

#21
janv. 2018

B & YOU

Michaël vous présente MIA

DOSSIER Durabilité pour l'avenir
SPÉCIAL PROS ensemble!

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



“Grâce au MIA, je peux mieux informer les voyageurs”

Michaël Fodale,
sous-chef de gare,
Bruxelles-Midi

COMITÉ DE RÉDACTION

Caroline De Lille
Stephanie De Schamphelaere
Stéphanie Masy
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 (Infrabel)
Kathleen Van Vaerenbergh
Adobe Stock

LAYOUT

Kathleen Van Vaerenbergh

PRODUCTION

IPM Printing

ÉDITEUR 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.6  **À VOUS**
Travailler durable

P.7  **ON TIME**
La ponctualité
sous la loupe

P.8  **ESPRESSO**
En bref...

P.10  **PROS ENSEMBLE**
En tant que PROS,
nous prenons notre
avenir en main

P.18  **DOSSIER**
Transporter durable,
travailler durable

P.24  **B-PROJECTS**
MIA,
le smartphone
des sous-chefs
de gare



P.28  **LA SNCB VUE PAR**
Geert Verstraeten,
COO Deloitte

P.29  **ACTION/RÉACTION**
Un voyageur écrit,
la SNCB réagit !

P.30  **B-PEOPLE**
Ils pilotent
les chantiers

P.32  **INFRABEL**
Railpads 2.0

P.34  **PASSION**
Michèle veille
à la sécurité



P.36  **QUID**
Vous avez perdu
quelque chose en gare
ou dans le train ?

P.38  **LIGNE 44**
Vers les Hautes Fagnes

P.39  **B-STORY**

Bruxelles-Central et la jonction Nord-Midi



P.40  **HR**

Nouvelle formation sur les marchés publics

Le service social : une oreille attentive

P.42  **TIPS@WORK**

Passez l'hiver sans embûche!

P.43  **CONCOURS**

Cherchez le mot mystère et tentez votre chance !

P.44  **UN COLLÈGUE EN OR**

Deux amies en or

Chères collègues,
Chers collègues,

Tout d'abord, je tiens à vous souhaiter, ainsi qu'à vos proches, une très bonne et heureuse année ! J'espère que 2018 vous apportera santé, bonheur et épanouissement, y compris sur le plan professionnel.

Ensemble, nous avons pris un nouveau départ en 2017. Nous avons défini clairement nos 3 activités de base, nos 4 valeurs et les 5 priorités pour, ensemble, faire évoluer la SNCB vers une entreprise plus moderne, plus performante et qui met le client et ses collaborateurs au centre de ses préoccupations.

2017 a été marquée par nombre de réalisations : nous avons implémenté un nouveau plan de transport et augmenté significativement l'offre de trains. Nous avons relevé le taux de disponibilité du matériel roulant et poursuivi la rénovation de gares tout en créant des milliers de places de parking autos et vélos supplémentaires.

Nous avons investi massivement dans la sécurité en installant des dispositifs de contrôle dans les gares internationales, en sécurisant davantage l'atelier de Forest mais aussi en renforçant la surveillance par caméras et en recrutant du personnel Securail supplémentaire.

Dans nos communications avec le client, nous avons mis davantage l'accent sur le respect et la clarté.

Au niveau des ressources humaines, nous revoyons nos processus de gestion des performances, de recrutement, de formation, de mobilité et de fixation d'objectifs afin de

>>>

favoriser l'implication de chacun et de stimuler le dialogue entre les collaborateurs et la ligne hiérarchique.

Aussi, nous avons enregistré des résultats financiers en nette progression, notamment grâce à une augmentation du nombre de voyageurs. Nous avons adopté un plan pluriannuel d'investissement pour la période 2018-2023 ainsi qu'un plan d'entreprise ambitieux, tournés vers nos priorités stratégiques.

Je tiens ici à remercier sincèrement chacun d'entre vous pour votre implication au quotidien et le travail intensif qui a été fourni ces derniers mois. Nous poursuivrons sur cet élan en 2018 en traduisant les orientations prises en 2017 en projets et réalisations concrètes. Notre objectif est clair : donner envie, envie à nos clients de choisir nos trains et donner envie à tous les collaborateurs de travailler à la SNCB.

En 2018, la sécurité est et reste notre priorité majeure : la sécurité des collaborateurs au travail, la sécurité de nos clients dans nos gares et nos trains, et bien sûr la sécurité du trafic ferroviaire au sens large du terme.

Nous devons tirer des leçons de chaque incident, et en particulier des accidents dramatiques de Louvain et de Morlanwelz, dans lesquels plusieurs collègues et voyageurs ont malheureusement perdu la vie ou été blessés en 2017. Aussi, en 2018, notre

ambition sera de réduire le nombre d'accidents du travail de 10 %. Pour y arriver, nous implémenterons un plan d'action et nous renforcerons la culture de la sécurité dans tous ses aspects, pour qu'elle soit solidement ancrée dans tous nos gestes et réflexes quotidiens.

Un autre défi sera sans aucun doute la satisfaction du client. La ponctualité en est clairement le facteur déterminant. Malgré les mesures prises ces derniers mois, les résultats ne sont pas à la hauteur. Pour les redresser, nous devons, à tout niveau, redoubler de vigilance et de rigueur pour limiter les incidents liés au matériel roulant et aux départs des trains. C'est impératif pour offrir aux clients le service auquel ils ont droit.

Si pour satisfaire le client, nos trains doivent être à l'heure, ils doivent aussi lui offrir une expérience de voyage confortable où la propreté prime et avec suffisamment de places assises à disposition. L'arrivée des nouvelles voitures M7, fin 2018, y contribuera.

Dans toutes nos communications en temps réel avec les voyageurs, l'information doit être claire et cohérente à travers l'ensemble de nos canaux. Dans les prochains mois, des améliorations visibles pour nos clients seront progressivement mises en œuvre. En 2018, nous lancerons un nouveau site internet plus convivial, consultable sur tout type d'écran, avec un moteur de recherche

performant. Nous proposerons également une offre de produits simplifiée et plus claire. Autre élément majeur visible : l'amélioration des structures d'accueil et des services dans nos gares. Nous poursuivons les projets de rénovation en respectant les budgets et plannings, mettrons à disposition des parkings supplémentaires et stimulerons l'intermodalité pour faciliter les déplacements de porte à porte. Nous jouerons aussi la carte de l'offre ferroviaire suburbaine (RER) autour de Bruxelles, encore trop peu connue. Les points d'arrêt SNCB au sein de la Région de Bruxelles-Capitale vont gagner en visibilité. Opter pour nos trains, plutôt que pour la voiture, doit devenir un choix évident pour nos futurs clients !

Pour fonctionner de façon optimale, nous implémenterons en 2018 des processus plus performants dans différents domaines. Je pense notamment à l'optimisation des entretiens de matériel roulant dans nos ateliers, au recours à la télémétrie, et à la digitalisation de processus internes. Le nouveau système de planification intégrée APS pour les conducteurs, les accompagnateurs, le personnel de gare et le matériel roulant, sera un bel exemple d'amélioration transversale.

Dans le cadre de la stratégie d'amélioration et de renforcement de la communication interne, nous introduirons progressivement à partir de 2018 des outils de communication modernes.

En matière de ressources humaines, les priorités sont axées sur la gestion des compétences et des objectifs, le recrutement et l'accueil dynamique et motivant des nouveaux collaborateurs, des formations en leadership et en gestion de projets et sur la mobilité interne.

L'année 2018 sera riche en projets ambitieux. Nous allons investir à hauteur de 622 millions d'euros en matériel roulant, infrastructure d'accueil et modernisation de nos outils de communication.

Nous poursuivons aussi les négociations avec le Gouvernement en vue de la conclusion d'un nouveau contrat de gestion.

Ces éléments forment le socle sur lequel nous allons appuyer nos actions afin d'évoluer vers une SNCB plus performante, ce qui est essentiel pour offrir à notre entreprise et à chacun de ses collaborateurs un avenir prometteur.

Vous pouvez en tout cas compter sur mon soutien, tout comme je compte sur votre engagement et sur votre professionnalisme pour réaliser ensemble nos objectifs.

Cordialement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dutordoir', written in a cursive style.

Sophie Dutordoir
CEO



À VOUS !

**Comment feriez-vous de la SNCB une entreprise plus durable ?
Comment faire rimer notre manière de travailler avec 'durabilité' ?
B&You a posé la question à des collègues. Voici leurs constats, suggestions et les actions et recommandations des directions et services staff.**



Jeroen Van Wambeke
conducteur de train,
Bruxelles-Midi

Dans notre dépôt, nous bénéficions déjà d'éclairages LED. Grâce à ma connaissance de ligne, je peux adapter mon style de conduite et anticiper les arrêts, les déclivités etc. C'est ainsi que nous épargnons l'énergie durant les trajets. Mais on a encore beaucoup de documents en version papier : nos fiches de service, le rapport du conducteur, les HLT (réglementation), les informations concernant les travaux en ligne... Et si tout ceci était plutôt digitalisé sur notre IDA ?

Koen Kerckaert
directeur général B-TR

Tous les conducteurs de train disposent déjà d'un IDA, leur tablette personnelle. De ce fait, nous digitalisons déjà de nombreux documents comme le livre d'ordres, les messages de sécurité SEMES etc. Le livret HLT est également déjà disponible sur les IDA. Mais il y a encore du pain sur la planche. Nous allons tout mettre en œuvre pour également digitaliser les fiches de service (envisagé pour le 2^{ème} semestre 2019). Nous pourrions alors économiser 1.200.000 feuilles par an.



Kris De Sutter
accompagnateur de train,
Courtrai

Je voudrais voir la montagne de papier diminuer. Je pense au bulletin de freinage, fiches de service, la newsletter Zoom... On pourrait publier ça en ligne. Il existe aussi des logiciels pour envoyer les fiches de salaire de manière digitale.

Wouter De Block
responsable Accompagnement
Nous utilisons trop de papier. Le Zoom pour les accompagnateurs n'est déjà plus imprimé ; il est sur ITRIS et intranet. Chaque accompagnateur reçoit le bulletin de freinage sur 'papier', mais il sera bientôt possible de l'envoyer digitalement pour la plupart des trains. Actuellement, les fiches de service n'existent elles aussi qu'en version papier, mais nous développons un nouvel outil de planification 'APS' grâce auquel les accompagnateurs pourront visualiser leurs prestations sur ITRIS. Depuis quelques années déjà, nous publions également des documents sur une plateforme digitale ; ils peuvent être consultés sur l'intranet et sur ITRIS. Ces projets ont déjà permis de réaliser d'importantes économies. Nous voulons aussi pouvoir envoyer les fiches de paie digitalement. Nous y travaillons avec HR-Rail.



