

**N°6**  
avril 2015

# B & YOU

## Comment maintenir la SNCB sur la bonne voie ?

**EXPERTS** Priorité à la sécurité  
**PASSION** Une championne à l'atelier

PÉRIODIQUE DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB

AS-TU DÉJÀ ENVISAGÉ UN JOB DE  
**TECHNICIEN**  
DE CETTE  
FAÇON?



Rendez-vous sur [lescheminsdeferengagent.be](http://lescheminsdeferengagent.be).  
Tu pourras y voir une journée de travail à  
travers les yeux d'un technicien au sein de la  
SNCB. Et surtout, tu comprendras comment on  
entretient et répare les trains.

**CONSTRUISONS ENSEMBLE  
LE TRAIN DE DEMAIN**

Consulte toutes nos offres d'emploi sur :

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

**HR**ail engage pour

**INFR/ABEL**





## Mettons la SNCB sur les bons rails

2015: l'année de tous les engagements ! Il n'est pas encore trop tard pour faire bouger les choses et mettre la SNCB sur les bons rails. Mais nous nous devons d'agir maintenant et de faire les bons choix. Avec une dette sans cesse croissante, une enveloppe de dotations amaigrie et la concurrence à nos portes, nous ne pouvons pas nous leurrer : la SNCB n'est pas sur la voie de la faillite – mais nous devons garantir la pérennité de notre entreprise.

Dans ce magazine, vous lirez un dossier sur les finances de notre société. Par des exemples concrets et en toute transparence, la rédaction de B&You vous expose la situation actuelle. Vous comprendrez qu'il est temps de conjurer le sort et d'inverser la tendance, en nous organisant différemment.

Je compte sur votre engagement pour m'aider, ensemble avec le Comité de Direction, à redresser les finances de la SNCB et à atteindre l'équilibre d'exploitation. Je vous invite également à vous ouvrir au changement afin d'encore nous améliorer et garantir le futur de notre entreprise. Pour nous et pour nos clients.

L'avenir est prometteur !

Jo Cornu, Administrateur délégué





---

**COMITÉ DE RÉDACTION** Fanny Bouillon, Caroline De Lille, Stéphanie De Schampelaere, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Sophie Villette, Anne Woygnet. **PHOTOS** Veerle Baele (coordination), Julien De Wilde et Eric Herschaft (Reporters), Denis Moinil, Benjamin Brolet, Shutterstock. **LAY-OUT** Béatrice Duculot. **PRODUCTION** Albe De Coker. **EDITEUR RESPONSABLE** Michaël Vanloubbeeck. **ADRESSE** 10-14 B-CP.023, B&You, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles, bandyou@sncb.be. Membre de l'ABCI.

---

- 3 **EDITO**  
Jo Cornu
- 6 **A vous**  
Ce que vous pensez du Tarif à Bord
- 7 **Espresso**  
Court et bien serré
- 10 **Dossier**  
Nos finances : comment maintenir la SNCB sur les bons rails ?
- 16 **TRAVAIL D'EXPERTS**  
CSS : du SOC aux experts de terrain



Jo Cornu  
Administrateur délégué

- 20 **Tandem**  
Véronique et Carmen : un chic duo de choc
- 22 **AILLEURS**  
Services à bord !
- 23 **Buzz**  
Ce qu'ils ont dit de nous
- 24 **Passion**  
Une championne à l'atelier
- 26 **Quid**  
La vente des tickets couvre-t-elle les coûts de circulation d'un train ?
- 28 **Zoom**  
HR e-volution
- 30 **Des nouvelles d'Infrabel**
- 32 **Des nouvelles de HR Rail**
- 34 **Pouss'café**  
La Hollande, hors des sentiers battus  
Si j'étais CEO...
- 36 **Concours**  
Gagnez un séjour VIP à Disneyland Paris



# Tarif à bord : ce que vous

**Vous étiez invités à vous exprimer sur le tarif à bord. Et vous l'avez fait bien volontiers ! Voici une petite sélection des nombreuses réactions reçues. Merci à tous !**

## Nécessaire

Compte tenu du contexte d'économies auquel nous sommes confrontés, le tarif à bord est, selon moi, une nécessité pour diriger les clients vers les canaux de distribution les moins coûteux en personnel (automates et internet). De plus, à moyen terme, la réduction des perceptions à bord des trains permettra une diminution des agressions envers les accompagnateurs et un recentrage de leurs activités vers l'information et le service à la clientèle. Toutefois, je pense qu'il est possible d'améliorer le système :

- Adapter le montant de la surtaxe (7€ = excessif)
- Créer de nouveaux produits (notamment pour les seniors)
- Adapter les automates (permettre le paiement avec des billets de banque)
- Améliorer le système de vente par Smartphone (permettre la facturation directe de l'opérateur téléphonique)

**Michel Lentz - Responsable régional ventes gares Liège**

## Voyageurs en retard

Je constate de nombreuses agressions verbales envers les guichetiers de Tubize. En effet, malgré la réglementation qui préconise aux voyageurs de se trouver en gare 5 minutes avant l'arrivée du train, de nombreux voyageurs arrivent au guichet 1 minute avant l'arrivée du train, exigent malgré une file de voyageurs d'avoir un billet et annoncent qu'ils refuseront de payer les 7€ car le guichet de Tubize est ouvert.

De plus, quand on les dirige vers l'unique automate disponible en gare, ceux-ci rétorquent qu'ils n'ont que des billets et non de la monnaie (l'automate n'accepte que la monnaie et les cartes de banque).

**Michaël Copenaut - Sous-chef de gare à Tubize**

## Enfin !

Je prends le train deux fois par jour depuis plus de 30 ans. Les resquilleurs sont enfin punis, ou encore ceux qui n'ont pas eu assez de temps pour acheter un ticket ou qui ont oublié de remplir leur carte, etc. Ceux-là ont roulé gratuitement pendant des années en se disant : nous achèterons un ticket si nous n'avons pas de chance, sinon ce sera gratuit. La semaine passée, j'ai assisté à un contrôle dans le tram du littoral. Un PV, assorti d'une amende de 75€ minimum pour la première infraction, est dressé immédiatement. A la SNCB, on s'en tire à meilleur prix !

**Gerrit Wouters - Ajusteur-mécanicien, AC Malines**

## Mieux informés

En soi, je suis d'accord avec le tarif à bord, mais la campagne auprès des voyageurs aurait pu être mieux faite et plus tôt. Nous, les accompagnateurs, avons été informés assez tard sur les modalités et donc, un peu laissés à notre sort. C'est drôle que vous disiez que les insultes allaient s'arrêter : depuis l'introduction du tarif à bord, j'ai entendu tous les noms d'oiseaux que je connaissais. Et nous devons encore vivre avec pendant un certain temps, car si les gentils voyageurs ont trouvé le chemin des automates, ce n'est pas pour cela que ceux-ci fonctionnent !

**Nathalie Lochten - Accompagnatrice, dépôt Saint-Nicolas**

## Gare aux touristes

Pas une mauvaise idée en soi... mais... les automates déclarent trop souvent forfait ou sont parfois hors service des jours durant. Les panneaux d'information aussi mettent les agents des guichets dans l'embarras, surtout dans une gare comme Blankenberge, remplie de touristes. Les agents perdent énormément de temps du fait qu'ils doivent donner des informations SIMPLES. C'est ainsi que de longues files d'attente se forment aux guichets et si l'automate ne fonctionne pas, cela peut devenir difficile à gérer.

**Bart Beernaerts - Agent commercial gare de Blankenberge**

**Envoyez-nous des messages concernant les chemins de fer ou ce magazine.**

# en pensez!

## Quelques éléments de réponse à vos questions et réactions

### ● Pourquoi un montant de 7 € ?

Ce montant est suffisamment élevé pour dissuader les resquilleurs. Un exemple : un voyageur, qui effectue un court trajet de 15 km cinq fois sans titre de transport et qui est contrôlé trois fois, payera plus que s'il avait acheté cinq tickets à l'automate de vente. Penchons-nous sur ce que fait le voisin : en France, on paye 7€ de plus pour un trajet inférieur à 150 km et même 15€ de plus pour un trajet supérieur à 150 km.

### ● Actuellement, nos nouveaux automates de vente dans les gares atteignent des scores élevés de fiabilité (99%).

Ce qui signifie que, même si des défauts surviennent de temps à autre, ils sont plutôt limités.

### ● B-MS a mis tout en œuvre pour informer les voyageurs (affiches, infos dans les gares, Metro, site internet) et les membres du personnel (formations permanentes, livres d'ordres, newsletters...) avant l'introduction du tarif à bord.

