

N°3
oct. 2014

B & YOU

super-safety equipment
TOP TEN
*** made in Germany ***

Ces champions qui conduisent nos trains

DOSSIER Au cœur du trafic
TANDEM Les deux font l'équipe !

PÉRIODIQUE DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB





Dimanche 14 décembre

LA SNCB CHANGE SON PLAN DE TRANSPORT NATIONAL

Ce plan est très important : il organise tous les horaires, les correspondances, le nombre et la taille des trains selon les heures et les lignes. Il est indispensable car, en quelques années, le nombre de voyageurs quotidiens a augmenté de 70 % et vos besoins en mobilité ont fortement évolué. Avec ce nouveau plan, notre objectif est de vous offrir un **service plus fiable**, avec des horaires cohérents, davantage de trains cadencés et mieux répartis dans l'heure.

En une seule nuit, nous allons opérer des milliers de changements pour une meilleure mobilité. Un énorme défi. **Nos équipes sont prêtes**, y compris pour remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'une telle opération pourrait provoquer malgré l'intense préparation et les innombrables calculs et simulations effectués.

Mais maintenant, vous vous demandez sans doute : **et pour moi, ça change quoi ?**

Une question à laquelle nous vous répondons sur www.sncb.be.



Découvrez ce que
ça change pour vous
sur www.sncb.be





Tous ensemble POUR UN **meilleur RÉSULTAT**

Chers tous,

Je suis très heureux de recevoir de B&You l'opportunité de vous présenter, dans le dossier de ce numéro, la direction Transport (B-TR).

Pour celles et ceux qui ne nous connaissent pas encore, la direction B-TR a été créée dans le sillage de la restructuration afin de réunir sous une même bannière l'ensemble des services opérationnels de la SNCB et de renforcer la collaboration et la communication. Collaboration avec les autres directions de la SNCB, bien sûr, mais aussi et surtout la collaboration avec Infrabel. A titre d'exemple, la présence des ROR (Régulateur Opérations Régions) dans des cabines de signalisation depuis le 1^{er} septembre. Sans oublier le rapprochement physique des équipes de notre RDV et du Traffic Control d'Infrabel au sein d'un même espace de travail (lire l'article sur le ROC en pages 16-19).

Sécurité, ponctualité et qualité du service, voilà nos trois grands objectifs. A travers ce numéro, vous (re)découvrirez les différents métiers du transport ferroviaire sous le regard des quelque 11.000 hommes et femmes qui composent la direction B-TR. Leur travail d'expert révèle l'importance de leur rôle dans le processus de transport.

Vous lirez également comment s'organise au quotidien le trafic ferroviaire sur un réseau aussi dense que le nôtre et comment s'effectuent les flux de communication indispensables pour garantir la sécurité et l'information en temps réel.

En pages 26 et 27, une infographie expose les mesures mises en place pour enrayer les retards de train. Car il n'est pas question de se défilier ou de se renvoyer les responsabilités, il faut collaborer pour trouver une solution aux problèmes de ponctualité.

Je vous souhaite beaucoup de plaisir au fil des pages et parce que le retour d'expérience est pour nous primordial, je termine ces lignes en vous invitant à nous faire partager vos expériences ou réflexions sur le terrain afin que nous puissions encore nous améliorer. Pour ce faire, n'hésitez pas à écrire à la rédaction et votre message sera peut-être publié dans la rubrique "A vous !" de votre prochain B&You !

Etienne De Ganck
Directeur général B-TR





COMITÉ DE RÉDACTION Fanny Bouillon, Caroline De Lille, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Sophie Villette, Anne Woygnet. **PHOTOS** Veerle Baele (coordination), Julien De Wilde (Reporters), Benjamin Brolet, Shutterstock. **LAY-OUT** Béatrice Duculot. **PRODUCTION** Albe De Coker. **EDITEUR RESPONSABLE** Michaël Vanloubbeeck. **ADRESSE** B&You, B-CP.023 section 13/2, 40 Avenue de la Porte de Hal, 1060 Bruxelles; bandyou@sncb.be. Membre de l'ABCI.

3

EDITO

Etienne De Ganck

6

À vous!

Vos réactions

7

Espresso

Quelques (infos) courtes et bien serrées

10

Dossier

Voyage au centre du transport ferroviaire



“Sur le ring ou dans mon poste de conduite, je n'ai pas droit à l'erreur.”

Brahim Boulafdal
Conducteur de train

16

Les experts

ROC, une danse coordonnée

20

Tandem

Abdel et Kurt, les deux font l'équipe !

22

AILLEURS

La carte MOBIB

23

Buzz

Ce qu'ils ont dit...

24

Passion

Brahim, boxeur et conducteur de train

26

Quid

Que fait-on pour améliorer la ponctualité ?

28

Zoom

B-IT est né

30

Des nouvelles d'INFRABEL

32

Infos de HR Rail

34

Pouss'café

Milan, la Mecque de la mode
Si j'étais CEO...

36

Concours

Gagnez un smartphone!

À VOUS!



Zoom sur mon papa

Mon père, Ronny Seynaeve, et moi-même sommes tous deux conducteurs de train au dépôt de La Panne. L'année prochaine, il aura 55 ans et prendra donc sa pension. Son dernier trajet a lieu à la mi-septembre. Je souhaitais le mettre sous le feu des projecteurs, pour le super collègue et papa qu'il est. C'est toujours chouette quand on se croise à bord de nos trains ou qu'on reprend le service de l'autre.

Mathias Seynaeve
Conducteur de train
au dépôt de La Panne

Titre de transport

Vous êtes-vous déjà présenté devant une hôtesse de l'air, devant un conducteur de bus, devant un chauffeur de taxi et leur

dire : "Voici ma carte d'identité. Pouvez-vous me faire un document pour payer plus tard ?" Non, et bien à la SNCB c'est possible.

Croyez-vous que les CFL, les NS, la SNCF, la DB agissent de la sorte ? Non bien sûr ! Alors pourquoi la SNCB persiste-t-elle à accepter cette pratique un tantinet absurde ? Plus généralement, pourquoi laisse-t-on monter dans nos trains des "clients" non munis d'un titre de transport, phénomène qui devient de plus en plus fréquent au fil des ans ?

Je serais curieux de connaître le nombre de C170 créés annuellement, de ceux payés endéans les 14 jours, de ceux qui sont payés après un rappel et de ceux qui ne sont jamais payés, ainsi que des sommes ainsi perdues.

Jean Cloes
Sous-chef de gare Huy

Et si c'était moins romantique ?

Au sujet du journal de bord de Ives Van Reeth (B&You 1, p. 32) : pourquoi toujours 'idéaler' notre horaire ? Voici ma petite idée sur la chose :

12 h : seul à la maison ; ils sont tous au travail.

17 h : les enfants de retour de l'école.

18 h : ma femme revient de son travail, car partie à 9h (soit à une heure normale...).

19 h : au dodo car demain... se lever à 2 h 15.

Résultat : 1 heure de vie de famille au total ! Et vendredi midi, c'est dormir car hyper crevé ! Chers collègues, et si on tenait une fois compte de tout cela ? Et des voyageurs qui nous souhaitent une bonne journée ? Dans nos rêves alors... Ils ne savent même pas qu'on est là ; il suffit de voir les messages dans Metro.

Luc Taes
Conducteur de train
au dépôt de Landen

N'hésitez pas à nous envoyer des messages concernant les chemins de fer ou ce magazine.

Comment réagir ?

Par mail : envoyez un e-mail à bandyou@sncb.be.
Par courrier : envoyez un courrier à B&You, B-CP.023 section 13/2, 40 Avenue de la Porte de Hal, 1060 Bruxelles





Le nouveau joujou japonais

Le pays du soleil levant n'est jamais en reste d'innovations. Au printemps 2017, la East Japan Railway Company s'offrira un nouveau train hyper luxueux : le 'Cruise Train'. Une nouvelle perle ferroviaire signée Ken Okuyama, qui n'est autre que le légendaire designer de Ferrari. Parmi les 10 voitures de la rame, deux seront équipées de larges baies panoramiques et il y aura une voiture-salon et une voiture-restaurant dignes des hôtels les plus chics.

La capacité du train ? 34 passagers forcément chanceux ! Ses suites privées 'Deluxe', c'est carrément un 'deux-pièces', dont l'une d'elles aménagée en duplex. On croit rêver...

C'est un train, ça?



Samedi 6 septembre,
le **Family Day**
à **Bellewaerde**, c'était
super chouette !

Gagnez des entrées pour



A découvrir sur deux sites jusqu'au 31 mai 2015. Liège-Guillemins accueille 'J'avais 20 ans en 14'. Réalisée par les concepteurs de 'J'avais 20 ans en 40', l'expo évoque la Grande Guerre dans une scénographie saisissante.

L'expo 'Liège dans la tourmente', au Musée de la Vie Wallonne, met l'accent sur la bataille de Liège.

Pour tenter votre chance, envoyez-nous un e-mail à internalcommunication@b-rail.be avant le 17/11/2014 en mentionnant en objet 'Concours Liège Expo 14-18'. Indiquez votre nom, prénom, numéro d'identification et adresse professionnelle complète (pour l'envoi des tickets). Un tirage au sort déterminera les 50 gagnants qui remporteront chacun 2 tickets d'entrée (valables pour les deux sites). Plus d'infos sur www.liegeexpo14-18.be.



