

#22  
mars 2018

# B & YOU

A close-up portrait of a woman with wavy blonde hair, smiling warmly. She is wearing a black jacket with a fur-lined collar and gold hoop earrings. The background is a blurred yellow and white.

## Emmanuelle

### Conductrice et ambassadrice

dossier **Réduisons les accidents du travail**

identité visuelle **Une marque SNCB forte**

..... ☺



**“Trains de voyageurs, trains de marchandises, les deux ont leur charme.”**

Emmanuelle Semal,  
conductrice de train, Charleroi

#### COMITÉ DE RÉDACTION

Caroline De Lille  
Stephanie De Schampelaere  
Ann Lebrun  
Stéphanie Masy  
Frieke Neyrinck  
Vanessa Vandenbruwaene  
Sophie Villette  
Anne Woygnet

#### PHOTOS

Veerle Baele et Fabienne Mahieu (coordination)  
Cédric Hatto et Eric Herchaft (Reporters)  
John Stapels et Frédéric Swennen (Infrabel)  
Kathleen Van Vaerenbergh et Samuel Durt (SNCB)  
Adobe Stock

#### 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@sncb.be  
Membre de l'ABCI



## Sommaire

- p. 04 à vous : vos suggestions pour éviter les accidents du travail
- p. 05 on time : la ponctualité sous la loupe
- p. 06 espresso : en bref
- p. 08 dossier : mieux informer les voyageurs
- p. 14 identité visuelle : une marque SNCB forte
- p. 16 projets : Station Experience



Mario Trappeniers, sous-chef de gare,  
Silke Langendries, agent commercial, Louvain

- p. 20 ligne 58 : découvrir le Meetjesland
- p. 21 la sncb vue par : Marc De Bodt, voyageur occasionnel
- p. 22 people : BeNe Rail Support Center
- p. 24 zoom : les conducteurs de train sous la loupe
- p. 28 night shift : Jacques, visiteur de matériel
- p. 30 dossier : ensemble, réduisons les accidents du travail
- p. 32 infrabel : les dangers du trespassing expliqué aux enfants
- p. 34 passion : Jean-Marc, entre ciel et terre
- p. 36 quid : le point sur nos investissements
- p. 38 action/réaction : des voyageurs réagissent, la SNCB aussi
- p. 39 il était une fois : la gare de Malines à travers le temps
- p. 40 hr : contrôles médicaux ciblés - stratégie HR
- p. 42 tips@work : la SNCB et Mère Nature vous remercient
- p. 43 concours : chercher le mot mystère et tentez votre chance
- p. 44 un collègue en or : José, 50 ans d'enthousiasme

## édito

Chères collègues, chers collègues,

Notre stratégie, nos projets et toutes nos actions sont, comme vous le savez, axés sur cinq objectifs prioritaires. La priorité des priorités est et reste la sécurité dans toutes ses composantes et, en particulier, la vôtre et celle de nos clients. On recense, au sein de notre entreprise, beaucoup trop d'accidents du travail ! Notre objectif est de les réduire de 10 % en 2018. Chacun doit donc impérativement ancrer des réflexes 'sécurité' dans son quotidien. En plus d'un plan d'actions concrètes et d'un plan global de prévention, la vigilance de chacun reste bien sûr cruciale ! Régulièrement, des conseils pratiques pour éviter l'accident sur le lieu de travail vous seront prodigués via l'intranet et les écrans.

Des clients satisfaits, toujours et partout, c'est aussi l'une de nos priorités. Ils attendent des informations claires, fiables et pertinentes, identiques sur tous les canaux. L'info voyageurs va donc s'enrichir avec de véritables conseils de voyage, aussi en cas de situation perturbée. Cette année encore, nos clients pourront consulter sur l'app et le site web une carte digitale du réseau indiquant en temps réel la position des trains.

La satisfaction de nos clients passe aussi par une expérience positive dans nos gares. Le projet Station Experience, transversal par excellence, va l'optimiser grâce à des méthodes de travail plus efficaces. Il encourage les collègues qui travaillent dans nos gares, tant des directions Transport, Marketing & Sales que Stations, à mieux collaborer pour résoudre rapidement tous les petits et plus grands problèmes qui entravent le parcours et la bonne information de nos voyageurs en gare. En 2018, toutes les gares adopteront cette nouvelle façon de travailler qui porte déjà ses fruits dans huit sites pilotes.

Notre entreprise se doit d'être reconnaissable pour nos clients. Construire une image de marque forte et cohérente, tant en interne qu'en externe, est donc essentiel ! C'est pourquoi, la SNCB s'est dotée d'une nouvelle identité visuelle pour tous les supports de communication. Votre B&You adopte dès ce numéro le nouveau style SNCB.

Bonne lecture !

Cordialement,



Sophie Dutordoir, CEO

## à vous

En 2018, la SNCB a pour objectif de réduire de 10 % le nombre d'accidents du travail par rapport à l'année 2016 (voir aussi le dossier pages 30 et 31). Trois collaborateurs expliquent ce qu'ils feraient pour éviter les accidents du travail et garantir la sécurité. Luc Duveiller, Head of Safety & PPT Transport, et Sofia Kolibos, conseiller en prévention central, réagissent.



**Michael Leszeynski**  
conducteur de train, dépôt Ronet

Je porte les équipements de sécurité et je signale immédiatement toute situation dangereuse, comme un faisceau de voies mal éclairé. Une communication rapide est importante. Grâce à notre adresse e-mail, les informations sont transmises plus vite. Mes suggestions ? Gagner du temps en digitalisant les formulaires, améliorer la communication entre la SNCB et Infrabel et développer une véritable culture de la sécurité.



**Michel Despagne**  
accompagnateur de train,  
dépôt Ostende

Pour rejoindre les trains garés, nous devons parfois marcher vingt minutes sur des chemins de service qui sont dans un état pitoyable : mal éclairés, parsemés de trous et glissants en hiver. Serait-il possible d'y remédier ?



**Etienne Roger**  
ingénieur civil, AT Schaerbeek

En tant que dirigeant, je montre l'exemple. J'insiste sur le port des équipements de sécurité et l'adoption de comportements sûrs. Je vérifie si les travaux sont bien balisés. Je m'occupe aussi du projet d'automatisation des aiguillages à Schaerbeek, qui permettra de réduire les déplacements dans les voies. Mon souhait ? Davantage de formations et recevoir un petit support qui rappelle les règles de sécurité.

## REACTION

La remontée des informations du terrain est cruciale pour promouvoir la sécurité. Nous encourageons les collègues à inscrire dans le registre 'Bien-être' leurs remarques ou suggestions concernant la sécurité et le bien-être au travail. Les informations consignées sont systématiquement traitées et rapportées au comité PPT concerné. Le registre 'Bien-être' se trouve sur l'intranet de la SNCB (HR > 'Bien-être au Travail'). Le développement d'une culture de la sécurité est primordial pour la SNCB et fait l'objet d'un plan global.

Ce problème est connu. Un inventaire et un plan de réparation permettent de traiter en priorité les situations dangereuses. Nous collaborons activement avec Infrabel pour améliorer l'état des chemins de service.

Notre nouveau livret de sécurité sera prochainement disponible sur intranet. Des thématiques spécifiques cibleront certains postes de travail. Une session d'information liée à la sécurité et au bien-être est dispensée aux nouveaux collaborateurs. Des formations sont aussi prévues au sein des directions opérationnelles. En collaboration avec Train@Rail, la SNCB organise la formation 'Bien-être au travail pour la ligne hiérarchique'. En outre, la campagne de sensibilisation 'Ensemble, réduisons les accidents du travail' prévoit une communication plus ciblée pour les ateliers.

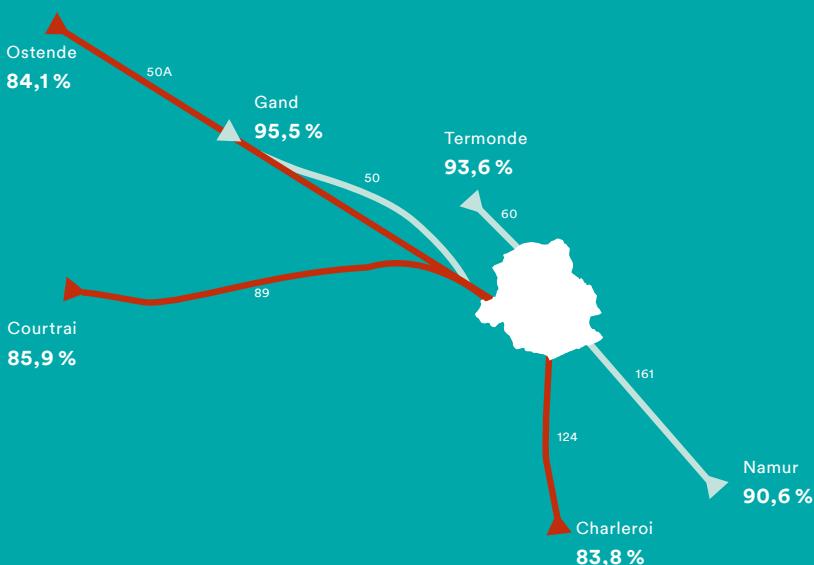


# La ponctualité sous la loupe

La SNCB et Infrabel collaborent au quotidien pour offrir une meilleure ponctualité. Mesurer la ponctualité est une démarche essentielle pour prendre ensuite les actions qui s'imposent.

## Ponctualité à l'arrivée à Bruxelles (janvier 2018)

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



**Ponctualité générale**  
**Janvier 2018**

Ponctualité avant neutralisation :

**88,6 %**

**Malgré les mesures déjà prises ces dernières années, la ponctualité s'est encore dégradée en ce début 2018, par rapport à la même période en 2017, notamment sur les lignes Anvers - Bruxelles et Bruxelles - Charleroi. Face à ce constat, diverses actions sont menées. Le manager de ligne nous en dit plus sur les causes des retards et les adaptations réalisées.**

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau plan de transport, la ponctualité de l'axe Anvers - Bruxelles - Charleroi a diminué. Il faut savoir que les lignes 25 (Anvers - Bruxelles) et 124 (Bruxelles - Charleroi) s'impactent puisque plusieurs relations desservent la totalité de l'axe. L'une des causes de dégradation de la ponctualité est la suppression des minutes tampon pour les travaux afin d'augmenter la vitesse commerciale entre Bruxelles-Midi et Charleroi-Sud.

Les conducteurs de train ont été invités à adapter leur style de conduite, mais il leur est très difficile de respecter ces temps de trajet devenus trop courts.

Par conséquent, depuis le 5 février, les temps de parcours entre Bruxelles et Charleroi-Sud sont à nouveau allongés de 1 à 2 minutes. Une autre amélioration à court terme serait de faire circuler les trains Benelux (Amsterdam - Bruxelles-Midi) sur la LGV (Anvers - Noorderkempen - Amsterdam) pour soulager la ligne 12. Cette mesure est actuellement programmée pour le mois d'avril. La relation Anvers - Noorderkempen sera alors supprimée pour être absorbée par les Benelux. Cette adaptation sera bénéfique pour la ligne 12, surchargée notamment suite à l'ajout d'une relation L supplémentaire, et par conséquent aussi pour la ligne 25.