## Comment réagir ?

**Par courrier**  
10-14 B-CP.023  
B&You

**Par mail**  
bandyou@sncb.be



## Petits arrangements entre amis

Vous voulez vendre un bien ou trouver de quoi faire votre bonheur ? Rail Facilities vous propose dorénavant de poster ou consulter des petites annonces.

Rien de plus simple : vous payez la somme de 5 € et vos collègues cheminots visualiseront votre annonce durant 1 mois.



Vous avez le loisir de choisir la catégorie à laquelle votre offre correspond (immobilier, ameublements, voitures, vêtements, multimédias, loisirs ou divers).

Vous restez la personne de contact avec les différents intéressés et Rail Facilities n'intervient aucunement dans les transactions.

Pour poster ou consulter, n'attendez plus : <http://railfacilities/fr/content/petites-annonces>.



## Bruxelles-National-Aéroport : on scanne !

La gare de Bruxelles-National-Aéroport sera équipée de portiques. Ce qui permettra de garantir la perception du supplément Diabolo, découragera la fraude et augmentera la sécurité.

Les portiques font à présent l'objet de tests pour être opérationnels cet été.

Les portiques s'ouvrent grâce à la lecture d'un code-barres scanné. Ce code est imprimé sur le billet de train. Le voyageur pourra également le recevoir via l'app mobile, ou après avoir validé sa carte MOBIB. Le code-barres apparaîtra aussi sur les livres-parcours (pour les membres actifs du personnel) et les titres de légitimation (pour les ayants-droits) mais pas sur les billets gratuits.

Les clients sans titre de transport ou ne s'étant pas encore acquittés du supplément Diabolo pourront se procurer un billet aux distributeurs automatiques.

Les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte voyageront gratuitement. L'accès aux portiques leur sera garanti par le personnel d'assistance.

Il sera toujours possible de changer de train en gare, sans passer par les portillons.

LE  
CHIFFRE

332 cheminots se sont inscrits pour participer aux 20 km de Bruxelles le dimanche 31 mai prochain. Cette année encore, la SNCB invite son personnel à prendre le départ lors de l'événement sportif de l'année. Malgré un changement de la procédure d'inscription, vous avez été encore nombreux à vouloir défendre les couleurs de la SNCB. Bonne chance à tous nos sportifs !

## Du neuf pour vos courriers internes

Attention ! Depuis le 25 mars, l'adressage de vos courriers internes a changé ! Il faut indiquer en 1<sup>ère</sup> ligne deux mentions obligatoires : le code en 4 chiffres du bâtiment et la mention abrégée de l'unité organisationnelle. Si nécessaire, vous pouvez ajouter des infos supplémentaires en-dessous.

**10-07 B-ST.0142** obligatoire  
Post & Print Services optionnel  
Willy Van Pevenage optionnel

Les nouvelles adresses internes sont disponibles sur l'intranet, dans l'annuaire téléphonique. N'oubliez pas de modifier votre adresse dans votre e-mail, sur votre carte de visite...

**Des questions ?**  
postservices@sncb.be

## Railtime remplacé !

Vous consultez souvent Railtime ? Depuis le 17 avril, les services et outils d'information SNCB se sont substitués à Railtime.

Pour plus de facilité et de convivialité pour les nombreux utilisateurs, la SNCB a décidé de regrouper toute l'information horaire au sein de l'app et du site SNCB. Désormais, sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be), vous retrouvez dans le planificateur de voyage toutes les fonctionnalités de l'ancien Railtime mais également d'autres fonctionnalités qui n'existaient pas sur le site Railtime, telles que le planificateur de voyages "de porte à porte" (incluant les horaires de la STIB, de De Lijn et des TEC), l'achat de billets et la possibilité de se confectionner une brochure horaire personnalisée. Côté 'app', la nouvelle application SNCB remplace dorénavant l'app Railtime tout en offrant les avantages des deux applications.

**Conseil :** si vous utilisiez déjà l'app SNCB, veuillez à télécharger la dernière mise à jour pour profiter des dernières fonctionnalités.

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.

## Train + Vélo

### Quoi ?

Le printemps arrive, l'occasion de se balader à vélo... En train, vous avez le choix entre différentes possibilités pour emmener votre deux-roues.

### Conditions ?

- Pour le transport d'un vélo, tandem ou d'une charrette en train
- Vous ne pouvez pas placer votre vélo n'importe où dans le train. Demandez donc à l'accompagnateur où vous pouvez le placer
- Charger et débarquer les deux-roues est interdit dans les gares de Bruxelles-Central, Bruxelles-Congrès et Bruxelles-Chapelle

### Le prix ?

5€ pour un trajet simple  
8€ pour la journée

### Bon à savoir

- Le transport des vélos pliables est gratuit
- Voyagez avec votre vélo de préférence en dehors des heures de pointe, pour plus de confort
- Gratuit pour les membres du personnel de la SNCB disposant d'un libre-parcours

### Autres formules ?

Vous n'avez pas de vélo ? La formule 'Train + Vélo de location' est faite pour vous ! Vous pouvez aussi louer un Blue-Bike en gare. Plus d'infos sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be).

## Le garde-salle : contrôle d'accès avant la lettre



Des portiques d'accès seront bientôt installés à la gare de Bruxelles-National-Aéroport. Une nouveauté, pensez-vous ? Rien n'est moins vrai. Jusqu'en 1982, un garde-salle se trouvait dans chaque gare et celui-ci contrôlait les tickets des voyageurs avant l'embarquement. Dans un article du "Rail" d'avril 1978, Prosper, garde-salle, déclare : "Il faut surtout bien vérifier le ticket. Voir si la date est correcte. On peut aussi avoir affaire à un client qui a scindé son voyage, donc pas de petit trou. Par ailleurs, il ne faut pas marquer le billet de retour à la place de l'aller..."

Le garde-salle avait encore d'autres tâches. Il était responsable du bon ordre dans la salle d'attente et informait les voyageurs de leur départ.

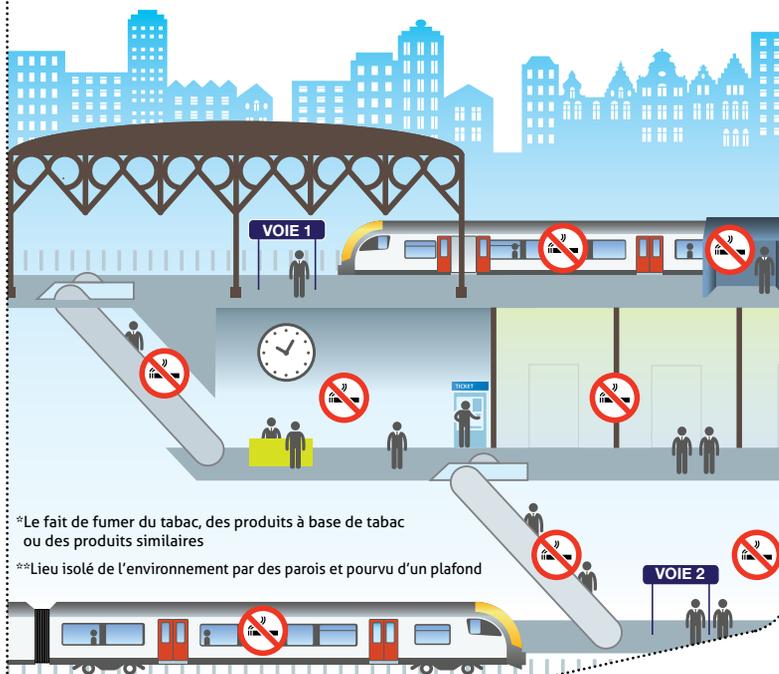
## La gare, un bon moyen pour arrêter de fumer !

Voici une infographie que nos collègues de la cellule Twitter ont récemment postée concernant l'interdiction de fumer dans les gares.

Il y a bien sûr les endroits où c'est interdiction totale ! Pour le reste, c'est une question de savoir-vivre... En tant que fumeur, tenez compte des règles suivantes :

- Fumer sur les quais n'est pas interdit, mais pensez aux voyageurs qui ne fument pas. Tenez-vous à distance, surtout des enfants et des femmes enceintes.
- Si quelqu'un vous demande d'éteindre votre cigarette, n'en soyez pas offensé. Au besoin, déplacez-vous un peu.
- Vous en avez fini avec votre cigarette ? Ne jetez évidemment pas votre mégot sur le quai. Il y a des petits cendriers spécialement dédiés : utilisez-les. Et ensuite, direction la poubelle ! Mais attention, veillez à ce que votre cigarette soit totalement éteinte.

