

#19  
juin 2017

# B & YOU

A close-up portrait of a man with a full, well-groomed reddish-brown beard and mustache. He has short, light brown hair and is smiling warmly at the camera. He is wearing a dark blue, textured sweater over a collared shirt with a brown and white plaid pattern. The background is a soft, out-of-focus blue and white, suggesting an indoor setting with large windows.

## Emmanuel donne un nouvel ELAN !

**DOSSIER** Tout sur le plan de transport 2017-2020  
**B-PEOPLE** L'équipe des dossiers de compensation

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



*"Notre but ? Offrir une formation de qualité aux conducteurs de train"*

Emmanuel Backx,  
développeur de cours, B-TR.203

#### COMITÉ DE RÉDACTION

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

#### PHOTOS

Veerle Baele et Fabienne Mahieu (coordination)  
Julien De Wilde, Eric Herchaft,  
Michel Wiegandt (Reporters)  
Benjamin Brolet  
Fotolia

#### LAY-OUT

Béatrice Duculot

#### PRODUCTION

IPM Printing

#### EDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

#### ADRESSE

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



## SOMMAIRE

- P.04**  **À VOUS**  
Améliorer le flux interne d'informations
- P.06**  **ESPRESSO**  
En bref
- P.08**  **DOSSIER**  
Plan de transport 2017-2020
- P.14**  **B-PROJECTS**  
La formation ELAN
- P.18**  **LA SNCB VUE PAR**  
Nicolas Baert, éducateur en voyage scolaire
- P.19**  **D'AILLEURS**  
Faits marquants dans le monde du transport
- P.20**  **B-PEOPLE**  
Le bureau 'compensations'
- P.22**  **NIGHT SHIFT**  
Jan à la manœuvre
- P.24**  **INFRABEL**  
Les travaux dans la jonction Nord-Midi
- P.26**  **PASSION**  
Une herboriste au guichet
- P.28**  **QUID**  
L'offre d'été
- P.30**  **LIGNE 132**  
De Walcourt aux Trois Vallées





Chers collègues,

Nous sommes face à un grand défi : le transport national de voyageurs sera complètement libéralisé au plus tard en 2023 et des concurrents pourront être actifs sur le réseau belge. Afin de pérenniser notre rôle et donc notre personnel dans ce contexte de marché libéralisé, je veux, ensemble avec vous tous, travailler à une stratégie ambitieuse pour notre entreprise et aux priorités pour les années à venir.

Les rencontres et les discussions avec les collaborateurs sur le terrain sont essentielles pour enrichir notre politique de gestion et pour déterminer comment nous pouvons faire évoluer notre organisation pour la rendre encore plus efficace et encore plus orientée client. En mai, j'ai visité, avec des membres du Comité de Direction, l'impressionnant chantier de la gare de Gand-Saint-Pierre, les ateliers de Merelbeke, Charleroi et Salzinnes, les cabines de signalisation de Gand et Liège et la Control Room de Liège. J'ai aussi discuté avec des accompagnateurs de train, des conducteurs de train, des BforYou, des agents Securail, nos techniciens... tous enthousiastes. Ces visites étaient particulièrement intéressantes et motivantes.

Dans tous les cas, au-delà de la sécurité et de la ponctualité, notre entreprise doit absolument se focaliser sur le client, l'amélioration de l'information en temps réel pour les voyageurs étant l'une de nos priorités. Un vaste plan d'actions est d'ailleurs développé dans ce sens. Pour ce faire, différentes Directions et services staff travaillent de concert. J'espère qu'il en sera encore ainsi dans le futur. Collaborer tous ensemble et penser comme une seule SNCB au service des voyageurs, c'est crucial pour moi !

Bien sincèrement,

Sophie Dutordoir, CEO

P.31  **B-STORY**

Le temps, c'est de l'argent



P.32  **HR**

Relais pour la Vie  
Job Days  
'accompagnateurs'

P.34  **TIPS@WORK**

Pensez sécurité !

P.35  **CONCOURS**

Trouvez le mot  
mystère

P.36  **UN COLLÈGUE  
EN OR**

Un crack dans  
son domaine



## À VOUS !

Dans le B&You précédent, nous vous demandions quelles étaient vos idées pour améliorer le flux interne d'informations sur le lieu de travail. Voici une sélection de vos réactions.



### Chatter vos infos

J'introduirais un système de chat, tel que 'Skype for business' par exemple.

A des fins de bilinguisme, je crois que c'est la manière idéale pour communiquer dans les deux langues : on peut gérer les informations d'une manière plus rapide et beaucoup moins contraignante que via Outlook.

Et puis, avec le télétravail, je pense que c'est aussi un bon outil pour communiquer facilement avec les collègues, peu importe l'heure ou l'endroit. Via 'Skype for business', vous avez la possibilité de donner des explications à un collègue en partageant votre écran avec lui.

Ce système de chat est déjà utilisé dans bon nombre d'entreprises et je n'en entends que du bien.

Je pense que c'est la manière idéale de démontrer que nous faisons partie d'une entreprise axée sur le progrès, qui vit avec son temps.

Inse Vandevyvere, B-TC, Coordination Prestations pour les Tiers



### Trouver son chemin sur intranet

#### 1. Entre collaborateurs

Je pense qu'il serait intéressant d'organiser des réunions d'équipe hebdomadaires afin de discuter des points suivants :

- état des lieux, suivi des tâches et projets
- difficultés rencontrées et solutions éventuelles
- comment renforcer la collaboration

Il serait bien aussi d'organiser régulièrement des réunions de suivi et d'évaluation entre les différentes équipes.

#### 2. Au sein de l'entreprise

- Je trouve les webnews intéressantes pour rester informé de la vie de l'entreprise et de ses partenaires. J'apprécie également les écrans placés sur les différents lieux de travail qui donnent une bonne information, essentiellement pour les collègues qui ne disposent pas de PC ;
- J'essaie de lire chaque B&You, je trouve ce magazine très bien fait ;
- Lors de changements importants, le flux d'informations n'est pas toujours organisé de façon optimale, par exemple qui puis-je contacter directement (boîte aux lettres, FAQ et boîte mails fonctionnelle spécifique,...)
- Intranet est maintenant très bien fourni, le désavantage étant qu'il faut parfois chercher longtemps pour trouver l'information ou la personne dont vous avez besoin.

Joëlle Rakower, B-HR, HR Training Coordinator



## Vis ma vie de...

Les moyens traditionnels (intranet, webnews, newsletters, ...) sont à mon sens suffisants, mais relèvent du virtuel. Il me semble important d'y ajouter une communication plus concrète, impliquant directement le personnel :

- réinstauration de la fameuse boîte à idées ;
- organisation de rencontres informelles (petits-déjeuners, ...) entre collaborateurs de différentes directions afin de favoriser la communication ;
- organisation d'une semaine 'Vis ma vie de...' : tirage au sort dans chaque direction/service de collaborateurs qui iraient passer une semaine dans une autre direction/service. L'objectif ? Encourager une collaboration constructive au sein de la société en mettant fin aux préjugés ;
- réinstauration d'événements aidant à recréer une proximité entre le haut management et le terrain.

Ann Lebrun, B-LA, Performance & Development



## Trop d'info tue l'info !

Afin de communiquer de manière claire, il faut tenir compte de trois éléments importants :

- le niveau d'importance de l'information ;
- le moyen le plus efficace de communiquer ;
- la masse de communication.