LE
CHIFFRE

97 km

C'est la longueur totale de toutes les voitures, automotrices et autorails à ce jour, sur notre réseau.



un train de Bruxelles-Midi à Bruges



24.250 voitures



1.272 jumbo-jets

117 Burj Khalifa
(le bâtiment le plus haut du monde à Dubai)



Promo enchantée

(Re)Découvrez le monde enchanté de Disneyland Paris et profitez d'une offre spéciale "cheminots" : pour une visite entre le 13 novembre et le 17 décembre 2014, vous payez le tarif unique (enfant ou adulte) de 35€ pour un billet d'un jour avec accès illimité à l'un des deux parcs. Et pour 13€ de plus, vous avez accès aux deux parcs !

Plus d'informations sur la réservation et les conditions d'utilisation, consultez le site de Rail Facilities (<http://railfacilities>).

PRODUIT
SOUS LA
LOUPE

Dans chacun de ses numéros, B&You met un produit sous la loupe : en lisant cette rubrique, vous trouverez peut-être une formule intéressante pour vos amis ou votre famille.

Key Card

Key Card : kesaco?

Carte de 10 trajets pour de courtes distances, jusqu'à 15 km autour de votre gare de départ. Vous pouvez, par exemple, voyager de Charleroi vers Châtelet et ou de Charleroi vers Lodelinsart.

Conditions?

- valable 6 mois après la date d'émission.
- à remplir avant l'embarquement.
- valable tous les jours, sans restriction horaire.

Prix ?

- 20 € en deuxième classe.
- 30 € en première classe.

Bon à savoir

- vérifier l'aire de validité de votre carte depuis votre gare de départ sur www.sncb.be ou dans la gare-même.
- vous pouvez utiliser la Key Card à plusieurs.



Comment venez-vous au travail ?

Comment vous déplacez-vous vers votre lieu de travail ? "En train", diront la plupart d'entre vous... mais par quel moyen vous rendez-vous à la gare ? Vous préférez peut-être le vélo pour parcourir votre déplacement domicile-travail ?

Remplissez la grande enquête mobilité et faites-le nous savoir. En fonction des résultats de cette enquête, qui ne vous prendra que deux minutes, la SNCB établira un plan d'action afin d'améliorer la mobilité.

Remplissez l'enquête (jusqu'au 31 octobre) en cliquant sur le lien que vous avez reçu par e-mail ou demandez le formulaire auprès de votre bureau du personnel.

Nouvelle déclaration de sécurité

Chaque agent est concerné par la sécurité dans tous les aspects de son travail. Par exemple, nous devons connaître les procédures de sécurité liées à l'exercice de nos tâches. Par ailleurs, ces dernières ont une influence directe ou indirecte sur la sécurité du trafic ferroviaire.

En tant qu'opérateur ferroviaire, la SNCB a obtenu son certificat de sécurité 'A' le 30 juin 2014 pour une période de 3 ans. Dans ce cadre, la SNCB a rédigé une déclaration de sécurité qui reflète son ambition concernant la sécurité d'exploitation pour les années à venir. Consultez-la sur l'intranet (À propos de la SNCB > Directions et services staff > Transport), sur les valves ou dans le livre d'ordre.



Colonie des chemins de fer en France

1915. Une grande partie du territoire belge est occupé. Beaucoup de cheminots se sont enfuis à l'étranger. Depuis fin 1914, la plupart du matériel roulant a été évacué en France. En 1915, 1.710 locomotives se trouvent ci et là. Il est donc impossible d'en effectuer l'entretien. C'est pour cette raison qu'une décision est prise de rassembler tout le matériel à Oissel, en Normandie et d'y construire un atelier destiné aux entretiens. En 1916, les travaux sont achevés. Les ouvriers du chemin de fer qui s'étaient enfuis sont rappelés pour y travailler. Alfons Slaets en fait partie. Ce chargeur était parti se réfugier avec sa famille aux Pays-Bas. Lors de son séjour à Oissel, il tient un journal. Celui-ci décrit la vie là-bas. Apparemment, en ce temps, Oissel était une véritable 'colonie belge des chemins de fer' : un instituteur belge, un curé belge, une chorale belge... Et pour ne rien gâcher, le café portait ce nom accueillant : 'In de Zoeten Inval'.



Cheminots liégeois à Oissel (1918)

Vous trouverez plus d'informations sur le rôle des chemins de fer pendant la guerre 14-18 dans le livre 'Destination Le Front, les chemins de fer en Belgique pendant la Grande Guerre'.



Voyage au centre du transport ferroviaire



Avec ses quelque 11.000 collaborateurs et l'amélioration de la ponctualité en ligne de mire, la direction Transport (B-TR) est à coup sûr un des grands piliers de la nouvelle SNCB. Entrez dans le vif du trafic...

Parce qu'ensemble, on est plus forts, les services opérationnels de la SNCB ont été regroupés sous une même direction avec une même responsabilité : l'organisation du trafic. "Nous simplifions ainsi les processus, tout bon pour l'organisation et la communication", déclare Koen Kerckaert, General manager B-TR.





Dans ce dossier, B&You présente la direction Transport dans sa nouvelle livrée. Le cap est mis sur la qualité du service au client. La sécurité et la ponctualité en sont les éléments-clés. Et la collaboration, un facteur de succès. Cette coopération se fait avec les autres directions, mais aussi avec Infrabel :

"La SNCB est, par exemple, déjà représentée physiquement dans les cabines de signalisation de Liège, Bruges et Gand, avec la présence des ROR et des agents info trafic. Dans le futur, ce sera aussi le cas dans toutes les grandes cabines de signalisation", explique Koen Kerckaert.

Les pages suivantes schématisent le transport par rail, avec ses rouages et ses huiles - comprenez l'ensemble des agents - tant essentielles à l'exploitation ferroviaire. Et pour que ça roule, les flux de communication qui mécanisent la chaîne sont indispensables.

Ensemble, ça roule !

Cette double page donne un aperçu de la direction B-TR et des métiers qui la composent, présentés sous l'angle de la collaboration opérationnelle sur le terrain. Seuls les fonctions et flux indispensables à l'organisation du trafic ferroviaire voyageurs, **hors incidents**, sont représentés. Bien entendu, au quotidien, l'expérience veut que la communication soit plus large. Il arrive donc souvent que d'autres canaux, moins formels, viennent s'y greffer. Petit tour de kifékoï...

Permanence locale accompagnateurs/ conducteurs

- dispatching
- suivi et adaptation des prestations en temps réel
- soutien
- effectif : 11 ETP pour les conducteurs, 16 ETP pour les accompagnateurs (4x4)

ROR*

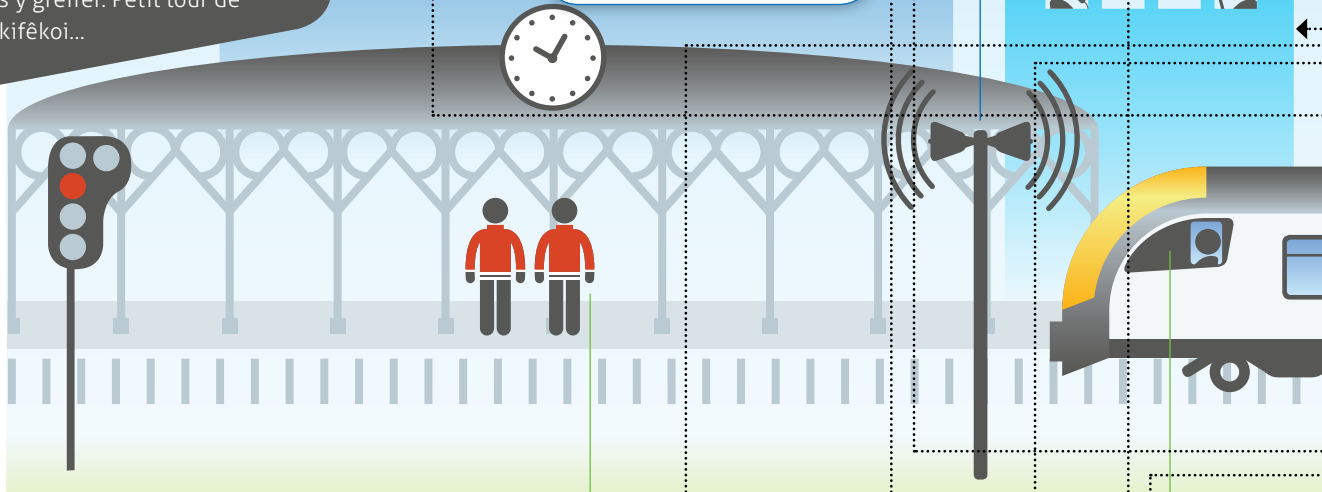
- suivi du trafic en temps réel (notamment les 1^{ers} départs)
- sécurité (gestion incidents et perturbations ferroviaires)
- communication et information (avec RDV, sous-chefs, ...)
- effectif : 145 ETP

*depuis le 01/09 à Liège, Gand, Bruges

Agent info trafic (speaker)

- annonces en temps réel (gare et PANG)
- communication et information
- effectif : 294 ETP