## Fumer\* est interdit dans les lieux publics fermés\*\*



\*Le fait de fumer du tabac, des produits à base de tabac ou des produits similaires

\*\*Lieu isolé de l'environnement par des parois et pourvu d'un plafond

# Comment maintenir la SNCB sur la bonne voie ?

**Comment se dessinent les finances de notre entreprise : nos revenus, nos dépenses et surtout nos dettes ? Doit-on se faire du souci pour l'avenir des Chemins de fer belges ? Sommes-nous suffisamment forts pour survivre à la libéralisation ? Ce sont des questions qui taraudent bon nombre de collègues...**

Ces derniers temps, nous sommes régulièrement à la une des médias : dettes à rallonge, dotations qui s'amenuisent, allégations marquantes de la part de nos politiques... Doit-on craindre une faillite pour la SNCB ? "Non", martèle notre CEO Jo Cornu. "Notre entreprise est à même de surmonter les difficultés, à condition, bien sûr, d'entreprendre des actions.

Car ces 10 dernières années, notre dette économique a augmenté chaque année de 200 à 250 millions d'euros. Et ceci n'est pas tenable : il faut changer de cap."

Dans ce dossier, nous vous exposons l'état de nos finances. La situation n'est pas rose: nos revenus ne suffisent clairement pas à financer la charge de la dette. Qui doit gérer un ménage confirmera que ce



Jo Cornu sur le quai de Saint-Nicolas, d'où il prend le train tous les jours pour Bruxelles.

déséquilibre ne peut se prolonger trop longtemps. Dotation attribuée par l'autorité, redevance infrastructure... : nous n'avons nous-mêmes que peu de prise sur une partie de nos coûts et revenus, même avec toute l'influence que nous pourrions exercer pour faire infléchir la tendance.

Le contrat de gestion impose aussi à la SNCB de fournir une offre

ferroviaire de base, quel que soit le nombre de voyageurs payants. Mais Jo Cornu se veut optimiste : "Nous pouvons rééquilibrer la balance. Les problèmes ne sont pas minces et les solutions ne sont pas forcément toutes dans nos mains, mais nous allons y mettre toutes nos forces. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour préparer la SNCB au futur."

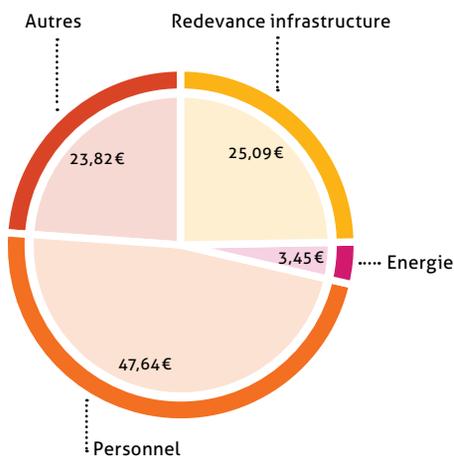
***"Je suis conscient de cette passion insatiable des cheminots, hommes et femmes, pour leur job et leur entreprise. Cet engouement, que l'on retrouve finalement dans peu de sociétés, nous aidera à maintenir la SNCB sur la bonne voie."***

# Revenus vs dépenses



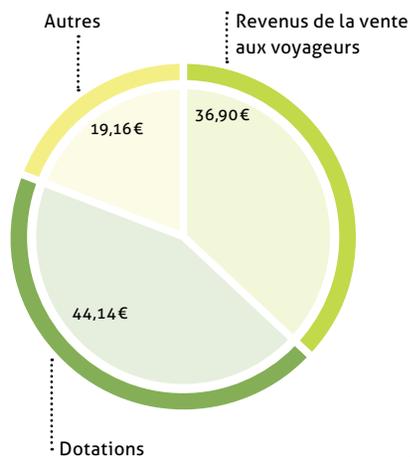
## Nos coûts

Quand nous dépensons 100 €, ils sont dédiés à :



## Nos revenus

A côté de ces 100 € de dépenses, nous comptons 100,20 € de revenus :



Chiffres sur base des résultats annuels 2014

## Notre dette

Chaque fois que nous dépensons 100 €, nous recevons 100,20 €. Donc 0,20 € en plus, mais qui ne représentent pas un bénéfice. En effet, une dette 'historique' vient s'ajouter à nos frais d'exploitation. Concrètement, cela signifie qu'en plus des 100 € de charges, nous devons financer presque 6 € pour payer la charge de la dette. Les 0,20 € de revenu supplémentaire sont loin d'être suffisants pour couvrir cette somme.

Notre dette économique s'élève aujourd'hui à € 3,2 milliards. Chaque année, c'était chaque fois jusqu'à € 250 millions qui s'ajoutaient. En 2014, nous sommes parvenus pour la première fois à limiter ce montant à € 70 millions. Nous devons donc non seulement faire face à une dette record mais cela nous oblige également à devoir emprunter pour pouvoir rembourser les intérêts de la dette plutôt que la dette elle-même.



Par ailleurs, le poids énorme de la dette induit le paiement de taux d'intérêts plus élevés, ce qui l'alourdit encore en créant un effet boule de neige.

# La SNCB sur la balance

La balance de la SNCB n'est donc actuellement pas positive.  
Comment pouvons-nous la rééquilibrer ?



## Dotations

**C'est quoi ?** En tant qu'entreprise publique, la SNCB reçoit tous les ans une dotation attribuée par l'autorité fédérale. Elle couvre trois aspects : les dépenses opérationnelles, la dotation d'investissements et les autres interventions. En 2015, la SNCB reçoit une dotation d'exploitation de € 1,12 milliard et une dotation

d'investissements de € 0,63 milliard.

**Le problème ?** La dotation d'exploitation représente une grosse moitié des revenus de la SNCB : notre entreprise en est donc fortement dépendante. Mais vu la situation difficile des finances publiques, l'autorité fédérale aussi doit réduire ses dépenses : d'ici 2019, les dotations totales de la SNCB devront se délester de

quelque 250 millions d'euros (en plus des 150 millions d'euros de diminution qui avait déjà été décidée par le gouvernement précédent).

**La solution ?** Pour ces fonds, la SNCB est totalement dépendante de l'autorité fédérale qui estime qu'il nous est possible de faire des économies en rationalisant et en organisant nos structures différemment.

## Tarifs

**C'est quoi ?** Les tarifs correspondent aux prix demandés pour les différentes formules de voyage proposées aux clients : abonnements, billets, pass... La SNCB a le droit de modifier ses prix une fois par an (en février) et de les adapter tenant compte de l'index. Entre 2008 et 2012, les tarifs n'ont pas pu augmenter plus que l'index vu que la SNCB n'avait pas atteint ses objectifs en matière de ponctualité. D'autres adaptations

0,06

**Recettes issues de la vente :**  
la SNCB perçoit 0,06 €  
par voyageur-km.  
**À titre de comparaison :**  
chez NS, il s'agit de 0,11 €.

tarifaires ne peuvent être implémentées qu'avec l'accord explicite de l'autorité de tutelle.

**Le problème ?** Le niveau actuel des tarifs ne permet pas à la SNCB de couvrir ses coûts au moyen de

ses recettes. En comparant avec les pays voisins, on remarque également que nos recettes découlant des ventes clients sont basses.

**La solution ?** Offrir un mix de tarifs dont des produits spécifiques ou des promotions pour attirer la clientèle à des périodes où les trains sont moins occupés. Cette solution permet ainsi d'augmenter la productivité du train. Ce type de formule existe déjà à l'étranger et certaines compagnies aériennes l'appliquent également.

## L'offre

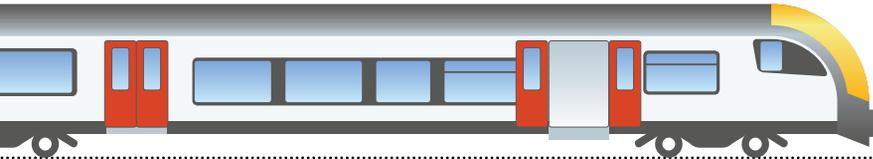
**C'est quoi ?** L'offre de trains est déterminée par le contrat de gestion et traduite dans le plan de transport.

**Le problème ?** La SNCB est liée au contrat de gestion qui définit

l'offre de base qu'elle doit fournir, même si certaines liaisons ou arrêts à desservir sont déficitaires. Beaucoup de trains ne sont en fait pas rentables, surtout ceux qui sont mis en circulation durant les heures de faible affluence.

Les premiers et derniers trains de la journée ne couvrent souvent pas leur coût.

**La solution ?** La SNCB fait plus que ce qui est exigé par le contrat de gestion. Au total, la SNCB produit 9,5% de trains-km de plus que prévu. Lors de la fixation du nouveau contrat de gestion, la SNCB a la possibilité de renégocier son offre de base et de la figer dans son prochain plan de transport (décembre 2017).



## La redevance infrastructure

**C'est quoi ?** Infrabel gère l'infrastructure de notre réseau ferroviaire et demande une redevance pour l'utilisation des sillons et le garage des trains durant la nuit. Pour pouvoir couvrir les coûts d'utilisation des sillons (7,9€/train-km), il faut déjà pouvoir totaliser 128 voyageurs payants à bord d'un train.