La communication interne est trop basée sur le mail. Celui-ci perd toute sa valeur lorsque le collaborateur est noyé d'informations ou quand il n'a pas le temps d'en faire le tri. De même, s'il a des difficultés d'utilisation d'Outlook ou qu'il n'a pas accès à un PC.

Pour ce qui concerne le personnel de vente dans les gares, des informations viennent de trop de canaux différents. Une idée serait de concentrer toutes les informations essentielles pour le travail au guichet sur une seule fiche hebdomadaire, comme aux Pays-Bas, par exemple. Cela permettrait de retrouver toutes les infos dans un seul document.

La vulgarisation des informations et la suppression du jargon doivent aussi être un objectif en soi.

David Duchesne, B-MS, International Sales Trainer



## MSN Messenger

En tant que responsable d'une équipe de quatre personnes (dont moi-même), participant au projet 'Télétravail' et souvent 'en mission' pour donner des formations et coacher les collaborateurs, je dirais que les réunions d'équipe hebdomadaires sont pour nous d'une importance capitale. C'est le seul moment où nous sommes tous présents pour poser des questions, partager notre expérience, donner du feedback, etc. C'est aussi l'occasion de revenir plus en détails sur les mails et autres documents envoyés durant la semaine.

Il nous manque une sorte de 'MSN Messenger', comme cela existe au sein de BRITY (YPTO auparavant). C'est beaucoup plus pratique que le mail pour poser de brèves questions, d'autant plus dans le cadre du télétravail. L'application rendue disponible (WebEx) est intéressante pour l'organisation de réunions, mais pas pour envoyer des messages instantanés.

Luc De Mondt, B-HR, HR Process Owner PA/OM





## Customer Focus

Fin avril, B-MS a organisé des workshops en interne : 400 collaborateurs ont réfléchi en équipe à des projets qui pourront améliorer l'expérience client. A la fin de chaque session, chaque équipe est répartie avec un projet à mener. Les meilleures initiatives seront récompensées par un award et d'autres cadeaux.



## Hi Belgium Pass

Brussels Airlines commercialise un pass d'une valeur de 149 € pour un aller-retour entre 50 villes d'Europe et Brussels Airport. Pour la SNCB, c'est l'occasion idéale de faire découvrir la Belgique en train : le pass permet de voyager de manière illimitée en 2<sup>ème</sup> cl. durant le séjour. Le forfait comprend l'accès à des musées et attractions dans deux villes au choix (Bruxelles, Anvers, Bruges, Gand, Louvain, Malines ou Liège).

## Merci pour vos efforts !

Pendant le long week-end du 1<sup>er</sup> mai, Infrabel a effectué d'importants travaux d'infrastructure dans la jonction Nord-Midi bruxelloise, un des axes ferroviaires les plus denses du pays.

La SNCB a mis tout en œuvre pour limiter le plus possible les désagréments et pour informer correctement les voyageurs (voir page 25).

Nous avons ainsi pu offrir un service de qualité à nos clients.



## Partir zen

Les vacances approchent à grands pas. Pour partir 100 % l'esprit tranquille, il est important d'être bien protégé : assurance annulation, bagages, accident corporel ou assistance rapatriement, Rail Facilities a réponse à tout et se fera un plaisir de vous conseiller. Plus d'infos sur le site de Rail Facilities.

## 227,1 millions

C'est le nombre de voyageurs intérieurs transportés par la SNCB en 2016, une augmentation de 0,2% par rapport à 2015, malgré les attentats à Bruxelles et les jours de grève. En novembre et décembre 2016, plus d'un quart des passagers de l'aéroport ont pris le train. Une hausse significative de 22 % par rapport à la même période en 2015. Pour attirer de nouveaux voyageurs et augmenter la satisfaction de ses clients, la SNCB agit sur deux piliers : une meilleure offre de trains et des temps de parcours plus courts.

## Une expérience enrichissante

Ces 4, 5 et 15 mai, notre CEO, accompagnée de membres du Comité de Direction, a rencontré des collaborateurs à Gand, Merelbeke, Charleroi, Liège et Salzinnes. Partout, elle a trouvé l'expérience enrichissante.



Sophie Dutordoir : "C'est important pour moi de rencontrer les collègues sur le terrain, de pouvoir discuter avec eux à propos de leur travail, ce qui va bien, ce qui pourrait être amélioré."

Ces informations partagées, je vais les prendre en considération pour bâtir la stratégie pour notre entreprise. Une stratégie qui doit nous préparer à l'échéance de 2023, l'année où le transport national de voyageurs sera libéralisé.

Merci à tous pour l'accueil chaleureux qui m'a été réservé, vos témoignages passionnants et vos suggestions pertinentes afin d'améliorer notre manière de fonctionner et le service au client."

## Exercice de médiation

La médiation est un mode de règlement des litiges qui offre des opportunités intéressantes pour les entreprises. Le 18 mai dernier, quatre équipes du service juridique se sont mises autour de la table pour gérer une situation de crise et résoudre un conflit fictif via la médiation. Le défi ? Trouver un accord sans passer par la case tribunal, le tout en 40 minutes !



## Ensemble pour le client

B-TR, B-ST et B-MS travaillent ensemble afin d'améliorer l'expérience client en gare. Ces directions ont lancé fin mai un projet pilote dans huit gares, visant à renforcer leur collaboration. Comment ? Grâce à de nouveaux outils et méthodes de travail. La communication aux voyageurs doit ainsi être améliorée par exemple, et les petits défauts doivent être rapidement corrigés. A suivre...

## Un Channel Terminal flambant neuf

Plus de lumière, un passage élargi... c'est immanquable : le Channel Terminal est rénové ! Et ce, afin d'encore mieux servir le client. Ce qui change pour les voyageurs : après le check-in, ils passent d'abord par le X-ray et le détecteur de métaux. Ensuite, la Police fédérale et le service britannique d'immigration procèdent aux contrôles d'identité. Les voyageurs d'affaires (Business Premier) empruntent une voie rapide pour leur check-in. Cet été viendront également s'ajouter cinq e-gates qui permettront un contrôle plus rapide.



Le 23 mai, lors de l'inauguration officielle, le nouveau type de train Eurostar (e320) a été présenté. Sa mise en service se fera progressivement. Ces trains offriront 15 % de places supplémentaires, soit 900 places par rame au lieu de 750.



# Plan de transport 2017-2020 : Travailler ensemble pour le client

**Le plan de transport sera élargi à partir du 10 décembre 2017, pour mieux correspondre aux besoins des clients. Tous les services concernés y ont travaillé intensément : des nombreuses rencontres avec les stakeholders jusqu'aux analyses approfondies, pour aboutir à un planning mûrement réfléchi pour le matériel et le personnel.**



# La base : les besoins des clients

**En 2014, la SNCB lançait un tout nouveau plan de transport. Toutes les liaisons ferroviaires et le planning du matériel et du personnel ont été revus et réorganisés. Mais tous les trois ans, ce plan doit être complété et amélioré afin d'offrir un meilleur service au client. C'est donc en décembre 2017 que la SNCB lancera son offre de trains élargie.**

Trois ans après le lancement du plan de transport 2014-2017, l'infrastructure a changé en raison de l'achèvement de certains chantiers, le démarrage de nouveaux travaux, l'éventuelle adaptation des limitations de vitesse, etc. Plus important encore : les attentes des voyageurs ont évolué et la SNCB veut y apporter des réponses en proposant un plan de transport remanié.