CABINE DÉSIGNALISATION



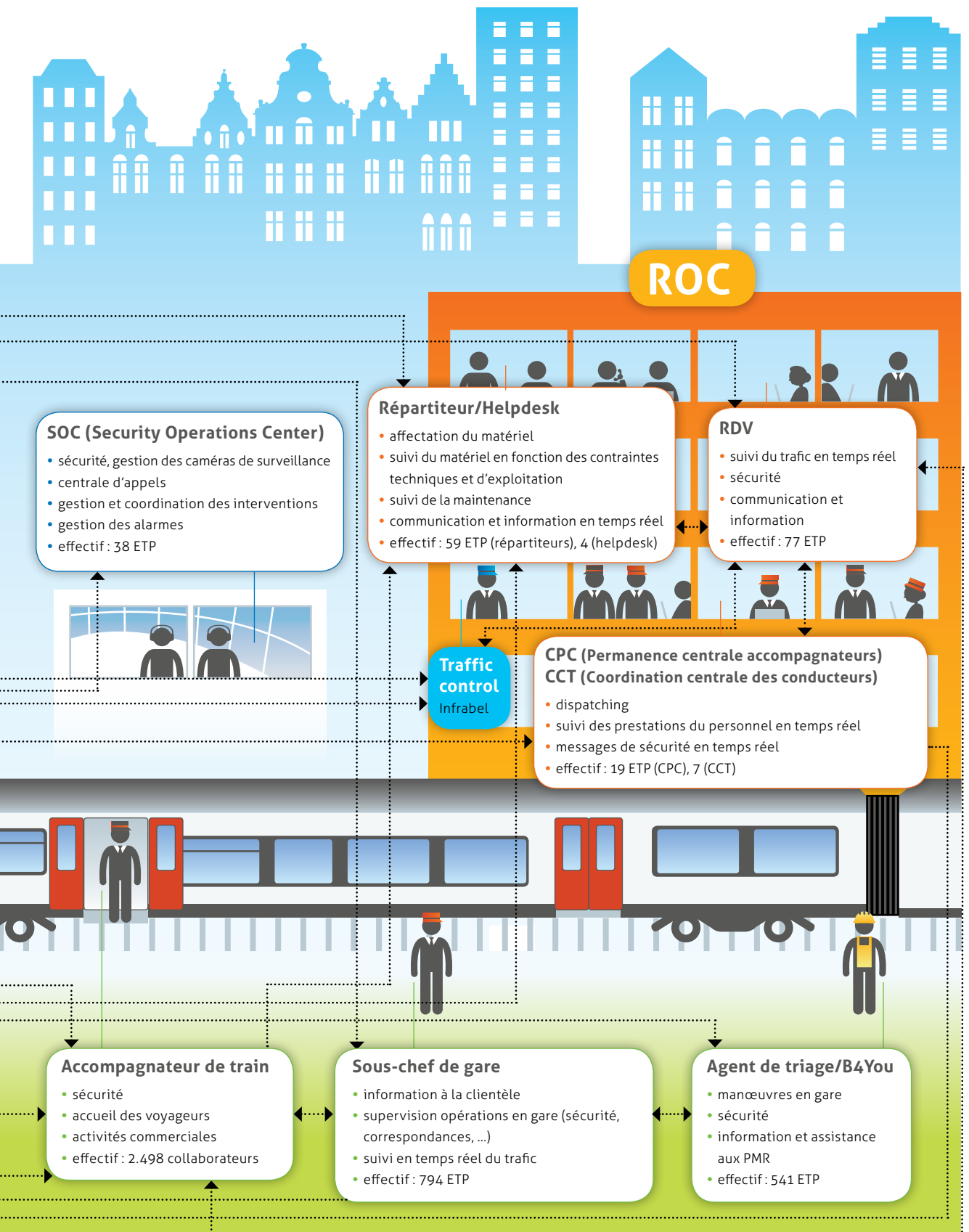
Agent Securail

- interventions
- agents assermentés : constatations des infractions sur la réglementation de la police des chemins de fer
- sûreté
- patrouilles préventives sur le domaine ferroviaire
- contrôles Channel terminal
- effectif : 540 ETP

Conducteur de train

- conduite des trains
- sécurité
- effectif : 3.000 ETP

ETP = équivalent temps plein



"Au service de votre sécurité"

La sécurité est une des priorités de la direction Transport. La garantir est gage de qualité. Tel est le pain quotidien de Damien, agent de sécurité spécialisé (B-TR.6).

La démarche assurée, Damien Dassonville balaie de ses yeux de lynx la longueur du quai 15 de Bruxelles-Midi, toujours prêt à intervenir. "Il faut être vigilant à tout moment", explique notre Monsieur Sécurité. "Des voyageurs qui se mettent en danger, des bagages abandonnés, des fauteurs de trouble, des resquilleurs, ...". La bonne attitude ? Le self-control, le respect et la diplomatie. Pour coordonner le tout, un seul point de contact : le SOC.

Au sein de B-TR, Securail joue un rôle déterminant, notamment en matière de respect des horaires: "Lors de nos interventions dans les trains, il est évident que notre

rapidité de réaction aura un impact sur la ponctualité", dit Damien. C'est pourquoi la collaboration sur le terrain et la proactivité sont essentielles :

"Nous avons souvent des contacts directs avec les autres directions, Infrabel, les services de sécurité des autres sociétés de transport et les forces de l'ordre."



NOM Damien Dassonville | **AGE** 33 ans | **JOB** agent de sécurité spécialisé
LIEU DE TRAVAIL Bruxelles-Midi | **LOISIRS** sports d'endurance et arts martiaux

"Des milliers de personnes m'entendent chaque jour"

Depuis la restructuration, les Agents Info Trafic (AIT, plus connus sous le nom de speakers) font de nouvelle partie de la SNCB. Au sein de la direction Transport, ils sont un élément indispensable du processus de transport. "Les voyageurs nous traitent parfois de noms d'oiseaux, mais nos annonces sont faites pour les aider" témoigne Marijke Stercki.

*"Les voyageurs ne nous voient jamais...
Pourtant, nous sommes en contact permanent avec eux."*



NOM Marijke Stercki | **AGE** 33 ans | **JOB** agent info trafic | **LIEU DE TRAVAIL** Denderleeuw | **LOISIRS** fitness, voyages, sorties entre amis

"Nous accompagnons les voyageurs en gare et leur donnons la bonne information le plus vite possible. J'annonce des changements de voie, des trains au départ, des retards ou des suppressions de trains, via haut-parleurs mais aussi via les écrans en gare. Je reçois l'information, entre autres, du




"Tout ce qui concerne le trafic est rassemblé au sein de la nouvelle direction Transport. La bonne voie pour faire circuler les trains à l'heure et satisfaire nos clients."

Koen Kerckaert,
general manager B-TR

"La collaboration comme fil conducteur"

Sécurité, ponctualité et satisfaction du client, voilà les trois objectifs prioritaires de la nouvelle direction Transport. "Comme tout a été regroupé sous une même direction, nous pouvons y arriver plus facilement", dit Koen Kerckaert.



régulateur de trafic, en cabine. En concertation avec lui et avec le RDV, je transmets l'info. Ce n'est pas toujours facile, surtout en cas d'incident. Les AIT ont une grande responsabilité : des milliers de voyageurs entendent mes annonces. Et tu te rends compte que souvent, tout arrive au même moment : un train en détresse sur une ligne et une personne dans les voies sur une autre. Au début, on sent l'adrénaline monter, ensuite c'est l'expérience qui fait le travail !"

La direction Transport est une nouvelle mouture au sein de la SNCB. Quelle différence par rapport à avant ?

Koen Kerckaert : "L'ensemble des services se rapportant au transport est maintenant rassemblé au sein de B-TR. Nous avons ainsi les moyens de mieux rencontrer, du moins plus rapidement, nos objectifs."

Pourquoi avoir décidé de constituer cette direction ?

"Nous voulions en finir avec les problèmes du passé. A titre d'exemple : auparavant, l'information n'était pas vraiment canalisée. Aujourd'hui, nous avons les moyens de réagir plus vite car toutes les responsabilités se trouvent chez nous. C'est en travaillant ainsi que l'on pourra faire circuler les trains à l'heure et satisfaire nos clients."

Mais vous collaborez encore avec les autres directions, non ?

"Bien sûr ! B-TR ne se trouve pas sur une île déserte. Pour garantir la ponctualité, il faut pouvoir compter sur du matériel fiable et ça, c'est du ressort de SNCB Technics. Pour sa part, la direction Stations doit veiller à ce que les gares et points d'arrêt soient propres et accueillants."

Nous travaillons aussi beaucoup en collaboration avec Infrabel : nous avons établi avec eux une convention de transport pour cinq ans."

Déjà des résultats concrets pour la nouvelle direction Transport ?