**Ilyaz, fan absolu de trains !**

Ilyaz, courageux petit bonhomme de 12 ans, adore prendre le train. A Herentals, il est une figure bien connue des collaborateurs sur le terrain, qui l'aident à embarquer et débarquer avec son fauteuil roulant. Pour se rendre à l'hôpital, il prend toujours le train : un direct à l'aller pour arriver rapidement à destination, et un omnibus au retour pour profiter le plus possible de chaque instant passé à bord. Il conserve aussi précieusement chaque billet qu'il a pu poinçonner lui-même. Et il en a déjà une belle collection ! Lors de chaque traitement ou admission à l'hôpital, ses parents lui offrent des trains miniatures. Notre cheminot en herbe en a déjà reçu 300 !

**Son plus grand souhait :** contrôler les billets en compagnie d'un véritable accompagnateur de train. Le 9 février, la SNCB a réalisé son rêve !

**Vive les parcs d'attraction !**

Le printemps nous donne la pêche et, avec lui, l'envie d'évasion ! Vivez une journée inoubliable en famille ou entre amis grâce aux tarifs avantageux Rail Facilities pour toute une série de parcs d'attractions en Belgique et en France. Vous avez l'embaras du choix : Aqualibi, Bellewaerde, Bobbejaanland, Disneyland Paris, Domaine des Grottes de Han, Parc Astérix, Plopsa Coö, Plopsaland De Panne, Plopsa Indoor Hasselt, Walibi, Futuroscope... En vente à partir du mois d'avril. Plus d'infos sur le site de Rail Facilities.



## A vos baskets !

A partir du samedi 24 mars à 9h, vous pourrez vous inscrire pour les 20 km de Bruxelles. Nouveauté cette année : vous devez vous inscrire directement sur le site officiel des 20 km. De même, les frais d'inscription sont à verser directement à l'organisation. Après la course, vous recevrez un bon d'achat valable chez Rail Facilities à titre de remboursement. Un dossard et un T-shirt vous seront remis par la SNCB lors d'une session de distribution organisée pour tous les inscrits. En espérant vous voir nombreux le 27 mai sur la ligne de départ !

**Inscrivez-vous** sur [www.20kmdebruxelles.be](http://www.20kmdebruxelles.be)  
**Infos** sur l'intranet ou via e-mail à [20km@sncb.be](mailto:20km@sncb.be)



## 20km de Bruxelles

dimanche 27 mai 2018  
départ 10h



## Technologies intelligentes

La SNCB joue à fond la carte de la digitalisation et va acheter quelque 6.000 montres connectées (pour les accompagnateurs de train), 7.000 tablettes (pour les conducteurs de train) et 13.500 smartphones (pour les accompagnateurs et les conducteurs). Les montres doivent contribuer à améliorer la ponctualité des trains. Lors de la pointe vespérale, par exemple, 84 trains par heure passent par la jonction nord-midi. Cela se joue à la seconde près. Les conducteurs de train recevront leur nouvelle tablette cette année encore. Elles leur permettront d'avoir un horaire de travail actualisé. Les smartphones serviront à rechercher plus rapidement des informations en temps réel sur les trajets. A l'instar des montres connectées, ils seront mis en service dès l'année prochaine.

## Conducteurs de train au grand cœur

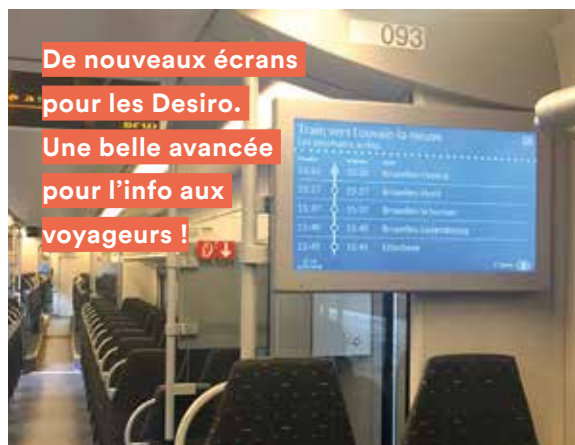
C'était ce 22 février à Louvain. Une classe d'école primaire de l'enseignement spécial 'Windekind' voulait visiter Train World. Pas facile, car la gare de Schaerbeek n'est pas encore accessible aux personnes à mobilité réduite. Et trois élèves sont en chaise roulante... Plusieurs conducteurs de train de Schaerbeek avaient eu vent de ce problème et se sont proposés d'aider eux-mêmes les enfants à débarquer du train. Les écoliers ont ainsi pu profiter de leur escapade au musée, en prenant le train ! Une belle initiative de nos conducteurs de train qui ont pris la situation en main comme des PROS !

## De nouveaux écrans

pour les Desiro.

Une belle avancée

pour l'info aux voyageurs !



# Mieux informer le voyageur : check !







**Nos voyageurs attendent de nous des informations sur le trafic ferroviaire qui soient claires, cohérentes et mises à jour. Notre entreprise en fait l'une de ses priorités ! Pour 2018, mais aussi pour les prochaines années. De nombreux collaborateurs ont pour mission d'informer les voyageurs. Quel est leur avis sur le sujet ? Et quelles actions concrètes la SNCB compte-t-elle implémenter ?**

## dossier

Différentes enquêtes ont montré que, surtout en cas de perturbations, nos clients ont besoin d'informations en temps réel correctes et cohérentes et ceci sur l'ensemble des différents canaux d'information. C'est la raison pour laquelle l'équipe 'information aux voyageurs' de B-TR, en collaboration avec B-MS et B-IT, a développé **un plan d'actions concrètes, concentré sur quatre domaines-clés : info en temps réel, info sur les travaux, info sur les perturbations et info commerciale aux voyageurs**. Ce plan d'action se concentre notamment sur l'automatisation. Mais, évidemment, les collaborateurs en contact direct ou indirect avec les voyageurs jouent un rôle capital dans l'information à la clientèle. Voici le témoignage de plusieurs professionnels de l'info : quel est leur ressenti au quotidien, comment faire autrement ou mieux ?



## Les acteurs sur le terrain



**Christophe Geurds,**  
coach EMMA

"Les voyageurs sont parfois informés plus rapidement que nous, notamment sur les causes des retards. A terme, les Agents Info Trafic seront mieux encadrés et mieux soutenus, pour pouvoir mieux informer les voyageurs et plus rapidement. Par ailleurs, de nouveaux agents vont être recrutés, ce qui n'était plus le cas depuis 2014. Nous allons clairement vers une professionnalisation accrue du métier d'Agent Info Trafic, au bénéfice de nos clients."



**Cyrielle Simonet,**  
sous-chef de gare, Charleroi

"Nous sommes les points de contact visuels pour nos voyageurs en gare. Face à des clients en demande d'informations, nous devons pouvoir réagir vite. Notre MIA nous fournit déjà une bonne base grâce à PassengersWeb, à l'app SNCB, aux vues EBP, etc. On gagne du temps ! Nous restons évidemment toujours fréquemment en contact radio avec le ROR au bloc, pour des compléments d'information ou pour vérification. Je me sens toujours à l'aise avec les informations que je reçois : si elles ne viennent pas toujours assez rapidement - ce que je comprends car les solutions à trouver en cas de perturbations demandent souvent réflexion chez les ROR, au RDV - elles sont au final à la fois pertinentes et fiables."



Pour aider les collaborateurs concernés à encore mieux communiquer, différentes 'checklists pour bien informer le voyageur', truffées de conseils utiles et d'exemples concrets, ont été développées. Elles ont été diffusées en février aux accompagnateurs de train, sous-chefs de gare, Agents Info Trafic, agents commerciaux, collaborateurs des Contact Centers, du RDV et des médias sociaux. Consultez-les régulièrement et appliquez les conseils donnés pour une bonne information aux voyageurs.

**"Pour pouvoir diffuser des informations uniformes et cohérentes via tous nos canaux, il est indispensable que toute l'information provienne d'une seule et même source. Mais le facteur humain, ainsi que les procédures internes, jouent également un rôle crucial dans la qualité de nos informations."**

**Caroline Brône,**  
responsable de l'information aux voyageurs



**Evelien De Coninck, coordinatrice info RDV**

"Lorsque le trafic est perturbé, nous transférons via l'application HIM toutes les informations utiles aux voyageurs sur le site web, l'app et les écrans de crise dans les gares. De même, les accompagnateurs dont les trajets seront impactés dans les deux heures qui suivent sont également mis au courant. Nous obtenons les infos principalement via ROCIT, une source alimentée par le RDV, Traffic Control et par les ROR. Mais nous sommes aussi proactifs ! L'information que nous transmettons à nos clients est en pleine mutation : d'une simple annonce d'une perturbation, nous évoluons vers un véritable conseil de voyage avec éventuellement des trajets alternatifs. Nos messages doivent également être plus uniformes : les raisons d'un retard doivent, par exemple, être les mêmes partout sur tous les canaux. Pour ce faire, notre équipe va être renforcée en 2018 (et c'est tant mieux)."



**Michel Despagne,**  
accompagnateur de train, Ostende

"Lorsque le trafic est perturbé, les accompagnateurs de train sont en première ligne ! Nos voyageurs cherchent alors rapidement des informations fiables. Et bien souvent, nous ne pouvons les satisfaire parce que nous n'avons pas reçu suffisamment d'infos, ou alors trop tard. Via l'app SNCB, les voyageurs sont souvent plus rapidement au courant que nous. Pour trouver au plus vite des infos plus concrètes, je prends alors contact avec le RDV. Toutefois, les informations en temps réel que nous recevons sur notre GSM professionnel sont de plus en plus fiables. Prochainement, nous devrions disposer chacun d'un smartphone (avec l'app SNCB). Nous aurons alors les mêmes informations que les voyageurs, en même temps qu'eux."



**Le voyageur mieux informé en temps réel, grâce à des informations plus fiables, plus pertinentes, plus claires et cohérentes sur l'ensemble des canaux.**

## Train

### ACCOMPAGNATEUR

- voit directement sur son ITRIS, de manière conviviale, toutes les infos pertinentes concernant les trajets (infos en temps réel, travaux, etc.)
- reçoit des messages en temps réel sur les perturbations qui impacteront son trajet dans les deux heures qui suivent.
- les textes des messages pour les voyageurs sont retravaillés

### ÉCRANS (DESIRO, M7)

- affichage de la classe
- perturbations actualisées en temps réel
- affichage de tous les arrêts et noms complets des gares
- affichage des correspondances en temps réel (heures + quais)
- infos sur les services et les facilités dans les gares
- infos commerciales : événements, tarifs spéciaux, jobs...



### App, web, médias sociaux, Contact Center

- infos en temps réel améliorées : raisons des retards, infos relatives à la composition du train (emplacements vélos, indication du type de train, de la 1<sup>ère</sup> classe, emplacements prises de courant, etc.)
- conseils de voyage en cas de perturbation
- carte digitale du réseau sur laquelle on peut suivre en temps réel la position des trains
- infos travaux améliorées
- infos sur les services et les facilités dans les gares
- infos commerciales : événements, tarifs spéciaux, jobs...