## L'approche théorique

"Entre septembre 2015 et novembre 2016, nous avons rencontré à plusieurs reprises les associations de voyageurs, les sociétés de transport régionales, les régions, des bourgmestres et des élus et nous avons écouté ce qu'ils attendaient de nous au sujet de l'offre de trains. L'input de B-MS a aussi été important pour nous", explique Koen Kerckaert, Directeur Général B-TR.

Ces sessions d'information ont livré plus de cent propositions réalisables pour améliorer le plan de transport existant ou l'élargir. C'est alors qu'a commencé un véritable puzzle : regarder comment intégrer les demandes dans l'horaire, tout en tenant compte des limitations techniques et du budget disponible. Pour chaque proposition, B-TR.42 a vérifié si les améliorations du



Koen Kerckaert

Dionys Daie

*"Les clients attendent, à raison, beaucoup de nous. C'est pourquoi nous sommes d'abord allés les écouter."*

Koen Kerckaert,  
Directeur Général  
SNCB Transport

## Les lignes directrices du plan de transport 12/2017-2020

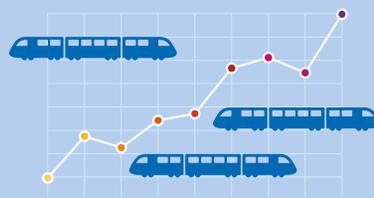
service pouvaient bénéficier à un grand nombre de voyageurs, s'il y avait du personnel et du matériel en suffisance et si l'infrastructure le permettait. "Ensuite, nous avons examiné les temps de parcours à la loupe pour voir comment il était possible de les réduire", explique Dionys Daie, chef de division B-TR.42 'Développement plan de transport'. "En mars et en avril 2017, nous sommes revenus vers les stakeholders dans toutes les provinces et à Bruxelles avec les résultats de ces analyses et des explications claires", ajoute Koen Kerckaert.

Le plan théorique est alors prêt. Et c'est ensuite aux autres équipes de B-TR et de B-TC de le traduire dans leur organisation du travail (voir pages 12 et 13). "Notre travail ne s'arrête évidemment pas là. Nous restons en contact avec les collègues opérationnels pour faire les retouches qui s'avèreraient nécessaires", explique Dionys.

### L'objectif

Avec ce plan de transport, la SNCB veut attirer de nouveaux voyageurs et augmenter la satisfaction des clients existants. Comment ? En augmentant et en optimisant son offre et en diminuant les temps de parcours.

### Augmentation et optimisation de l'offre



Offre **+5,1%**  
(= quelque 4 millions de train-km)

#### Semaine

- Pour **20%** des arrêts : nouvelles liaisons ou meilleure desserte
- **114** arrêts mieux desservis à l'heure de pointe et/ou tôt le matin ou tard le soir

**+20%** de connexions prévues entre les trains

- de 1.564 connexions par heure à 1.851 par heure

#### Week-end

- Trains supplémentaires le samedi (accent mis sur les villes réputées pour le shopping)
- Trains supplémentaires le dimanche soir (pour les étudiants qui rejoignent leur kot)

**+ 10.000 places assises** notamment grâce aux M7, les trains à deux niveaux mis en service à partir de fin 2018.

### Temps de trajet diminués



**Moins de désaccouplements**  
ex. : les IC Genk-Knokke/Blankenberge ne sont plus désaccouplés à Bruges

**Plus grande vitesse commerciale**  
pour les 100 relations les plus importantes

**Meilleures connexions**  
avec les bus et trams

**En savoir plus ?**

Retrouvez sur intranet un film reprenant des explications générales sur le plan de transport, les présentations des adaptations concrètes par région, ainsi que les investissements planifiés. Home > Opérationnel > Offre de transport > Plan de Transport



# De la théorie à la pratique

## Etape 1 : Elaboration du planning matériel

Sur base du plan de transport théorique, le service 'Planification roulement long terme' (B-TR.11) établit des diagrammes matériels :

*"Nous précisons ainsi à quel endroit circulera quel type de matériel et dans quelle composition, les passages au trainwash, les entrées en atelier pour les entretiens, etc."*

Stijn Plas, B-TR.11

Plusieurs facteurs influencent ce puzzle complexe :

- compatibilité train/infrastructure (p.ex. différents systèmes de sécurité, zones de tension, etc.) ;
- connaissance de matériel et de ligne par les conducteurs de train ;
- atelier propriétaire du matériel ;
- normes d'entretien (p.ex., la fréquence des passages du train au trainwash après un certain nombre de kilomètres, en atelier pour entretien, etc.).

Pour pouvoir créer ces diagrammes matériels, il est indispensable d'avoir une vue actualisée du parc. Les directions Transport et Technics travaillent de concert dans ce sens.

*"Nous déterminons ensemble le matériel disponible pour les prochaines années en tenant compte des besoins en matière de service aux voyageurs, des rénovations prévues, de la mise en service de nouveaux trains comme les voitures à deux niveaux M7, d'une nouvelle organisation de travail suite à l'ouverture d'un nouvel atelier, etc."*

Marc Meulders, B-TC.22

Ensuite, c'est aux services de planification des conducteurs et accompagnateurs de train, des gares et des ateliers d'analyser ces diagrammes en détail, de faire des propositions d'amélioration et, au final, de s'organiser en fonction. En mettant toujours l'accent sur le client.

L'élaboration d'un plan de transport théorique, avec les relations et les horaires, n'est qu'un début ! Aux services opérationnels d'intervenir ensuite. En planifiant le matériel d'abord et, ensuite, en organisant le travail du personnel (accompagnateurs de train, conducteurs, personnel de gare) et des ateliers. Tout ce petit monde s'organise de sorte que le client puisse compter sur des trains à l'heure et propres.

## Etape 2 : Organisation des services opérationnels



### Les conducteurs de train

Stijn Plas : "Pour planifier les prestations des conducteurs, nous discutons avec les dépôts et voyons ensemble si cette planification est réalisable et ce qui pourrait être amélioré. En octobre, les prestations et les séries (un ensemble de prestations) seront prêtes. Sur cette base, les CTC (Cellules Techniques de Conducteurs) constituent les tableaux de service des conducteurs : en d'autres mots, elles déterminent qui fait quoi."



### Les accompagnateurs de train

"Les diagrammes matériels permettent de planifier le travail des accompagnateurs", explique Jan Guns, B-TR.32. "Power, l'application pour la planification, nous aide à constituer les prestations. C'est une base à affiner par la suite. En juin, nous présentons une 1<sup>ère</sup> version des prestations au personnel afin qu'il ait le temps de formuler des remarques, pour la mi-juillet. Nous terminons alors le travail et présentons les séries et prestations définitives au plus tard en octobre."



### Les ateliers

"Nous examinons surtout si les trains entrent à intervalles suffisants en atelier pour la maintenance et si la charge de travail est bien répartie entre les différents sites. Lorsqu'un atelier a déjà suffisamment de travail, ce serait un non-sens d'envoyer encore des trains à cet endroit", ajoute Marc Meulders, B-TC.22. Les responsables d'atelier et managers de séries évaluent eux aussi les diagrammes conceptuels en fonction de la situation locale.



### Les gares

Le personnel de gare de B-TR.5 détermine l'ordre suivant lequel les rames entrent et sortent des faisceaux et sur quelles voies. Idem dans les gares. Il contrôle si des manœuvres sont nécessaires, s'il y a assez de place dans les faisceaux, etc. Antoine De Ceukelaire, B-TR.5W : "Chaque district doit encore déterminer avec Infrabel et B-TR.42 les correspondances et temps d'attente des trains. Nous vérifions et diffusons les affiches jaunes, nous contrôlons l'emplacement de la voiture de 1<sup>ère</sup> classe, etc."