Benny Gezels
agent commercial,
Bruxelles-Midi

A la maison, je fais très attention à préserver l'énergie ; donc au travail, j'y suis attentif aussi : je trie, j'éteins les lumières etc. Nous imprimons déjà moins car les infos opérationnelles sont davantage disponibles online ou par mail. Nous pouvons encore faire plus pour être une entreprise plus 'durable'. Une idée : une campagne de sensibilisation à l'attention du personnel. Ce serait peut-être pas inutile !

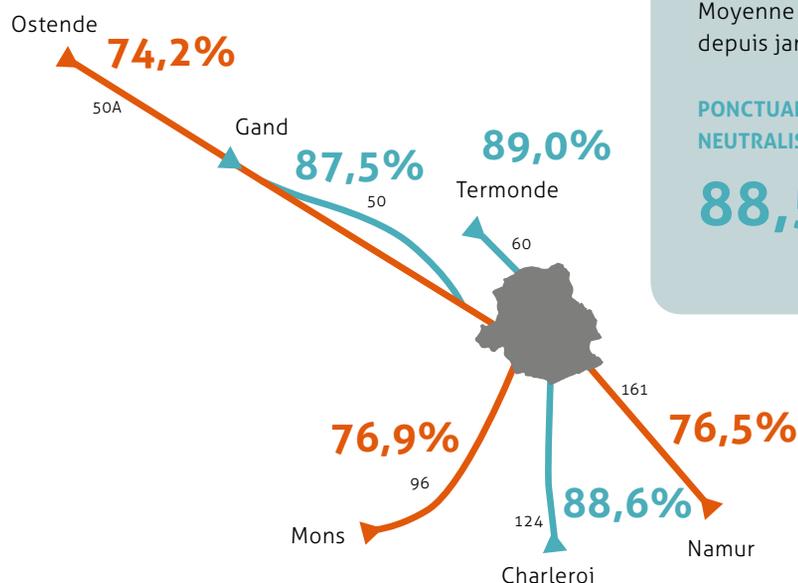
Fanny Bouillon
responsable du service Corporate Communication et Nancy Geyskens
manager B-ST
Entretemps, la SNCB a défini, pour une série de domaines, des objectifs précis à atteindre d'ici 2022, pour rationaliser la consommation d'eau, augmenter notre efficacité énergétique, limiter l'usage des consommables etc. Vous trouverez davantage d'informations dans le 'Dossier' de ce B&You. Chaque service doit prendre les mesures qui s'imposent car seuls les efforts de chacun et les actions concrètes permettront d'obtenir des résultats. A côté de la sensibilisation à réaliser au sein de chaque direction pour les éléments dont elles sont responsables, nous menons également une campagne plus globale pour l'ensemble de l'entreprise en mettant l'accent sur les sujets qui concernent chaque collaborateur.

La ponctualité sous la loupe

La SNCB et Infrabel collaborent jour après jour pour offrir une meilleure ponctualité. Mesurer la ponctualité est essentiel car pour s'améliorer, il est indispensable de disposer d'une vue sur les résultats.

Ponctualité à l'arrivée à Bruxelles (1-30 novembre 2017)

Lignes présentant respectivement la meilleure ponctualité et la plus faible à l'arrivée à Bruxelles.



Ponctualité générale janvier > 30 novembre 2017

Moyenne des chiffres de ponctualité mensuels depuis janvier 2017 jusqu'au 30 novembre 2017.

PONCTUALITÉ AVANT NEUTRALISATION :

88,5%

OBJECTIF POUR 2017 :

90,0%



La ponctualité de ces derniers mois n'évolue pas favorablement, malgré toutes les mesures prises pour éviter qu'elle ne se dégrade. Il y a plusieurs explications à cela : les avaries matériel, les dérangements d'infrastructure, les erreurs d'exécution, le trespassing, les accidents de personnes...

La SNCB est responsable pour le déploiement, l'utilisation et la maintenance du matériel roulant ainsi que le départ des trains à l'heure prévue (entre autres, les premiers départs). Koen Kerckaert, Directeur général Transport et Richard Gayetot, Directeur général Techniques, ont demandé à leurs collaborateurs la plus grande rigueur, d'autant plus que le plan de transport a été lancé en décembre : "Nous comptons sur la vigilance

permanente de chacun pour limiter les incidents qui génèrent des minutes de retard et principalement pour éviter les incidents récurrents. Un bon flux d'information en cas d'incidents, un suivi rapproché du matériel, un esprit critique pour une exécution efficace des réparations et la surveillance de la qualité de la maintenance contribuent à la réduction des incidents. Ensemble, donnons le meilleur de nous-mêmes pour nos voyageurs !"



Les pulls de Noël... aussi à la SNCB !

La tradition du pull de Noël, venue d'outre-Atlantique, s'installe tout doucement dans nos bureaux pendant la période des fêtes de fin d'année.

L'idée ? Se rendre au travail en arborant le pull le plus kitsch possible, histoire de passer un bon moment entre collègues. Tricoté main, vert, rouge, avec ou sans rennes, à pompons, clignotant ou chantant, tout est permis !

Différents services de la SNCB se sont pliés à la coutume, dont nos collègues du Corporate Security Service (B-TR.6). Le temps d'une journée, ils ont ainsi affiché les tenues les plus improbables. Un bel exemple d'esprit d'équipe !



L'horaire affiche un nouveau look

Dans le cadre de l'amélioration du service, la SNCB repense l'information aux voyageurs : elle doit être concrète, compréhensible et cohérente. La SNCB se concentre pour cela sur l'information en temps réel, les perturbations, les travaux et l'info commerciale. Un exemple : la mise en page des affiches jaunes placées dans la gare et sur les quais pour renseigner les voyageurs sur les horaires.

Avec le lancement du nouveau plan de transport le 10 décembre, la SNCB a modifié la présentation de ces affiches pour rendre les infos qui y figurent plus lisibles et plus claires. Question de bien cerner les besoins des voyageurs, des focus groupes ont été organisés et après plusieurs essais en gare, un nouveau lay-out a été défini.

Il est plus facile de voir si les trains circulent la semaine ou le week-end. Les tranches horaires et les trains vers l'aéroport sont aussi mieux indiqués.

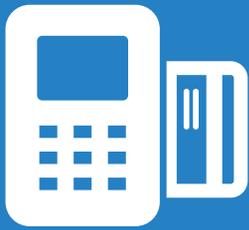


Ensemble vers une meilleure ponctualité

La ponctualité est le principal facteur de satisfaction du client. Malgré les mesures prises, les résultats de ponctualité ne sont pas à la hauteur des attentes. Pour dégager des solutions rapidement, les directions Transport et Technics ont fait appel à l'expertise de leurs collaborateurs sur le terrain.

En décembre, elles ont organisé des roadshows à Bruxelles, Mons, Anvers, Namur et Gand sur le thème 'Ensemble, soyons vigilants'. Quatre domaines du Plan d'action ponctualité y ont été évalués :

- le matériel roulant ;
 - le plan de transport ;
 - la gestion du trafic en temps réel et les processus opérationnels ;
 - la discipline et la vigilance.
- Sur la base de ces retours d'expérience, un plan d'action sera établi. A suivre...



Nouveaux moyens de paiement via notre app

La SNCB développe et teste de nouveaux moyens de paiement pour l'achat de titres de transport via l'app SNCB. Les voyageurs pourront ainsi choisir de payer au moyen du lecteur de carte ou d'être redirigés vers les apps PayPal, Bancontact, KBC ou Belfius. Grâce à ces nouveautés, l'app attirera un nouveau public.

Actuellement, les clients paient leurs achats via l'app SNCB par carte de crédit (VISA, MasterCard, American Express). La SNCB avait lancé cette app en 2010. Depuis lors, celle-ci a été téléchargée plus de 2.900.000 fois. Environ 2.600 tickets sont vendus chaque jour et ce chiffre ne fait qu'augmenter.

La gare de Heide vue par Bob et Bobette

Jan Francken, agent commercial, travaille depuis 30 ans au guichet de la gare de Heide. Avec l'aide des personnages de bande dessinée Bob et Bobette, il veut mettre 'sa' gare un peu plus en valeur.

Il a réalisé plus de vingt livres à ce jour, fruit d'une combinaison de textes qu'il a lui-même écrits et de dessins de Willy Vandersteen. Récemment, il a gagné le Heikneutersprijs à Kalmthout. Félicitations !



© Standaard Uitgeverij 2018

Plus de mobilité vers Charleroi Airport

La SNCB veut faciliter l'accès à Brussels South Charleroi Airport (BSCA). C'est pourquoi elle entend doubler l'offre sur la ligne 140 Charleroi-Ottignies, avec une desserte de Fleurus durant 20 heures par jour. Un groupe de travail étudie la possibilité d'un service de navettes de bus entre l'aéroport et les gares de Fleurus et de Luttre (ligne 124).

Ainsi, les voyageurs de Charleroi Airport auront trois options différentes pour accéder à l'aéroport de Charleroi. La gare de Fleurus sera également dotée d'une nouvelle infrastructure d'accueil pour les voyageurs et d'un nouveau parking.



En tant que PROS, nous prenons notre avenir en main

La SNCB joue un rôle essentiel dans notre société ; le train forme d'ailleurs la colonne vertébrale d'une mobilité durable. Pour pouvoir répondre aux attentes de ses clients, la SNCB doit devenir une entreprise moderne, performante et orientée client, avec des valeurs claires, des objectifs concrets et avec des ambitions de croissance. Objectif ? Des clients satisfaits, toujours et partout.

RENCONTRE AVEC SOPHIE DUTORDOIR

Quels sont, selon vous, les atouts de la SNCB ?

Nous avons la chance de travailler pour une entreprise fantastique, qui joue un rôle crucial sur les plans économique et social. Chaque jour, à bord de plus de 3.500 trains, nous amenons 850.000 voyageurs à destination, en toute sécurité et de manière durable. D'un point de vue sociétal, notre service a donc une importance capitale et, pour mener cette mission à bien, le Gouvernement met des moyens financiers à notre disposition. C'est à nous d'investir ces moyens de manière réfléchie et dans une perspective d'avenir.

La SNCB est aussi une entreprise de 19.000 collaborateurs professionnels et engagés, qui sont fiers de leur métier. J'en ai eu la confirmation à travers les multiples contacts que j'ai eus ces derniers mois. Les collaborateurs de la SNCB sont bel et bien l'atout le plus important pour faire de la SNCB une entreprise moderne et performante, ce qui est urgent.