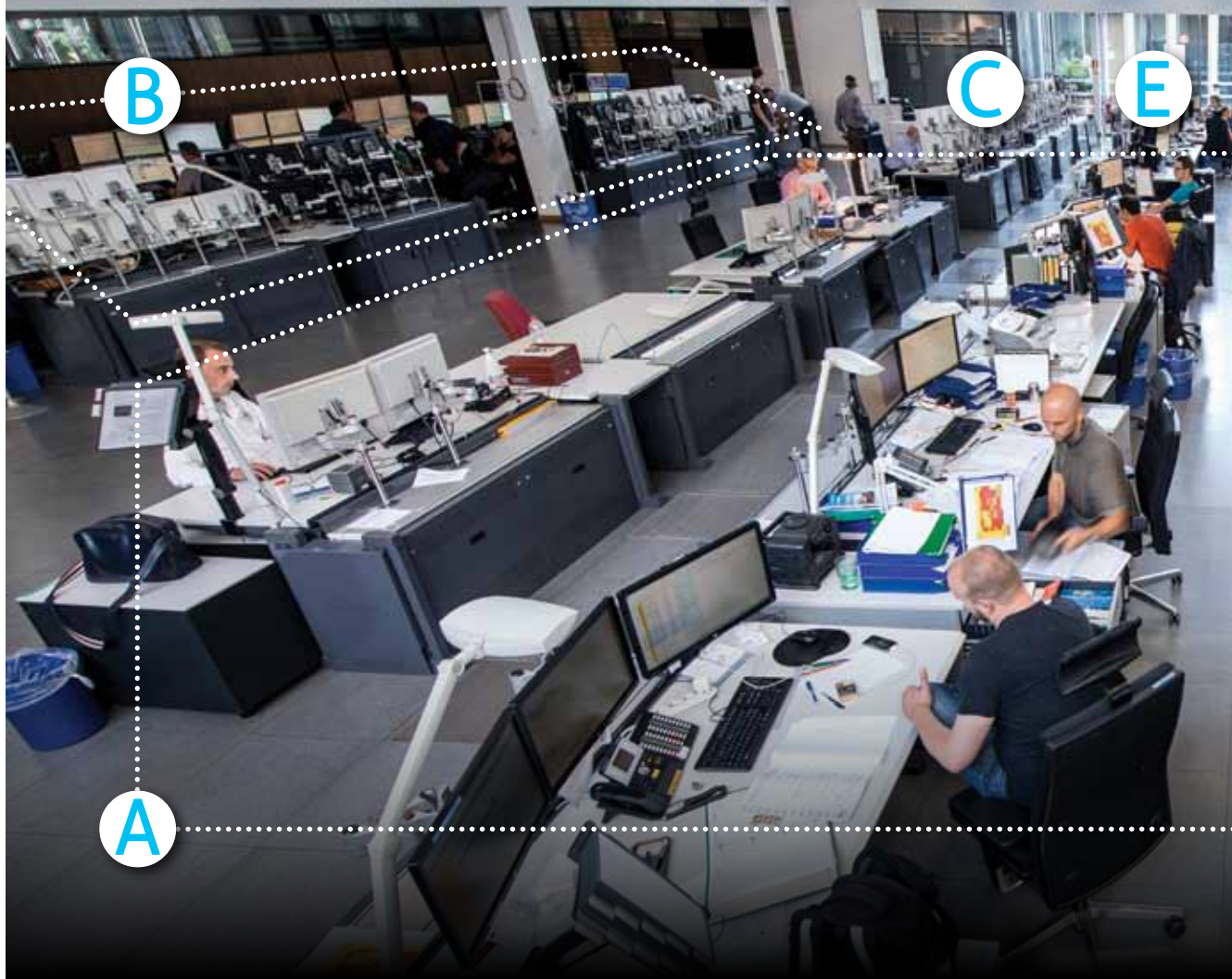
"Absolument : l'indice de ponctualité s'est sensiblement redressé, ce qui se ressent déjà dans le taux de satisfaction des clients."

Par ailleurs, nous avons obtenu le certificat de sécurité. Et nous sommes, bien entendu, responsables du nouveau plan de transport qui devrait aussi améliorer la ponctualité et la satisfaction de la clientèle."

Quels sont vos grands projets pour le futur ?

"Nous privilégions le retour d'expérience. Quand un accompagnateur de train constate chaque jour sur le terrain qu'il manque des places assises sur une ligne donnée par exemple, il fait remonter l'information. On recherche alors ensemble les causes et des solutions. C'est en cela qu'on voit l'avantage de regrouper tous les services opérationnels sous une même direction."

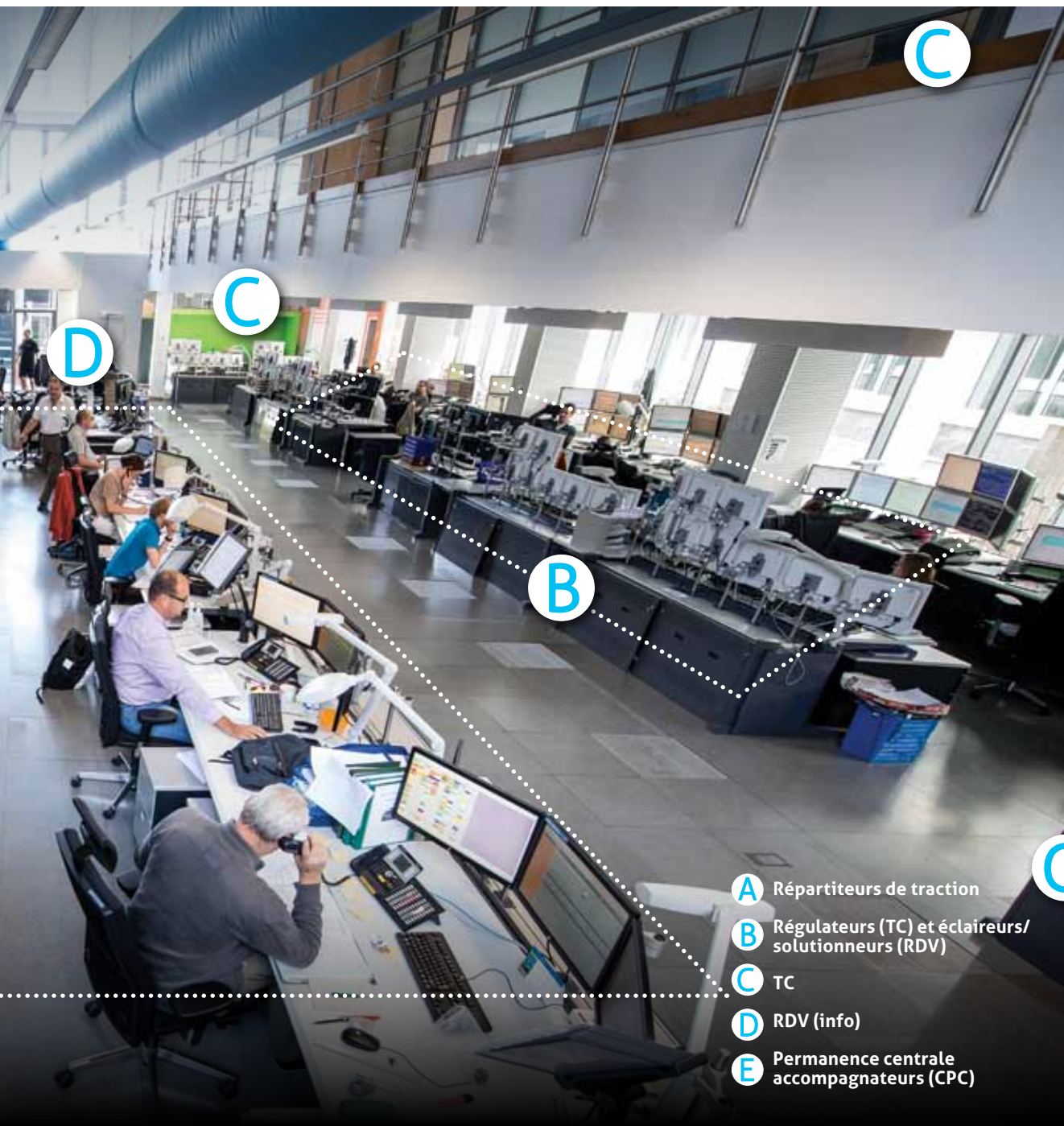
ROC, une danse coordonnée



Si le trafic ferroviaire ne subissait aucune perturbation, tous les trains arriveraient à l'heure. Dans la réalité, il en va tout autrement et ce, quotidiennement. La gestion du trafic en temps réel n'est pas une mince affaire. Problèmes de signalisation,

pannes, incidents, travaux ou personnes dans les voies, trains bloqués, conducteurs ou accompagnateurs absents,... Quelques 350 experts* de la SNCB et d'Infrabel limitent et gèrent les perturbations et leurs conséquences 24h/24.

Depuis juillet 2014, ces experts se sont rapprochés physiquement : le Reizigers Dispatching Voyageurs (RDV) (SNCB), les répartiteurs de traction (SNCB), la permanence centrale accompagnateurs (CPC) (SNCB) et le Traffic Control (TC) (Infrabel) travaillent désormais



dans une même salle. La paroi séparant Infrabel et SNCB est tombée et les équipes ont été mélangées. Pourquoi ? Pour communiquer plus facilement. Mieux que le téléphone : on se parle de vive voix et on est notamment alerté par les collègues lorsqu'un

incident se produit. Le traitement des problèmes se trouve ainsi accéléré. Cette nouvelle organisation se nomme le ROC (Railway Operations Center).

B&You s'est rendu dans cette salle où la concentration règne.

Aux pages suivantes, vous pourrez découvrir quelles sont les tâches de 5 experts du ROC et comment ils collaborent avec leurs collègues lorsqu'un incident se produit.

* Une soixantaine par shift de 8 heures.



Les experts racontent...



Arthur Mortier, 52 ans
Chef répartiteur de traction

"Lorsque le TC nous avertit qu'un train est bloqué sur la voie, en fonction de la panne, un ou plusieurs des neuf spécialistes présents en permanence s'affairent à résoudre le problème. L'équipe se compose de 4 spécialistes autorails/ automotrices, 2 spécialistes locomotives, 1 spécialiste voitures, 1 spécialiste qui assure la permanence centrale conducteur (CCT) et 1 technicien au helpdesk. 70% des pannes

peuvent être solutionnées par téléphone par le helpdesk. Pour celles qui ne peuvent être résolues, nous cherchons un ou plusieurs éléments de secours et organisons l'évacuation en collaboration avec le TC et le RDV. Nous veillons au suivi des entretiens et des avaries du matériel roulant. Nous affectons et gérons le matériel afin que le bon matériel soit présent au bon endroit et que les trains roulent avec leur composition prévue et nous distribuons le matériel excédentaire dans les gares stratégiques, afin de pouvoir résoudre rapidement les problèmes qui se présentent."