# 2018 WHAT'S NEW ?

## Gare

### ANNONCES SONORES

- implémentation totale d'EMMA sur le réseau
- conseils de voyage en cas de perturbation
- indication de la 1<sup>ère</sup> classe
- les textes des annonces sont retravaillés

### AFFICHES JAUNES

- nouveau look, pour rendre les infos plus claires et plus lisibles (depuis décembre 2017)

### SOUS-CHEF DE GARE

- dispose de plus d'infos détaillées en temps réel sur son MIA



### GUICHETIER

- dispose d'infos en temps réel détaillées grâce à la centralisation de l'information

### ÉCRANS D'AFFICHAGE

- infos en temps réel améliorées
- conseils de voyage en cas de perturbation
- infos travaux améliorées

# Une marque SNCB forte

Une SNCB solide, c'est ce que nous voulons pour nos clients. Refléter une image de marque forte et reconnaissable est donc impératif. Se doter d'une identité uniforme et cohérente pour tous nos supports de communication était devenu indispensable. La SNCB affiche dorénavant une nouvelle identité visuelle. Suivez le guide !

## Les quatre piliers de la nouvelle identité visuelle

Notre nouvelle identité visuelle conserve les fondamentaux, tout en offrant une touche rafraichissante et cohérente à l'image de marque de la SNCB.



**Le logo B** est bien connu et apprécié par un large public. Il est exclusivement bleu, blanc ou noir. Ce logo doit rester épuré et clair. C'est pourquoi il ne peut jamais être complété par un nom (de direction, de produit/service ou de projet). Il ne peut être ni adapté ni intégré à d'autres logos et ne peut être utilisé à la place de la lettre 'B'.

**Le nom SNCB** est également très connu. Il reste le nom de notre marque, celui que nous utilisons dans toutes nos communications.

Une enquête a révélé que nos clients considèrent **le bleu SNCB** comme 'frais, hip et moderne'. Introduite en 2009, cette couleur est conservée et dorénavant utilisée systématiquement pour le logo et la signature de marque, avec le blanc. Ce bleu est donc notre couleur de référence. A côté de cette couleur de base, une palette de couleurs secondaires a été développée, permettant de créer des visuels modernes et frais, par exemple pour des affiches, les annonces Metro, des slides PowerPoint ou dans la communication interne.

**Notre signature de marque** - les pointillés avec le smiley - souligne notre approche positive et notre orientation clientèle. Les pointillés représentent le trajet du voyageur et le smiley symbolise l'expérience que nous voulons positive pour le voyageur. Cette signature de marque est déjà connue du public de par son utilisation dans notre communication marketing.



**NOUS FAISONS  
APPEL À VOUS !**

## Pourquoi changer ?

Ces dernières années, notre identité était focalisée sur nos différentes activités et notre structure interne d'organisation. Avec à la clé des logos personnalisés pour chaque direction et une multitude d'autres visuels pour nos services et projets... Il était donc devenu impératif de simplifier et d'harmoniser l'utilisation de notre logo et de notre nom dans toutes nos communications, qu'elles soient commerciales ou institutionnelles, tant en externe qu'en interne.

## En pratique

Le logo, la signature de marque, les templates pour les courriers, pour la signature électronique, pour les slides PowerPoint etc., ainsi qu'une sélection de pictogrammes à usage interne sont disponibles sur l'intranet (Activités d'appui/Communication et publications/Identité visuelle et templates). N'hésitez pas à les télécharger. L'implémentation pour les autres applications aura lieu de manière progressive.

## Et si vous trouviez le nouveau nom de votre magazine ?

Comme vous pouvez le voir, votre magazine préféré affiche un look revisité. Pour être cohérents avec notre nouvelle identité visuelle, nous souhaitons aussi le doter d'un nouveau nom (pour remplacer le nom 'B&You'). C'est là que vous entrez en jeu ! Nous cherchons un nom fort et accrocheur, un nom qui reflète nos valeurs et nos objectifs, et faisons appel à votre créativité.

### Deux points à garder à l'esprit :

1. Le nouveau nom ne peut contenir le lettrage 'B' (par exemple le B de B&You ne serait plus accepté) ;
2. Le nom doit idéalement pouvoir être utilisé dans les deux langues.

### Vous avez une chouette idée ?

Envoyez-nous votre proposition à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be) ou par poste interne à 10-14 B-CP.105, 'Concours Nom B&You', avant le 20 avril 2018.

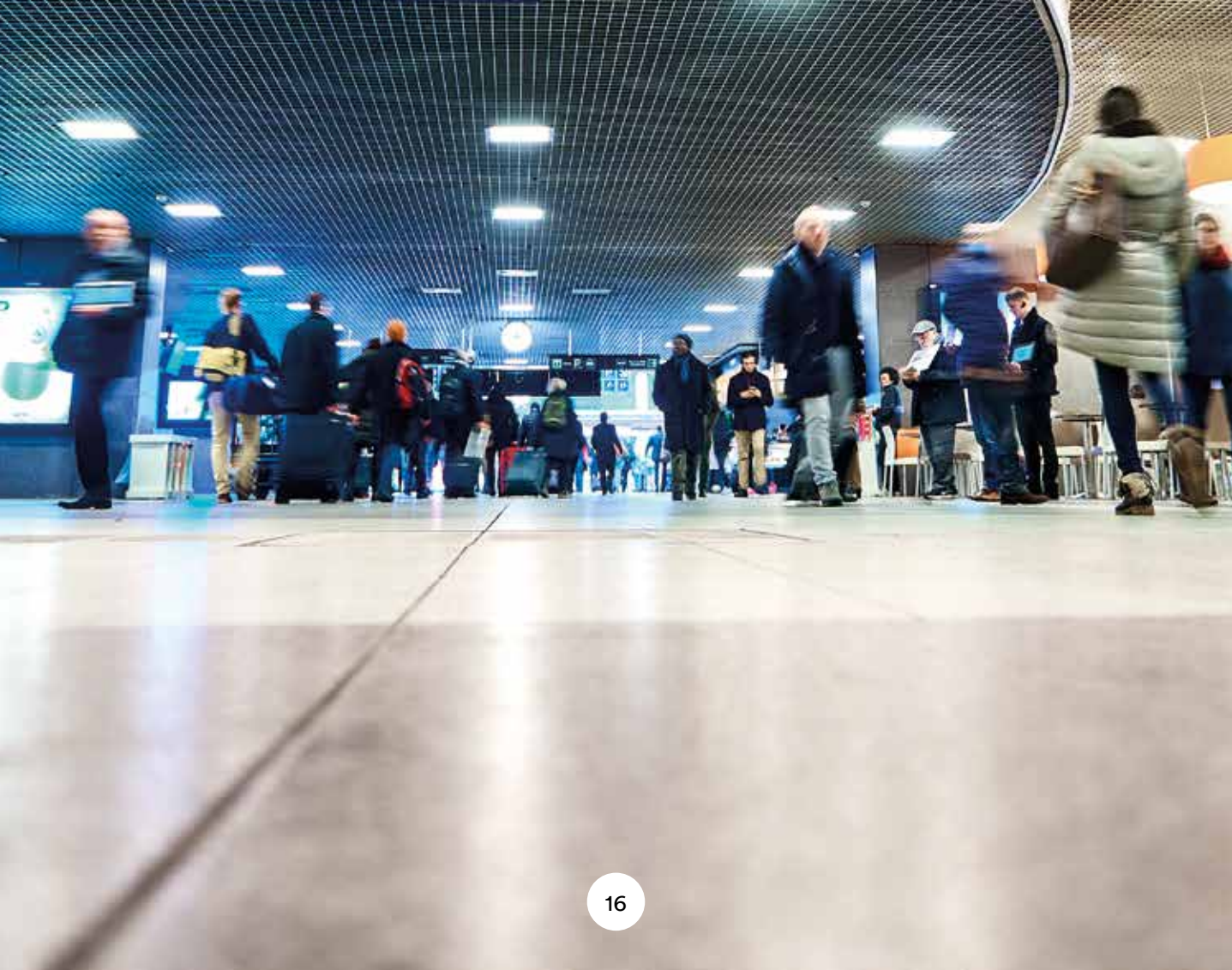
Donnez-nous également vos arguments pour faire figurer votre trouvaille sur la couverture.

Qui sait ? Votre proposition sera peut-être retenue.

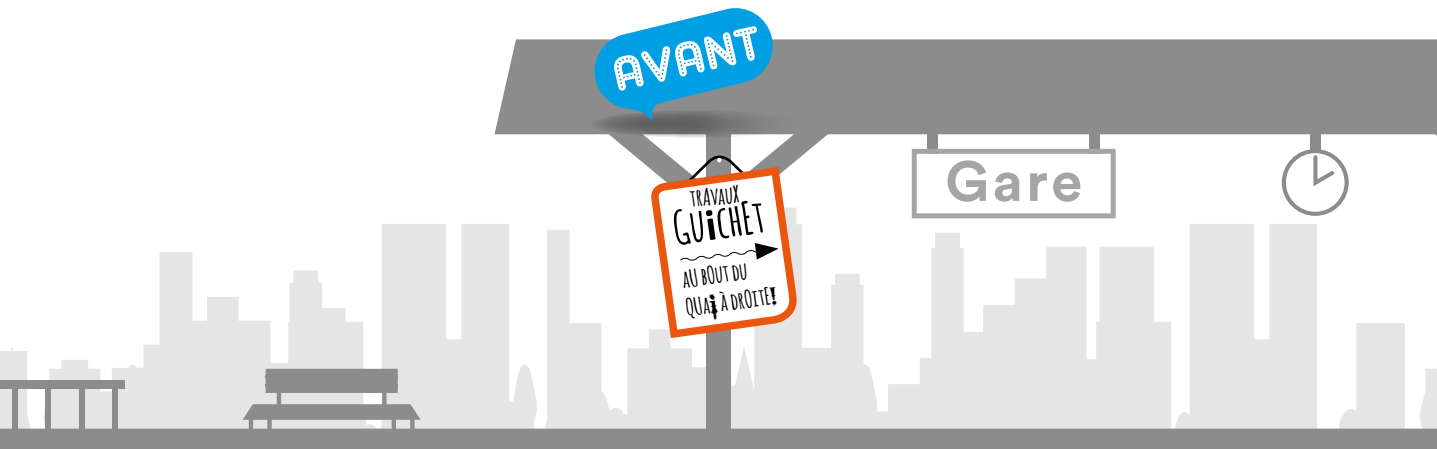
**A GAGNER**

Grâce à Rail Facilities, 10 participants tirés au sort recevront un bon d'achat de 25 € pour Collishop.

# Station Experience : mieux collaborer pour améliorer l'expérience des clients dans nos gares







**Comment mieux accueillir nos clients dans nos gares ? En amenant les collègues des différentes directions qui y travaillent à collaborer davantage ensemble et en améliorant l'interaction avec les services centraux. Station Experience, c'est aussi permettre aux collaborateurs du terrain de travailler plus efficacement grâce à de nouveaux outils et à des procédures simplifiées.**

Un client traverse la gare pour prendre le train, le bus ou rejoindre un parking. Son parcours peut parfois être compliqué : affiches illisibles, chemin à suivre mal indiqué, toilettes hors service... et susciter frustration ou mécontentement de sa part. Et ce, malgré les efforts et la compétence des collaborateurs dans nos gares.

C'est ainsi que, début 2017, les directions Marketing & Sales, Stations et Transport ont lancé ensemble le projet Station Experience. Il vise à améliorer la qualité de nos services à la clientèle, une des priorités de notre entreprise. Que ce soit au guichet, sur les quais ou ailleurs dans la gare, les collaborateurs qui y travaillent doivent pouvoir collaborer et échanger des informations comme s'ils formaient une seule et même équipe.