Pourquoi est-il urgent d'évoluer ?

Nous sommes confrontés à des délais contraignants et imminents. La première échéance n'est ni d'ordre législatif ni d'ordre réglementaire, mais est liée à notre raison d'être : nos clients attendent des services performants qui répondent à leurs besoins. Et ces services, ils les attendent dès aujourd'hui.

Par ailleurs, nous devons tenir compte d'exigences sur le plan législatif. En 2020, le transport national de voyageurs sera ouvert à la concurrence. D'autres opérateurs ferroviaires pourront alors faire circuler des trains sur le réseau belge, à côté des nôtres. En plus, au plus tard en 2023, le Gouvernement décidera de l'attribution à un opérateur ferroviaire de la mission de service public que nous exerçons aujourd'hui. Nous devons tout faire pour que la SNCB soit cet opérateur.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement ?

Nous devons agir rapidement et tout mettre en œuvre pour faire



“Ensemble, nous devons faire de la SNCB une entreprise moderne et performante, qui donne envie. Envie à ses collaborateurs d’y travailler et envie à ses clients de choisir nos trains.”

Sophie Dutordoir

en sorte que nos clients soient satisfaits. Leur satisfaction est déterminante pour notre avenir. Et cela n’est possible que si nous modifions en profondeur notre culture d’entreprise. Aujourd’hui, la SNCB est organisée de façon très hiérarchique et chacun travaille encore trop de manière isolée, sans concertation ou contacts systématiques avec ses collègues. Cela doit changer. Les chefs de projets doivent recevoir plus d’autonomie et de responsabilités. Nous devons remettre en question les méthodes de travail existantes de façon constructive.

Si tous les collaborateurs, à tous les niveaux, travaillent sur base des valeurs communes et des priorités – en étant focalisés sur le client -, notre entreprise sera bien armée pour le futur. C’est pourquoi il est primordial que chacun se concentre sur les 3 activités de base, les 4 valeurs et les 5 objectifs prioritaires, sur lesquels nous avons largement communiqué entretemps (plus d’informations dans la suite de cet article, ndlr).

Un changement de culture est l’une des transformations les plus

difficiles pour une entreprise. Nous devons nous y atteler tous ensemble. Ce défi est réaliste et réalisable à condition de nous mobiliser tous pour ce même objectif et d’avoir la volonté d’offrir à notre entreprise - et à ses collaborateurs - l’avenir auquel nous avons droit. Durant la journée de grève du 11 octobre, j’ai pu voir, par exemple, que beaucoup d’entre vous ont mis tout en œuvre pour amener nos clients à destination dans les meilleures conditions possibles. Je vous en remercie ! Nos clients le méritent !



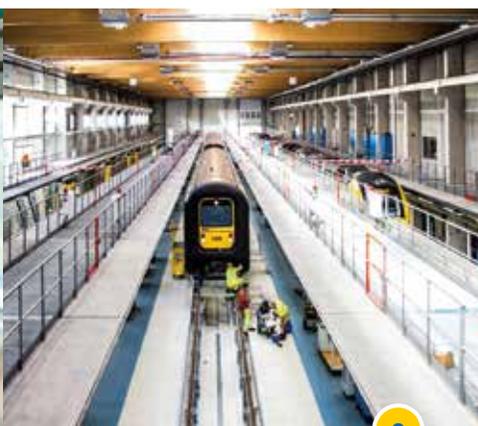
CE QUI NOUS ANIME

3 activités de base

Il est essentiel que toutes nos activités, toutes nos actions s'articulent exclusivement autour de nos trois activités de base.



1



2



3



Nous amenons, par train, nos voyageurs à destination de manière sûre, ponctuelle et confortable.

SÉCURITÉ : la sécurité d'exploitation, la sécurité au travail, la sécurité de nos collaborateurs et des clients, la procédure de départ, la sécurité dans les gares, la formation de notre personnel etc.

PONCTUALITÉ : c'est le critère déterminant de la satisfaction de nos clients.

CONFORT : des trains bien entretenus, une communication efficace vers nos voyageurs, des canaux de vente facilement accessibles, une bonne infrastructure d'accueil dans les gares etc.



Nous gérons, entretenons et renouvelons les trains de manière efficace et judicieuse. La qualité de l'entretien de nos trains doit être une référence, de façon à ce que des externes fassent appel à nous aussi pour la maintenance de leurs trains.



Nous offrons un accueil convivial dans des gares fonctionnelles.

"Avec nos 3 activités de base, nos 4 valeurs, nos 5 objectifs, notre feuille de route est ambitieuse. Mais nous prenons ensemble notre avenir en main. Si chacun d'entre nous s'engage à 100 %, nous parviendrons à faire de la SNCB une entreprise de référence, solide, qui est prête pour le futur. Je compte sur vous !"

Sophie Dutordoir

4 valeurs

Il est primordial de partager au sein de notre famille ferroviaire des valeurs communes, tout en respectant évidemment la diversité. Ces valeurs, au nombre de quatre, constituent l'ADN des collaborateurs de la SNCB et combinent expertise, modernité et changement. Ce sont les PROS de la SNCB :

P

1

PROFESSIONNALISME

Orientés résultat, nous faisons notre travail avec rigueur, engagement et passion pour notre métier. Chacun d'entre nous prend ses responsabilités pour les projets qui lui sont attribués.

R

2

RESPECT

Nous respectons nos collègues, nos clients, nos partenaires, notre environnement et ce, de façon durable. Nous veillons à conclure des accords équilibrés avec nos partenaires. Nous respectons nos engagements de résultat, y compris au niveau budget et planning.

O

3

OSER ENTREPRENDRE

Nous osons questionner nos façons de travailler et nous intégrons, avec enthousiasme et flexibilité, des idées fortes et des méthodes de travail plus efficaces.

S

4

SAVOIR COLLABORER

Nous créons un environnement de travail stimulant dans lequel tout le monde collabore volontiers au sein de son équipe et avec les collègues des autres entités. Car, pour nos clients, il n'existe qu'une seule SNCB.

Il est essentiel que chacun s'approprie cette culture d'entreprise, s'y identifie, incarne ces valeurs et les diffuse.

5 objectifs prioritaires

Il est essentiel de fixer des priorités. Notre stratégie, nos projets, toutes nos actions seront dorénavant concentrés sur cinq objectifs importants :

- 1 Sécurité et ponctualité avant tout
- 2 Des clients satisfaits, toujours et partout
- 3 Une politique de ressources humaines moderne et une culture d'entreprise fondée sur le professionnalisme, le respect, l'esprit d'entreprise et la collaboration
- 4 Des méthodes de travail efficaces
- 5 Une entreprise financièrement saine avec des ambitions de croissance

NOS PROJETS PRIORITAIRES

Sécurité et ponctualité

La SNCB doit maintenir ses efforts pour améliorer la ponctualité. Cette ponctualité est d'ailleurs le critère de base de la satisfaction de nos clients. Cela ressort clairement des résultats du baromètre qualité.

Sophie Dutordoir : "Je compte sur la vigilance et l'engagement de tous pour réduire drastiquement le nombre d'incidents à l'origine de retards. Un bon suivi du matériel, des réparations efficaces, des premiers départs ponctuels et un bon flux d'informations sont donc essentiels."

Mais, bien entendu, la priorité absolue reste la sécurité dans tous ses aspects : la sécurité d'exploitation, la sécurité de nos clients, la sécurité de nos collaborateurs etc.

LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL ET DE NOS CLIENTS

La SNCB travaille d'arrache-pied à la sécurité dans nos trains, dans nos gares et dans nos parkings.

Pour ce faire, elle dispose des moyens suivants : quelque 700 agents Securail, des dispositifs de sécurité dans les trois gares internationales et près de 10.000 caméras de surveillance.

Les agressions à l'encontre de nos collaborateurs représentent un grand problème de société, que nous suivons de près et pour lequel nous collaborons avec la Police fédérale. Les patrouilles de Securail accompagnent les trains sur base d'une analyse de risque et d'une analyse permanente des points sensibles sur le réseau. Dès qu'un incident à bord d'un train ou dans une gare est communiqué, il s'ensuit immédiatement sur place une présence dissuasive d'agents de sécurité et/ou de police.

LA SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

Ces dernières années, la SNCB a investi énormément dans la sécurité du trafic ferroviaire. L'ensemble du matériel roulant

est équipé du système de la TBL 1+ et, d'ici 2023, la totalité du parc devra également être équipé de l'ETCS.

Un point positif : en 2017, le nombre de dépassements de signaux a considérablement diminué, mais cela reste bien entendu un point d'attention permanent. Lors de la formation permanente des conducteurs de train, une attention particulière y est portée.

Le point d'action pour les prochaines années est clairement la sécurité au travail. Sophie Dutordoir : "J'ai été effrayée par le nombre d'accidents du travail à la SNCB. En comparaison avec d'autres entreprises similaires, nos chiffres ne sont vraiment pas bons. En 2018, le nombre d'accidents du travail devra impérativement baisser de 10 %. Et cela ne sera possible que si nous créons une vraie culture de la sécurité, solide et ancrée dans notre manière de travailler."



Des clients satisfaits, toujours et partout

INFORMATION AUX VOYAGEURS

Les clients veulent des trains ponctuels, mais aussi des informations correctes et cohérentes, à tout moment. La SNCB met les bouchées doubles pour améliorer l'information aux voyageurs, entre autres en veillant à diffuser une information cohérente, identique, à travers tous les canaux. Les améliorations suivantes ont été apportées en 2017 ou sont visibles en 2018 :

- app SNCB : en cas de trafic perturbé, l'information sera enrichie avec des conseils de voyage. La composition des trains sera aussi renseignée ;
- site internet et app SNCB : une



carte interactive sur laquelle il sera possible de suivre la position de chaque train ;

- écrans dans les Desiro : ils présenteront des informations supplémentaires telles que les correspondances dans les différentes gares, les services disponibles dans les gares etc.