Que pensez-vous du ROC ?

"Le flux d'information est bien plus rapide qu'avant. Nous sommes quasi tous avertis en même temps en cas d'incident, ce qui est normal puisque nous sommes dans une même salle. C'est plus facile qu'au téléphone. On se sent plus concernés par les problèmes des autres."

Ismaël Rodriguez Barrio, 32 ans

Agent Info au RDV

"Dès qu'on nous signale un incident, notre tâche consiste à informer les voyageurs au plus vite. J'alimente le site railtime.be et les écrans de crise qui se trouvent en gare, mon collègue met à jour le site sncb.be. Les logiciels que nous utilisons permettent de créer des messages structurés dans plusieurs langues en même temps. Nous informons également les accompagnateurs concernés via leur IBIS et leur GSM de service. Je surveille mon écran et j'évalue où je dois envoyer l'information. Si un train est en panne entre Liège et Namur, il est inutile d'avertir les accompagnateurs en route vers Ostende."

Que pensez-vous du ROC ?

"Depuis le déménagement, ça marche mieux. Le RDV est plus rapidement mis au courant."



En plus, on entend tout. Les procédures de communication établies restent, mais parfois, des collègues se lèvent et viennent nous avertir. Mon objectif, c'est de tout savoir, peu importe d'où vient l'information."



Alain Cardon, 53 ans

Inspecteur du mouvement au TC

"Nous gérons le trafic en temps réel en veillant à la sécurité. Je soutiens les opérateurs de ligne lorsqu'un incident se produit. Ceux-ci gèrent la circulation : ils attribuent les priorités de passage des trains en cas de perturbation et

déterminent si des détournements sont nécessaires. Deux collaborateurs peuvent, si c'est nécessaire, réattribuer des sillons. Notre priorité, c'est la fluidité du trafic dans son ensemble. Celle du RDV, c'est plutôt l'acheminement des voyageurs. Par exemple, si nous voulons supprimer un train qui va provoquer des retards en chaîne et que la SNCB ne le veut pas, car de nombreux passagers se trouvent à son bord, nous prenons une décision ensemble. Nous informons également les autres services d'Infrabel et le RDV des retards et incidents si ces derniers ne sont pas déjà au courant."

Que pensez-vous du ROC ?

"J'avais quelques appréhensions, car on a chacun notre manière de travailler. Dans les faits, je remarque qu'on gagne en efficacité et en rapidité."

Benoit De Schemaecker, 36 ans

Adjoint team leader au RDV

"Mon travail consiste à limiter l'impact des incidents pour les passagers. Mon objectif est qu'ils puissent arriver à destination le plus vite possible. Je dois trouver des alternatives. Par exemple, si un train est bloqué sur la voie, j'organise l'évacuation et le transport en bus. Nous travaillons par deux : un éclaireur, qui informe et échange des informations avec les accompagnateurs, le ROR et Infrabel et un solutionneur qui gère l'incident. Nous changeons de rôle régulièrement. Nous suivons des procédures, mais chaque incident a toujours des conséquences et des circonstances différentes dont il faut tenir compte. Voilà ce qui rend ce métier passionnant."

Que pensez-vous du ROC ?

"Le gros avantage, c'est de ne plus devoir s'appeler. On est en contact direct avec Infrabel : ils se trouvent juste à côté de nous. C'est important pour traiter l'évolution des incidents en temps réel. Dès que la situation évolue, on est tenu au courant."



Dominic Benoit, 43 ans

Coordinateur d'équipe CPC

"Je suis en charge de la CPC. Lorsqu'un incident nous est communiqué par le RDV ou par un accompagnateur, nous vérifions si l'accompagnateur pourra poursuivre son service. Deux minutes de retard ne l'empêcheront pas d'assurer sa prestation suivante. Deux heures, c'est différent. Nous devons alors lui trouver un remplaçant. Pour que son prochain train puisse rouler, nous envoyons un 'planton' (un agent de réserve) ou un membre des TiCo teams ou encore un instructeur. La nuit, notre mission s'élargit et nous reprenons les tâches des DPD, les Permanences de District, qui gèrent les absences liées aux personnes, telles que les maladies ou les agressions physiques."



Que pensez-vous du ROC ?

"C'est un progrès : tous les partenaires sont rassemblés dans une salle, mais il y a encore des points d'amélioration. A mon sens, la CPC pourrait, en tenant compte de la grande superficie de la salle actuelle, être plus près du RDV."

TANDEM

Abdel & Kurt

les deux font l'équipe !

Le parcours professionnel d'Abdel et de Kurt est quasi identique. Ils ont tous deux commencé à l'AT Anvers comme (premier) technicien pour l'entretien des locomotives de type 13 ; Kurt en 2005, Abdel en 2011. Ils sont ensuite devenus chef de cette équipe d'entretien. "Kurt était mon chef d'équipe quand j'ai commencé à la SNCB en 2011", explique Abdel. Entretemps, Kurt est allé de l'avant et est devenu responsable pour la planification des tâches. Abdel l'a alors remplacé comme chef d'équipe.

Kurt : "A l'AT Anvers-Nord, j'établis le planning quotidien pour l'entretien du matériel avec mes collègues. Nous l'établissons pour répondre au mieux aux besoins de nos clients. C'est ainsi que nous définissons les priorités quotidiennes." Ce planning est alors distribué à tous les chefs d'équipe de l'atelier. Abdel : "Si je remarque que le planning de l'entretien des locomotives de type 13 n'est pas réaliste ou si des problèmes surgissent au cours de l'entretien, j'avertis Kurt et ses collègues pour voir s'ils peuvent adapter le planning. Le dialogue est donc très important dans notre métier."

ABDEL CHENNOUF, également connu pour sa participation à l'émission consacrée à l'Albanie du programme de la VRT "Beroepen zonder grenzen" (Métiers sans frontières).



"Un bon chef d'équipe connaît toutes les qualités des membres de son équipe et sait en tirer le meilleur parti. Un peu comme avec une équipe de foot."

NOM Abdel Chennouf | **ÂGE** 33 ans | **JOB** chef d'équipe | **LIEU DE TRAVAIL** AT Anvers-Nord | **AIME** le fitness et les poissons tropicaux



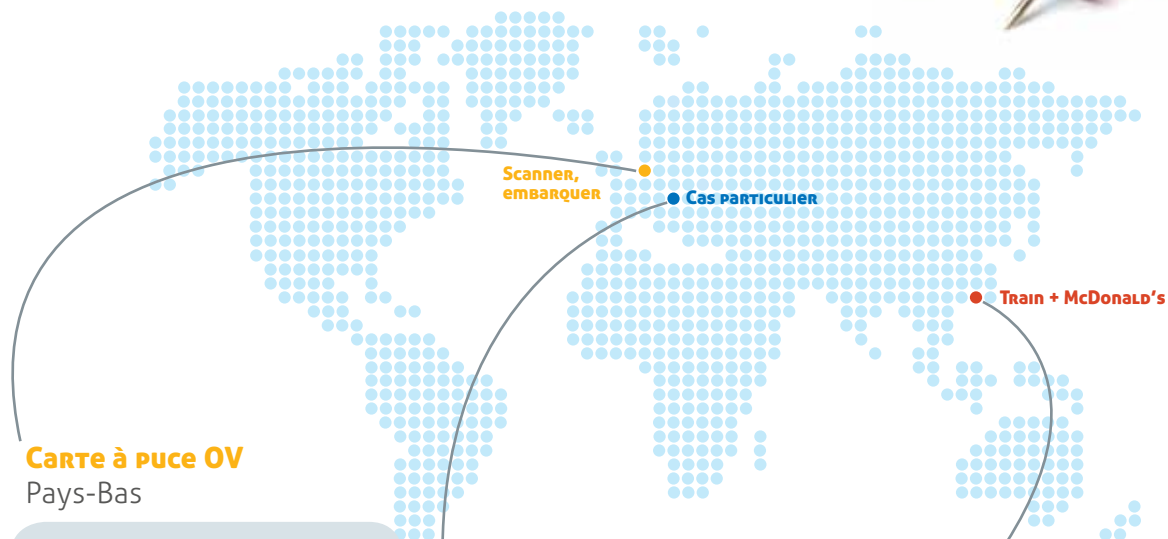
Teamcoach

Le métier de chef d'équipe est assez nouveau à l'AT Anvers. "Il faut être là pour son équipe. Coacher, motiver et accompagner fait partie du métier", explique Kurt. "J'ai beaucoup appris de Kurt", renchérit Abdel. "Il était mon chef d'équipe quand j'ai commencé et il a toujours été là pour nous, même en dehors des heures de service. J'essaie de faire la même chose avec mon équipe. Si j'ai des questions, je peux toujours les poser à Kurt."

"Grâce à la formation sur le leadership de Train@Rail, j'ai appris quels étaient les aspects importants pour former une équipe soudée."

NOM Kurt Cauwelaers | **ÂGE** 36 ans | **JOB** responsable planning atelier
LIEU DE TRAVAIL AT Anvers-Nord | **AIME** l'informatique, la technique

Chez nous, la **CARTE MOBIB** a été lancée l'an dernier, avec succès : entretemps, près de 500.000 cartes ont été émises par la SNCB. D'autres pays se sont déjà mis aussi aux cartes à usage multiple, qu'elles soient digitales ou pas.