**"Au cours d'une session d'information sur Station Experience, nous avons fait un tour de la gare avec des collègues d'autres directions pour photographier ce qui semblait poser problème. J'ai vu la gare d'un nouvel œil."**

**Mario Trappeniers, sous-chef de gare à Louvain**

## StaCoteam

Station Experience formalise un nouveau mode de collaboration : le StaCoteam (Station Collaboration team). Il s'agit d'une équipe multidisciplinaire et transversale, composée d'un receveur-chef (B-MS), d'un Manager Operational Unit (B-TR) et d'un City Station Manager (B-ST) qui partagent la responsabilité d'une ou plusieurs gares. Ils se concertent régulièrement pour chercher ensemble des solutions afin d'améliorer l'expérience client.

**"Ce sont de petites choses qui sont adaptées, mais cela fait partie d'un tout. C'est l'état d'esprit qui change et on s'implique tous dans la vie de la gare."**

Jean-François Rinchar



**Fabienne Gilbert**  
agent commercial  
Ottignies

**Jean-François Rinchar**  
sous-chef de gare  
Ottignies

**Olivier Bodart**  
City Station Assistant  
Namur

## Groupes de travail transversaux

Plusieurs groupes de travail, constitués de collaborateurs de différents services centraux et d'experts qui travaillent sur le terrain, se penchent sur des problématiques rencontrées dans les gares. Ces groupes de travail développent des procédures et des outils dont l'efficacité est testée localement.

### 1. Affiches, supports et procédures

Imaginons qu'un voyageur arrive dans une gare et doit contourner un chantier qui ne serait pas clairement signalé, il pourrait perdre de précieuses minutes et rater son train. Pour y remédier, une panoplie d'affiches standardisées

**"Station Experience, c'est une philosophie de travail à adopter. Être impliqué dans les projets dès le commencement, cela aide beaucoup ! J'essaie par exemple d'informer les collègues des autres directions en les mettant en copie de certains e-mails."**

Olivier Bodart

qui permettent aux collaborateurs des gares de renseigner clairement des situations perturbées (guichets inaccessibles, travaux...) a été développée, ainsi que des procédures simplifiées destinées à faciliter une résolution rapide des incidents techniques mineurs (ascenseurs, escalators bloqués...). Des supports d'affiches mobiles, maniables et adaptés sont également mis à la disposition des collaborateurs. L'affichage permanent (horaires, signalétique...) est également repensé. Et un manuel 'Info en gare' est en cours de réalisation.

## **2. 'My MCS' à la rescousse**

Station Experience encourage les collaborateurs des gares à s'y déplacer comme le ferait le client : en posant un regard externe. S'ils constatent un problème, ils doivent pouvoir le signaler ou faire une suggestion, mais ne savent pas toujours à qui s'adresser. Les possibilités de l'outil informatique 'My MCS', qui sert à

signaler aux services techniques les problèmes constatés dans les gares et bâtiments, sont élargies. Si, avant, l'outil permettait uniquement de communiquer les problèmes à résoudre par B-ST, il permet aujourd'hui de signaler les problèmes qui doivent être pris en charge par B-TR ou B-MS. Tous les types d'incidents qui ont un impact sur le client sont ainsi couverts. Le système transmet automatiquement la demande vers le service responsable et le demandeur peut à tout moment suivre son évolution.

**"Les rampes de l'escalier donnant accès au parking avaient disparu. Si je n'avais pas fait partie du projet, je n'y aurais peut-être pas prêté attention. J'en ai parlé au plus vite à ma receveuse-chef, qui a immédiatement introduit la demande de réparation dans le système."**

Fabienne Gilbert

## **3. Contrôles 'qualité'**

En passant chaque jour dans une gare, on s'habitue à ses imperfections, elles deviennent invisibles, mais rien n'échappe à la vigilance des collaborateurs 'qualité' qui arpentent les gares au quotidien. Armés de check-lists, ils notent tous les éléments qui entravent la sécurité et la bonne information (signalétique, état des quais, affichage...). Le contrôle de la qualité doit être lié à des actions d'amélioration. Après chaque visite en gare, un rapport est envoyé aux Managers Operational Unit, City Station Managers et receveurs-chefs. Il mentionne le score obtenu et les non-conformités constatées. Ce rapport permet d'entreprendre les actions d'amélioration nécessaires et de suivre l'évolution des performances.

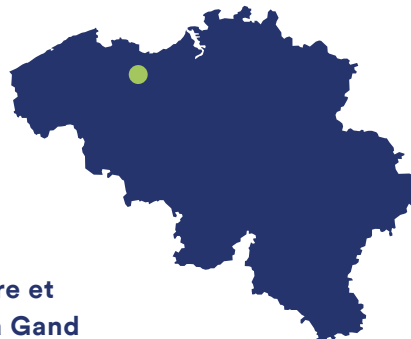
## **4. Infos sur le projet**

L'équipe 'Change' implémente la nouvelle approche transversale et fait connaître le projet auprès de tous les collaborateurs de la SNCB. Elle organise notamment régulièrement des sessions d'information. Objectif ? Que nous nous sentions tous concernés par le projet. Vous pouvez la contacter par e-mail (76.02:FMB Station Experience).

## **Où en est le projet ?**

En 2017, huit gares pilotes avec leurs spécificités propres se sont lancées dans le projet : Bierges-Walibi, Brussels Airport-Zaventem, Diegem, Gembloux, Louvain, Ottignies, Rixensart et Zaventem. En 2018, la totalité des collaborateurs de nos gares seront invités à le rejoindre, avec à la clé de nouveaux StaCoteam.

# Une journée dans le Meetjesland



Le Meetjesland, entre Gand et Bruges, est synonyme de nature et de plaisirs pour toute la famille ! Vous préférez vous amuser à Gand et dans ses environs ? Les deux sont possibles sur la ligne 58.

## Au cœur du Meetjesland

A 20 minutes de marche de la gare d'**Eeklo** se trouve le domaine provincial 'Het Leen', un ensemble forestier de 275 ha, accessible à tous grâce aux sentiers de promenade pavés. Grand air assuré !

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



© domaine provincial Het Leen



© tourisme Meetjesland

## A bicyclette...

Embarquez avec votre vélo jusqu'à **Waarschoot** et faites le parcours à thème 'La Lieve se dévoile', une promenade de 40 km, dont le point de départ se trouve à 1 km de la gare.

Vérifiez les éventuels changements d'itinéraire sur [www.tov.be](http://www.tov.be)

## Une journée de détente ?

Rendez-vous à Dok Noord, à distance de marche de la gare de **Gand-Dampoort**.

Au menu : kart électrique à eKart ou bowling, minigolf, kicker et billard dans le bar O'Learys.

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



© eKart

Eeklo

Waarschoot

Sleidinge

Evergem

Wondelgem

Gand-Dampoort

UNE IDÉE ?

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



**NOM** Marc De Bodt | **VOYAGEUR** occasionnel  
**AGE** 50 ans | **PROFIL** prend le train de temps à autre pour des voyages spécifiques

**“Je suis impressionné par la passion qui anime les accompagnateurs de train.”**

## Marc De Bodt

logopède à l’UZA  
(Universitair Ziekenhuis Antwerpen)

**FAN  
DES TRAINS**

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

"Je constate une évolution positive dans le service à la clientèle : le personnel des guichets et les accompagnateurs de train sont plus abordables. Ils font de leur mieux pour aider les voyageurs, alors qu’il n’est pas toujours simple de répondre aux exigences élevées de certains clients."

### Qu’appréciez-vous le plus ?

« Que les trains circulent jusqu’au centre des grandes villes, comme Bruxelles, Gand et Anvers. Les centres-villes sont de moins en moins accessibles et les possibilités de parking se font plus rares et plus chères. Le train est la solution à tous ces problèmes."

### Que changeriez-vous ?

"Le système de paiement de B-Parking. Les voyageurs reçoivent une réduction sur le parking s’ils valident leur billet de train au guichet. Ceux qui achètent leur billet en ligne ou à un distributeur doivent donc quand même passer par le guichet pour obtenir leur réduction. Et si le voyageur pouvait acheter un ticket de parking en ligne sans devoir passer par le guichet ?"

### Une anecdote ?

"Je dors souvent dans le train. Etudiant, je prenais le train tous les jours et je me réveillais souvent en sursaut, de crainte d’avoir raté mon arrêt. Une fois, ça m’est vraiment arrivé. J’étais deux gares trop loin et j’ai dû prendre un train en sens inverse. Mais au moins, j’étais bien reposé... (il rit)."



**NOM** Karen Dezutter | **AGE** 40 ans | **AIME** le tennis

**NOM** Bart Pycke | **AGE** 32 ans | **AIME** les jeux vidéo, les séries télé, la lecture et la basse



**NOM** Kristel Loomans | **AGE** 37 ans | **AIME** voyager, cuisiner

## Vente de billets internationaux : ils ont réponse à tout !

Lorsque le personnel des guichets, les Contact Centers et les agences de voyages rencontrent des problèmes ou ont des questions au sujet de la vente des billets de train internationaux, c'est le BeNe Rail Support Center qui vole à leur secours !

### Les 15 collaborateurs du BeNe Rail Support Center

offrent un support technique et commercial à différents groupes internes et externes. Ils sont joignables les jours ouvrables entre 5h45 et 22h15 et les week-ends et jours fériés entre 6h et 22h.

**"Une bonne collaboration et une communication claire au sein de l'équipe sont indispensables car nous devons en permanence nous tenir informés de tout."** Karen

### Support technique

"La vente de billets internationaux s'effectue via des systèmes de vente spécifiques. Le personnel des guichets belge partage une plateforme informatique, notamment avec des collègues néerlandais et luxembourgeois. Il existe aussi une plate-forme adaptée pour les agences de voyage. En cas de



**NOM** Lucia Butera | **AGE** 37 ans | **AIME** lire et suivre les nouvelles

**NOM** Cedric De Wulf | **AGE** 35 ans | **AIME** le foot, le tennis

**NOM** Rens Van Eupen | **AGE** 32 ans | **AIME** le kendo

pépín, nous venons à la rescousse", explique Kristel. "Par exemple, si on ne parvient pas à réserver certains trajets ou si le système affiche un message d'erreur."

### **Support commercial**

Ce service répond aussi aux questions concernant des tarifs spécifiques, les directives à suivre en cas de grève ou d'incident sur le réseau ferroviaire belge ou étranger, etc. "La collaboration est excellente avec la plupart des clients. Nous connaissons bon nombre d'entre eux depuis plusieurs années", témoigne Cedric.

### **Défi**

Les collaborateurs doivent rechercher de manière proactive les informations dont ils ont besoin pour leur travail. "Ce travail est

### **Qui fait appel au BeNe Rail Support Center ?**

- Les agents des guichets des 28 gares SNCB à vente mixte
- Le Contact Center International de la SNCB
- Le service Telesales des NS
- Des agences de voyage situées en Belgique, au Royaume-Uni et même en Afrique du Sud
- Les agents des guichets dans des gares néerlandaises, luxembourgeoises et danoises

très varié. Nous devons éplucher les informations pour pouvoir résoudre les problèmes des clients", explique Bart. Ces défis sont justement ce qu'il préfère dans son métier. "De nouveaux systèmes apparaissent sans cesse et nous devons apprendre à les utiliser. Il faut donc pouvoir s'y adapter très vite", ajoute Lucia.