OFFRE

Sophie Dutordoir : "En décembre, nous avons implémenté un plan de transport ambitieux, qui répond aux besoins de mobilité de nos clients : une augmentation de l'offre de 5 %, 20% de correspondances supplémentaires et une meilleure desserte de certaines haltes. Le week-end, des trains supplémentaires sont mis en circulation en direction des grandes villes de shopping (le samedi), et des villes estudiantines (le dimanche). Mais nous jouons aussi la carte de l'offre ferroviaire suburbaine (RER) autour de Bruxelles, encore trop peu connue. C'est pourquoi nous avons organisé une campagne d'information dans les

communes concernées pour promouvoir cette offre. Les points d'arrêt SNCB au sein de la Région de Bruxelles-Capitale vont gagner en visibilité. Notre offre suburbaine ne se limite évidemment pas seulement à la zone autour de Bruxelles. L'offre autour d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi sera développée. Avec le renforcement de l'offre trains/bus, nous voulons aussi améliorer l'accessibilité de l'aéroport de Charleroi. Qui dit offre, pense également, bien évidemment, à notre gamme de produits. Il est essentiel de l'actualiser et de l'adapter à la demande."

GARES

Les projets de gare existants, en cours de réalisation, seront poursuivis. Mais, à l'avenir, la SNCB s'orientera vers des gares standardisées, dotées d'une bonne infrastructure d'accueil, et accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le wifi sera prévu dans les 20 plus grandes gares, en 2018.

Gestion moderne des Ressources Humaines

La SNCB doit renforcer son attractivité sur le marché de l'emploi, notamment grâce à des procédures de recrutement plus efficaces : des délais raccourcis, pour les nouveaux venus, une première journée d'accueil motivante durant laquelle ils reçoivent déjà de nombreuses informations sur notre entreprise etc. Sophie Dutordoir : « Notre gestion RH se focalisera dorénavant aussi sur la

performance et les objectifs, le teammanagement, l'expertise et la gestion de projets. La mobilité interne au sein de l'entreprise doit être stimulée de façon à ce que les collaborateurs puissent étendre la palette de leurs compétences durant leur carrière. Les personnes inaptes à l'exercice d'un certain métier doivent pouvoir être réorientées plus rapidement et plus facilement. Nous allons prendre

en main l'absentéisme et les accidents du travail. Enfin, je veux également m'atteler à la poursuite du projet 'télétravail'.



Méthodes de travail efficaces



La SNCB doit investir dans des méthodes de travail plus performantes pour travailler mieux et de façon plus productive. Les projets doivent avoir un cadre et des délais précis ainsi qu'un budget clair, qui doit être respecté. La digitalisation en est un exemple important : digitalisation de certains processus, adresse email pour chaque collaborateur pour communiquer plus rapidement etc.

Mais il y a aussi le plan d'amélioration visant à effectuer les entretiens en atelier de type 'formule 1'. Afin de faire face aux pics de trafic en immobilisant un minimum de matériel roulant, l'entretien des trains en atelier se fera essentiellement en dehors des heures de pointe. Ces interventions dureront environ 4 heures et s'effectueront à intervalles réguliers (tous les dix jours par exemple), ce qui permettra aussi de traiter davantage de problèmes techniques sans devoir nécessairement mettre le matériel avarié hors service.

De plus, nous travaillons également au rajeunissement et à la standardisation du parc de matériel roulant, à la révision des procédures d'achat, ainsi qu'au développement d'un nouvel outil, unique, de planification (APS) pour les conducteurs de train, les accompagnateurs de train, le personnel de gare et le matériel roulant, etc.

Une entreprise financièrement saine



Sophie Dutordoir : "Nous recevons du Gouvernement des subsides pour l'exécution de notre mission de service public. Il nous incombe d'investir chaque euro de façon judicieuse, au service du client. Par ailleurs, il est important d'augmenter nos recettes en attirant davantage de voyageurs, surtout aux heures creuses, et en même temps, de diminuer nos coûts en travaillant de manière plus durable et en concentrant nos projets concrets autour de nos missions de base. Seuls les projets qui font partie de nos trois activités de base et de nos cinq objectifs prioritaires peuvent être poursuivis."



PROS ? ILS LE SONT DÉJÀ !

En automne, les différentes directions et les services staff ont organisé des sessions d'information pour leurs collaborateurs. Chaque membre du personnel a ainsi reçu toutes les explications au sujet de nos activités de base, nos valeurs et nos priorités. Voici quelques réactions de participants à l'issue de sessions d'information.

"Les projets qui nous ont été présentés sont très motivants. Après, il faut encore les concrétiser sur le terrain. Par exemple, au niveau des recrutements de conducteurs, il y a encore du pain sur la planche !"

Philippe Grolet,
instructeur
conduite des trains,
District SO

"Beaucoup d'éléments sont pour moi évidents, même si nous ne sommes pas encore PROS pour tout : nous ne sommes pas toujours 'orientés résultats'... Nous dépendons, par exemple, de fournisseurs pour nos softwares et jusqu'à présent, les contrats ne contiennent pas de clauses permettant de faire pression pour tenir les engagements de délais. Ce qui me semble aussi capital, c'est un environnement de travail motivant et une gestion RH moderne."

Juan Martinez Hita,
B-MS.0111, Specialist Systems Project Management



"Je trouve très intéressant de nous tenir au courant et d'avoir une vue globale des nouveaux projets, de ce qui va être mis en place. Insister sur la qualité et l'objectif client est important à mon sens. En ce qui me concerne, les valeurs établies par l'entreprise sont en totale adéquation avec les miennes."

Cécile De Almeida,
B-TR.912, Quality Management, ISO & KPI



"C'est un signal positif de la part de notre direction. Une main tendue vers les collaborateurs pour retrousser nos manches ensemble et construire concrètement l'avenir de la SNCB. Nous pouvons ainsi en savoir plus sur la feuille de route de notre entreprise."

Dave Van den Bergh,
B-FI.503,
Project Manager rolling stock

"C'est très intéressant, car à la SNCB, nous travaillons beaucoup en silo. Chacun dans son département. C'est culturel. L'entreprise est aussi très hiérarchisée. Encourager la collaboration transversale va améliorer notre manière de travailler."

Stefaan De Smet,
B-TC.221, Spécialiste Etudes et Méthodes

"La Direction qui vient à la rencontre des gens sur le terrain, c'est vraiment très important. Parmi les trois métiers de base

de la SNCB figure l'entretien du matériel : cette affirmation est très rassurante pour nous. Sur le terrain, on se pose toujours des questions sur nos activités propres et avoir des réponses et des perspectives claires est crucial pour motiver les collaborateurs."

Stéphanie Deneufbourg
Responsable HR & Administration AC Cuesmes



Notre ADN durable

Les trains consomment peu d'énergie pour rouler. Si l'on prend en compte le nombre de passagers transportés, l'infrastructure des chemins de fer prend aussi moins de place que celle des routes. Ces atouts font du train le moyen de transport écologique par excellence pour rendre notre mobilité plus durable. Sous l'adage 'Transporter durable, travailler durable', la SNCB encourage tous ses collaborateurs à passer au vert.





Transporter durable, travailler durable

Pour les 5 prochaines années, la SNCB a formulé des objectifs ambitieux afin d'inscrire solidement son fonctionnement dans une dynamique respectueuse de l'environnement. Nous donnerons alors de l'oxygène à notre mobilité et contribuerons aussi à une société plus durable. Nancy Geyskens, manager SNCB Stations, explique quelles actions seront entreprises par la SNCB.



Sur quels domaines se concentre la SNCB pour travailler de manière encore plus durable ?

La SNCB se concentre sur les actions qui offrent le plus de bénéfices à l'environnement. Nous fixerons notre attention sur six domaines pour la période 2017-2022. Nous voulons encore diminuer la consommation d'énergie et d'eau, limiter l'utilisation de consommables (comme le papier), réduire nos déchets et les nuisances sonores, continuer à assainir les sols et utiliser les énergies renouvelables et vertes (panneaux solaires, éoliennes), en collaboration avec plusieurs partenaires.

Pourquoi ces 6 domaines ont-ils été choisis pour diminuer l'empreinte écologique de la SNCB ?

Ce sont typiquement des domaines pour lesquels nous voulons contribuer à la durabilité en tant qu'entreprise et en tant qu'individu. Quatre cinquièmes de la consommation énergétique de la SNCB sont consacrés au trafic ferroviaire. Le reste est utilisé dans les gares, les bâtiments administratifs et les ateliers. Bien que le train soit bien moins énergivore et produise moins d'émissions de matière toxique par voyageur-kilomètre en comparaison avec les autres moyens de transport, nous devons mettre tout en œuvre pour

améliorer encore notre efficacité énergétique.

La SNCB utilise l'eau principalement pour le nettoyage des trains, les sanitaires des bâtiments et les réservoirs d'eau des trains. L'eau est précieuse pour l'homme et la nature, nous devons donc l'utiliser avec parcimonie. Par ailleurs, nous utilisons quotidiennement une grande quantité de consommables comme le papier. L'entreprise produit également énormément de déchets. Dans ces deux cas, cela doit diminuer.

Bien que les trains provoquent moins d'embarras de circulation, les nuisances sonores demeurent un point d'attention. Concernant l'assainissement des sols que nous devons poursuivre, nous devons aussi éviter toute nouvelle pollution.

Comment nos collègues peuvent-ils contribuer à notre ADN durable ?

Nous pouvons travailler de manière plus durable chacun à notre manière : pour les conducteurs de train adapter le style de conduite, réduire notre consommation de papier, diminuer le niveau du chauffage, utiliser moins d'éclairage, imprimer moins,.... Chaque service doit prendre des mesures, car c'est seulement grâce à des actions concrètes et des efforts consentis par tous que nous

obtiendrons des résultats. Une sensibilisation sera organisée, car nous pouvons tous contribuer à la durabilité de notre entreprise !

Pourquoi un plan d'action est-il lancé maintenant ?

La SNCB dispose depuis plusieurs années d'un plan de politique énergétique dans lequel les objectifs pour les six différents domaines sont repris et des actions sont proposées. Notre division Environnement & Energie se positionne depuis des années pour défendre une politique énergétique plus durable. Ce qui est encore trop méconnu dans l'entreprise. Nous contribuons significativement à diminuer les émissions de CO₂. Mais nous réalisons encore trop peu à quel point notre entreprise peut devenir encore plus durable si chacun y met du sien. Tous les services et directions ont été impliqués pour mettre au point ce plan d'action. Nous pouvons être fiers du résultat. Mais nous devons tous faire un effort pour faire encore mieux et utiliser des moyens différents et des technologies plus modernes.

En savoir plus ?

Consultez la brochure disponible sur l'intranet : À propos de la SNCB/Stratégie/Durabilité



Notre ADN durable en six domaines



ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

OBJECTIF

Pour 2022 :

-5%

**de consommation d'énergie
pour les trains**
(par rapport à 2016)

COMMENT ?