**Le problème ?** La redevance infrastructure pour les trains 'voyageurs' en Belgique est l'une des plus élevées d'Europe. C'est la formule actuelle de calcul de cette

redevance qui pose problème et qui décourage les opérateurs à développer davantage leur trafic de trains et les conduit à faire dès lors moins de kilomètres. Et comme les coûts d'infrastructure sont des coûts fixes, le prix par kilomètre roulé est alors proportionnellement plus élevé... Un véritable cercle vicieux. A côté de cela, le gestionnaire de l'infrastructure invoque un problème de capacité sur l'ensemble du réseau, alors que sur beaucoup de lignes, et à certaines périodes, il n'y a pas de

problème. Il faut aussi mentionner que le garage des trains durant la nuit est coûteux. Par ailleurs, Infrabel réclame une redevance élevée pour les trains omnibus, alors qu'il s'agit là du type de trains qui génère le moins de revenus pour la SNCB.

**La solution ?** La redevance infrastructure doit être calculée autrement pour stimuler le trafic au lieu de le freiner. Et ceci sans compromettre la viabilité financière ni d'Infrabel ni de la SNCB.

## L'efficacité interne

**C'est quoi ?** Améliorer l'efficacité en interne nous permettrait de faire des économies. Nous devons cesser les gaspillages superflus et mettre un terme aux longues procédures qui demandent beaucoup trop de temps (et donc d'argent).

**Le problème ?** La SNCB est une entreprise d'envergure

et ressemble un peu à un grand navire : il n'est pas facile de changer de cap. Pourtant, c'est de cette manière que nous pourrions améliorer notre efficacité interne.

**La solution ?** On peut s'améliorer de différentes manières : nous pouvons par exemple simplifier les procédures, en digitalisant les formulaires ou en réduisant

le nombre de rapports. Nous essayons aussi de mieux appréhender notre consommation d'énergie notamment via des énergimètres. Nous mettons également tout en œuvre pour optimiser la disponibilité de notre matériel roulant. La chasse au gaspillage des coûts doit être l'affaire de tous : chaque dépense engagée doit être utile pour le voyageur !



*"Si les finances de la SNCB sont dans le rouge, ce n'est pas une raison pour sombrer dans le pessimisme ou le désespoir. En focalisant ensemble toutes nos actions dans la bonne direction, nous pourrons mettre l'entreprise sur la bonne voie."*

La SNCB doit faire face à de solides défis. Aux pages précédentes, vous avez pu lire que différents leviers peuvent avoir une influence sur nos revenus et nos dépenses.

Le levier sur lequel nous pouvons agir ensemble est celui de l'efficacité interne. "Faire davantage avec les moyens dont nous disposons." Voilà, en résumé, ce que dit Jo Cornu. D'autres institutions publiques appliquent déjà ce principe depuis longtemps. "Travailler plus efficacement conduit à une organisation plus robuste." Pour y parvenir, chacun doit faire un effort. Jo Cornu en est conscient : "Je ne me rends pas populaire en proclamant cela. Mais il faut passer par là pour garantir la pérennité de notre entreprise. Les efforts doivent venir de chacun pour pouvoir rectifier la courbe. Au vu des résultats de ponctualité de 2014, nous pouvons constater qu'un engagement collectif porte ses fruits. Un focus commun, les forces conjuguées des différentes catégories professionnelles ont conduit à une amélioration significative de la ponctualité."

## Le contrat de gestion

"Les autres leviers relèvent en grande partie d'autres intervenants,

comme l'autorité fédérale. Cela ne veut pas dire pour autant que la SNCB est attentiste", explique Jo Cornu. "Nous travaillons d'arrache-pied au prochain contrat de gestion qui sera négocié à l'automne. Nous y plaiderons notamment pour une diminution de la redevance infrastructure."

Passer en mode 'économies' ne veut pas dire pour autant freiner les investissements. Les projets entamés seront en tout état de cause finalisés. Jo Cornu : "Nous serons particulièrement économes sans pour autant sabrer radicalement dans tous les investissements, car nous le payerions plus tard d'une manière ou d'une autre. Par contre, nous réfléchissons à deux fois avant de dépenser un euro !"

## Recrutements

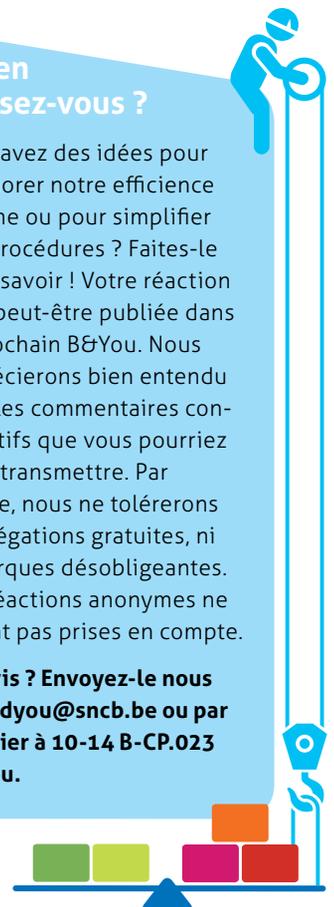
"Un des grands gouffres du budget SNCB, ce sont les coûts de personnel. Cela ne signifie pas qu'il y aura des licenciements", confirme Jo Cornu. "Notre effectif total a déjà fortement diminué. Mais pas question de toucher à la sécurité et à la qualité de nos services : cette année, il est même prévu de recruter 1.300 nouveaux collègues pour les métiers opérationnels."

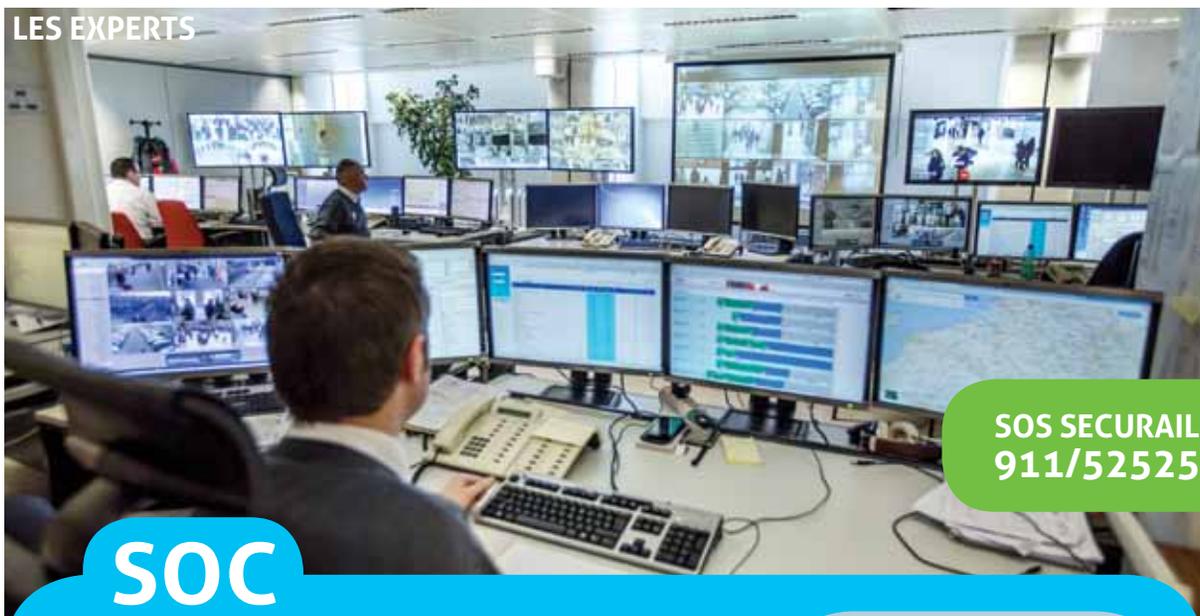
Globalement, notre CEO garde bon espoir. "Nous avons conscience de ce qui est problématique. Et les solutions ne sont pas toujours faciles. Mais nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour, non seulement survivre, mais aussi faire de notre société une entreprise performante et forte, prête pour le futur."

## Qu'en pensez-vous ?

Vous avez des idées pour améliorer notre efficacité interne ou pour simplifier nos procédures ? Faites-le nous savoir ! Votre réaction sera peut-être publiée dans le prochain B&You. Nous apprécierons bien entendu tous les commentaires constructifs que vous pourriez nous transmettre. Par contre, nous ne tolérerons ni allégations gratuites, ni remarques désobligeantes. Les réactions anonymes ne seront pas prises en compte.

