;
- pour soutenir votre dirigeant dans ce sens, discutez régulièrement ensemble et donnez une opinion constructive ;
- maintenez un mode de vie sain (lire p. 34), pour garantir le bon fonctionnement de l'équipe.

Ces quelques exemples ne sont pas exhaustifs. Le respect d'autrui est une valeur essentielle de la SNCB : l'attitude de chaque collaborateur, envers ses collègues et vis-à-vis des tiers, est primordiale pour le bon fonctionnement de notre entreprise.



Ne vous laissez pas abattre en hiver !

Ils sont revenus... ces jours froids et sombres où le peu que vous ayez à faire vous paraît insurmontable ! Vous préféreriez rester chez vous, dans le sofa, sous une couverture bien chaude. B&You vous donne quelques conseils pratiques pour en finir avec le blues hivernal.

1 Dormez suffisamment

Un rythme de sommeil régulier, c'est important. Respectez une moyenne de 8 heures de sommeil par nuit. Dormir trop n'est pas bon, même si la tentation est grande, car dans ce cas, vous vous sentirez encore plus fatigué. Veillez aussi à la bonne aération de votre chambre.

Limitez la consommation d'alcool, de café et de sucre avant d'aller vous coucher.

2 Mangez sainement et varié

En hiver, vous êtes encore plus tenté par des snacks... Résistez ! Et mangez varié. Évitez les sucreries car si cela vous donne un regain d'énergie, après coup, vous vous sentirez raplapla.

Consommez régulièrement du poisson gras, de la viande et des œufs. Les végétariens opteront pour des produits à base de soja. Ces produits contiennent de la vitamine D, synthétisée par notre organisme sous l'action de la lumière qui est bien moins présente en hiver.

3 Lavez-vous souvent les mains

Beaucoup de maladies comme la grippe sont transmises par les mains, qui constituent des nids à bactéries. C'est pourquoi il est très important de maintenir une bonne hygiène. Lavez-vous régulièrement les mains avec suffisamment de savon, au moins après chaque passage aux toilettes.

4 Bougez et prenez l'air

Il est aussi fortement recommandé de bouger suffisamment en hiver, c'est-à-dire environ 30 minutes par jour. Profitez de votre pause de midi pour vous dégourdir les jambes à l'extérieur, préférez l'escalier à l'ascenseur, faites vos courses à pied ou rendez-vous à la gare à vélo. Prendre l'air, c'est tonifiant.

5 Prévoyez un bon plan

Regarder un film bien confortablement assis est très agréable. Mais ne négligez pas vos relations sociales. Prévoyez une escapade en famille ou avec vos amis, collègues, ... Vous en ressortirez revigoré !



Eddy, pas de blague !

Eddy Pattus partira à la retraite le 1^{er} avril prochain et ce n'est pas un poisson. En effet, ses collègues de la tournerie de Salzinnes vont bien le regretter. Eddy y est préparateur. Il établit des plans et demandes d'achat, décrit le mode opératoire de fabrication et assure le suivi des pièces. Marc Dussart, son voisin de bureau, qui occupe la même fonction que lui, explique :

"Un collègue comme lui, il en existe peu. Eddy, c'est la droiture et la gentillesse incarnée, un saint. Il a par ailleurs une mémoire d'éléphant et se rappelle du mode de fabrication et des matériaux de toutes les pièces qu'il commande."

Christian Boxus, un de ses collègues qui travaille sur machine, ajoute : "Eddy est toujours disponible pour nous donner des explications supplémentaires pour la réalisation des pièces. De plus, dans un atelier, c'est important d'avoir quelqu'un comme lui qui apaise les conflits."

Plusieurs collaborateurs rejoignent le groupe. Tous veulent être sur la photo, aux côtés d'Eddy (ce qui n'est, hélas, pas possible). Ils sont si enthousiastes qu'Eddy a peu l'occasion de parler. Il nous confie néanmoins : "Cette attention me touche profondément. J'aime mon travail. Mes collègues sont mes amis et je vais regretter chacun d'entre eux."



NOM Christian Boxus | **AGE** 56 ans | **JOB** agent d'usinage spécialisé | **AIME** le foot (spectateur et entraîneur)

NOM Eddy Pattus | **AGE** 61 ans | **JOB** 1^{er} coordinateur technique | **AIME** le vélo, l'histoire et les aquariums

NOM Marc Dussart | **AGE** 56 ans | **JOB** technicien mécanicien usinage | **AIME** ses enfants et petits-enfants



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.