L'éco-conduite

Le style de conduite d'un conducteur de train a une incidence sur la consommation d'énergie de son train. Sur un même trajet, une différence de consommation de l'ordre de 30 % peut être observée. La SNCB encadre les conducteurs de train et investit dans l'installation d'énergimètres à bord des trains.

OBJECTIF

Pour 2022 :

-7%

**de consommation d'énergie
dans les bâtiments**
(par rapport à 2016)

COMMENT ?

Des bâtiments plus durables

Un cinquième de notre consommation énergétique est consacré aux gares, quais, ateliers, bureaux et autres bâtiments de direction. L'éclairage représente 40 % de la consommation d'énergie des bâtiments. C'est pourquoi la SNCB passe aux LED. Par ailleurs, nous rénovons nos installations de chauffage et construisons de nouveaux ateliers 'verts'. La SNCB investit également dans l'énergie verte, telle que celle produite par les panneaux solaires.

Nouveaux trains plus économiques

L'efficacité énergétique (freinage par récupération, éclairage au LED, ...) est un point d'attention lors de l'achat de nouveaux trains (Desiro et M7).

Consommation efficiente du chauffage et de l'air conditionné

Le meilleur exemple est certainement le 'commutateur 5°C' qui permet de ne chauffer les trains garés que lorsque la température extérieure est inférieure à + 5°C. 67 % des trains en sont actuellement équipés.

Plus d'énergie verte pour le trafic ferroviaire

L'électrification du réseau nous donne la possibilité de remplacer des trains diesel par des trains électriques. Par ailleurs, le trafic ferroviaire est davantage alimenté par du courant vert grâce aux éoliennes.



"En tant qu'instructeur, j'insiste toujours sur l'importance de rouler à l'économie. Savez-vous qu'entre Bruxelles et Anvers, le train peut circuler sans propulsion pour 70 % du trajet, donc sans rien consommer ? Il faut pour cela rouler de manière anticipative et utiliser le freinage par récupération. Grâce à un affichage dans le poste de conduite, vous pouvez voir à quel moment vous consommez du courant et à quel moment vous renvoyez du courant vers la caténaire."

Michel Szelagowski,
instructeur conducteurs de train
Bruxelles-Midi

"Mi-2017, nous avons mis en service 1.886 panneaux solaires, soit 500.000 kWh d'électricité par an ou la consommation annuelle d'environ 140 ménages. L'énergie est en grande partie utilisée sur place par l'atelier et Train World."

Sam Derlet, coordinateur
équipement et logistique à l'atelier
de traction de Schaerbeek



2

RATIONALISER LA CONSOMMATION D'EAU

OBJECTIF

Pour 2022 :

-10%

d'utilisation d'eau de ville

3x plus

d'utilisation d'eau de pluie

"L'installation de lavage des trains de Schaerbeek est en service depuis 2016. Grâce à l'eau récupérée, nous ne consommons que la moitié de ce qui était auparavant nécessaire pour laver un train."

Stefanie Boesmans,
responsable du poste
d'entretien de Schaerbeek

COMMENT ?

Détection des fuites

Les fuites dues à la vétusté des canalisations sont limitées grâce à la détection automatique des consommations anormales. Grâce à un suivi précis des compteurs d'eau et à une politique proactive de réparation, les pertes d'eau peuvent être limitées.

Plus d'eau de pluie

Construction d'installations de lavage de trains plus écologiques, qui consomment moins d'eau et sont alimentées autant que possible par de l'eau de pluie.



3

LIMITER L'UTILISATION DE CONSOMMABLES

OBJECTIF

Pour 2022 :

-50%

de consommation de papier,
analyse de l'utilisation
de produits nuisibles à
l'environnement (comme les
toners et le plastique)

Pour 2020 :

suppression des
imprimantes
individuelles

COMMENT ?

Moins de formulaires

Grâce à l'informatisation, la SNCB a pu éliminer une montagne d'imprimés. Les agents qui n'ont pas de PC ont accès à des ordinateurs centraux ou à des tablettes (conducteurs de train et accompagnateurs). Au second semestre 2019, les fiches de service des conducteurs et des accompagnateurs seront digitalisées. Ceci doit générer une économie d'environ 2 millions de feuilles A4.

Moins d'imprimés commerciaux

Le traitement électronique des dossiers des clients et la numérisation des documents de travail permettront d'économiser 2,3 millions de feuilles A4 à partir de 2020.

Sensibilisation du personnel

En conscientisant son personnel, la SNCB veut notamment faire drastiquement diminuer sa consommation de papier.

4

RÉDUIRE ET TRIER LES DÉCHETS

OBJECTIF

Pour 2022 :

-10%
de déchets de bureau

COMMENT ?

Diminution de la production de déchets

Un tri efficace

Indication encore plus claire des lieux de collecte sélective des déchets dans les bâtiments et sensibilisation du personnel. Par ailleurs, une collecte sélective est organisée dans 21 gares.

Réutilisation quand c'est possible



"Nous avons mené en 2016 une sensibilisation au tri sélectif et nous avons renouvelé les étiquettes des conteneurs à déchets. Grâce à cela et aux efforts des collaborateurs, 280 tonnes de déchets font l'objet d'une collecte sélective, environ 90 % de la production totale de déchets."

Jorick Serry, conseiller en environnement à l'atelier de traction de Merelbeke

5

RÉDUIRE LES NUISANCES SONORES

OBJECTIF



Limiter les nuisances sonores

COMMENT ?

Des trains plus silencieux

Avec la mise en service des nouvelles M7, le nombre de trains plus silencieux va encore augmenter (57 % du parc contre 46 % aujourd'hui). Nous voulons des trains plus silencieux sur 70 % des trajets d'ici 2022.

Prise de conscience

Lors de la construction d'un nouvel atelier, nous sommes attentifs à la prévention des nuisances sonores. Nous avons pour objectif de réduire les nuisances sonores pour les riverains en organisant différemment les activités dans les faisceaux et les ateliers là où c'est nécessaire, ainsi qu'en conscientisant notre personnel à cette problématique.

6

CONTINUER À ASSAINIR LE SOL

OBJECTIF



Assainir les sols en appliquant la législation existante dans les régions et en évitant toute nouvelle pollution.

COMMENT ?

Prévenir et éviter de nouvelles pollutions

Eviter de nouvelles pollutions grâce à la prévention et au suivi précis de la réglementation environnementale, comme l'élimination adéquate des produits dangereux. Les nouveaux ateliers sont mieux équipés pour éviter la pollution du sol (les produits dangereux sont encuvés, les sols sont imperméables, ...). Des efforts sont aussi consentis pour l'analyse des sols et l'inventorisation.



MIA, le 'Mobile Information Assistant' des sous-chefs de gare

Un des objectifs prioritaires de la SNCB est de transporter des clients satisfaits. Et comment pouvons-nous les satisfaire ou faire en sorte qu'ils restent contents de notre service ? Notamment en leur transmettant des informations correctes et cohérentes à tout moment. C'est pourquoi SNCB Transport veut équiper les sous-chefs de gare d'outils de travail ad hoc. Depuis le mois d'octobre, grâce à son smartphone MIA, le sous-chef a la possibilité de suivre l'évolution du trafic ferroviaire en temps réel et de rechercher de l'information. Et encore plus important : de la communiquer aux voyageurs !

Une aide pratique à portée de main

MIA (Mobile Information Assistant) est un nouveau smartphone personnel pour les sous-chefs de gare. Ces collaborateurs avaient grand besoin d'un outil pratique pour chercher facilement de l'information et suivre le trafic en temps réel. C'est pourquoi les sous-chefs de gare reçoivent un outil de connexion performant afin de pouvoir communiquer de manière optimale et uniforme avec nos voyageurs.

Rechercher de l'information

Avec le MIA, le sous-chef de gare peut rechercher de l'information en temps réel au moyen de deux applications : PassengersWeb Mobile ou l'app SNCB, bien connue.

La nouvelle version mobile de PassengersWeb a été largement testée. Les données suivantes y sont déjà disponibles : aperçus par gare ou par quai, changements de composition des trains, réservations d'assistance aux PMR, réservations de groupe, détails des trajets, arrêts, heures de départ et d'arrivée et changements de voie des trains concernés. Dans le futur, ce sont toutes les fonctions de PassengersWeb qui seront disponibles :

- les numéros de gsm et le planning des conducteurs et accompagnateurs de train ;
- la composition des trains ;
- le type de matériel ;

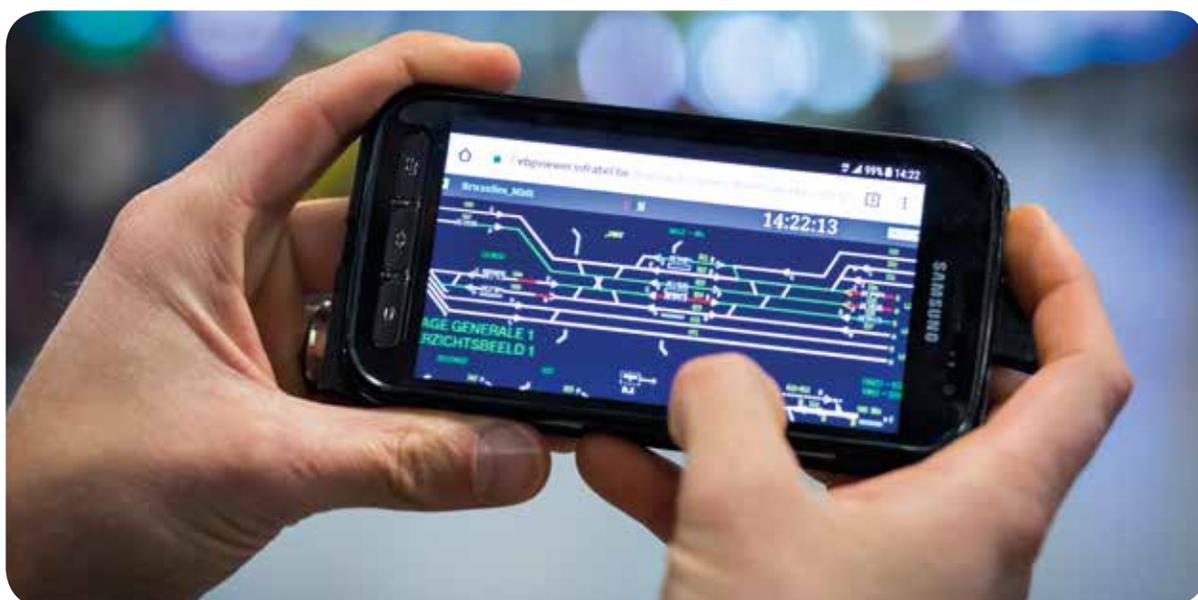
- la réutilisation du matériel ;
- une fonction de recherche d'un trajet.