**"Le plus intéressant, c'est la combinaison de l'aspect technique et de l'aspect commercial."**

Rens

# Les conducteurs de train sous la loupe

Les conducteurs de train constituent un maillon essentiel du transport de voyageurs. Quels sont leurs défis ? Et comment vivent-ils leur travail ? B&You s'est immiscé dans leur univers.

Koen Kerckaert, directeur général Transport, et Frank Windmolders, general manager Production, nous ont livré leur éclairage en interview croisée.

## Le job en quelques mots ?

**F.W.** Le métier de conducteur de train n'est pas à sous-estimer. Les conducteurs de train portent une grande responsabilité dans la sécurité des voyageurs, responsabilité qu'ils partagent avec les accompagnateurs de train, les sous-chefs de gare et d'autres collègues encore. Ils doivent s'accoutumer à des horaires irréguliers et rester focalisés en permanence sur la sécurité et la ponctualité, et doivent donc pouvoir faire preuve d'une indispensable résistance au stress.

Dans un environnement technologique en constante évolution, la formation continue est essentielle.

Si leur train est défectueux, les conducteurs ont la responsabilité d'essayer, dans un premier temps, de réparer eux-mêmes l'avarie. En ayant en tête les voyageurs qui attendent à bord la poursuite du trajet ou qui comptent sur le train dans une gare.

**"Avec l'implémentation de technologies dernier cri, le conducteur de train deviendra un véritable spécialiste d'une machine à la pointe de la technicité !"**

Frank Windmolders



## En un coup d'œil



**2.959**  
conducteurs  
de train

4,1%  **122**

95,9%  **2.837**

La SNCB recherche 318 conducteurs de train en 2018



## Quels défis attendent nos conducteurs ?

**F.W.** Avec l'implémentation des systèmes de sécurité les plus récents, tels que l'ETCS, les habitudes de conduite vont considérablement évoluer. La transition de la signalisation latérale vers la signalisation de cabine demandera certainement la plus grande attention. Ceci signifie que les conducteurs de train ne devront plus regarder à l'extérieur pour voir les signaux, mais qu'ils verront les indications dans leur poste de conduite. Et cela représente évidemment une toute autre manière de travailler. Nous allons nous y atteler de manière intensive lors des formations, entre autres via des exercices spécifiques sur les simulateurs de train.

## Disposeront-ils de nouveaux outils ?

**F.W.** D'ici la fin de cette année, tous les conducteurs de train recevront une nouvelle tablette, l'IDA actuel étant dépassé.

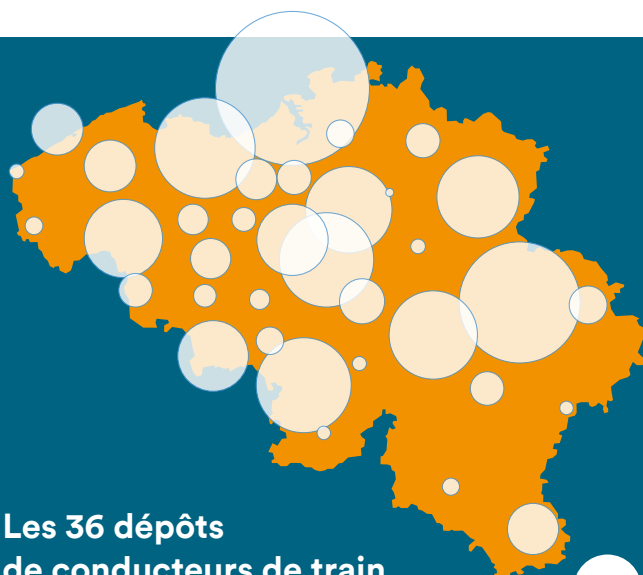
Entretemps, les budgets nécessaires ont été libérés et les équipes IT mobilisées. En parallèle, on travaille déjà à des app pour permettre le bon fonctionnement des programmes actuels sur le nouvel outil et pour permettre de nouvelles possibilités. Je pense par exemple aux fiches de service électroniques, à l'introduction digitale des avaries, etc. Cette tablette, ce sera une vraie plateforme offrant d'innombrables possibilités. Nous serons alors à même de nous mesurer aux autres opérateurs qui sont déjà dotés de ces possibilités.

## Que réserve l'avenir ?

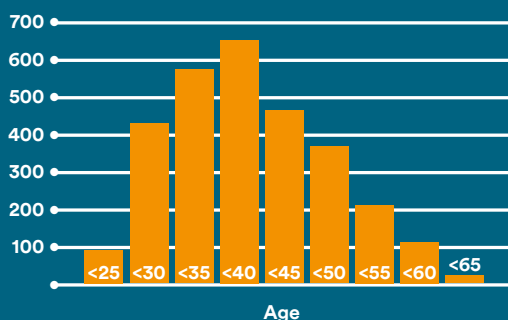
**K.K.** Des entreprises privées lorgnent sur nos conducteurs de train. Et nous voulons agir. Tout d'abord par une juste reconnaissance. Depuis février 2018, ce sujet fait l'objet de concertations avec les organisations du personnel. Si chacun adopte une attitude saine et réaliste, nous espérons pouvoir prendre rapidement de bonnes décisions au bénéfice de nos conducteurs et de l'avenir de notre entreprise et de ses voyageurs.

**"Nous analysons actuellement différentes pistes afin de valoriser le métier de conducteur de train."**

Koen Kerckaert



## Répartition des conducteurs opérationnels





NOM Youssef Stitou | AGE 37 ans | LIEU DE TRAVAIL  
dépôt Anvers-Central | AIME le jardinage et les voyages

## LA PAROLE AUX CONDUCTEURS DE TRAIN

**Youssef et Nicolas ont deux choses en commun : ils sont conducteurs de train à la SNCB et ont aussi travaillé pour un ou plusieurs opérateurs privés. Emmanuelle a toujours été cheminote et a rejoint le club des 'ambassadeurs' officiels du métier.**

### Vous pouvez décrire votre carrière jusqu'ici ?

**Y.S.** J'ai commencé à la SNCB comme conducteur de manœuvre au port d'Anvers en 1999, mais je ne m'y sentais pas tout à fait bien, et, en 2003, je suis parti pour aller travailler aux Pays-Bas. Là, j'avais la fonction de combimachiniste : conducteur en ligne - visiteur - agent de triage. Ensuite, j'ai travaillé en Angleterre en trafic voyageurs et, après, j'ai opéré pour le trafic international de marchandises, principalement entre la Belgique et les Pays-Bas. Depuis décembre, j'ai réintégré la SNCB pour conduire des trains de voyageurs au dépôt d'Anvers.

### Pourquoi êtes-vous revenu chez nous ?

**Y.S.** Au bout d'un certain temps, tous ces horaires variables, cela commence à peser. Je n'étais pas attaché à un dépôt fixe, j'avais moins de congés, etc. J'acceptais des services supplémentaires mais l'augmentation salariale promise n'arrivait jamais. Au contraire : j'ai vu mes primes baisser et même être supprimées. Ici, je ne connais pas mon service longtemps à l'avance car j'appartiens encore au cadre 'flottant' pour le moment. Mais les collègues du planning essaient de tenir compte de mes préférences quand c'est possible.

## Vous connaissez quelqu'un qui veut devenir conducteur de train ?

Cette année, la SNCB recherche 318 conducteurs de train. Une personne de votre entourage a toujours rêvé de devenir conducteur de train ? Il ne vous reste plus qu'à la convaincre de jeter un coup d'œil sur le site [www.sncb.be/jobs](http://www.sncb.be/jobs). Si vous nous aidez à engager un nouveau collègue pour un métier en pénurie, vous pourrez recevoir 500 € dans le cadre de l'action 'Refer a friend'. Infos sur l'intranet HR Rail.

## Pourquoi êtes-vous devenu conducteur de train ?

**N.S.** Mon père a été conducteur de train. C'est ainsi que j'ai fait connaissance avec ce métier. Je voulais avoir mon indépendance et je suis devenu conducteur de trains de marchandises chez B-Cargo. Ensuite, j'ai aussi conduit des trains de travaux chez OSR et depuis près de deux ans déjà, je travaille comme conducteur 'jockey' pour la SNCB : je prépare les trains pour mes collègues conducteurs de trains voyageurs, je ramène les trains vers les faisceaux ou l'atelier, etc.

## Qu'est-ce qui vous attire dans votre travail ?

**N.S.** Le calme, je suis seul dans le poste de conduite. Je travaille de

manière autonome, les horaires sont variés et les jours se suivent mais ne se ressemblent pas.

## Pourquoi êtes-vous revenu à la SNCB ?

**N.S.** Dans le privé, vous êtes tributaire des commandes des donneurs d'ordre : horaires tardifs, remplacement d'autres entreprises en dernière minute si elles ne peuvent pas assurer un trajet... Il faut suivre. Chez OSR, je faisais aussi du travail de bureau en plus d'être conducteur de train. Tout cela rendait l'équivalent travail – vie privée assez compliqué. Maintenant, je circule en séries que je connais longtemps à l'avance. Cela apporte clarté et stabilité.



**NOM** Nicolas Strobbe | **AGE** 30 ans | **LIEU DE TRAVAIL** dépôt Charleroi | **AIME** le VTT et le motocross



## Pouvez-vous nous parler de votre carrière ?

**E.S.** J'ai directement commencé à la SNCB où j'ai conduit des trains de marchandises pendant trois ou quatre ans. Je suis ensuite passée en trafic voyageurs. Les deux secteurs ont chacun leur charme : en trafic marchandises, on travaille surtout seul. Par contre, à l'époque, je devais principalement assurer des services de nuit. En trafic voyageurs, vous êtes souvent en contact avec de nombreuses personnes : vos collègues conducteurs de train, les accompagnateurs, les sous-chefs de gare, les voyageurs, etc.

**NOM** Emmanuelle Semal | **AGE** 39 ans | **LIEU DE TRAVAIL** dépôt Charleroi | **AIME** l'équitation

## Quels sont les difficultés rencontrées dans votre travail ?

**E.S.** Outre les services de nuit en trafic marchandises, un conducteur de train doit assimiler de nombreuses réglementations. Nous circulons aussi avec différents types de matériel et en cas de panne, il faut d'abord essayer de résoudre le problème par nous-mêmes. En revanche, aucune journée n'est identique à l'autre. Vous devez, par exemple, adapter votre style de conduite aux conditions climatiques et votre trajet ou votre horaire dépend du reste du trafic ferroviaire.

night shift

## Jacques, contrôleur technique de trains

La nuit est déjà bien tombée sur le faisceau de garage du poste d'entretien de Courtrai. Jacques s'avance parmi les voitures endormies. Sa tâche ? Contrôler minutieusement chaque véhicule, de haut en bas, afin de pouvoir le déclarer 'apte pour le service' du lendemain.



Après un mois ou un certain nombre de kilomètres parcourus, les trains subissent une 'visite approfondie' : le visiteur contrôle les différents éléments du train. Comme il le ferait pour une voiture, il examine chaque véhicule afin de vérifier son état d'entretien et anticiper toute avarie ou défectuosité.