# Un nouvel ELAN pour la formation des conducteurs de train

On ne devient pas conducteur de train en un tour de main. Les candidats conducteurs, qui détiennent la licence européenne, doivent suivre une formation qui dure 188 jours : la formation spécifique ELAN. Pour la rendre plus performante, celle-ci vient de subir un profond remaniement qui a fait l'objet du projet ELAN 2017.





## CENTRE DE FORMATION pour conducteurs de train

**Le candidat fraîchement recruté qui a réussi les tests écrits, médicaux et l'entretien de sélection entame alors le cursus pour devenir conducteur de train. La SNCB compte actuellement 200 élèves conducteurs de train ou de manœuvre.**

### 200 jours chrono

Le Centre de formation de la SNCB pour conducteurs organise toutes les formations des conducteurs de train : ils commencent par suivre une formation générale de douze jours qui permet, moyennant la réussite d'un examen, d'obtenir la licence européenne. Commence ensuite la formation spécifique ELAN : 188 jours pour apprendre à conduire un train sur le réseau ferroviaire belge. Cette formation est structurée en trois phases : 'Infrastructure', 'Circulation

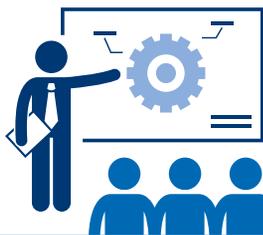
normale' et 'Situation dégradée' (heurt de personne, trespassing, train en détresse,...). A l'issue de la formation spécifique, la réussite de l'examen permet d'obtenir l'attestation complémentaire.

### ELAN d'hier à aujourd'hui

Vous avez sûrement déjà assisté à un cours 'ex cathedra' : au fur et à mesure que le professeur parle, la matière doit se graver dans votre mémoire. Pas toujours facile ! Surtout quand on sait que nous n'apprenons pas tous de la même manière : pour assimiler

des connaissances, certains ont besoin de voir, d'autres de tester ou encore de discuter... De plus, apprendre à conduire un train, ce n'est pas que de la théorie. La formation ELAN se devait d'être plus attractive, pratique et pédagogique et ceci afin d'en augmenter l'efficacité.

Pour offrir à nos futurs conducteurs une formation de qualité, la formation ELAN, créée en 2005, a donc été entièrement revue en tenant compte des remarques formulées par les élèves et les formateurs.



formation générale : 12 jours



licence européenne



formation ELAN : 188 jours



**L'ÉQUIPE DE PROJET ELAN (de g. à dr.):** Yves Naulaerts | Erik Vande Castele | Benjamin Dierickx | Emmanuel Backx | Kevin Elseviers | Sébastien Pire | Philippe Volon.

# ELAN 2017: les grands changements



## Une formation bien ficelée

La structuration de la formation a été entièrement retravaillée.

*"Donner cours est désormais plus simple."*

David Dupon, formateur

"La formation suit scrupuleusement le livret HLT, la référence réglementaire des conducteurs de train et des dossiers pédagogiques servent de support. Des révisions systématiques et des tests sur simulateur sont organisés à la fin de chaque module. Ceci encourage les élèves à étudier régulièrement et nous permet d'organiser des révisions sur les matières qui poseraient problème. Les examens sont encore davantage répartis sur plusieurs jours."



## Nouvelles technologies

La refonte de la formation a permis d'intégrer les nouvelles technologies. L'apprentissage de l'ETCS, par exemple, fait à présent partie de la formation. L'appareil IDA, le compagnon informatique des conducteurs de train, est également intégré au cursus.

*"Notre IDA est constamment près de nous."*

Steve Van Den Noortgate, conducteur en formation

"Nous pouvons y consulter une version constamment à jour du support de cours. Nous apprenons à le synchroniser et il nous fournit les dernières informations sur les déviations ou travaux, comme si nous étions déjà conducteurs."





## Des exercices de conduite

Il y a à présent une meilleure alternance entre théorie et pratique, soit la conduite sous supervision.

*"On est passé d'un mois de théorie précédant une semaine de pratique à deux semaines de théorie, suivies de deux semaines de pratique."*

**Emmanuel Backx et Benjamin Dierickx, développeurs de cours**

"Ceci permet aux élèves de visualiser et expérimenter rapidement la théorie fraîchement apprise. Par ailleurs, la théorie est transmise de manière visuelle et ludique, grâce à des présentations, des films, des exercices dans les voies, en cabine ou sur simulateur de conduite. Des petits quizz, où les élèves votent au moyen d'une télécommande, sont régulièrement organisés."



## Le groupe pour apprendre

La cohésion entre les élèves et avec les formateurs est stimulée. Ce qui est important lorsque des élèves de 19 ans, qui sortent de l'école, en côtoient d'autres de 30 ans de plus. Les classes se composent de 18 élèves au maximum. Un tuteur soutient les élèves tout au cours de l'année. Il est leur personne de confiance et il s'assure de la motivation du groupe.

## Saviez-vous que...



Il ne faut désormais plus un diplôme technique pour devenir candidat conducteur ; un certificat de l'enseignement secondaire supérieur suffit.



Un candidat conducteur peut déjà rouler avec un moniteur dès le premier jour de sa formation ELAN. Il conduit seul après avoir réussi l'examen qui la clôture.



Le conducteur jeune diplômé ne connaît qu'un type de matériel roulant et une seule ligne. Il doit compléter ses connaissances par des 'formations additionnelles' sur les lignes et engins moteurs du dépôt d'affectation pour être effectivement opérationnel sur une plus grande partie du réseau belge.



Tous les conducteurs de trains sont obligés de suivre une formation permanente de 10 jours par cycle de 3 ans.



Les connaissances réglementaires des conducteurs de train sont examinées tous les trois ans.



## LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

# Nicolas Baert, éducateur en voyage scolaire à Plopsaland

**NOM** Nicolas Baert | **VOYAGEUR** occasionnel | **AGE** 24 ans | **PROFIL** navetteur lorsqu'il était étudiant, il prend parfois le train, notamment pour accompagner des groupes scolaires.

*"J'apprécie le grand nombre de connexions !"*

### Qu'appréciez-vous le plus ?

"Le train est la meilleure option, d'un point de vue rapport qualité/prix, pour les voyages scolaires. Le prix des B-Excursions est bien plus intéressant que celui du bus cumulé à celui des tickets d'entrée des attractions !"

### Que changeriez-vous ?

"Je proposerais des alternatives en cas de gros retards ou de

trains supprimés, une navette de bus par exemple. Et je mettrais plus de bancs sur les quais, car quand on doit attendre le train avec des jeunes qui ne tiennent pas en place, on aime mieux les garder éloignés des voies."

### Que pensez-vous des services de la SNCB ?

"Le train est un chouette moyen de transport qui me permet de

me déplacer rapidement sur des trajets pas trop longs. Si on prend le train tous les jours et qu'on fait la moyenne, les retards ne posent pas trop de problèmes."

### Une anecdote ?

"Lors d'un voyage scolaire précédent, lorsque notre train a fait arrêt à Ath, un élève, qui lisait un écriteau sur le mur de la gare, m'a demandé si nous nous trouvions en gare de 'Buffet'."



## D'AILLEURS

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

### BELGIQUE

## B Logistics devient Lineas

B Logistics a changé de nom et s'appelle Lineas. L'objectif est de développer l'entreprise à l'échelon européen. Lineas continue ainsi d'inciter les entreprises à changer de mode de transport et à délaissier les camions. "Le nom devait être totalement différent et avoir une dimension internationale", explique le CEO Geert Pauwels. "Il devait expliquer ce que nous faisons : des lignes, des liaisons directes."