**Un avis ? Envoyez-le nous à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be) ou par courrier à 10-14 B-CP.023 B&You.**





SOS SECURAIL  
911/52525

## SOC

35 personnes y travaillent en rotation, 24 h/ 24 et 7 j/ 7.

### National Control Room

- **Gestion des alarmes incendie et intrusion**
  - > 22.000 alarmes par an (20.000 intrusion / 2.000 incendie)
  - > Seulement 5 % des alarmes sont réelles, mais le SOC envoie systématiquement quelqu'un sur place pour contrôler.
- **Analyser les images en temps réel**
  - > 4.900 caméras sur le domaine ferroviaire
  - > 8 grands écrans dans la salle (jusqu'à 25 images par écran).

### Central d'appels

- **Réception des appels des accompagnateurs, guichetiers, clients,...**
  - > 80.000 appels par an surtout liés à des problèmes de sécurité ou à des comportements suspects.
- **En cas de nécessité, le central contacte les agents Securail, la Police, les pompiers...**

# CSS, les anges gardiens des chemins de fer

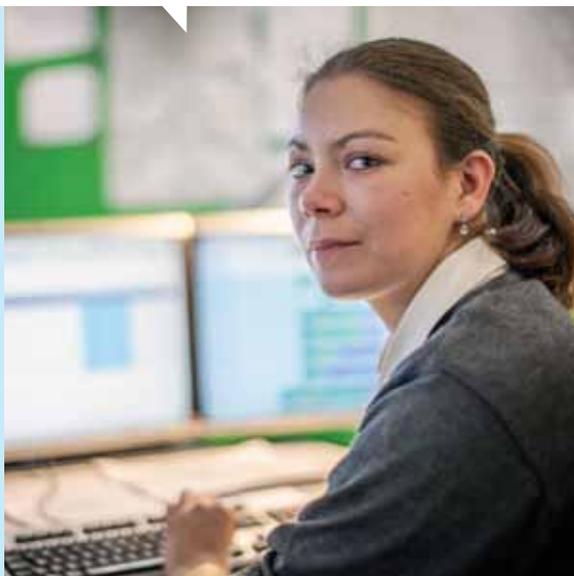
**Corporate Security Service, au sein de B-TR, est le garant de la sécurité de nos clients, de notre personnel, de nos installations. Pour ce faire, CSS peut s'appuyer d'une part sur le SOC (le Security Operations Center), le centre névralgique, mais aussi, d'autre part, sur les collaborateurs 'sécurité' sur le terrain. La clé de l'efficacité ? Des interactions permanentes et suivies entre ces deux piliers de CSS. Faisons connaissance avec nos experts en sécurité !**

## Allô, j'écoute !

Mieke travaille au central d'appels. "J'ai travaillé sur le terrain en tant qu'agent Securail pendant sept ans. J'ai commencé au SOC en 2008. Ici, je suis au cœur de Securail. Nous sommes le seul point de contact pour les agents Securail. Dès qu'ils ont une question ou un problème, ils forment notre numéro. Je ne sais jamais de quoi ma journée sera faite. On a parfois des journées de dingues où l'on doit gérer événements, accidents et interventions multiples en même temps.

La plupart des appels viennent des agents des chemins de fer ou des voyageurs qui font face à un problème de sécurité ou des accompagnateurs de train qui ont affaire à des resquilleurs. Quand j'ai quelqu'un en ligne, je pose différentes questions et quand c'est possible, je vérifie sur l'écran pour me faire une idée claire du problème. J'essaie de rassurer mon interlocuteur s'il est en détresse. Selon la nécessité, je demande l'intervention des services de secours."

**NOM** Mieke Biesemans | **AGE** 33 ans  
**LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles | **JOB** Agent de sécurité  
**AIME** les chevaux et l'équitation



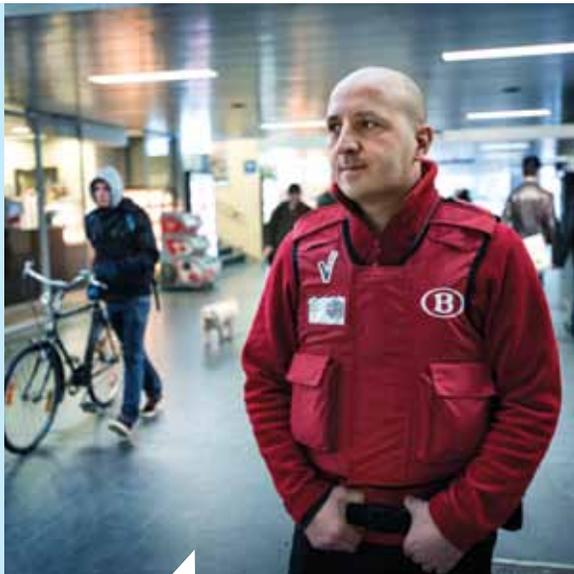
## Souriez, vous êtes filmés !

Wim travaille à la National Control Room. "Je suis le plus âgé ici. J'ai commencé en 1994, lorsque la SNCB a commencé à installer des caméras de surveillance. Si vous saviez comme j'aime mon travail. Je ne me lasse pas de scruter ces écrans. Le traitement des alarmes prend pas mal de temps aussi et nécessite de respecter les procédures à la lettre.

Le central d'appels me demande de vérifier sur écran ce qu'on lui a signalé par téléphone. Parfois, je dois surveiller des événements ou faire des rondes virtuelles d'endroits suspects. Ce qui me plaît le plus, c'est de faire des recherches d'images demandées par la Police. Et quand on arrive à un résultat, quel sentiment de satisfaction ! Récemment, on a aidé à retrouver une jeune fille qui avait disparu à Bruges. La Police la croyait kidnappée, alors qu'elle s'était enfuie aux Pays-Bas !"

**NOM** Wim Noerens | **AGE** 59 ans  
**LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles | **JOB** Agent de sécurité  
**AIME** la natation et les voyages

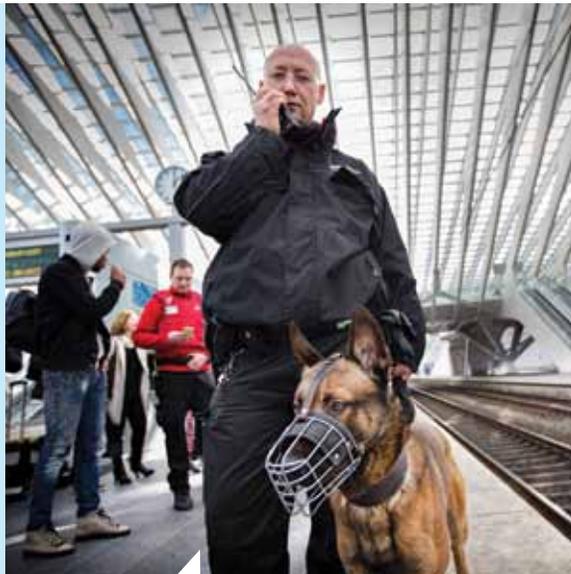




**NOM** Alessandro Murrocu | **AGE** 40 ans  
**JOB** Agent de sécurité | **LIEU DE TRAVAIL** Louvain  
**AIME** les sports de glisse, les aquariums

## Voir et être vu

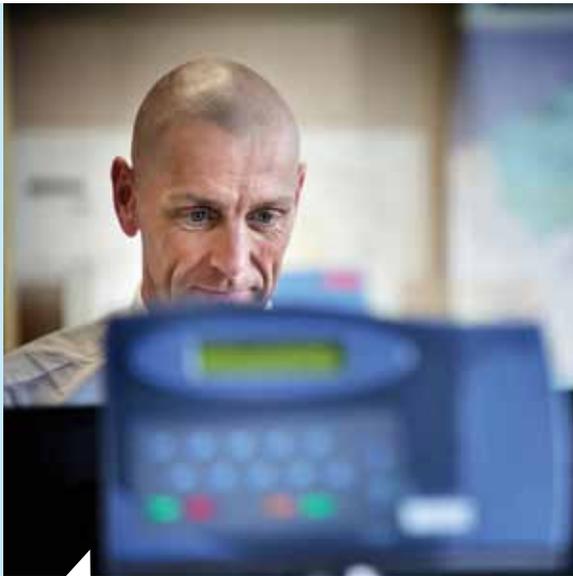
'Voir et être vu', voilà le crédo d'Alessandro et de ses collègues. En patrouillant dans les gares, les points d'arrêts, les parkings, en effectuant des contrôles le long des lignes de chemins de fer et à bord des trains, leur tâche est de faire respecter la législation 'chemins de fer' sur le domaine ferroviaire. Ils disposent de menottes et d'un spray, mais leur usage est soumis à des conditions strictes. En tant que fonctionnaire assermenté, Alessandro peut réaliser des contrôles d'identité, dresser un procès-verbal... Depuis l'année passée, les agents Securail ont aussi accès, via le SOC, au registre national, ce qui facilite les identifications. Alessandro explique : "Pour toute situation conflictuelle, nous appelons le SOC ; il nous donne les directives à suivre. Le SOC doit toujours savoir où l'on se trouve, pour notre propre sécurité. Nos appels ne durent jamais plus de 30 secondes. Quand le SOC nous appelle, c'est suite à un appel d'un accompagnateur, d'un sous-chef de gare ou d'un guichetier."