Carte à puce OV

Pays-Bas

Quoi ?

Trains, bus, trams, métros dans l'ensemble des Pays-Bas

Comment ?

Scanner aux portiques lors de l'embarquement et du débarquement

Prix

- 7,5 € pour la carte même
- le prix de chaque trajet est décompté du solde de la carte
- solde minimum pour les voyageurs en train = 10 ou 20 €

Types

- carte anonyme (peut être utilisée par des voyageurs différents)
- carte nominative (avantageux pour, par exemple, une réduction liée à l'âge)

Remarque

La carte OV est nécessaire pour avoir accès à certaines gares : pour le shopping en gare ou pour saluer vos proches sur le quai, vous avez besoin de cette carte comme "droit de passage".

Scanner,
embarquer

Cas particulier

Train + McDonald's

OCTOPUS

Hongkong

Quoi ?

- Trains, métros et bus à Hongkong
- Moyen de paiement dans certains magasins et restaurants (par exemple McDonald's)

Comment ?

Scanner lors de l'embarquement/ débarquement

Prix

- à partir de 150 HK\$ (environ 15 €) pour un adulte
- Prix du trajet déduit du solde

Types

- carte standard (souvent anonyme)
- "éditions limitées" : à l'occasion d'événements particuliers ou sponsorisés par certaines marques.

Remarque

Le système Octopus a différents usages comme acheter des stickers pour iPhone, des montres qui ont la même fonction que la carte.

GA TRAVELCARD

Suisse

Quoi ?

Trains (des CFF et de la plupart des entreprises ferroviaires privées), trams, bus et bateaux en Suisse

Comment ?

Abonnement simple, sans puce

Prix

3.550 francs suisses par an (environ 2.940 €)

Remarque

En 2015, les chemins de fer suisses veulent introduire une nouvelle carte à puce qui ne donnera pas seulement accès au transport public mais aussi aux zones de ski.

BUZZ

TWITTER

& CO



 Cinq ans de droit et je ne comprends toujours pas l'humour de la #SNCB
@XKoener




 On devrait être payés pour prendre le train!! #snbc #badservice #mad #client#drivemecrazy #insupportable #everyday#same #oldstory **crisrina.moreno**




 @SNCB: ... your special @tomorrowland trainticket? <http://bit.ly/tomorrowlandEN> pic.twitter.com/mRws-GEyW6 @LPowell15 @xSmithaaay @BoozyBowers @R_Milwain

 Trop cool les Summer Deal @SNCB ! 8€ pour Liège-Bruxelles, pourquoi encore prendre sa voiture ? @vbboli

 Le #E de #RER, c'est pour #euro, c'est ça ? @SNCB #unmilliarddeplus @Olillustrateur



 @SNCB t-shirt bien reçu :) Merci ! @fabmoll




 C'est tellement chouette les voyages en train ! et un petit mary higgins clark, un ! #book #bookaddict #bookworm #booklover#booknerd #bookaholic... **Powlinebowline**

SUR LE RING

Brahim est champion de Belgique 2014 de boxe anglaise amateur, en poids moyen (moins de 75 kg). A 24 ans seulement, il commence ses premiers entraînements. "La boxe anglaise, c'est la discipline où l'on frappe juste avec les poings ; comme dans *Rocky!*". Mais ce sont aussi de belles valeurs, comme celles du respect. Son entraîneur le remarque tout de suite. En septembre 2013, il monte sur le ring et livre son premier combat. Et en avril 2014, au terme de 8 combats d'où il sort vaincu, c'est le sacre ! Son défi ? Participer à un tournoi international.

NOM Brahim Boulafdal | **ÂGE** 26 ans
JOB conducteur de train | **LIEU DE TRAVAIL** dépôt de Liège | **AIME** la famille, la boxe, le cinéma, la vie !

Merci à Luis Manson, entraîneur, et au Boxing Club Manson à Herstal, qui nous ont accueillis pour ce reportage.



*"Conducteur de train,
c'est un très beau métier,
et pas si solitaire que cela !
Nous avons beaucoup de
contacts entre collègues."*

"La boxe, c'est très physique ; ça transpire sous le maillot ! Après mes 4 entraînements par semaine, je dors comme un bébé. Sur le ring ou dans mon poste de conduite, je n'ai pas droit à l'erreur. J'ai la même satisfaction quand l'arbitre lève mon bras pour afficher ma victoire que quand j'ai emmené mes voyageurs à destination en sécurité et à l'heure !"

"Le métier de conducteur de train me correspond totalement. Ici à bord, c'est moi le boss (Brahim rit). Je suis autonome tout en ayant beaucoup de responsabilités. Et mes horaires, inhabituels, me permettent de me consacrer à ma famille et ma passion. Si je ne connais pas mon service longtemps à l'avance, je peux par contre demander, par exemple, de ne prester que des matinées. Ce qui m'arrange pour mes entraînements de boxe qui ont lieu le soir".



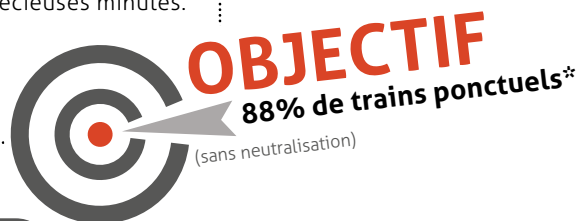
Comment la SNCB entend-elle améliorer la ponctualité ?

Que répondre à votre oncle André s'il vous pose cette question ? Pas évident ! Qu'à cela ne tienne, B&You vous donne les arguments pour satisfaire sa curiosité. Ne donnez pas votre langue au chat, vous pouvez élaborer une réponse simple...

Plan d'Action Ponctualité

La SNCB et Infrabel disposent d'un plan d'action commun pour améliorer la ponctualité. Une collaboration efficace avec le gestionnaire de l'infrastructure est cruciale pour pouvoir faire rouler les trains à l'heure. Mais, au sein même de la SNCB, nous devons également retrousser nos manches. Un matériel roulant fiable, des

ateliers modernes et des flux d'information plus efficaces représentent déjà à coup sûr une partie de la solution. Sans parler de l'attention à porter aux premiers départs des trains, qui peut nous faire gagner de précieuses minutes.



1 Nous travaillons à une meilleure fiabilité du matériel



- Nouveau matériel
- Modernisation du matériel
- Entretien qualitatif du matériel

2 Nous capitalisons sur des ateliers plus efficaces



- Construction de nouveaux ateliers (Kinkempois, Arlon, Melle, Hasselt)
- Modernisation des sites existants
- Travail de nuit/weekend
- Meilleure organisation du travail

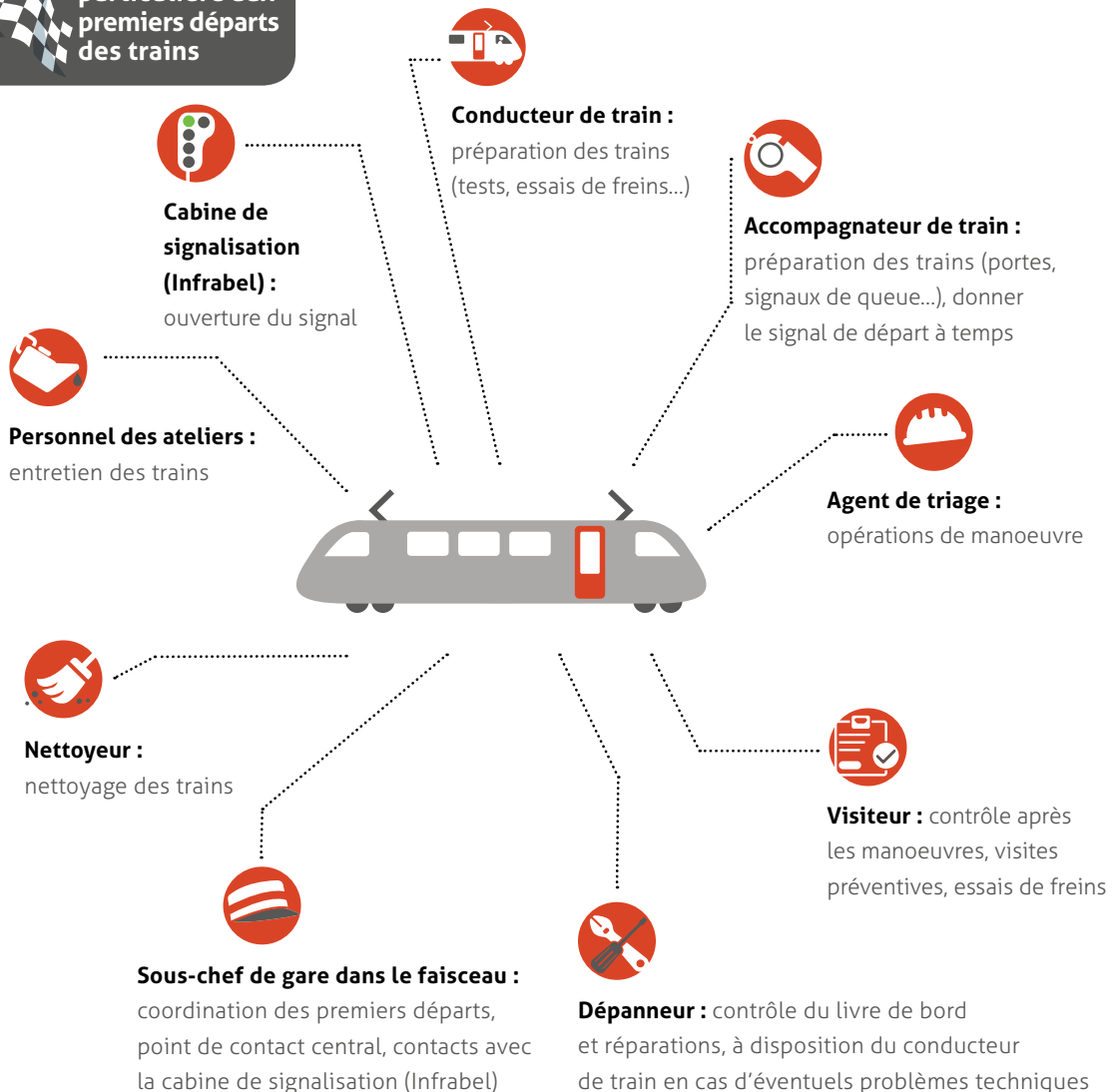
*Objectif 2014

3 Nous souhaitons optimiser les flux d'informations

- Feedback du personnel sur le terrain concernant les aspects techniques/organisationnels
- Helpdesk pour les conducteurs de train
- Infos en temps réel en ce qui concerne les avaries au matériel roulant via le conducteur de train/l'accompagnateur de train et via l'ordinateur de bord dans la locomotive
- Suivi des problèmes récurrents et recherche de solutions