**“Des mesures de sécurité s'imposent ! Avant d'examiner les organes placés sous le train, je dois sécuriser mon environnement de travail.”**

Jacques



Armé d'un marteau et d'une lampe, Jacques passe chaque organe au peigne fin afin de s'assurer que tout est conforme aux normes : l'état des roues, les bogies, les appareils de frein, les amortisseurs, la suspension, l'attelage,...



La nuit n'est pas terminée : Jacques inspectera une vingtaine de trains avant de finir son service. Au petit matin, c'est en toute sécurité que les voyageurs pourront embarquer !

**NOM** Jacques Lisabeth | **AGE** 62 ans | **JOB** visiteur de matériel roulant | **AIME** le football, la course à pied, le vélo

# Ensemble, réduisons les accidents du travail

Réduire drastiquement le nombre d'accidents du travail ? C'est l'une des priorités stratégiques de la SNCB. Plan d'action, sensibilisation, culture de la sécurité... voici comment notre entreprise compte s'y prendre.



## Plan d'action

Pour réduire le nombre d'accidents du travail, le Service Interne de Prévention et de Protection au travail (SIPPT) a élaboré, en collaboration avec les directions opérationnelles, un plan d'action qui repose sur l'analyse des cas constatés durant l'année 2016.

Des mesures plus ciblées permettront d'agir directement sur les causes des accidents dans les directions Transport et Technics. En effet, en 2016, parmi les 1.261 accidents du travail (avec incapacité) relevés, 1.198 se sont produits au sein de ces entités. Les collaborateurs touchés par un accident du travail sont effectivement principalement des conducteurs de train, des accompagnateurs de train, des agents de Corporate Security Service et des collègues des ateliers.

En 2016, au sein des conducteurs, 65 % des accidents ont été notamment liés à un traumatisme à la suite d'un heurt de personne. Parmi les accompagnateurs, 43 % des accidents sont survenus après un choc traumatique dû à une agression ; la deuxième cause étant des chutes.

Les accidents du travail chez les collaborateurs CSS ont été le plus souvent générés par une agression. Dans les ateliers, chutes et manipulations des outils ont constitué les causes prédominantes des accidents.

Plusieurs accidents du travail ont également été recensés dans les autres directions et services staff. Nous devons donc tous, quel que soit l'endroit où l'on travaille, redoubler de vigilance.

La sécurité dans tous ses aspects et en particulier celle des collaborateurs, votre sécurité au travail donc, est et reste une des priorités essentielles de l'entreprise. Un accident du travail est toujours un accident de trop, un accident qui aurait, peut-être, pu être évité.

A partir de 2018, la SNCB entend diminuer les accidents du travail de 10 % par rapport à 2016, l'année de référence.



## Tous vigilants !

La SNCB vient de lancer une vaste campagne de sensibilisation interne pour informer les collaborateurs et leur faire prendre conscience de l'importance de se prémunir de tout accident du travail.

- Les chiffres généraux sont communiqués mois après mois sur intranet (indicateurs de performance, en haut à droite sur la page d'accueil) et sur les écrans, avec les résultats mensuels de ponctualité et de satisfaction clientèle.
- De plus, mensuellement, les chiffres par catégorie professionnelle sont également publiés sur les écrans installés localement (dépôts des accompagnateurs, des conducteurs, ateliers et locaux des techniciens et nettoyeurs de la direction Stations).
- Par ailleurs, ces écrans affichent dans chacun des 13 ateliers SNCB le nombre de jours sans accident du travail pour le site concerné.
- Chaque mois, vous trouvez sur intranet (webnews) et sur les écrans des conseils malins pour éviter l'accident.

## Renforcer la culture de la sécurité

La culture de la sécurité doit être solidement ancrée dans tous nos gestes et réflexes au quotidien. La SNCB a également élaboré un plan global de prévention qui devra la renforcer au sein de l'entreprise. Une étude sera réalisée, avec comme objectif de pouvoir appliquer ailleurs dans l'entreprise les bonnes pratiques des équipes enregistrant de bons résultats. Déjà en cours : un comparatif avec des groupes à risques similaires dans d'autres entreprises.





## Les dangers du trespassing expliqués aux enfants

En dépit des nombreuses campagnes de sensibilisation menées auprès du grand public, le phénomène des circulations illicites sur et le long des voies, aussi appelé trespassing, prend toujours plus d'ampleur. Pour sensibiliser les enfants de six à douze ans aux graves dangers liés à ce phénomène, Infrabel a développé deux outils pédagogiques spécifiques.



### Un kit pédagogique à l'usage des enseignants

En février 2017, le gestionnaire de l'infrastructure lançait un kit pédagogique pour expliquer aux élèves de l'enseignement primaire les règles de sécurité à respecter aux passages à niveau, en gare et le long des voies. Il est destiné aux enseignants et à toute personne souhaitant réaliser une animation de sensibilisation dans une école.

Cette démarche volontariste d'Infrabel, en lien avec sa première priorité, la sécurité, offre aux enseignants le matériel de prévention nécessaire et adéquat pour aborder en classe la thématique de la sécurité ferroviaire.



Composé de cinq modules, le kit est à la fois pratique et ludique. Il permet de donner un cours de sensibilisation personnalisé et adapté aux élèves auxquels ils s'adressent. Résultat de contacts avec des professeurs de l'enseignement primaire, il a été conçu de façon à ce que certains modules et activités puissent être préférés à d'autres, en fonction de la problématique à étudier, du nombre de participants, de l'âge des enfants, etc.

**1 KIT**  
**5 MODULES**

- Module 1** Sortie en gare avec les enfants
- Module 2** Présentation théorique
- Module 3** Jeu de l'oie géant
- Module 4** Jeu de société 'Les Experts du Rail'
- Module 5** Les affiches de sécurité thématiques

## Un livre d'activités sur la sécurité ferroviaire

En plus du kit pédagogique, Infrabel souhaitait développer un outil complémentaire, directement destiné aux enfants : un livre d'activités sur la sécurité ferroviaire. Mots croisés, labyrinthe, sudoku, quiz... nombreux sont les jeux que les moins de douze ans peuvent réaliser dans ce carnet. Depuis décembre dernier, ceux-ci peuvent donc mettre en pratique ce qu'ils ont appris en classe, avec leur instituteur, au travers du kit pédagogique.



### Vous avez envie d'organiser une animation de sensibilisation dans l'école de votre enfant ?

Comme les enseignants, commandez gratuitement le kit en envoyant un mail à : [calendrierdesecoliers@infrabel.be](mailto:calendrierdesecoliers@infrabel.be).

L'ensemble du matériel présent dans le kit peut également être téléchargé depuis le site internet d'Infrabel ([www.infrabel.be/fr/kitdesensibilisation](http://www.infrabel.be/fr/kitdesensibilisation)).

### Vous souhaitez présenter le carnet de jeux aux instituteurs dans l'école de votre enfant ?

Communiquez-leur l'adresse [www.infrabel.be/fr/livredactivites](http://www.infrabel.be/fr/livredactivites)

Vous désirez en obtenir un exemplaire ? Faites-en la demande, par mail, à : [calendrierdesecoliers@infrabel.be](mailto:calendrierdesecoliers@infrabel.be).

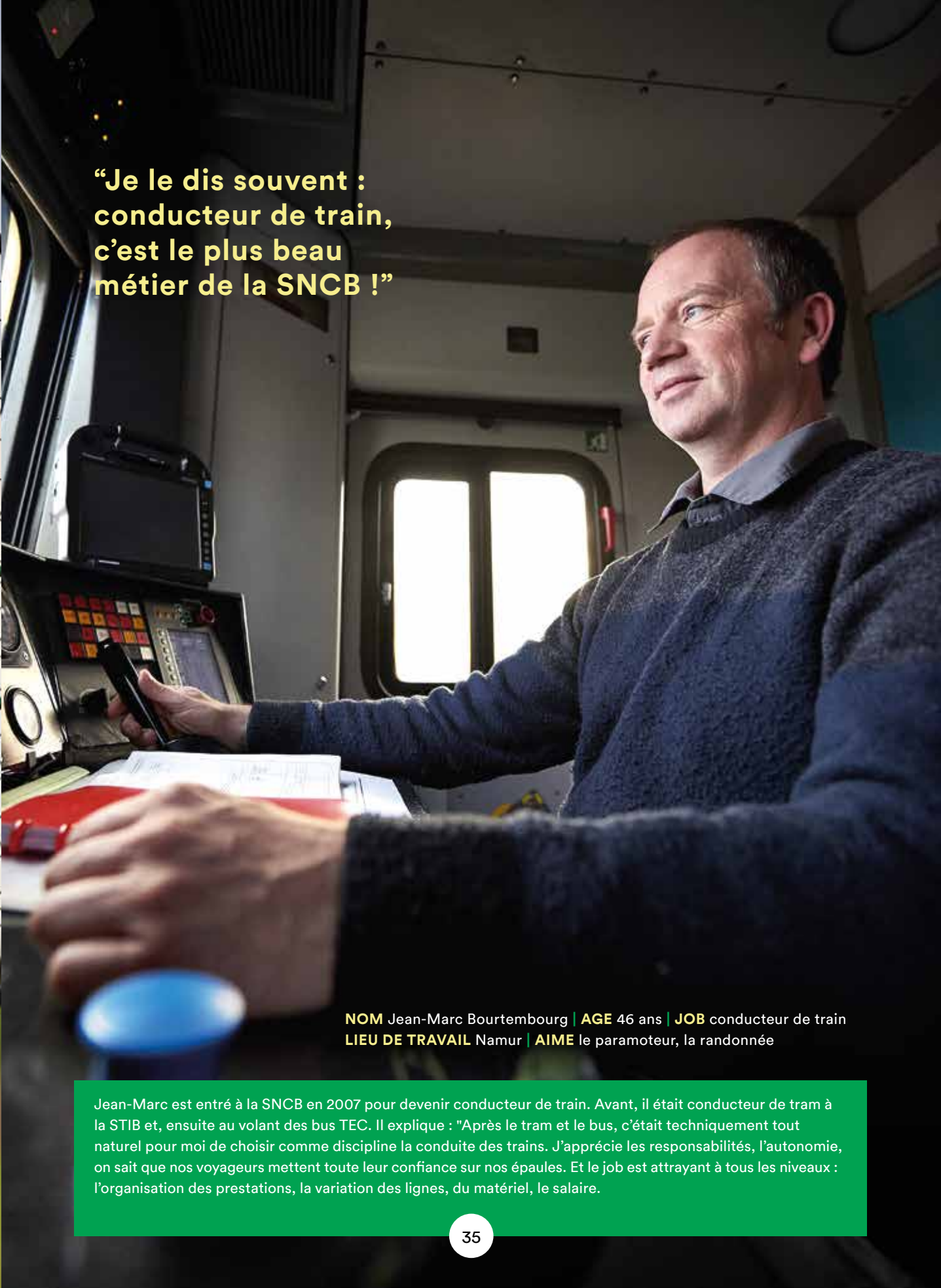




## Entre ciel et terre

Jean-Marc a déjà piloté un avion type Cessna, mais le paramoteur, c'est devenu son dada ! "On décide de voler, et 15 minutes plus tard, on vole à vue ! Bien sûr, on est tributaire de la météo et l'hiver est idéal car l'air est plus dense et plus stable. Après les vérifications de sécurité, on s'attache le groupe motopropulseur comme un sac à dos, puis on s'accroche la voile de parapente face au vent. On lève la voile, on met les gaz, l'hélice nous pousse, on court quelques mètres et on décolle !" En moyenne pour une heure de vol, de 150 à 300 mètres du sol.