**NOM** Jean-François Cominette | **AGE** 43 ans  
**JOB** Maître-chien | **LIEU DE TRAVAIL** Liège-Guillemins  
**AIME** la lecture, le jogging, le football

## Wouf!

Jean-François et Larkho, son berger malinois, sont très complices. "Larkho est 'mon meilleur collègue' (il rit). Je le connais sur le bout des griffes, il décède les situations aussi vite que moi." Les maîtres-chiens éduquent leur chiot dès ses 7 semaines. Le chien doit s'habituer à la foule, aux trains, au sifflet de l'accompagnateur, aux escalators... Jean-François explique : "La brigade canine de la SNCB – une vingtaine d'agents – intervient pour des comportements illicites : fumer en gare, circuler à vélo, traverser les voies, uriner dans les parkings, dégrader les installations etc. Les litiges les plus fréquents concernent les titres de transport, même si je ne peux pas monter à bord du train avec mon chien. Notre rôle ? Calmer le jeu en toute situation ; les aboiements de Larkho peuvent y aider ! Il a une aura dissuasive. Mais il y a toujours bien quelqu'un qui voudrait le caresser !"



**NOM** Stéphane François | **AGE** 42 ans  
**JOB** Agent de gardiennage | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles  
**AIME** le fitness (est professeur)

## Ronde de jour (et de nuit)

La sécurité des bâtiments de Direction à Bruxelles et de certains grands ateliers est assurée par des agents de gardiennage comme Stéphane. Ses tâches ? Gérer les appels, assurer des rondes de sécurité, avoir l'œil sur les caméras qui scannent les accès aux bâtiments et parkings, accueillir des visiteurs aux points d'accueil... C'est un job intensif. Stéphane : "Une ronde complète du bâtiment Ansul (rue de France 85) fait 9 km ! On en fait deux par jour et jamais au même moment. Les appels ? ils proviennent surtout du SOC pour une alarme intrusion ou incendie. Mais aussi de gens qui ont constaté un vol ou trouvé un objet perdu." Les agents de gardiennage sont aussi sollicités pour des events, comme les 20 km de Bruxelles.



**NOM** André Puchala | **AGE** 56 ans  
**JOB** Agent de sécurité (contrôles Channel terminal)  
**LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Midi | **AIME** la pêche

## Mister X-Ray

André effectue le contrôle des personnes quittant l'espace Schengen dans le Channel terminal (Eurostar). Avec ses collègues, il garantit la sécurité des trains empruntant le Tunnel sous la Manche. Aucun objet interdit ne peut être amené dans le train. Les contrôles ont lieu par équipes de 4 collaborateurs : un agent au moniteur X-Ray, un autre au détecteur de métaux (voir photo) et deux collaborateurs qui assistent les voyageurs. André : "Nous ne travaillons jamais plus de 15 minutes à l'un de ces postes, car notre vigilance doit toujours être au top ! Mes contrôles doivent être fermes, mais une atmosphère apaisée, ça aide : mon ' bonjour', mes 'merci' font souvent la différence." Parmi les tâches d'André, il y a aussi escorter des personnalités dans le terminal et la stérilisation des Eurostar: vérifier qu'il n'y a plus personne à bord ou des bagages oubliés. C'est le chef d'équipe qui coordonne toutes ces activités et qui fait aussi rapport au SOC. André conclut : "C'est un job passionnant ! Nous sommes en contact avec des voyageurs d'horizons différents et la solidarité entre collègues est excellente."

# Véronique & Carmen

## Chic duo de choc

**Carmen et Véronique travaillent ensemble au secrétariat de la direction SNCB Stations, plus précisément au service de Vincent Bourlard, Directeur général. Mais en quoi consiste leur job ? Doit-on dire 'secrétaire' ou 'Management assistant' ? Nos deux interlocutrices nous éclairent sur l'évolution de la profession et leur collaboration au quotidien.**

Bras droit du chef, proche collaboratrice, personne de confiance, ... les assistantes du manager sont aujourd'hui bien plus que des secrétaires. Organiser, gérer, superviser, voilà leurs maîtres-mots. "Notre rôle est bien plus vaste que rédiger le courrier. Nous organisons des réunions, gérons l'agenda du patron et ses déplacements, nous l'assistons aussi dans la gestion des différentes équipes..."

.....  
**NOM** Véronique Minet | **AGE** 46 ans  
**JOB** Management assistant | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles | **AIME** les escapades, la lecture, les moments passés en famille et entre amis  
.....

*"Grâce à Carmen, j'en apprend chaque jour davantage sur les rouages de la société. Et lorsque l'une a un coup de mou, l'autre est toujours là pour la rebooster !"*



*"L'humour est notre  
soupape de sécurité."*

**Management  
assistant  
Day!**  
16/04/2015

Nous sommes en quelque sorte sa mémoire complémentaire." explique Carmen, Management assistant depuis 1997. La blondinette toujours de bonne humeur gère tout ce petit monde en binôme avec Véronique, la brune, fraîchement débarquée dans cet univers aux accents de Mad Men. "C'est très gratifiant et stimulant de travailler ensemble", déclare Véronique, collègue de Carmen depuis un an.

Pour elles, le lunch est synonyme d'échange. "Nous ne mangeons pas à tour de rôle mais ensemble. Chacune apporte quelque chose et nous nous partageons le repas, l'occasion de discuter des dossiers mais pas seulement". Ce parfum de complicité se répand hors de leur bureau, parmi l'ensemble des collaborateurs de la direction Stations mais aussi au sein des différents secrétariats avec qui nos 'Mad Women' sont en contact étroit.

Sous cet engouement non emprunté, nos interlocutrices avouent que tout n'est pas que 'chill out', que du contraire ! "Les journées sont souvent longues et parfois ardues. Il faut faire preuve de beaucoup de flexibilité. Nous sommes chacune d'un rôle linguistique différent, un avantage à l'heure de rédiger des rapports aux nuances importantes." Leur recette pour tenir le coup : "beaucoup d'humour", ajoutent-elles, de concert. Et nos deux collègues de repartir dans un joyeux éclat de rire...

.....  
**NOM** Carmen De Petter | **AGE** 39 ans  
**JOB** Management assistant | **LIEU**  
**DE TRAVAIL** Bruxelles | **AIME** les  
city trips, les séries tv, passer du  
temps en famille  
.....

**DIVERTISSEMENT  
POUR TOUS**

**JOURNAUX  
ET CAFÉ**



**Wifi à bord, de vrais espaces de travail ou même un cinéma ?**

**Découvrez les services offerts par d'autres sociétés de transport à bord de leurs trains sur lignes classiques.**

## **CANADA (VIA Rail)**

### **Quoi ?**

- Wifi sur les lignes principales et dans certaines gares
- Des places assises numérotées
- Restauration à base de plats légers et de collations
- Divertissement : sur les grandes lignes 'Corridor', les voyageurs ont le choix entre des émissions de télévision et une vidéothèque (à visionner sur son mobile, ordinateur portable ou tablette).

### **Le prix ?**

- Tout est compris dans le prix du billet, sauf les repas.

### **En plus ?**

- Les plus jeunes n'ont pas été oubliés : VIA Rail leur offre un "paquet cadeau" sur les principales lignes, constitué d'un cahier d'activités, de crayons de couleur et d'un petit train à bricoler soi-même. Ils peuvent aussi profiter de la vidéothèque (cf. ci-dessus) et regarder des programmes pour enfants.

## **NORVÈGE (NSB)**

### **Quoi ?**

Les chemins de fer norvégiens proposent la formule 'NSB Komfort' sur les lignes les plus importantes : une voiture dédiée aux navetteurs qui veulent travailler à bord.

- une prise de courant et une tablette pour chaque siège
- une connexion wifi
- café et thé
- journaux

### **Le prix ?**

- Le prix du billet majoré de 90 couronnes (10,4€). Il existe aussi des formules d'abonnement.

### **En plus ?**

- Sur la plupart des lignes, vous pouvez déguster un en-cas. Au menu ? Lapskaus (pot-au-feu norvégien), Kanelbolle (petit pain à la cannelle), Varm Sjokolade (chocolat chaud)... Les trains ne disposant pas d'un service de restauration sont souvent équipés de distributeurs de confiseries.