Depuis 2015, 69 % de l'entreprise appartiennent au groupe de capital investissement européen Argos Soditic, la SNCB possédant les 31 % restants.



Source : Lineas



### PAYS-BAS

## A portée de portiques

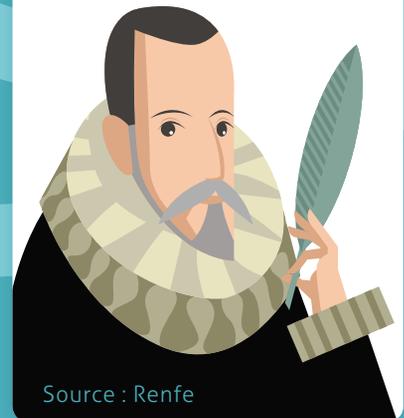
Du 20 avril au 22 avril dernier, les NS ont effectué à Utrecht Centraal des tests d'accès à la gare via portiques. Les voyageurs avaient la possibilité d'entrer au moyen de leur carte (type MOBIB). L'objectif : accoutumer le voyageur et vérifier le bon fonctionnement des portiques. Ce système permet d'éviter les fraudes tout en renforçant le sentiment de sécurité. En cas de tests concluants, les portillons seront mis en service. Durant les essais, des collaborateurs des NS étaient présents pour assister les voyageurs.

Source : NS

### ESPAGNE

## Don Quichotte et Sancho Panza prennent le train

Jusqu'au 9 décembre 2017 (excepté en août et le 3 sept.), le 'train de Cervantes' circulera chaque samedi entre les gares d'Atocha (Madrid) et Alcalá de Henares, point de départ d'une visite guidée de la ville où naquit le célèbre écrivain. Acteurs et animateurs vêtus comme au temps du siècle d'or récitent quelques passages de l'œuvre de Cervantes durant le voyage. Un forfait (22 € par adulte et 16 € par enfant) inclut l'aller-retour en train, la visite guidée de la ville d'Alcalá et l'entrée aux musées. De plus, un enfant voyage gratuitement à l'achat de deux billets adultes et des réductions sont offertes dans la plupart des restaurants de la ville aux passagers du train.



Source : Renfe



# Notre mission ? Les compensations

**Le bureau 'Réactions clients' fait partie de B-MS. Comme son nom l'indique, il se veut proche du client. Quand un train est en retard, ce sont ses collaborateurs qui indemnisent les voyageurs. Faisons plus ample connaissance avec une partie de l'équipe.**

Fabien, coordinateur, explique la procédure de compensation : "Lors d'un retard occasionnel et de longue durée (60 minutes au minimum), le ticket est intégralement remboursé. Pour des retards répétitifs et de plus courte durée sur une période de six mois, le client reçoit une compensation équivalente à 25 % du prix du ticket pour minimum 20 retards d'au moins 15 minutes ou une compensation équivalente à 50 % du prix pour minimum 10 retards d'au moins 30 minutes."

*"En tant que service commercial, nous essayons de satisfaire nos clients."* Fabien

**NOM** Wim Wauters | **AGE** 58 ans | **AIME** le football et son terrier gallois

**NOM** Fabien Lamaire | **AGE** 45 ans | **AIME** courir, regarder des séries et lire

**NOM** Stephanie Dethier | **AGE** 31 ans | **AIME** se promener et jouer au tennis



WIM  
WAUTERS

FABIEN  
LAMAIRE

STEPHANIE  
DETHIER

*"Nous recevons parfois des emails de remerciement pour la rapidité de notre service. Ça fait toujours plaisir !"* Wim

Stephanie poursuit : "Après réception de la demande, nous contrôlons le retard. Légalement, les compensations doivent être

effectuées dans le mois. Nous le faisons au moyen de bon à valoir, de remboursement sur les portefeuilles électroniques ou égale-

ment par versement pour les retards de longue durée. En réalité, la SNCB fait plus que ce qui est prévu par la réglementation européenne."



JAN  
VANDENDORRE

JORGE  
ROJAS

BERNADETTE  
POISSON

VEERLE  
HOVE

*"La bonne ambiance compense un travail qui est parfois routinier."* Stephanie

"En 2016, suite aux différentes grèves, les demandes ont tellement augmenté que nous en avons reçu autant en quelques semaines qu'en deux années en temps normal. Nous avons dû mettre les bouchées doubles", explique Veerle.

Wim : "Les contacts avec les clients se font principalement par email. Nous ne téléphonons que dans le cadre de dossiers en cours. Une permanence est assurée afin que tous les clients puissent nous joindre facilement."

*"Nous sommes ravis quand les trains sont pile à l'heure. Dans ce cas, nous devons moins rembourser."* Veerle

**NOM** Jan Vandendorre | **AGE** 37 ans | **AIME** courir, rouler à vélo et lire

**NOM** Jorge Rojas | **AGE** 27 ans | **AIME** les sports et la musique

**NOM** Bernadette Poisson | **AGE** 54 ans | **AIME** son chat Lily et passer du temps en famille

**NOM** Veerle Hove | **AGE** 53 ans | **AIME** les livres, la nature, l'art et le tai-chi



## NIGHT SHIFT

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

# Jan à la manœuvre

Par une belle nuit de printemps, nous avons suivi Jan van de Put, conducteur de manœuvre à la CTC de Hasselt. Dans le faisceau, il ne compte plus les kilomètres parcourus pour préparer les trains... Pas simple pour nous de suivre son rythme !



Toute la nuit, c'est un ballet incessant de trains que Jan amène de la gare vers le faisceau et inversément. Il parcourt de courtes distances ; souvent il ne s'agit que de quelques centaines de mètres. Le plus loin, c'est Genk.



*"A plusieurs reprises, je dois attendre l'ouverture du signal. Pour cela, je téléphone à mon collègue ROR. Avant de travailler à la SNCB, j'étais plutôt du genre impatient ; la patience, ça s'apprend !"*

C'est aussi la nuit que les trains passent par la case 'nettoyage'. Pour assurer le bon fonctionnement du trainwash, les trains doivent y pénétrer à la bonne vitesse.



Dans la pénombre, Jan se rend de train en train via un petit chemin de service étroit longeant les convois en passage. Entre 3h et 6h, c'est le rush. C'est à ce moment-là que l'on prépare les trains pour le matin.



**NOM** Jan van de Put | **AGE** 36 ans | **JOB** conducteur de manœuvre | **LIEU DE TRAVAIL** CTC Hasselt | **AIME** le vélo



Sophie Dutordoir

Luc Lallemand

## Modernisation de la jonction Nord-Midi : un travail discret mais efficace

**Du 29 avril au 1<sup>er</sup> mai, aucun train n'a circulé dans la jonction Nord-Midi bruxelloise. Du jamais vu depuis plus de 30 ans. L'objectif : effectuer les derniers tests de sécurité de la nouvelle signalisation du grill de Bruxelles-Midi et poursuivre la modernisation du nœud ferroviaire le plus fréquenté du pays.**

Chaque jour, 1.200 trains empruntent la jonction Nord-Midi. Depuis 2015 déjà, Infrabel et sa filiale TUC RAIL modernisent cet axe vital, afin d'y maximiser la sécurité et la ponctualité. Pour ne pas perturber le trafic, ces travaux se font généralement la nuit (en semaine) et les week-ends. Au menu : le renouvellement de la caténaire (finalisé en 2016),

mais aussi le compartimentage des trois pertuis du tunnel, pour y limiter l'impact d'un incendie éventuel. Des travaux de sécurisation qui comprennent aussi la pose de conduites pour les pompiers, l'installation de systèmes de détection d'incendie, l'aménagement de chemins d'évacuation et de sorties de secours.