Ces mises à jour auront lieu en différentes phases.

Bien entendu, il n'y a pas que la recherche d'information qui est importante : la transmettre correctement aux voyageurs est tout aussi essentiel. Le sous-chef de gare peut aussi vérifier sa boîte mail via le smartphone.

Suivre le trafic en temps réel

La SNCB dispose depuis peu de l'application 'EBP Viewer' mise à disposition par Infrabel. Cette application permet au sous-chef de gare de suivre, en un coup d'œil, l'évolution du trafic en temps réel sur son smartphone. L'aperçu est comparable à ce que voit le régulateur de trafic Infrabel dans la cabine de signalisation.



L'application 'EBP Viewer' sur le MIA



MIA reçoit un accueil positif

Elien Van De Velde a mené ce projet sur la bonne voie. Elle nous explique comment.

"Nous avons impliqué les sous-chefs de gare depuis le début du projet. Car ce sont eux qui vont devoir utiliser l'appareil au quotidien. C'est pourquoi nous avons opté pour un smartphone et pas pour une tablette, trop encombrante et moins pratique. Nos sous-chefs se déplacent toute la journée d'un quai à l'autre. Un smartphone, ils peuvent facilement l'emporter dans leur poche."

On ne teste jamais assez !

L'équipe de la Gestion opérationnelle du Trafic ferroviaire a

donné dans 23 gares la possibilité à quelques sous-chefs de tester, durant une ou plusieurs prestations, trois types de smartphone dont le MIA. Les résultats étaient positifs. On a tenu compte des quelques remarques formulées par le personnel lors du développement du concept MIA et lors des mises à jour de la version mobile de Passengersweb.

"Il était particulièrement important pour les sous-chefs que l'appareil MIA soit facile à manier." Etien



NOM Simon Rasschaert | **JOB** coordinateur Operational IT Tools & Innovation | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles-Midi

NAAM Elien Van de Velde | **JOB** management support | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles-Midi

Et demain ?

- Dans un futur proche, non seulement les sous-chefs de gare mais aussi les équipes d'intervention et les MOU (Manager Operational Unit) disposeront d'un MIA.
- La fonctionnalité 'Push to talk' sera également ajoutée dans les prochaines années ; elle permettra un contact radio avec la cabine, et remplacera alors la radio.
- L'équipe développe actuellement une nouvelle application pour le suivi des correspondances de train. Grâce au MIA, le sous-chef de gare pourra signaler si la correspondance prévue a pu être assurée ou pas.
- La SNCB installera aussi sur le smartphone des apps de la STIB/des TEC, de De Lijn, de SNCB-Europe. Ceci est particulièrement utile pour les correspondances avec les autres moyens de transport et en cas de perturbation du trafic.
- L'app/site web propre à chaque district sera aussi ajouté, ce qui permettra aux sous-chefs de gare de consulter le tableau de service et la réglementation sur le smartphone. Ils pourront aussi disposer de Google Maps et des prévisions météo dans une phase ultérieure.

Un nouvel appareil apporte aussi son lot de questions. C'est pourquoi un soutien technique est prévu, comme l'explique Simon Rasschaert: "L'appareil Samsung est apparu comme étant le meilleur en termes d'autonomie et de facilité d'utilisation. Quelque 350 appareils ont déjà été distribués en octobre et novembre dans une vingtaine de gares."

"Chaque sous-chef de gare disposera d'un appareil MIA personnel mi 2018 au plus tard." Simon



NOM Stijn Van Sande | **JOB** sous-chef de gare | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Midi

Et qu'en pensent les sous-chefs de gare eux-mêmes ?

Stijn Van Sande, sous-chef de gare à propos du MIA: " Au début de mon service, je me logue sur mon MIA. Le ROR (Régulateur Opération Région) sait ainsi qui travaille et il peut nous joindre sur notre smartphone. L'appareil

est compact, facile à manipuler et permet de trouver les informations très facilement. De cette manière, nous ne devons plus emporter les graphiques en version papier. Ce qui réduit aussi le volume de papier... "

"Nous sommes surtout très satisfaits de pouvoir disposer aujourd'hui d'une information correcte, que nous pouvons alors communiquer à nos voyageurs. Un grand progrès !" Stijn



"Grâce au MIA, nous passons à l'ère moderne. En une connexion simple et rapide, je peux maintenant communiquer les changements de voie et les retards de train en temps réel aux voyageurs. Nous gagnons en temps et en efficacité !" Michaël

NOM Michaël Fodale | **JOB** sous-chef de gare | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Midi



LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société

Geert Verstraeten, Chief Operating Officer chez Deloitte

NOM Geert Verstraeten | **VOYAGEUR**
domicile-travail | **AGE** 53 ans | **PROFIL**
client business de la SNCB et navet-
teur

“La plupart des gens ont une image de la SNCB qui ne correspond pas à la réalité.”

Comment connaissez-vous la SNCB ?

Moi-même, je fais déjà la navette depuis cinq ans entre Haacht et les lieux de mes rendez-vous avec mes clients ou pour me rendre dans les différents bureaux Deloitte en Belgique et à l'étranger. En plus de cela, l'équipe B2B de la SNCB aide Deloitte à convaincre ses collaborateurs d'opter pour le train. Nous avons été très agréablement surpris par la bonne volonté dont vous faites preuve pour chercher avec nous des solutions en matière de mobilité.

Parlons multimodalité : quelles actions Deloitte a-t-elle implémentées ?

Le déménagement de notre siège vers Brussels Airport a été le catalyseur : nous avons organisé une course de nos anciens bâtiments vers nos nouveaux espaces, nous avons mis en place une 'carpool week' à l'aide d'une carpool-app, une 'bike week', etc. L'objectif était de réfléchir à des alternatives pour nous rendre chez nos clients ou dans nos bureaux en toute fluidité.

En quoi la SNCB vous a-t-elle aidés ?

La SNCB a calculé que la moitié de nos collaborateurs peuvent joindre facilement notre siège en train. Voilà un argument objectif s'il en est. Nos collaborateurs ont ainsi testé des formules permet-

tant de faire connaissance avec le train. Par exemple, ceux qui voulaient modifier leurs habitudes de déplacement de manière structurelle ont ainsi reçu un abonnement de train de trois mois. Ceux qui voulaient utiliser le train régulièrement ont pu bénéficier de Railease*, etc.

Quels conseils donneriez-vous à la SNCB ?

Investissez absolument dans le wifi. Et si possible veillez à une connectivité gsm plus stable. Ou en tous cas au moins sur vos grandes lignes. Le train, c'est le lieu idéal pour travailler, mais il n'y a rien de plus désagréable que d'être interrompu à cause d'une connexion aléatoire.



ACTION/RÉACTION

Deux voyageurs nous écrivent.

Voici ce que la SNCB propose de mettre en place pour offrir un service de qualité.

Billet cadeau

J.P. a envoyé un email au Service clientèle de B-MS. L'objet de sa plainte ? Un départ prématuré...

"Je suis arrivée à 18h45 et le train quittait déjà le quai." L'IC 2141 prévu à 18h48 au départ de la gare de Marbehan destination Namur est donc visiblement parti avec plus de 2 minutes d'avance.

Voici un extrait de la réponse du Service clientèle :

"Vous êtes effectivement en droit d'attendre que des membres de notre personnel fassent preuve de professionnalisme à votre égard en respectant les horaires prescrits... Il est important que nous soyons au courant de l'opinion de nos clients... L'information contenue dans votre courriel sera traitée et contribuera, dès lors, à l'amélioration de notre service... Au vu de la situation que vous avez vécue, nous vous offrons ci-joint un billet cadeau, valable en 2^{ème} classe et utilisable à une date de votre choix."

Remboursée sans problème

S.T. de Merchtem a acheté par erreur deux fois le même ticket de train via internet. Elle envoie un email à la SNCB.

"Par erreur, j'ai acheté deux fois le même ticket : le 14651506 et le 14651447. Je me demandais s'il était possible d'être remboursée pour l'un des deux tickets. Eventuellement, ce ticket pourrait être transformé en un nouveau titre de transport identique, pour le trajet similaire que je compte faire le 14/08."

Voici un extrait de la réponse du Service clientèle :

"Compréhensifs face à la situation décrite, nous vous remboursons exceptionnellement le prix d'un billet. La somme de 19,6 euros vous sera restituée endéans les 15 jours sur votre compte ou sur la carte de crédit utilisée lors de votre achat. Comme vous auriez en fait pu voyager avec une formule plus avantageuse (Billet Week-end Été), nous vous remboursons également la différence de prix de 8,8 euros... Le saviez-vous ? Lors d'un achat en ligne, vous disposez d'un aperçu permettant de vérifier le contenu du panier (date du voyage, nombre de personnes, classe, ...) avant de valider la commande. Vous pouvez de la sorte l'adapter avant paiement si nécessaire."



Emmanuelle Biebuyck, Responsable Service Clientèle :

"Le service clientèle a travaillé avec l'équipe 'Customer Experience' afin de moderniser le 'Tone of Voice' des courriers de réponse. L'objectif : des courriers moins administratifs, plus simples, plus positifs et orientés client. Ces deux réponses en sont de beaux exemples !"



Les pilotes de chantier

L'équipe du 'Bureau technique Gestion des Investissements' se compose de six techniciens enthousiastes. Leur titre est trompeur. Nos six collègues sont en fait contrôleurs de chantier chez SNCB Stations. Leur mission ? Veiller sur les chantiers de gare.

Sam, chef d'équipe, explique : "Nous assistons l'équipe de fonctionnaires dirigeants (architectes et ingénieurs) impliqués dans l'élaboration de cahiers des charges techniques (architecturaux) et la signature de plans et nous suivons les travaux de rénovation et de construction dans le District Centre et en contrôlons l'évolution."

"Nous sommes les bras droits techniques des fonctionnaires dirigeants." Sam

Yves, l'aîné du service, complète : "Sur le chantier, nous travaillons notamment avec des niveaux et des mètres et nous surveillons que les entrepreneurs exécutent leur travail conformément au cahier des charges. Nous intervenons si c'est nécessaire et nous rapportons au fonctionnaire dirigeant qui prend les mesures nécessaires."