4 Nous portons une attention toute particulière aux premiers départs des trains

- Collaboration renforcée, discipline et communication entre les différents métiers opérationnels qui interviennent dans les premiers départs.



5 Nous prôtons une meilleure collaboration

- ROC (Railway Operations Center)
- Présence de la SNCB dans les grandes cabines de signalisation

ZOOM



**B-IT regroupe
l'ensemble
des services
informatiques
de la SNCB**

Comment tout a commencé

ICTRA, division de la SNCB-Holding était en charge de l'informatique du Groupe SNCB jusqu'en janvier 2014. Lorsque le Groupe SNCB a cessé d'exister, le personnel a été réparti entre SNCB et Infrabel. Le call center qui nous aide en cas de problème informatique, est parti chez Infrabel.

Scission, fusion, B-IT est né

Suite à la scission du Groupe SNCB et d'ICTRA, B-IT est né.

Du côté de la SNCB, B-IT a vu le jour. Ce nouveau service staff sera le fournisseur unique de tout l'ICT de la SNCB. Cette famille recomposée compte plus ou moins 500 collaborateurs issus d'ICTRA et d'YPTO, filiale de la SNCB chargée de l'implémentation de SAP née en 2010. B-IT comprend trois services : SNCB IT, YPTO et Passenger Solutions (partie de Syntigo, ancienne filiale d'ICTRA qui développe notamment un système de vente pour SNCB Europe).

Le monde ne s'est pas fait en un jour

Les activités actuellement exercées par Infrabel seront progressivement transférées vers B-IT qui poursuit le développement de SAP. De nouvelles fonctionnalités, qui permettront notamment l'analyse des retards des trains, sont au programme. Par ailleurs, les collaborateurs travaillent aujourd'hui d'arrache-pied à l'intégration des données du système SAP de la SNCB-Holding à celui de la SNCB. Celle-ci doit

L'amélioration de la qualité des automates de vente fait partie des projets de B-IT.





SAP permet une gestion intégrée des ressources et moyens de production de l'entreprise.

être achevée fin 2014, à la clôture de l'année comptable.

Sa dernière grande réalisation est la migration de ses serveurs vers le nouveau centre de données à Muizen en août 2014.

Des projets au service des voyageurs

"Nous voulons travailler à une plus grande efficacité des coûts, une meilleure performance pour les utilisateurs et à plus de fiabilité. Ce qui aura pour résultat final un meilleur service au voyageur", explique Ann Schoubs, qui est à la tête de l'IT de la SNCB.

Les projets en cours, développés en interne en étroite collaboration avec les différentes directions, sont nombreux : qualité des automates de vente en gare, planning des entretiens dans les ateliers, etc.

Par ailleurs, le renouvellement des outils de travail des collaborateurs sur le terrain est un des objectifs de B-IT : les conducteurs et les accompagnateurs de train seront bientôt équipés d'un nouvel outil portable. De nouvelles applications pour la gestion des bâtiments sont également au programme.

SAP est un système d'information dans lequel les données des différentes fonctions de l'entreprise (comptabilité, production, approvisionnement, HR, etc.) sont reliées entre elles.

Ce système complètement intégré permet de prendre des décisions en connaissance de cause. Par exemple, si un atelier répare une locomotive, il est possible de savoir immédiatement combien cela coûte, combien de techniciens sont nécessaires, qui est encore disponible, etc. Cette analyse permet d'identifier ce qui est profitable.

La nouvelle sonnerie est arrivée !



Début septembre, Infrabel a donné le coup d'envoi à l'installation de la nouvelle sonnerie. L'ensemble des passages à niveau du réseau ferré belge en seront progressivement équipés. Cette nouvelle sonnerie vise à accroître significativement la sécurité sur et aux abords des passages à niveau.

La raison

Le problème avec l'ancienne sonnerie utilisée jusqu'à aujourd'hui, c'est son manque de fiabilité. Au fil des ans, les sonneries ont connu de nombreuses pannes dont la réparation a demandé beaucoup de temps, d'argent et d'énergie. En outre, l'ancienne sonnerie était souvent considérée comme dérangeante par les riverains et pouvait facilement être sabotée, la rendant complètement inaudible. Tout cela avait d'importantes conséquences pour la sécurité sur et aux abords des passages à niveau.

La solution

La solution est donc de remplacer la sonnerie mécanique continue par une sonnerie électronique pulsée. A cet effet, Infrabel a fait un tour d'horizon de ce qui se fait dans les pays voisins.



en collaboration avec **IBSR**

INFR/ABEL

Les Pays-Bas utilisent en effet déjà de telles sonneries. Les tests nécessaires ont également été réalisés dans des labos spécialisés.

Les avantages

La nouvelle sonnerie est avant tout plus sûre : le son peut moins facilement être étouffé grâce à la robustesse du dispositif, et une sonnerie pulsée est aussi plus audible. Sa durée de vie est également significativement plus longue et sa consommation d'énergie bien plus faible. La nouvelle sonnerie émet en outre un son mieux dirigé, la rendant donc moins dérangeante pour les riverains.

Le planning

L'installation s'étalera sur environ un an et demi, période au cours de laquelle tous les passages à niveau bénéficieront progressivement de nouvelles sonneries.

Le lancement

Pour faire connaître la nouvelle sonnerie au grand public et surtout rappeler les règles de sécurité aux passages à niveau, il a été fait appel au chanteur Arno. Dans un spot radio et télé, il appelle chacun à s'arrêter aux passages à niveau dès qu'il entend la sonnerie. Infrabel espère ainsi amener le plus grand nombre de personnes possible à se

familiariser avec la nouvelle sonnerie et les sensibiliser à la sécurité aux passages à niveau.

Impatient de découvrir la nouvelle sonnerie ?

Rendez-vous sur le site web www.lesonquisauve.be où vous retrouverez également toutes les informations à ce sujet.

LE SAVIEZ-VOUS?

7 kg C'est le poids de chacune des nouvelles sonneries
1.602 passages à niveau seront équipés d'une nouvelle sonnerie
3.263 sonneries seront remplacées

Cheminots, à vos avantages!

Vous connaissez sûrement tous Rail Facilities. Mais connaissez-vous tous les avantages qui vous sont réservés ? B&You propose un petit tour d'horizon des services proposés.

Bien plus qu'un toit

Rail Facilities propose aux membres du personnel statutaire un crédit hypothécaire ou un prêt personnel à un des prix les plus bas du marché belge. En tant que courtier, elle vous offre la plupart des assurances Ethias avec 4 % de réduction. Et si vous cumulez l'assurance incendie Ethias à votre crédit hypothécaire, une réduction de 0,2 % est appliquée sur votre taux de départ. Un simulateur de prêt hypothécaire permet de réaliser une étude comparative avec d'autres organismes financiers. Les prêts sont octroyés sur base de conditions spécifiques et respectent des critères ne mettant pas en péril l'équilibre budgétaire de l'emprunteur.

Les commerces
les plus populaires
de Rail Facilities

1. Kréfel
2. Brantano
3. Kia
4. Kinopolis
5. Carrefour

Des avantages commerciaux

De l'essence aux vacances, en passant par le shopping ou le cinéma, vous pouvez bénéficier de réductions chez de nombreux fournisseurs. Pour en connaître les détails et les nouveautés, rendez-vous régulièrement sur le site de Rail Facilities. Vous y trouvez aussi un 'webshop' qui vous permet d'acheter, sans avoir à vous déplacer, billets ou vouchers électroniques à prix réduit. Par exemple, en achetant un chèque à 95 €, vous pouvez dépenser 100 € chez Carrefour.

Innover, un maître mot

De nouveaux outils sont à votre disposition sur le site de Rail Facilities, tels que le webshop, convivial et sécurisé. A partir de début novembre, une page dédiée aux petites annonces vous permettra de vendre votre maison, voiture, robot ménager, ordinateur... à un collègue. Cette page sera créée en même temps que le livre d'or en ligne, qui vous permettra de dialoguer avec la société.

Dès le mois de novembre, vous pourrez également acheter des appareils électroménagers, hifi, multimédia à prix cassés directement via "Offre flash", une centrale d'achats de Rail Facilities.

Des projets sociaux aussi...