Mais c'est le passage d'une technologie de signalisation 'tout-relais' électromécanique à une signalisation EBP informatisée qui a nécessité la fermeture de la jonction pendant trois jours.



Paul Boydens  
Head of Traffic  
Operations I-TMS

*"Cette nouvelle technologie assistera les opérateurs dans la gestion du trafic et réduira le risque d'erreurs. La coupure totale du trafic a permis de tout finaliser et de réaliser les tests de sécurité."*



Eddy Vlaeminck  
Manager I-TMS  
Area Center

*"Tout avait été préparé en amont et les opérateurs de la cabine de Bruxelles-Midi ont été formés à l'EBP, ainsi qu'au plan de transport adapté. Travailler avec une nouvelle technologie demande une grande adaptation et nous voulions éviter du stress supplémentaire. Une bonne préparation était donc essentielle."*



Stefan De Bruyne  
Chef de secteur  
technique signalisation  
I-AM Area Center

*"Pour l'infrastructure, le plus grand défi, c'était d'adapter plus de 85 moteurs d'aiguillages à la nouvelle technologie. Pour prendre de l'avance, nous en avons 'bloqué' une quarantaine dans le grill, avant la mise hors service de la jonction. Fermer la jonction était nécessaire pour mettre en service les moteurs d'aiguillages restants, les nouveaux signaux et procéder aux tests indispensables à la sécurité."*

## Un voyageur bien informé en vaut deux...



Durant ces travaux d'infrastructure, la SNCB a tenu à limiter le plus possible les désagréments pour les voyageurs et à les informer correctement.

- La SNCB a, pour ce faire, mis en œuvre un plan de transport alternatif qui a été communiqué à l'avance via les différents médias et sur le site internet. Ce plan était une combinaison de trains scindés ou limités, de navettes ferroviaires entre Bruxelles-Nord et Bruxelles-Midi et de trains déviés.
- Les clients de la SNCB ont pu utiliser gratuitement le réseau de la STIB pour rejoindre le centre de Bruxelles. Environ 15.000 tickets ont été distribués, sur présentation d'un titre de transport valable de la SNCB.
- Durant le week-end même, des collaborateurs SNCB étaient présents dans les grandes gares bruxelloises pour accueillir les voyageurs et informer les clients à propos des différentes alternatives de voyage. A Denderleeuw, Schaerbeek, Gand-Saint-Pierre, Bruges et Ostende, un renfort de personnel a permis d'organiser efficacement le flux des voyageurs.

Ce plan de transport alternatif s'est bien déroulé. La plupart des voyageurs étaient au courant des alternatives de voyage et les touristes étrangers ont été bien informés dans les grandes gares bruxelloises.



## Une herboriste au guichet

Katrien travaille depuis 2010 au guichet de la gare d'Ostende. Et parfois, elle remplace ses collègues à Furnes et Dixmude. "Un client n'est pas l'autre, les situations ne sont pas toutes les mêmes... mon job est donc très varié. Parfois, c'est le rush, et cela peut générer du stress. Mais je reste toujours souriante (elle rit). La plupart du temps, je fais le shift 'tôt', ce qui me permet de me donner à fond pour ma passion dans l'après-midi."

Quand Katrien quitte son guichet, elle entre dans un autre univers : l'herboristerie et la phytothérapie (soins par les plantes). "Les plantes, les herbes aromatiques et les épices me fascinent : les faire pousser, les récolter, comment les utiliser, leurs propriétés... La nature a tant à nous offrir que j'en apprend tous les jours." Et Katrien est incollable sur le sujet ; elle donne des cours de 'connaissance des plantes' dans l'enseignement pour adultes, notamment à Courtrai. Et ce n'est pas tout : "Sous le nom de 'sorcière Kriebelkruidje', j'organise aussi des fêtes pour les enfants, où ils fabriquent leur produit de bain effervescent ou leur gloss à base de plantes. Plaisir garanti !"

*"Mes collègues aussi ont découvert mes thés aux plantes, mes huiles de bain..."*



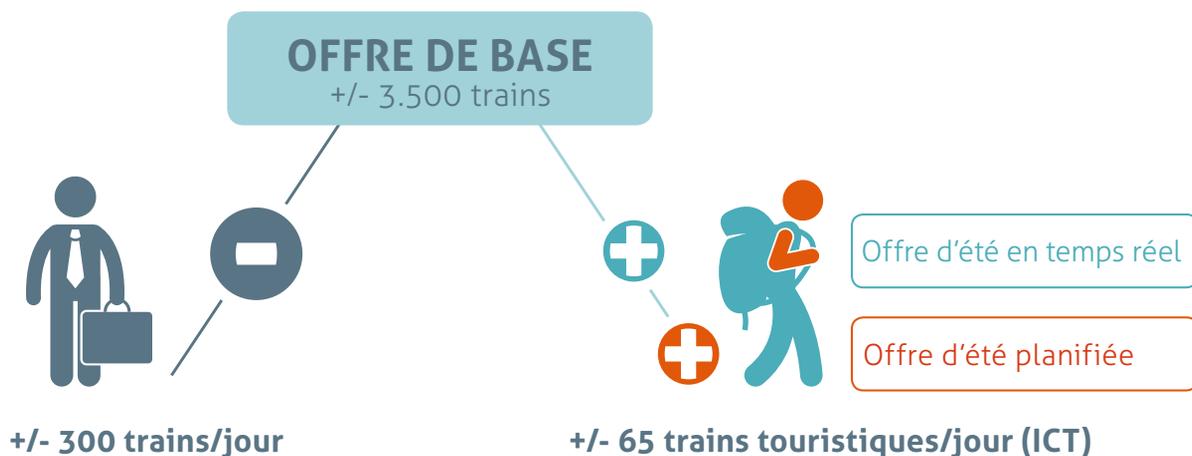
**NOM** Katrien Benez | **AGE** 53 ans | **JOB** agent commercial principal | **LIEU DE TRAVAIL** Ostende | **AIME** l'herboristerie, ses animaux de compagnie, le patchwork

# Comment la SNCB prépare son offre d'été...

Pendant les vacances d'été, la SNCB renforce son offre afin de faire face à l'afflux de milliers de voyageurs supplémentaires. Le renforcement des liaisons vers les destinations touristiques populaires va de pair avec une réduction de l'offre de certains trains de pointe puisque moins de navetteurs et moins d'écoliers prennent le train à cette période de l'année.