"Nous suivons les projets de construction de A à Z et c'est un travail très varié." Yves

NOM Nicolas Marion | **AGE** 34 ans |
AIME le jardinage et la menuiserie

NOM Sam Bellomo | **AGE** 38 ans |
AIME le jardinage, l'opéra et les vieux scooters Lambretta

(pas sur la photo : Jonathan Cutaia)



NICOLAS MARION

SAM BELLOMO

Suivre un grand projet jusqu'à la livraison dure au moins deux ans. Nicolas : "Parfois, cela peut prendre plus de temps, notamment pour recevoir des permis de bâtir. Je crois qu'il s'agit là de notre plus grande frustration."

"Les projets qui me rendent le plus fier ? Ce sont surtout les gros projets comme les travaux de rénovation du Channel Terminal, la rénovation de la gare de Schaerbeek..., un travail de tous les jours pendant plusieurs années", explique Yves.

"Ce qui me satisfait à la fin d'une journée de travail, c'est quand un meilleur service peut être offert au client grâce à nos projets. Chaque jour, on se demande comment faire encore mieux."

Sam

Anais, la seule femme du groupe, ajoute : "C'est vrai que le métier de contrôleur de chantier est typiquement masculin. Mais nous les femmes l'exerçons sans problème ! Je montre alors mon côté 'viril'."

"Nous travaillons dans une grande entreprise, pourtant une ambiance familiale règne ici."

Anais

"Pour que les projets se déroulent sans problème, il est nécessaire d'avoir un grand réseau à sa disposition. Nos projets en cours ont priorité sur ceux qui sont en phase de développement. Un plan peut attendre une journée, mais un chantier ne peut pas rester à l'arrêt", raconte Gille.

NOM Gille Deschuymer | **AGE** 30 ans | **AIME** les rénovations et sa copine

NOM Yves Callaert | **AGE** 48 ans | **AIME** la cuisine et les carpes koï

NOM Anais Loche | **AGE** 33 ans | **AIME** l'équitation et les voyages

YVES
CALLAERT

GILLE
DESCHUYMER

ANAIS
LOCHE



Railpads 2.0

Infrabel réalise une primeur européenne avec ses nouveaux railpads. Ces petites semelles de caoutchouc placées entre les rails et les traverses permettent de réduire les nuisances sonores des trains de trois décibels. Rencontre avec son inventeur, Ward Verhelst de la division Bruit et Vibrations d'Infrabel.

"J'ai commencé à travailler pour Infrabel en 2009", raconte Ward. "L'une de mes missions était de réduire les nuisances sonores liées aux trains et aux voies. Dans ce contexte, on m'a offert la chance unique d'effectuer des tests de bruit sur les voies ferrées. Vous pouvez effectuer des tests en laboratoire, mais vous n'obtiendrez jamais les

mêmes résultats que sur le terrain."

Ward a travaillé pendant trois ans sur cette nouvelle génération de railpads. Les railpads ne sont pas nouveaux, Infrabel les utilise déjà depuis des années pour isoler les rails et protéger les traverses en béton. "Les études ont toutefois montré qu'ils absorbent aussi les vibrations et

peuvent ainsi atténuer le bruit", poursuit Ward.

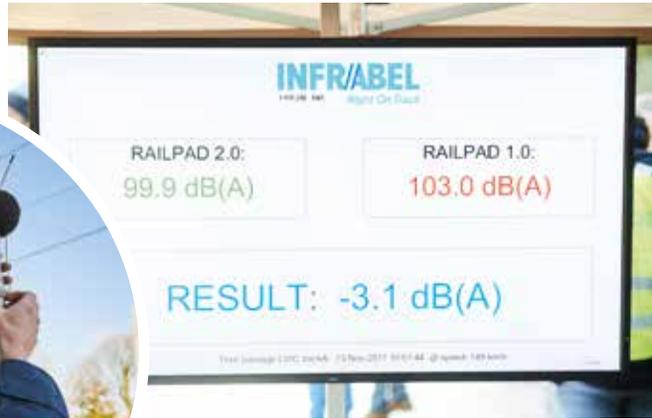
Les gens oublient parfois que les trains ne sont pas les seuls à générer du bruit. L'infrastructure ferroviaire a aussi sa part de responsabilité dans les nuisances sonores. "Comparez cela à une guitare", explique Ward. "Une guitare produit des sons lorsque vous touchez les cordes.

Ward Verhelst présente la nouvelle génération de railpads.





Installation d'un microphone utilisé pour mesurer le bruit.



Les tests réalisés le long de la ligne 50A montrent que les nouveaux railpads réduisent le bruit de 3 décibels par rapport à la génération précédente.

Mais les vibrations des cordes font aussi du bruit. C'est précisément ce qui se passe avec nos voies lorsque les trains roulent dessus".

Un mix de caoutchouc

Un railpad est fait d'un mix de caoutchouc naturel et synthétique. Plus la semelle est souple, plus elle protège la traverse. Plus la semelle est rigide, plus elle atténue le bruit. "Après de nombreux tests, j'ai trouvé la composition idéale pour assurer un bon équilibre entre protection et atténuation. Les nouveaux railpads atténuent le bruit de trois décibels. Pas grand-chose en apparence, mais cela équivaut à une réduction de moitié des nuisances sonores par rapport à la précédente génération de railpads. Des experts viennent même de l'étranger pour voir comment nous réalisons cela", déclare fièrement Ward.

La production des nouveaux railpads a débuté en février 2017. Pour l'instant, quelques 40 km de voies en sont équipées. À partir de 2018, Infrabel équipe-

ra annuellement plus de 100 km de voies de railpads 2.0. Ils ne sont installés que lors des renouvellements de voies. Remplacer les railpads existants coûterait trop cher et aurait un impact trop important sur le trafic ferroviaire. L'avantage des nouveaux railpads est qu'il s'agit d'une solution neutre budgétairement puisqu'elle fait partie de l'équipement standard de la voie.

Atténuer le bruit

Outre les railpads, Infrabel investit également dans d'autres mesures pour atténuer le bruit, comme le meulage des voies et les amortisseurs de rail. Grâce à ces mesures, le nombre de personnes qui subissent de sérieuses nuisances sonores diminuera de 10 % d'ici 2020.



Infrabel veut réduire le bruit au moyen de ce railpad.



Michèle sait se faire entendre !

Elle intervient d'emblée : " En tant qu'agents de sécurité, nous devons être vigilants. Comme toujours, nous contrôlons les bagages des voyageurs pour voir s'il n'y a pas d'objets interdits, d'armes ou d'autres éléments non autorisés selon les conditions de transport d'Eurostar." C'est surtout la variété des tâches qui intéresse Michèle : "J'ai commencé il y a neuf ans. Soit, j'officie aux X-ray soit je patrouille dans les gares ou dans les trains." Travailler en shift ne lui pose pas de problème : "Cela me permet de m'entraîner avant ou après mon travail. Et faire du bodybuilding peut parfois aussi être utile dans mon travail. Mais heureusement, je n'ai pas encore dû faire usage de ma force", commente Michèle (en riant).



NOM Michèle Steenhaut | **JOB** agent de sécurité principal | **AGE** 51 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Midi | **AIME** le vélo, le bodybuilding, les danses latino-américaines



*"De par ma constitution,
j'inspire de facto le respect !"*

Michèle pratique le bodybuilding depuis 33 ans, à haut niveau. "Personne en Belgique n'a jamais atteint un tel niveau. C'est pourquoi je ne participe qu'à des compétitions internationales." Elle a débuté à l'âge de 18 ans et s'y inscrit à présent comme pro-amateur. "J'ai commencé par faire du fitness pour garder la ligne et, de fil en aiguille, je me suis mise au bodybuilding. Je contrôle drastiquement mon alimentation : beaucoup de protéines, peu de graisses et de sucre. Le régime alimentaire intervient pour 80 % dans mes résultats." Michèle s'entraîne 1 à 2 heures par jour. "Lors d'un concours, le jury prend en compte trois éléments : la symétrie du corps, la masse musculaire et l'attitude acérée."

Objet perdu dans la gare ou dans le train ?

Vous avez oublié quelque chose dans la gare ou dans le train... Que faire ?
B&You vous expose la procédure à suivre pour récupérer votre objet.
En voici les différentes étapes. C'est simple !

A QUI S'ADRESSER ?

Consultez le site internet
www.sncb.be > service clientèle >
objets perdus ou rendez-vous au
guichet dans votre gare.

Décrivez l'objet le plus
précisément possible, ainsi que
le lieu et l'heure à laquelle
il a été perdu.

QUE FAIT LA SNCB ?

Vos données personnelles
sont centralisées dans une
application sur le serveur
SNCB, ainsi que le descriptif
de l'objet.



Du nouveau en 2018

Cette année, un nouveau logiciel permettra de rechercher automatiquement une correspondance entre les deux bases de données (objets perdus et objets trouvés). Cela permettra de remettre l'objet trouvé plus rapidement à son propriétaire.

Parmi les améliorations que la SNCB souhaite mettre en place : vous permettre de connaître le statut de votre dossier via votre compte MySNCB, et la possibilité d'envoyer l'objet à domicile.



Et que se passe-t-il avec les objets qui n'ont pas été réclamés ?

Après un délai de 50 jours, l'objet est remis à l'asbl 'Les Petits Riens'. La SNCB travaille depuis 2011 avec cette entreprise d'économie sociale. 'Les Petits Riens' viennent chercher les objets non réclamés dans les 22 dépôts disséminés dans le pays.





LIGNE 44

Petit voyage vers les Hautes Fagnes

La ligne 44 vous transporte pour un voyage bucolique vers la célèbre ville de Spa. Ne manquez pas de vous arrêter à Theux et au château de Franchimont ni de faire une pause romantique à La Reid.



Pepinster

Pepinster-Cité

Justenville

Theux

Franchimont

Spa

Spa-Géronstère

Un parfum de 18^{ème}

Visitez Theux, son centre historique et ses maisons datant du 18^{ème} siècle. Dégustez un verre de 'Fleur de Franchimont', vin de pomme aromatisé à la fleur de sureau. Ramenez des souvenirs du 'Moulin banal', magasin d'artisanat peu banal ou prenez le lunch à 'L'école buissonnière', restaurant situé dans une ancienne école communale.

Sous les charmes

Prenez le bus à Spa et rendez-vous à La Reid où vous traverserez la plus belle et la plus longue charmille d'Europe : la Charmille du Haut-Marais. Plantée pour sa majeure partie en 1885, elle se compose de 4.700 plants de charmes, dont la plupart sont centenaires. Il s'agit d'un site classé qui offre un lieu de promenade idyllique.