"Vu du ciel, suivre le parcours d'un train, c'est juste magnifique !", explique Jean-Marc. 'Turbulences' est le nom de son club. Et il n'est pas le seul conducteur à y faire des sorties : Eric et Olivier Duplicy (dépôts d'Arlon et de Bertrix) sont tout autant passionnés !



**“Je le dis souvent :  
conducteur de train,  
c’est le plus beau  
métier de la SNCB !”**

**NOM** Jean-Marc Bourtembourg | **AGE** 46 ans | **JOB** conducteur de train  
**LIEU DE TRAVAIL** Namur | **AIME** le paramoteur, la randonnée

Jean-Marc est entré à la SNCB en 2007 pour devenir conducteur de train. Avant, il était conducteur de tram à la STIB et, ensuite au volant des bus TEC. Il explique : "Après le tram et le bus, c'était techniquement tout naturel pour moi de choisir comme discipline la conduite des trains. J'apprécie les responsabilités, l'autonomie, on sait que nos voyageurs mettent toute leur confiance sur nos épaules. Et le job est attrayant à tous les niveaux : l'organisation des prestations, la variation des lignes, du matériel, le salaire.

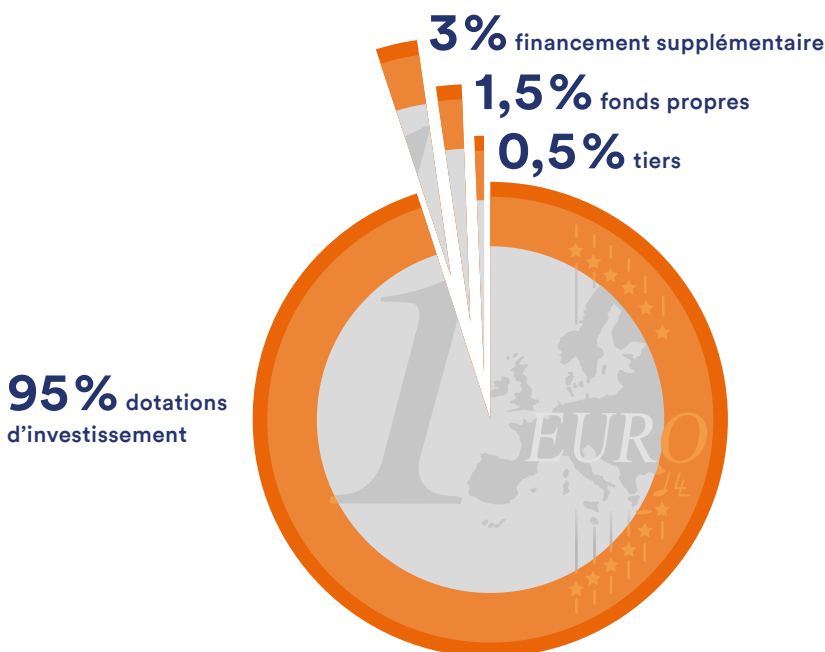
# Quels investissements pour ces prochaines années ?

Le Conseil d'administration de la SNCB a approuvé fin 2017 le Plan Pluriannuel d'Investissement pour la période 2018-2022. Il prévoit des investissements de l'ordre de 3,2 milliards € qui ont un impact important sur la mobilité au sein de notre pays. L'exécution des projets d'investissement et les budgets annuels pour les cinq prochaines années doivent être réalisés dans le cadre fixé par ce plan.

## Comment les investissements sont-ils financés ?

Le Plan Pluriannuel d'Investissement est, comme toujours, principalement financé par le SPF. Les dotations d'investissement s'élèvent à plus de 3 milliard €. 60 millions € des investissements prévus au niveau

commercial sont couverts par des fonds propres. Par ailleurs, la SNCB peut compter sur le financement de ses investissements par des tiers pour un montant de 20 millions €.



Des fonds supplémentaires ont été dégagés par l'État pour financer la finalisation du RER et la mise en œuvre de certains projets considérés comme prioritaires. Il s'agit, entre autres, du fameux milliard 'vertueux' évoqué dans la presse. Pour la période 2018-2022, celui-ci représente, pour la SNCB, 82 millions €.





## À quels postes sont-ils consacrés ?

L'ensemble des investissements se concentre sur nos trois activités de base : le transport de voyageurs, l'accueil dans des gares fonctionnelles et la gestion ainsi que l'entretien du matériel.



**62%**

La majeure partie des investissements, plus de 2 milliards €, est consacrée au **matériel roulant**. Cela concerne l'achat de nouveau matériel (essentiellement les M7 et de nouvelles locomotives), l'installation des équipements de sécurité (ETCS) et la rénovation du matériel actuel.



**20%**

Un peu plus de 0,6 milliard € est prévu pour l'**accueil** en gare, avec une attention particulière pour le rehaussement des quais.



**10%**

Près de 0,35 milliard € est investi dans les **ateliers et bâtiments de service** afin de rendre l'outil de travail plus performant.



**8%**

Le solde de 0,25 milliard € concerne les investissements prévus pour la **digitalisation** (au service des voyageurs mais aussi les processus internes) et l'**exploitation du trafic** ferroviaire.



## Liaison interrompue

**T.H. a raté sa correspondance à Lierre. Elle a introduit une plainte (extrait) :**

"Hier, j'ai pris le train de 23h03 à Anvers-Berchem vers Lierre. A Lierre, je devais prendre une correspondance avec le train en direction de Turnhout. Le premier train avait cinq minutes de retard. Et j'ai raté de peu ma correspondance de 23h22 à Lierre (le dernier train pour rentrer chez moi). Pourtant, l'accompagnateur avait annoncé dans le premier train que la correspondance pouvait être assurée. Je trouve dommage d'avoir annoncé une correspondance alors que le train ne nous a pas attendus."

### REACTION

**Michel Grote, Gestion opérationnelle du trafic ferroviaire (Transport)**

"Il est difficile de tirer une ligne de conduite unique en matière de correspondances car de nombreux facteurs doivent être pris en compte. Les voyageurs en correspondance font toujours l'objet d'une attention particulière. Mais la SNCB doit aussi considérer le fait que le train mis en attente transporte d'autres voyageurs devant eux-mêmes parfois prendre une autre correspondance. Nous devons donc souvent arbitrer les intérêts divergents des différents voyageurs au risque de faire des déçus."

Dans ce cas-ci, malgré un retard de moins de 11 minutes et malgré le fait qu'il s'agissait d'un dernier train, la correspondance entre les deux trains n'a pas été assurée. La SNCB n'a donc pas rempli sa mission correctement. Nous sensibilisons tous les collaborateurs concernés et leur demandons avec insistance d'être encore plus vigilants."

## Un laptop voyageur

**C.D. a oublié son laptop dans le train à Bruxelles-Nord. Voici son expérience (extrait) :**

"J'ai oublié mon laptop en descendant du train à Bruxelles-Nord. Lorsque je suis revenu vers la gare pour prendre contact avec l'accompagnateur, j'ai été accueilli par un jeune employé sympathique au guichet. Je reçois au même moment un message de G.D.W. (l'accompagnateur de mon train) via Messenger qui disait avoir retrouvé mon laptop. J'adresse mes félicitations à vos collaborateurs pour leur approche client, leur honnêteté et leur implication. Vous pouvez en être fiers !"

### REACTION

**Sabine Jonckheere, Manager Domestic Commercial Operations (Marketing & Sales) et Koen Kerckaert, Directeur général (Transport)**

"Cela fait plaisir de savoir que le laptop a été rapidement retrouvé grâce à la compétence de nos agents. Cette réaction positive va sans aucun doute motiver nos collaborateurs à continuer en ce sens. Un bel exemple de collaboration et d'orientation clientèle. Cette année, la SNCB va utiliser un nouveau logiciel qui permettra de relier entre elles les bases de données 'objets perdus' et 'objets trouvés'. Cela permettra de restituer l'objet trouvé encore plus rapidement à son propriétaire."

il était une fois...

# Gare de Malines, la bonne élève !

**Le 1<sup>er</sup> mai 1834, l'Etat belge décide, via une loi, de construire un réseau de chemins de fer ayant pour point central Malines... Début d'une longue histoire !**

Ancienne capitale des Pays-Bas, Malines allait devenir la plaque tournante d'où s'élanceraient les premières lignes de chemins de fer sur le continent européen. Quand 'Malines – Bruxelles' est inaugurée en 1835, on dévoile aussi la fameuse colonne milliaire, au centre du site d'arrivée des convois.

**La colonne milliaire symbolise le point central du réseau à partir duquel on calculait les distances des lignes : le mille était une mesure romaine qui valait mille pas.**

De style néoclassique, le premier bâtiment voyageurs (1837) est construit tout naturellement près de la colonne. Mais le rail se développe à grande vitesse et la gare se trouve vite à l'étroit ! En 1888, un nouveau bâtiment bien plus monumental voit le jour, d'inspiration nationale et romantique, flanqué de deux tours faisant penser à des 'phares'... Il allie fer et verre et se compose de trois pavillons reliés par deux ailes centrales. C'était là une organisation traditionnelle dans l'architecture des gares.

## Une nouvelle ère

Fortement endommagée durant la deuxième guerre, la gare doit aussi suivre l'évolution des besoins des voyageurs. C'est



La gare dans les années 60

également l'ère de l'électrification. La gare de 1959 tranche avec son aînée ! Le bloc bas, long de 174 mètres, s'apparente plutôt à un building de bureaux comme les anciennes gares de Mons ou Liège-Guillemins. Sa façade, en panneaux ciselés, pourrait rappeler que la ville était aussi célèbre pour ses dentelles...

## Et demain ?

Avec le projet 'Malines en mouvement', on passera d'ici 2026 à une gare où intermodalité, accessibilité, fonctionnalité n'auront d'égal que sa beauté contemporaine... Et la colonne milliaire ? Elle a déménagé au rythme de la gare. Actuellement, elle se situe sur la rotonde devant la gare.

La gare vers 1920



Vous vous êtes peut-être déjà demandé pourquoi la gare de Malines est située en dehors du centre-ville ? A l'époque, le gouvernement voulait voir le chemin de fer se tenir en dehors de la zone d'imposition et de police communale.

# Contrôles médicaux ciblés

Les Chemins de fer souhaitent améliorer le bien-être de leurs collaborateurs. À l'avenir, l'accent sera mis de plus en plus sur la prévention. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2018, il est possible que vous ne deviez pas vous présenter au contrôle médical si vous êtes malade ou si vous avez été victime d'un accident de vie privée.

## Quelles étapes suivre si vous êtes malade (ou blessé) ?

1. Informez votre chef avant le début de votre prestation. Pour le personnel opérationnel, les procédures actuelles restent d'application.

**NEW** 2. Appelez votre GAPA\* dès que possible afin qu'il encode votre absence.

3. Complétez la partie 'Identification' du formulaire A111 – Certificat d'incapacité de travail. Faites remplir l'autre partie par votre médecin.

4. Après votre consultation chez le médecin, informez-en votre chef.

**NEW** 5. Appelez votre GAPA pour lui donner les informations suivantes : durée de votre absence, autorisation de sortie ou pas, lieu où vous séjournez durant votre incapacité de travail, ainsi que vos coordonnées.