## Offre pendant les vacances d'été



## Offre d'été en temps réel



**Bulletin beau temps** : jusqu'à 3 trains supplémentaires vers Blankenberge (et 3 trains retour) mis en circulation et prolongation de certains trains lorsque la météo annonce du beau temps



**Renforts en temps réel** : mise en circulation de trains supplémentaires

### Communication aux voyageurs via

- le site internet SNCB
- les médias sociaux
- l'app SNCB
- les annonces en gare
- la presse

## Offre d'été planifiée



### Vers la Côte

En semaine : 30 trains ICT/jour A/R  
Le week-end : 32 trains ICT/jour A/R



**Vers Cambron-Casteau pour Pairi Daiza** :  
4 trains ICT/jour A/R  
(en WE et jours fériés)



### Vers Bierges-Walibi :

En semaine : jusqu'à 8 trains ICT/jour A/R  
Le week-end : jusqu'à 23 trains ICT/jour A/R



### Entre Liers et Marloie :

1 train ICT/jour le week-end



### Vers Houyet pour la descente de la Lesse :

5 trains ICT/jour  
(en semaine + week-end)

### Communication aux voyageurs via

- le site internet SNCB
- les médias sociaux
- l'app SNCB
- la newsletter
- des insertions dans le journal Metro
- les affiches jaunes en gare
- le personnel SNCB



Le plan 'été' reste la base : des changements sont toujours possibles en temps réel. A cette offre de trains estivale 'classique', s'ajoute encore une offre spécifique avec les trains vers les festivals, par exemple.



LIGNE 132

CHARLEROI-SUD

# A toute vapeur sur les chemins de traverse



Jamioux  
Beignée  
Ham-sur-Heure  
Cour-sur-Heure  
Berzée  
Pry

De la gare de Walcourt aux paysages pittoresques de la région des Trois Vallées, du nom des trois rivières qui longent la ligne de chemin de fer qui la parcourt - L'Eau Blanche, L'Eau Noire et le Viroin - , Fabienne Mahieu (B-CP.104) nous emmène en train diesel et à vapeur à la découverte de la ligne 132 Charleroi-Couvin et de ses alentours.



## MARIEMBOURG

### Papillonnez au gré de vos envies à Virelles

"Le petit village de Virelles, près de Chimay, regorge de trésors : son lac avec l'Aquascope, un centre de loisirs nature et le pavillon de Madame Tallien (19<sup>ème</sup> siècle), devenu propriété de l'association Natagora, où l'on découvre l'histoire de l'étang. Au cœur du village : une serre aux papillons où virevoltent différentes espèces exotiques."\*

[www.aquascope.be](http://www.aquascope.be)  
[www.lagrangeauxpapillons.com](http://www.lagrangeauxpapillons.com)

## WALCOURT

### Le pays des lacs

"Outre la basilique Saint-Materne, de style gothique, à découvrir en plein centre de Walcourt, partez de la gare en direction des lacs de l'Eau d'Heure et découvrez le plus grand barrage de Belgique. Avec ses 67 km de côte, le site est un parc naturel protégé axé sur la détente : balades à pied ou à cheval, minigolf, pétanque, piscine, toboggans, centre de bien-être, club de pêche, plages de sable..."\*

[www.walcourt.be](http://www.walcourt.be)  
[www.lacsdeleaudheure.be](http://www.lacsdeleaudheure.be)



Yves-Gomezée

Philippeville

## MARIEMBOURG

### Les 3 vallées à toute vapeur

"En gare de Mariembourg, remontez le temps à bord d'un train à vapeur. Parcourez les 'Trois Vallées' jusque Treignes, dernière gare avant la France."

[www.cfv3v.eu](http://www.cfv3v.eu)



\* Les endroits mentionnés ci-dessus ne sont pas toujours accessibles à distance de marche de la ligne ferroviaire. Profitez de l'intermodalité en utilisant les transports en commun au départ des différentes gares !

UNE IDÉE ?

Vous connaissez de chouettes activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à [bandyou@b-rail.be](mailto:bandyou@b-rail.be).

COUVIN

30



# Time is money

**Chaque minute compte dans notre société actuelle. Nous ne pouvons plus imaginer n'avoir aucune notion du temps. L'industrialisation du 19<sup>ème</sup> siècle a apporté une unification de l'heure. Les chemins de fer y ont joué un rôle important.**

Jusqu'au milieu du 19<sup>ème</sup> siècle, l'heure locale était déterminée par la position du soleil. Mais au cours de l'industrialisation, les employeurs ont imposé un régime horaire strict à leurs travailleurs et leur temps de travail était calculé en permanence. Le besoin de disposer d'un système de temps universel se faisait de plus en plus ressentir. Le développement du réseau ferroviaire a donné l'impulsion à l'uniformisation des différentes heures locales.

## La synchronisation des horloges

Lorsque l'on a déterminé les horaires de trains, il était important pour le travailleur de garder un œil sur sa montre. Par conséquent, en 1881, les pouvoirs communaux ont harmonisé les horloges des tours de leur commune et les horloges des édifices publics avec celles des gares toutes proches. Les horloges mécaniques des bâtiments publics ont aussi été remplacées par des horloges électriques, plus fiables. Grâce aux chemins de fer, le pays tout entier a

commencé à vivre à l'heure bruxelloise à partir de 1881.

Onze ans plus tard, la Belgique devient le premier pays en Europe continentale à adopter l'heure standard internationale, celle dite de Greenwich ou l'heure ferroviaire. Les horloges de toutes les gares belges sont réglées sur l'heure transmise au chef de gare de Bruxelles-Nord par l'observatoire d'Uccle. Et ainsi, grâce au train, il est midi à la même heure partout en Belgique.

## Envie d'en savoir plus ?

Visitez Train World et découvrez la salle des horloges.



## Relais pour la Vie Entreprises Inscrivez-vous dès maintenant !

**Le samedi 30 septembre et le dimanche 1<sup>er</sup> octobre 2017, les Chemins de fer prendront part pour la deuxième fois au Relais pour la Vie Entreprises au Stade Roi Baudouin à Bruxelles. Bloquez déjà cette date dans votre agenda !**

L'année passée, 300 collègues ont participé à la première édition du 'Relais pour la Vie Entreprises'. Etant donné le très grand enthousiasme des participants, RailCare a décidé de soutenir cette année encore la Fondation contre le Cancer.

### Du sport ensemble pour la bonne cause

Tout comme l'année passée, il faut constituer une équipe de 10 à 40 personnes. Le défi ? Qu'une personne de l'équipe au moins soit présente sur la piste entre le samedi 30 septembre à 15 h et le dimanche 1<sup>er</sup> octobre à 15 h. Chacun est le bienvenu, pour marcher, courir ou soutenir les autres, durant une heure ou plus. Des foodtrucks régaleront les participants durant

les 24 h du relais. Musique et animations au programme toute la soirée : ambiance garantie !

### Solidaires contre le cancer

Des personnes qui ont vaincu le cancer ou qui luttent encore contre la maladie seront présentes et mises à l'honneur durant l'événement. Ce jour-là, nous serons tous solidaires et donnerons le meilleur de nous-mêmes.



### Relais pour la Vie Entreprises

#### Comment s'inscrire ?

Plus d'infos sur intranet et dans Le Rail.

#### Où ?

Stade Roi Baudouin, Bruxelles

#### Quand ?

Du samedi 30 septembre 2017, 15 h au dimanche 1<sup>er</sup> octobre 2017, 15 h

#### Prix ?

La participation est gratuite pour les collaborateurs et leurs ayants droit affiliés à RailCare. Emmenez aussi votre famille et amis ! Les non affiliés à RailCare ne paieront que 10 € de frais de participation et RailCare prévoira un T-shirt pour eux aussi.

## Le concours estival de HR Rail

**HR Rail et les facilités de circulation lancent un concours photos sur le thème du voyage en train.**



Que vous preniez le train à l'autre bout du monde ou pour aller à la Côte belge, envoyez-nous votre plus beau cliché et tentez de remporter de magnifiques prix ! Consultez sans tarder le site intranet de HR Rail. Chaque mois, cinq photos seront sélectionnées. Et dès le mois d'octobre, soit quatre mois après le lancement du concours, les 20 plus belles photos de l'été seront soumises au vote des collaborateurs des Chemins de fer qui désignera le grand vainqueur. Celui-ci repartira avec un Bongo 'Évasion Savoureuse & Romantique' d'une valeur de 199,90 € !