# TWITTER

## & CO



 @JohanXimenes  
Quand c'est mal, on le dit. Quand c'est bien, il faut le dire aussi. Merci de votre #honnêteté @SNCB

 @fredponch @SNCB  
chouette, on attend le conducteur (train 3206). Bloqué à bxl midi depuis 10 minutes (Gros progrès, les accompagnateurs communiquent)

 @zariauore J'ai un respect extraordinaire pour le contrôleur du dernier Mons Namur qui se fait insulter comme une merde mais garde son calme! Cc @SNCB

 @zariauore  
@Tof\_Beaugrand @GaetanAchenza chez nous la @sncb vous aurait proposé ceci ;)







 @clemencekreit Prendre le train a aussi du bon! Magnifique coucher de soleil sur la ligne Liège-Ostende #sunset #train @SNCB

 @ClemPncn Mettre des prises dans les grosses gares, ce serait qqchse d'utile quand même! @SNCB



 @dbuweb Prêt pour le trajet @SNCB avec @Starbucks, @Architect-suk, @paninicomicsfra et @LesGardiensDLG !

 @BeNavetteurs @SNCB Merci en tout cas à l'accompagnateur du #8801 très bonne communication ! #SNCB



 @avaveen Merci @SNCB d'avoir remis les pendules à l'heure ;)



# UNE CHAMPIONNE À L'ATELIER

Catherine Jacques, la célèbre judoka des années 2000, a déjà une belle carrière derrière elle: "J'ai commencé le judo à l'âge de 8 ans. Dans les années '90, j'ai intégré l'équipe nationale. Je suis montée à plusieurs reprises sur le podium lors de tournois internationaux. J'ai arrêté le judo en 2012. J'étais arrivée là où je le voulais. Mais je ne parviens pas à raccrocher totalement, j'aime le sport de compétition (rires). J'ai donc commencé le ju-jitsu en 2011, et j'ai encore gagné le titre de championne du monde quelques fois ! Depuis que je travaille à la SNCB, je ne considère plus le ju-jitsu comme un job mais seulement comme un hobby. Lorsque je participe à des concours, j'ai toujours la gagne, je ne veux certainement pas me faire dégommer par une petite jeune (rires)!"

NOM Catherine Jacques | AGE 35 ans | JOB Pistoleur |

*"Je suis fière de mon travail. Ce que je fais est vu chaque jour par des milliers de personnes et cela me donne beaucoup de satisfaction."*



Cette passion se ressent aussi dans son travail de pistoleur à l'Atelier Central de Malines. "Après ma carrière de judoka, j'ai travaillé dans un centre de fitness. Mais là, c'est moi qui devais entraîner quelqu'un et ça ne me convenait pas du tout. J'ai donc suivi une formation pour devenir peintre. Il y a un an, lorsque l'atelier de Malines recrutait pour une équipe de nuit, j'ai postulé. Je trouve mon job vraiment génial. Lorsque je porte mon casque et que j'entends autour de moi les bruits de la ventilation, je me sens 'seule face au train'. Cela exige une concentration maximale. Lorsque le train entre dans la cabine, il ne s'arrête pas. Nous devons alors continuer à peindre depuis nos élévateurs. Nous projetons de la peinture sur la caisse extérieure, de bas en haut. Je suis fière de mon travail. Avant, ma vie se résumait au sport mais maintenant, mon travail est devenu ma priorité !"



## Une sélection de ses performances

- 2004** 5<sup>ème</sup> aux JO d'Athènes
- 2005** 3<sup>ème</sup> au Championnat du monde au Caire
- 2006** 3<sup>ème</sup> au Championnat d'Europe à Tampere
- 2007** 1<sup>ère</sup> au Championnat belge
- 2009** 3<sup>ème</sup> au Championnat européen à Tbilissi
- 2011** 1<sup>ère</sup> au Championnat du monde de ju-jitsu à Cali
- 2012** 1<sup>ère</sup> au Championnat du monde de ju-jitsu à Vienne



# La vente des tickets couvre-t-elle les coûts de circulation d'un train ?

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...

Redevance infrastructure

**7,74**  
€/Train-km



**Coûts directs moyens**



**Revenus**

Revenus commerciaux trafic national

**8,42**  
€/Train-km

## Hélas, non !

**Que couvre la vente des titres de transport ?**

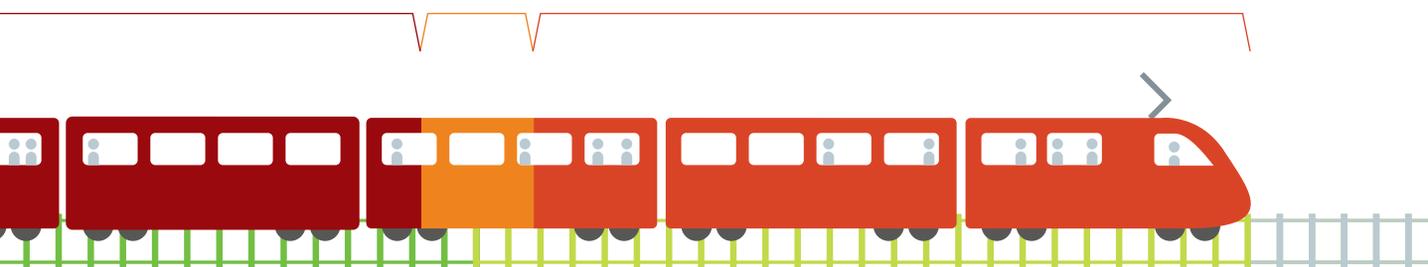
La vente des titres de transport (en vert foncé ci-dessus) suffit juste pour couvrir un peu plus que les coûts liés à l'infrastructure (en rouge foncé). Nous devons utiliser l'argent que nous donne l'État, les dotations publiques d'exploitation, pour couvrir le reste des coûts directs moyens, sans parler des coûts fixes de nos trains.

Energie

1,05  
€/Train-km

Personnel roulant

5,99  
€/Train-km



Dotations

Chiffres 2014

## Que sont les coûts directs moyens ?

Ce sont les coûts directement liés à la circulation d'un train. Par ailleurs, quelle que soit l'offre de trains, nous payons les coûts fixes : l'entretien du matériel roulant dans nos ateliers, le personnel d'encadrement, etc.

ZOOM



# HR e-revolution!

**Fini la paperasse, bienvenue à la digitalisation des formulaires ! Vous êtes déjà 4.000 à introduire vous-mêmes vos demandes de congés ou à corriger vos pointages en ligne. La rubrique HR de l'intranet SNCB a tant à vous offrir !**

Formations organisées par nos Directions, circulaires ou formulaires B-HR, contacts HR comme par exemple votre bureau local du personnel etc. sont autant d'infos spécifiques à la SNCB disponibles dans la rubrique HR de l'intranet SNCB. Et il y a bien plus : dans l'onglet My HR / My Team, vous pouvez consulter des applications personnalisées telles que 'mes données personnelles', 'ma situation administrative' etc. C'est aussi dans la rubrique HR de

l'intranet SNCB que vous trouvez des liens vers les informations générales HR Rail. Un tas d'infos dont vous ne soupçonniez peut-être pas l'existence...

## **My HR / My Team : bienvenue à la digitalisation !**

De la rémunération à la demande de congé, les formulaires papier envahissent notre quotidien. Plus de 140 documents différents sont recensés ! Grâce à leur digitalisation, vous introduisez

vous-mêmes vos demandes sur l'intranet, votre chef les valide en ligne et vous recevez un e-mail de confirmation. Enregistrées dans SAP HR, vos données sont traçables et forcément correctes car les incohérences et anomalies sont détectées automatiquement. Les formulaires en ligne, ça simplifie, accélère les procédures administratives et réduit la charge de travail pour tous.

A terme, tous les collaborateurs SNCB seront concernés.

## **Digitalisation des formulaires : Quand ? Quoi ? Pour qui ?**



HR e-revolution

### **Depuis le 12 janvier 2015**

**Quoi ?** Trois applications disponibles : Demandes d'absence (dans l'onglet 'Mes données de temps'), Corrections de pointage (dans l'onglet 'Mes pointages'), Mes tâches (validation par les chefs). Ces applications en ligne remplacent les formulaires P23 'jours de crédit pour l'année...', P168 'feuille de congé', P167 'demande de congé rémunéré pour motifs personnels', P423 'retard de train' et P30 'enregistrement électronique de temps de travail'.