6. Vous pouvez quitter votre domicile ?

### **NEW** oui

Votre GAPA vous informera s'il n'est pas nécessaire que vous vous présentiez au health centre (nouvelle dénomination du CRMA). Toutefois, si votre GAPA confirme que vous devez vous rendre au health centre pour un contrôle médical, vous devrez vous y présenter le jour-même avant 12 heures, muni de votre formulaire A111 (ou, si c'est impossible, le matin du jour ouvrable suivant).

**Important :** si votre GAPA n'est pas joignable, vous êtes obligé de vous présenter au health centre.

### **NEW** non

Envoyez le formulaire A111 aussi vite que possible au health centre afin qu'il lui parvienne dans les 48 heures après avoir consulté votre médecin. Vous pouvez éventuellement l'envoyer par mail. Dans ce cas, l'exemplaire original doit parvenir dans les 7 jours au health centre. Il est possible que vous soyez contrôlé à votre domicile durant votre période d'absence pour maladie.

7. Informez votre chef à temps (avant la fin de votre période d'absence) que vous reprenez bien le travail à la date prévue.

**PLUS  
D'INFOS ?**

Consultez le site intranet de HR Rail > Votre carrière > Maladie et accidents de travail

\*GAPA = gestionnaire administratif des présences et absences.  
Ce rôle est repris par le BLP (bureau local du personnel) ou l'équipe planning.



## La stratégie de HR Rail

Début janvier, Paul Hautekiet, Directeur général de HR Rail, a présenté les grandes lignes du plan stratégique à l'ensemble des collaborateurs de HR Rail. Les voici sous forme schématique :

### Mission

- En collaboration avec Infrabel et la SNCB, HR Rail veille à ce que les Chemins de Fer belges disposent d'un **personnel compétent, performant et engagé** qui soutient les objectifs de l'entreprise.
- HR Rail assure un **service HR** qui reflète son **orientation client**, son **efficacité** et son **sens des responsabilités**.

### Vision

Démontrer que HR Rail est la **meilleure option** pour:

 **INFRABEL**  
la SNCB et Infrabel  
Offrir un service RH **orienté client** visant continuellement l'**amélioration**

  
**le personnel des Chemins de fer**  
Politique du personnel **responsable et motivante**

  
**le contribuable belge**  
**Gestion efficace** des moyens consentis

### Valeurs



ORIENTATION CLIENT



EFFICACITÉ



RESPONSABILITÉ



COLLABORATION

### Priorités

**1** Connaître le business

**2** Savoir vers où le business veut aller

**3** Capturer les besoins du personnel

**4** Analyser cette connaissance et la transposer en une offre de services RH moderne

### Objectifs 2018



Implémentation du **plan stratégique** HR Rail



Description des processus **opérationnels**



Description des processus **de support**



Implémentation du projet **Pro Health**



Développement d'une **politique RH moderne**



Suivi et mesures contre l'**absentéisme**



Implémentation d'une approche de gestion du **Talent HR Rail**



Implémentation de **dossiers juridiques/légaux**

## Transformation HR à la SNCB

"Une réflexion est menée au sein de HR SNCB pour la mise en place d'une nouvelle organisation HR, basée sur davantage de **coordination transverse**. Lors de plusieurs **workshops**, B-HR s'est déjà **concerté** avec les entités business de la SNCB mais aussi avec les collègues de HR Rail afin d'examiner ensemble les processus HR actuels. De cette manière, nous souhaitons parvenir à une **répartition clairement définie** des rôles qui doit permettre de soutenir et de renforcer les activités de base de la SNCB, ainsi que ses objectifs stratégiques. Plus d'informations, ainsi qu'une large communication à ce sujet, suivront dans les semaines à venir."

Petra Blanckaert,  
general manager B-HR

# De petits riens pour de grands gains

Vous pouvez vous aussi contribuer à réduire l'empreinte écologique de la SNCB. Nous vous livrons quelques astuces pour économiser l'énergie, l'eau, le papier, etc. au travail.

## Economisez l'énergie

Fermez les portes pour garder la chaleur à l'intérieur.

Eteignez les lumières dans les pièces inoccupées.

Eteignez (si autorisé) votre ordinateur et votre écran chaque soir.

## Privilégiez le digital

Si vous avez un texte à relire, faites-le plutôt sur écran.

Besoin d'un pense-bête ? Renoncez au post-it et utilisez votre GSM.

En réunion, projetez vos présentations PowerPoint au lieu d'imprimer des slides.

## Imprimez malin

### Vérifiez la mise en page

Les marges ne sont-elles pas trop grandes ? Et la police ? N'y a-t-il pas trop d'espaces vides sur votre feuille ? Autant de questions à vous poser pour faire tenir votre texte sur un minimum de pages.

### Imprimez une copie test

Si vous comptez imprimer un document en plusieurs exemplaires, faites d'abord un aperçu et imprimez une copie en guise de test.

### Calibrez votre imprimante

Imprimez recto/verso, en noir et blanc et plusieurs pages par feuille.

## Economisez l'eau

Ne faites pas couler l'eau du robinet sans raison et vérifiez toujours que le robinet est bien fermé !

## N'oubliez pas de trier !

### PMC • verre • papier

En triant, vous contribuez à la réduction des déchets. La plupart des bâtiments SNCB disposent d'un espace pour la collecte sélective des déchets.

**La SNCB et Mère Nature  
vous remercient !**

## concours

À GAGNER

### 1 ordinateur portable

Lenovo IDEAPAD Y700

### 1 Bongo Gastronomie

d'une valeur de 89,90 €

### 10x2 tickets de cinéma

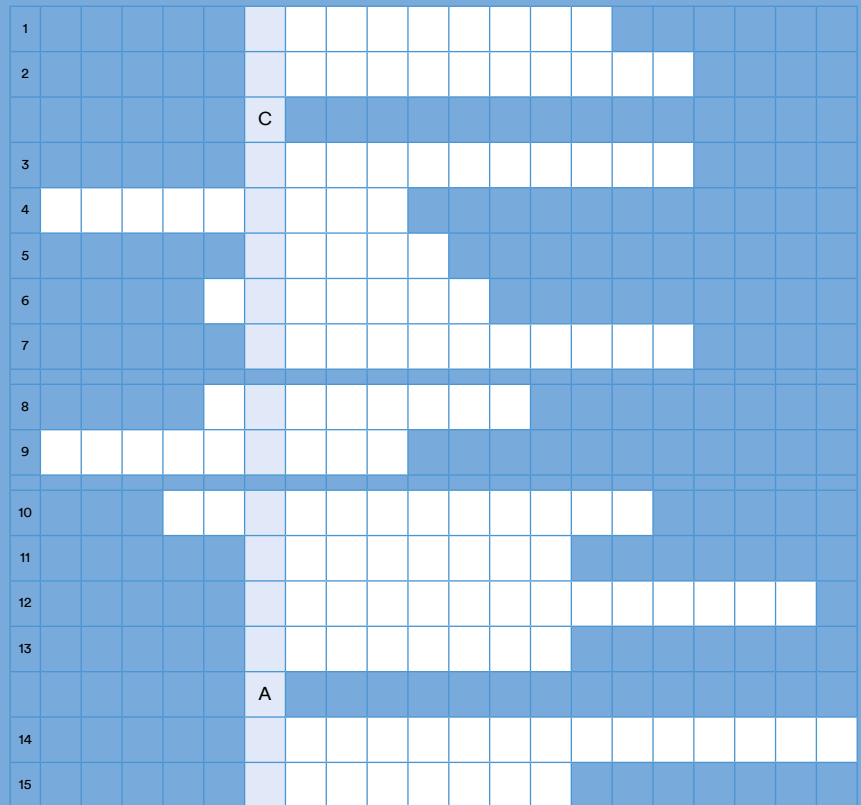
Kinepolis/Imagix/  
Acinapolis/Siniscoop/  
Cinéscope ou Euroscope

### Envoyez le mot mystère

par mail à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be)  
ou par courrier interne à 10-14  
B-CP.105, Concours B&You,  
avant le 20 avril 2018.

N'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, numéro d'identification, adresse e-mail, numéro de GSM, ainsi que le service dans lequel vous travaillez. Si vous jouez pour des places de cinéma, veuillez également nous communiquer le cinéma de votre choix : Kinepolis, Imagix, Acinapolis, Siniscoop, Cinéscope ou Euroscope.

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 publications/Publications et médias). Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.



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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce B&You)

1. Ville située aux Pays-Bas
2. C'est le métier d'Emmanuelle
3. Les voyageurs attendent de nous qu'elle soit claire, cohérente et rapide
4. Ensemble de règles qui doivent être respectées, marche à suivre
5. Support d'information. Les ateliers, par exemple, en sont équipés
6. L'accompagnateur en fait au moins une dans le train
7. Phénomène des circulations illicites sur et le long des voies
8. La nôtre est nouvelle. Visuelle, elle repose sur quatre piliers
9. Venir au secours de quelqu'un, c'est venir à sa...
10. Durant toute sa carrière, José en a fait preuve au travail
11. Partie du titre de l'une des rubriques de ce magazine ou action en réponse à une autre
12. Isabelle Jonckheer et son grand frère le sont
13. Fonction qui consiste à contrôler minutieusement chaque train avant le départ
14. A la SNCB, ils sont de l'ordre de 3,2 milliards € pour la période 2018-2022
15. Le métier de Marc De Bodt à l'UZA

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était : DURABILITÉ.

BRAVO AUX GAGNANTS !

un collègue en or

## José, 50 ans d'enthousiasme

José entre à la SNCB en 1968. Il a 14 ans et est porteur d'avis. Il achemine le courrier à vélo. Une longue carrière commence alors pour lui. En 1971, il devient chargeur-nettoyeur à la gare d'Yvoir. En 1980, il réussit les examens pour devenir visiteur de matériel, métier qu'il exerce depuis lors. José explique : "Sans diplôme, ce n'est pas évident de gravir les échelons, mais j'ai persévéré. Pour devenir visiteur, j'ai par exemple dû me plonger dans des livres d'algèbre et de physique."

*"Avec mon premier uniforme, j'étais fier comme Artaban."* José

Isabelle, sa fille, a choisi de le mettre à l'honneur : "Mon papa travaille avec toujours autant d'enthousiasme qu'au premier jour. C'est le cœur gros qu'il a dû introduire sa demande de pension à la veille de ses 65 ans. Il quittera l'entreprise cette année. Après 50 ans de carrière, il partira la tête haute."

Mais une partie de lui restera à la SNCB, car José, passionné par les chemins de fer, a su communiquer son entrain à ses enfants. Isabelle raconte : "Papa est très fier de voir évoluer ses trois enfants dans la société pour laquelle il s'est toujours dévoué. Mon grand frère et moi-même sommes accompagnateurs de train et le petit dernier vient de commencer comme nettoyeur."



**NOM** Isabelle Jonckheer | **AGE** 34 ans  
**JOB** instructrice accompagnement | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles | **AIME** le foot, la musique et son boulot

**NOM** José Jonckheer | **AGE** 64 ans | **JOB** visiteur de matériel | **LIEU DE TRAVAIL** Ronet | **AIME** ses petits-enfants, son jardin et les trains

UNE IDÉE ?

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