Vous connaissez de chouettes adresses ou activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à bandyou@b-rail.be.



Enfilez votre armure

Débarquez au point d'arrêt de Franchimont et longez un des sentiers qui mène à son château, dont la première construction daterait du 11^{ème} siècle. Equipé d'un audio-guide, explorez les ruines de la forteresse et plongez-vous dans l'histoire de Liège et de ses Princes-Evêques.

www.chateau-franchimont.be

Retour aux sources

Cette gare est la plus proche de la ville de Spa, connue pour ses thermes depuis l'époque romaine. La ville regorge d'hôtels et de restaurants. Point de départ vers les Hautes Fagnes, de nombreuses balades s'offrent à vous. A moins que vous ne préfériez vous rendre au circuit de Spa-Francorchamps.



Bruxelles-Central et la jonction Nord-Midi : une longue histoire

Samedi 4 octobre 1952. En fin de matinée, dans la vaste salle des pas perdus de la nouvelle gare de Bruxelles-Central, le jeune Roi Baudouin inaugure solennellement la jonction Nord-Midi. Flash-back.

Discours, orchestre, drapeaux : rien n'est oublié pour souligner la portée d'un événement qui allait ouvrir une ère nouvelle dans l'histoire du trafic ferroviaire belge et des relations internationales transitant par la Belgique. Au milieu du 19^{ème} siècle déjà, l'idée d'une jonction entre les gares du Nord et du Midi, construites en cul-de sac, voit le jour. Les travaux débutent finalement en 1911. Il est prévu de créer une nouvelle gare intermédiaire : Bruxelles-Central, dont la réalisation est confiée à

l'architecte emblématique de l'Art nouveau, Victor Horta. La construction de cette jonction ne sera pas de tout repos ! D'une longueur de 3,5 km, creusée en tunnel pour partie, sa réalisation va nécessiter des travaux colossaux, interrompus durant les deux guerres, et soumis aux vents contraires de la politique et des contraintes budgétaires.

Sobriété

En 1937, Victor Horta revoit ses plans de fond en comble, le tracé de la jonction et le terrain destiné à la halte centrale ayant été modifiés entretemps. Il imagine alors une gare dans un style sobre et fonctionnel, typique des architectures officielles et internationales de l'époque. Très vite, Horta doit composer avec un budget qui ne cesse de baisser :

les marbres sont remplacés par des stucs, et sur la façade, la pierre bleue est utilisée avec parcimonie.

En 1945, âgé de 84 ans, l'architecte confie l'achèvement de Bruxelles-Central à son ancien élève, Maxime Brunfaut, mais ne verra l'aboutissement ni de la jonction ferroviaire ni de la gare. Pour cela, il faudra attendre 1952.

Construite sur trois niveaux, dont deux en sous-sol, la gare de Bruxelles-Central sera restaurée puis agrandie en 2012. Elle est l'une des plus grandes gares du pays, avec plus de 60.000 voyageurs qui y prennent le train chaque jour ouvrable.



La gare de Bruxelles-Central vers la fin des années 1950



Train@Rail renouvelle les formations sur les marchés publics

La législation sur les marchés publics a été récemment adaptée. Si vous êtes régulièrement confrontés aux marchés publics, il est important de rester à jour en la matière. Chez Train@Rail, vous pouvez suivre une formation de base, une formation complémentaire ou encore la formation 'Marchés publics responsables'. La théorie est toujours expliquée à l'aide d'exercices pratiques et d'études de cas.

Formation de base

La formation d'une journée 'Cadre général de la passation des marchés' traite des phases de préparation et de passation. À la fin de la journée, vous aurez un aperçu général de la législation actuelle et du contexte.

Formation complémentaire

Durant les formations complémentaires, vous approfondirez votre compréhension de la nouvelle législation. Vous

apprendrez les règles sur l'exécution des marchés publics et prendrez connaissance des documents spécifiques. Tous les aspects importants à l'établissement de critères d'attribution du marché et les documents d'exécution seront abordés.

Selon la matière que vous traitez, vous pourrez choisir entre deux modules d'une journée : 'Exécution des marchés de fournitures et de services' ou 'Exécution des marchés de travaux', comme par exemple la rénovation des espaces de bureau.

Formation 'Marchés publics responsables'

Durant cette formation, vous approfondirez la question de la responsabilité sociétale en matière de marchés publics.



Plus d'infos ?

Consultez la brochure Train@Rail 2017-2018, disponible sur l'intranet de HR Rail > Votre carrière > Train@Rail.

Vous pouvez également prendre contact avec le Contact Center de Train@Rail :

Tél. : 02/224 65 00
(911/46 500)

E-mail : academie@hr-rail.be

Le service social, une oreille attentive

Un problème familial, financier ou professionnel ? Cela peut arriver à tout le monde... Le cas échéant, n'hésitez pas à vous adresser aux assistants sociaux de HR Rail. Ils vous écouteront et vous offriront leur soutien.

HR Rail dispose d'un service social composé de 11 points d'accueil répartis sur tout le territoire où les assistants sociaux peuvent vous recevoir lors de leurs permanences ou sur rendez-vous. Ce service est accessible à tous : statutaires, non-statutaires et même aux membres de la famille affiliés à RailCare. Le service social vous garantit une totale confidentialité et le respect de vos convictions philosophiques, culturelles et religieuses.

Besoin d'aide ?

Frappez à la porte du point d'accueil le plus proche pendant les permanences, entre 9h et 12h ou entre 13h et 15h30. Ou prenez rendez-vous par mail ou par téléphone. Vous pouvez également appeler le n° de téléphone central : 911/53 997 (02/525 39 97).

Plus d'informations ?

Consultez l'intranet de HR Rail
> Votre carrière > Bien-être >
Service social

Adresses	Permanences	Tél./mail
Arlon Avenue de la Gare, 61 6700 Arlon	jeudi	061/22 63 57 - 951/6357 pointaccueilarlon@hr-rail.be
Bruxelles Rue de France 85 1060 Bruxelles	mardi	02/525 34 84 - 911/53484 pointaccueilbruxelles@hr-rail.be
Charleroi Quai de la Gare du Sud, 1 6000 Charleroi	mardi	071/60 25 72 - 971/2572 pointaccueilcharleroi@hr-rail.be
Liège Rue du Plan incliné, 145 4000 Liège	jeudi	04/241 20 88 - 941/2088 pointaccueilliege@hr-rail.be
Mons Boulevard Charles Quint, 29A 7000 Mons	jeudi	065/58 20 23 - 981/2023 pointaccueilmons@hr-rail.be
Namur Rue Léanne, 15 5000 Namur	mardi	081/25 25 10 - 961/2510 pointaccueilnamur@hr-rail.be



Passez l'hiver sans embûche !

En hiver, les risques d'accidents du travail ou de tomber malade se multiplient. Il vaut mieux prévenir que guérir !

Sol glissant, verglas, mauvaise visibilité, absence d'équipements ad hoc... et c'est l'accident ! Redoublez de prudence sur le chemin du travail et sur le domaine ferroviaire. Pour éviter la chute :

- Soyez attentifs à la météo. Adaptez l'heure de votre départ en fonction d'un rallongement de votre trajet. Ne courez pas même si vous risquez de rater votre train.
- Privilégiez des chaussures adaptées, équipées d'une semelle crantée. Évitez les chaussures à talons ou à semelles lisses.
- Regardez où vous marchez : le verglas et la neige peuvent être trompeurs.
- Privilégiez le sac à dos ; un sac trop lourd pourrait causer votre chute.
- Si vous roulez en voiture, vérifiez pneus, freins, essuie-glaces, phares,...
- Soyez vigilant si vous devez circuler le long des voies. Pluie, neige et brouillard atténuent le bruit des trains et des éventuels signaux d'alerte.



Rhumes, gastro-entérites, virus, bactéries, hypothermie...
Pour les éviter :

- Lavez-vous souvent les mains, évitez de vous toucher les yeux, la bouche ou le nez qui sont autant de portes d'entrée des virus.
- Pour tousser ou éternuer, placez un mouchoir en papier devant la bouche et le nez. Jetez-le immédiatement après usage.
- Consommez des aliments fermentés au quotidien. Le lactobacillus casei stimule l'immunité et combat les virus. Vous le trouvez dans les yoghourts, kéfirs, ... Mangez régulièrement des agrumes riches en vitamine C, buvez un jus de citron ou un thé citronné au réveil. Un supplément en vitamine D compense la perte de luminosité en hiver et renforce le système immunitaire.
- Si vous travaillez à l'extérieur, ne vous exposez pas trop longtemps au froid extrême sans bonnet, écharpe, gants isolants, bottes isolantes et imperméables. Portez des vêtements très chauds, avec une couche extérieure résistante au vent.



Veerle, ma précieuse amie

2010 : Chari est responsable du catering ; elle devait établir le budget et elle n'y connaissait rien. "J'ai rencontré Veerle, qui venait d'être engagée chez SNCB Finance, à un kick-off. On s'est vite très bien entendues. Veerle m'épaulait dès que je coïnçais dans mon budget, dans SAP, dans Excel... Notre amitié s'en est renforcée."

Huit ans plus tard : Chari travaille à SNCB Transport et Veerle toujours à SNCB Finance. Chari : "Veerle a un côté chevalier blanc ; si elle ne se dévoile pas tout de suite, elle dégage beaucoup de force. Je l'appelle encore toujours pour tout conseil financier ou budgétaire. Je gère des contrats d'exploitation côté sécurité pour B-MS et elle calcule notamment les tarifs pour des trains charters, donc on se voit de toute façon pour le boulot. Mais Veerle, c'est surtout mon amie 'after work' ! On se confie tout."

***"Veerle est bien plus
rationnelle que moi !"*** Chari

Veerle en est encore tout émue : "Que Chari me mette à l'honneur, c'est une magnifique surprise ! En fait, je me rends compte que j'ai besoin de ce genre d'attention. Disons que ça booste ma confiance en moi qui me fait parfois défaut... J'ai un plaisir énorme à aider les gens que ce soit pour le boulot ou dans le privé... et surtout Chari, car elle est la meilleure amie que j'ai jamais eue !"



NOM Chari De Leeuw | **AGE** 32 ans |
JOB coordinatrice culture de la sécurité B-TR.807 |
AIME chanter, le shopping, les comédies musicales, ...

NOM Veerle Mertens | **AGE** 30 ans |
JOB team coordinator controlling B-FI.31 |
AIME ... les mêmes choses !



**Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?
Racontez-nous pourquoi en envoyant un email
à bandyou@b-rail.be ou téléphonez au 911/63 782.**