Rail Facilities est gérée 'en bon père de famille'. Cette filiale de HR Rail s'autofinance grâce aux prêts et assurances tout en garantissant sa vocation sociale. Elle gère des prêts d'étude pour les enfants du personnel statutaire et participe aussi à différents projets sociaux et activités récréatives (Saint-Nicolas, journée sportive, Family Day,...).

Contactez
Rail
Facilities



(dgâd) Francis Vandebussche : délégué en assurances et prêts (FR), **Sarah Robert** : déléguée en assurances et prêts (FR), **Philippe De Vos** : directeur, **Sabine van den Berg** : déléguée en assurances et prêts (NL), **Nicolas Plasman** : webmaster et responsable du personnel, **Tine Declerck** : déléguée en assurances et prêts (NL). Pas sur la photo, **Dominique Mestdag** : délégué commercial

Qui ?

Le personnel actif, les pensionnés et les membres de leur famille.

Site web

Via un ordinateur au travail : <http://railfacilities.be>.

Via un ordinateur à la maison : se rendre sur www.sncb.be, cliquer sur Extraweb et s'identifier.

Adresse

Rue de France 56-58,
1060 Bruxelles (Section 27/0).

E-mail

ethias@railfacilities.be
(assurances et prêts) ou
info@railfacilities.be.

Téléphone

02/525 45 00

Quand ?

En semaine, entre 8 et 16 heures.

Sortez la tête hors de l'eau

Saviez-vous que vous pouvez faire appel aux assistants sociaux de HR Rail ? Ils peuvent vous aider si vous avez des difficultés et que vous ne savez plus que faire.

Être dans le pétrin, ça peut arriver à tout le monde. Dans ces moments, vous pouvez compter sur HR Rail : des assistants sociaux sont à votre service dans 11 points d'accueil à travers le pays.

Ils vous aident en cas de problèmes personnels tels que divorce, perte

d'un proche, accoutumance, ... mais aussi pour des problèmes financiers : ils peuvent alors vous réorienter vers un service de médiation de dettes ou vous aider à trouver votre chemin dans les méandres de l'administration. Le service social vous soutient également en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle. L'objectif final est de vous aider aussi bien dans le domaine professionnel que personnel et de chercher avec vous une solution qui vous convient.

N'hésitez donc pas à contacter le point d'accueil, même si vous êtes confronté à un problème différent que ceux mentionnés ci-dessus. Les assistants sociaux sont présents pour tous les membres du personnel des chemins de fer (statutaires en non-statutaires) et pour les membres de leur famille.

Contact

appelez le 02/525 35 46
(911/53 546)



POUSS'CAFÉ

Milan, la Mecque de la mode

Dolce&Gabbana, Gucci, Armani, ... ces enseignes de luxe vous donnent l'eau à la bouche ? Foncez alors vers Milan, la Mecque de la mode italienne, au départ de Paris.

La ville

Les fashionistas le savent depuis longtemps : Milan est le centre de la mode en Europe. La semaine de la mode venant de se terminer, inspirez-vous des nouvelles tendances ! Flânez dans le Quadrilatero d'Oro et laissez-vous séduire par Prada ou Versace. La météo n'est pas au rendez-vous ? Poussez alors une pointe jusqu'à la Galleria Vittorio Emanuele II, un magnifique édifice datant du 18^{ème} siècle abritant un centre commercial (photo).

Le voyage

Voyagez vers Milan en tout confort grâce au TGV. Au départ de Paris (Gare de Lyon), trois liaisons quotidiennes relient les deux capitales de la mode en 7h10. Le style en plus ! Les rames TGV ont été habillées par le couturier Christian Lacroix.

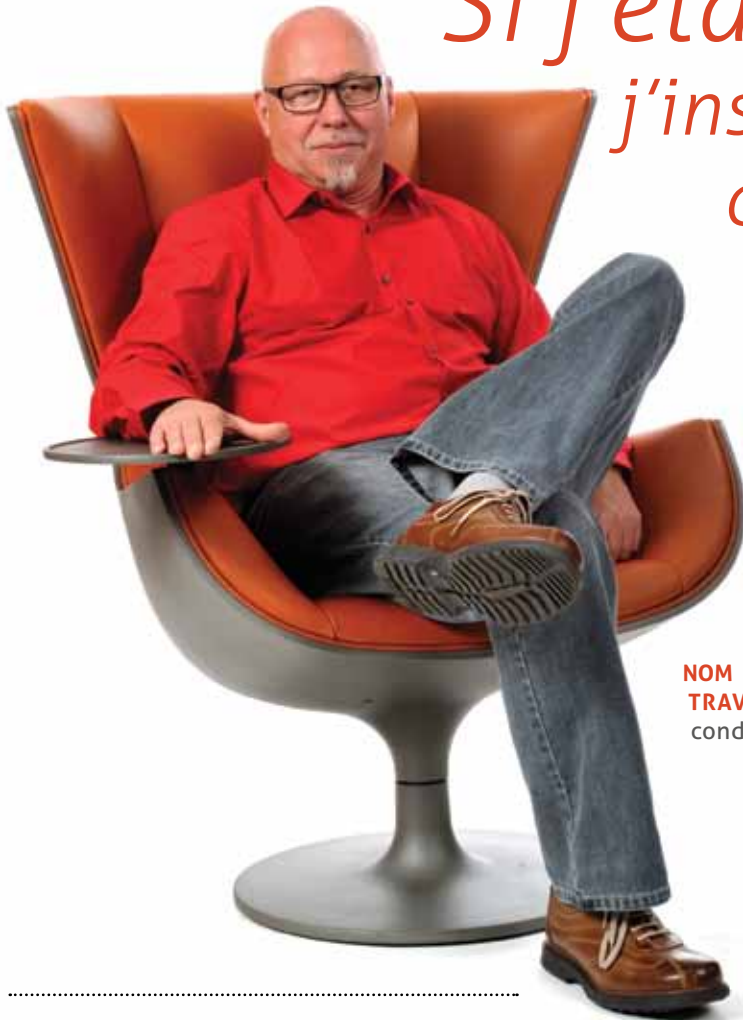
Il existe des tarifs promotionnels à partir de 35€. Si vous réservez en dernière minute, profitez alors du tarif FIP. Vous pouvez également choisir de faire le déplacement Bruxelles - Paris en Thalys : prévoyez alors une petite heure de transit entre Paris-Nord et la Gare de Lyon.

Alternatives

- Un peu plus relax ? Rejoignez Milan avec le train de nuit Thello.
- Envie d'un extra ? Prenez le TGV à Milan pour découvrir d'autres villes splendides : Florence, Rome, Naples, ...



"Si j'étais CEO... j'insisterais sur la collaboration"



NOM Louis De Nys | **ÂGE** 60 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Anvers-Nord | **JOB** opérateur conduite cargo | **AIME** les chiens d'attelage

Cette fois, c'est Louis De Nys, opérateur conduite cargo chez Freight Services, qui prend place dans le fauteuil du CEO pour nous donner ses impressions. Louis, c'est ce qu'on peut appeler une "vocation tardive" : il est entré à la SNCB en 2008 après de nombreuses années de sa carrière passées à la Banque Nationale et chez Bell-Telecom, où il travaillait pour notre CEO actuel Jo Cornu. Le monde est petit...

Louis n'a, selon ses dires, "jamais regretté une seconde" sa reconversion dans le transport

de marchandises. Conduire un train, un rêve d'enfance devenu réalité. Et bien qu'il exerce son métier avec engagement et passion, Louis a quand même quelques idées quand il devient, pour une petite journée, la voix du patron.

"J'aimerais qu'il y ait davantage de collaboration", déclare d'emblée Louis. "Surtout chez nous, à Anvers-Nord, je trouve qu'on devrait collaborer davantage avec le Port d'Anvers, par exemple. Car en tant qu'opérateur cargo, je constate que nous sommes souvent en attente puisque

d'autres opérateurs circulent aussi sur le réseau. Cela est aussi vrai pour eux, bien entendu. Les règles sont très strictes. Mais vous comprendrez que de ce fait, l'utilisateur final n'est pas toujours satisfait, ce qui peut poser problème dans un environnement concurrentiel."

"Je pense aussi que la communication devrait être plus rapide en cas de problème, pour que nous puissions réagir plus rapidement. Actuellement, les procédures passent parfois par quatre intermédiaires, ce qui ralentit le processus."

**B&You
en
VADROUILLE**

Concours

Notre petit train poursuit son voyage à travers le réseau... et s'est arrêté cette fois-ci en gare de Liège-Guillemins.

Question : la nouvelle gare de Liège-Guillemins vient de fêter en septembre 2014 un anniversaire important... Mais lequel ? La gare a fêté :

Pour le concours du B&You n°2, notre petit train avait pris ses quartiers en gare de Louvain. Louvain était donc la bonne réponse ! Félicitations à Michiel Tielens qui a remporté la tablette Samsung Galaxy. Les noms des gagnants des places de cinéma ont été annoncés par une webnews sur intranet.

- son 3^{ème} anniversaire
- son 5^{ème} anniversaire
- son 10^{ème} anniversaire



A gagner :

- 1** smartphone Samsung Galaxy S5 SM-G900F
- 2** chèques Carrefour d'une valeur de 100€
- 2** chèques ICI PARIS XL d'une valeur de 25€

Envoyez votre réponse par e-mail à bandyou@sncb.be ou par courrier interne à B&You, B-CP.023, section 13/2, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles avant le 17/11/2014. N'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, numéro d'identification, votre adresse e-mail, le service dans lequel vous travaillez, ainsi que votre numéro de GSM.

Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