## Recrutement en une journée, un concept qui marche !

**Les 21 et 22 avril derniers, HR Rail a organisé deux Job Days à Bruxelles. Ils étaient destinés aux aspirants accompagnateurs de train. Après une présélection sur base des CV, 140 candidats se sont présentés à cette journée basée sur un nouveau concept.**



### Ambassadeurs

Exit les séances d'information scolaires. Les candidats étaient invités par petits groupes à visiter nos stands où ils ont pu poser directement leurs questions aux ambassadeurs présents.



### Test linguistique

Ensuite, les candidats étaient invités à passer directement le test de néerlandais.



### Le jury

En cas de réussite, ils étaient ensuite conviés à passer directement l'entretien devant le jury. Pas de tests d'aptitude donc, une grande nouveauté pour un Job Day !

**A l'issue des deux journées, sur les 140 candidats présents, 29 nouveaux collègues ont été retenus ! Dernière étape pour eux : la visite médicale organisée dans les semaines qui suivent.**



# Pensez sécurité !



Les attentats de 2016 à Bruxelles ont montré que, malheureusement, la Belgique peut aussi être concernée par des faits de terrorisme. Il est donc important d'être vigilant : vous aussi pouvez contribuer à la sécurité dans les gares et les trains.

## Tout d'abord, pensez à votre propre sécurité !

Votre sécurité ou celles des autres est mise en danger ? Rejoignez le plus vite possible un lieu sûr, avertissez les autres si possible et contactez immédiatement le SOC (Security Operations Center) ou la Police.

## Comportement suspect

### A quoi le reconnaître ?

Par exemple, quelqu'un qui examine minutieusement un lieu, prend des notes, est dans un état de nervosité, communique de manière non verbale avec d'autres, contrôle en permanence ses affaires personnelles, abandonne volontairement des bagages, circule dans une zone non autorisée, etc.

### Comment réagir ?

Montrez que vous avez repéré la personne et établissez un contact visuel avec elle ; posez-lui des questions ouvertes "Puis-je vous aider ?" ou "Vous cherchez quelque chose ?". Guidez la personne vers l'extérieur si elle se trouve dans une zone non admise.

Vous ne vous sentez pas en sécurité ? Restez calme, mettez-vous à distance, contactez le SOC.

## Objet suspect

### A quoi le reconnaître ?

La plupart du temps, il est placé dans un endroit discret ou est caché, a une drôle de forme ou est fermé de manière étrange, il est sale ou abîmé, avec une odeur bizarre, il est lourd en proportion avec sa taille, etc.

### Comment réagir ?

Restez calme et tentez de repérer son propriétaire. Ne déplacez pas l'objet, éloignez-vous et contactez le SOC.

**QUELQUE CHOSE DE SUSPECT ?** Contactez le SOC au 0800/30 230 (en interne : 911/525 25) ou la Police au 101.



**1 BONGO  
'SÉJOUR GOURMAND  
ET SPA'**

**2x2 TICKETS  
POUR BELLEWAERDE**

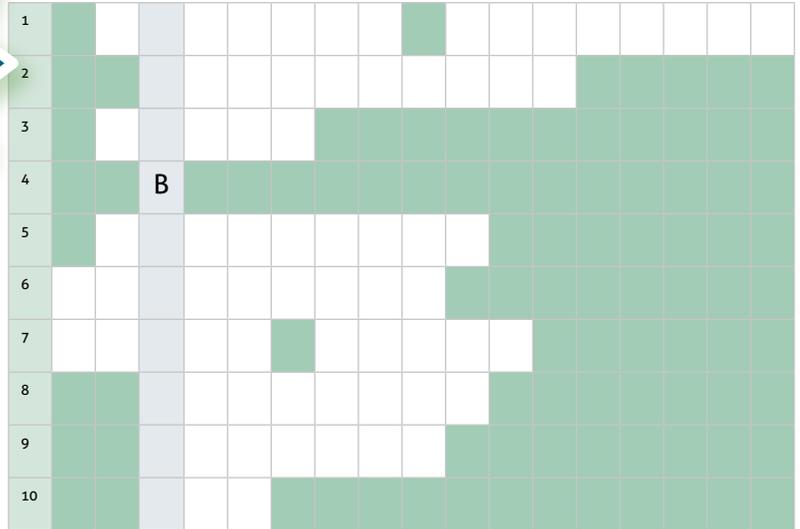
**2 BONS A.S.ADVENTURE**  
de 50 € chacun



par mail à  
**bandyou@b-rail.be**  
ou par courrier  
interne à 10-14  
**B-CP.105, Concours  
B&You, avant  
le 14 juillet 2017.**

N'oubliez pas de mentionner  
vos nom, prénom, numéro  
d'identification, adresse e-mail,  
numéro de GSM ainsi que  
le 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.105 dans  
le cadre d'actions de communication interne.  
Plus d'informations disponibles sur intranet  
(Service d'appui/Communication et publi-  
cations/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 !** (Vous trouverez les réponses en lisant ce B&You.)

1. Là où les voyageurs doivent s'enregistrer avant de prendre le train et de passer sous la Manche

---

2. Test, mise à l'épreuve d'un projet par exemple

---

3. Personne qui se distingue par sa compétence dans un domaine particulier

---

5. ELAN en est une

---

6. Auteur de Don Quichotte de la Mancha et train touristique saisonnier espagnol

---

7. Cette saison, 4 trains ICT aller-retour y circulent chaque jour durant le week-end et les jours fériés

---

8. Vous pouvez y contribuer dans les gares et les trains

---

9. Job, emploi

---

10. Saison en principe la plus chaude de l'année

---

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était :  
INTERNATIONAL. Bravo aux gagnants !



# Un crack dans son domaine

Lorsque nous avons rencontré Stijn, il s'est dit étonné que son chef Alain veuille le complimenter pour son travail. A l'atelier de traction de Forest, Stijn donne des formations aux techniciens sur la mécanique à bord des trains à grande vitesse.

Alain : "Stijn est un expert dans son domaine. Il connaît tous les termes techniques dans les deux langues nationales, un vrai must pour un environnement de travail bilingue comme celui de Forest. Je peux toujours compter sur lui et il fait tout avec le sourire. Et pour booster le moral, il apporte parfois de délicieuses gaufres."

*"Vous ne trouverez pas plus passionné par son travail !"* Alain

Stijn : "A Forest, nous travaillons de concert avec des partenaires externes dont la SNCF. Ils nous imposent souvent de strictes conditions. Il est donc aussi très important que l'entretien se fasse correctement, il en va bien entendu avant tout de la sécurité des voyageurs. Pour préparer les formations, j'en suis moi-même régulièrement, parfois à l'étranger. Actuellement, je suis une formation sur le nouveau modèle Eurostar. Mon job reste toujours stimulant !"



**NOM** Stijn Vandenbranden | **AGE** 33 ans  
**JOB** sous-chef secteur technique | **AIME**  
l'entretien des locomotives à vapeur

**NOM** Alain Vanlieferinghen | **AGE** 46 ans  
**JOB** sous-chef secteur technique | **AIME** le  
mini-foot



Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?  
Racontez-nous pourquoi en envoyant un email  
à [bandyou@b-rail.be](mailto:bandyou@b-rail.be) ou téléphonez au 911/63782.