**Pour qui ?** Environ 4.000 agents. Plus de 20.000 demandes ont été enregistrées le premier mois !



**Formulaires on line :  
l'avis d'un responsable  
d'équipe et de l'un de  
ses collaborateurs.**

*Quand il y a des erreurs dans mes pointages, je peux introduire moi-même les corrections. C'est plus facile, plus rapide et plus moderne et cela fait moins de paperasse. Le système est très facile d'utilisation et en cas de problème, le helpdesk B-HR est super efficace."*

Nils Vandewoestyne, collaborateur B-TR.3212

*"Je suis souvent en réunion. Avec l'ancien système, je devais attendre de revenir au bureau pour faire l'administration. Grâce à la digitalisation, je peux avoir à distance une vue d'ensemble sur les prestations de mon équipe. Je peux accepter les demandes de congé depuis mon laptop. Je gagne du temps et mes collaborateurs aussi !"*

Pascal Rooms, Team Coordinator B-TR.3212

## **Mai 2015**

**Quoi ?** Lancement de l'application CA (coefficient d'appréciation)

**Pour qui ?** Les chefs faisant partie du groupe pilote des 4.000 collaborateurs

## **Début 2016**

**Quoi ?** Les applications 'Demandes d'absence' et 'Mes tâches'

**Pour qui ?** Le personnel non-roulant ayant accès à un PC ou à un kiosque et qui n'était pas déjà impacté par la phase 1

## **A terme**

Toujours plus de formulaires digitalisés pour toute la SNCB !

## **A consulter aussi dans My HR / My Team**

- Pointages et solde horaire
- Aperçu des demandes
- Tableau de service

Vous avez des questions sur les différentes applications disponibles ? Consultez les FAQ et manuels dans la rubrique HR de l'intranet SNCB ou contactez B-HR.011 par e-mail à 74.01:FMB HR Support ou par téléphone au 911 83 802.



## Des îlots bien connectés en cabine de Mons

**Depuis le 25 octobre 2014, les membres du personnel d'Infrabel du block 27 à Mons ont repris possession de "leur cabine", après avoir desservi les installations depuis La Louvière-Sud. Ils disposent désormais d'un espace complètement réaménagé, avec une configuration en îlots. Il s'agit de la première cabine en Belgique mise en service avec une telle configuration.**

Selon le principe du "New Traffic Management", les 3 rôles-clés (surveillant, opérateur et speaker) d'une même zone sont réunis dans un espace en forme de demi-lune. Ceci favorise la concertation, la communication

et la prise de décision. Parmi les 4 îlots créés, l'un d'eux est exclusivement dédié aux agents chargés de la coordination.

Cette nouvelle disposition a fait l'objet, au préalable, de concer-

tations et de simulations impliquant des collaborateurs actifs en cabine, dans la nouvelle salle de commande de Hasselt. Celle-ci sera prochainement mise en service en suivant le même schéma.

## L'îlot de coordination

Bien que les futurs rôles du New Traffic Management ne soient pas encore attribués, des fonctions nouvelles sont apparues au sein de l'îlot de coordination.

Aux côtés du "Traffic Officer" d'Infrabel, sont venus prendre place deux agents de la SNCB Transport (B-TR) chargés de la définition des priorités pour la régulation de leur trafic et de la coordination des speakers. Un espace a également été aménagé afin qu'un agent de la Direction Asset Management d'Infrabel puisse intégrer la cabine selon

les nécessités (collaboration à la résolution d'incidents...).

Cette nouvelle configuration a permis de doubler le nombre de postes disponibles, afin d'y intégrer progressivement la zone de Tournai-Ath-Mouscron, dans le cadre de la poursuite de la concentration des cabines. En semaine, 18 des 30 postes disponibles sont d'ores et déjà occupés. L'objectif est atteint puisque la nouvelle configuration, immédiatement adoptée par les collaborateurs, permet une interaction plus efficace.

### Objectif 2020

Le projet de concentration des cabines de signalisation a débuté à la fin des années 80. En juillet 2010, le Comité de Direction d'Infrabel a validé le projet de migration finale de la commande des 31 postes déjà concentrés vers 10 postes de signalisation EBP.

Cette migration débutera fin 2016 et devrait s'achever en 2020. Les installations techniques seront maintenues sur les 31 sites initiaux. A ce jour, 25 zones des 31 prévues en finalité sont en cours de concentration, 10 de ces 25 zones étant déjà totalement concentrées : Forest-Midi depuis 1993, Anvers-Waaslandhaven (2007), Verviers (2009), Louvain (2010), Bruxelles-Nord (2011), B.12 LGV (2013), Ottignies (2013) et Bruges (2013). On considère comme concentrées les zones de Bruxelles-Midi et d'Aarschot dont une partie reste en tout-relais (l'ancienne technologie).



## Mais où se trouve donc la réglementation HR Rail ?

### A la recherche d'avis et de circulaires de HR Rail ? Direction leur nouvel intranet.

En tant que collaborateur de la SNCB, il est nécessaire pour vous de vous référer à la réglementation, de prendre connaissance des nouvelles instructions, mais aussi, parfois, de pouvoir consulter les avis et circulaires des années précédentes.

Depuis le lancement du nouveau site intranet de HR Rail en janvier dernier, la structure de la partie réglementaire a été adaptée en vue de vous fournir des informations exactes et complètes.

#### Que trouverez-vous sur le site intranet de HR Rail ?

Sous la rubrique Réglementation du site, vous trouverez le Statut du personnel, les différents fascicules des RGPS, les conventions, le glossaire HR ainsi que les derniers avis et circulaires publiés depuis décembre 2014.



#### Où trouver l'ensemble des avis et circulaire alors ?

Vous trouverez tout dans l'application HRDoccenter ! Non seulement, vous y trouverez les avis et circulaires publiés les années précédentes mais également toute la réglementation HR Rail.

Le système HRDoccenter offre de nombreux avantages. Son principal atout est que, lorsque vous consultez un avis ou une circulaire, vous pouvez voir si l'instruction est toujours d'application ou pas grâce au statut qui est indiqué : en vigueur, partiellement en vigueur ou obsolète. D'autre part, le HRDoccenter vous offre de nombreuses possibilités de recherche : vous avez le choix de naviguer dans l'arborescence en cherchant par

année, d'utiliser le moteur de recherche avancé, d'effectuer une recherche par thème, par date...

Le système est simple d'utilisation. Vous trouverez des astuces et des conseils sur la page Réglementation > Conseils du HRDoccenter mais vous pouvez également consulter le manuel d'utilisation que vous trouverez directement dans l'application.

#### Comment accéder au HRDoccenter ?

Rien de plus simple, sur la page d'accueil de l'intranet de HR Rail, cliquez sur le lien 'Toutes les apps' et choisissez ensuite le logo HRDoccenter. Pour plus de facilité encore, vous pouvez ajouter le HRDoccenter dans vos favoris !

#### Applications



**Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez, vous avez d'autres questions ? N'hésitez pas à contacter notre équipe :**

**Coralie Ghyselen** 911/54237

**Emma Quintart** 911/53485

**Bruno Vancles** 911/54873

# Votre fiche de rémunération sous la loupe

## Le pécule de vacances

Votre pécule de vacances vous est payé en même temps que votre rémunération du mois d'avril. Le montant de cet élément complémentaire de rémunération est calculé sur base de vos prestations durant l'année 2014. Si vous êtes statutaire, le montant de base brut s'élève à 92% de

votre traitement mensuel brut du mois de mars 2015. Si vous faites partie du personnel non statutaire, les règles en matière de pécule de vacances sont identiques à celles du secteur privé. Le pécule de vacances fait l'objet de retenues fiscales et sociales.

### **Vous souhaitez en savoir plus ?**

Consultez l'intranet HR Rail, rubrique [Votre carrière > Rémunération > Pécule de vacances](#).

### **Erratum**

Une erreur s'est glissée à la page 33 du B&You n°5, dans l'encadré concernant l'allocation spéciale pour périodes de grand froid. A la deuxième ligne dans le texte, il faut lire (...) travailler à l'extérieur à une température égale ou inférieure à moins 7 degrés (...). Toutes nos excuses pour cette maladresse.



# La Hollande hors des sentiers battus !

Envie de découvrir la face cachée des Pays-Bas ? Alors, oubliez pour une fois vos classiques : le Musée Van Gogh, les moulins à vent, les fromages typiques... et découvrez nos voisins sous un autre jour !

## IC Bruxelles-Amsterdam



16 allers-retours par jour



Un arrêt dans 13 gares

○ Amsterdam CS

○ Schiphol

○ La Haye

○ Rotterdam CS

○ Dordrecht

○ Roosendaal

○ Anvers-Central

○ Anvers-Berchem

○ Malines

○ Brux.-Nat.-Aéroport

○ Bruxelles-Nord

○ Bruxelles-Central

○ Bruxelles-Midi

## La Haye

La bien nommée 'stille strand'



Prenez une bouffée d'oxygène sur la Zuiderstrand, une plage qui mérite bien son nom de 'stille strand' : c'est une plage particulièrement 'tranquille' car elle est peu courue par les touristes et c'est tant mieux ! Une oasis de calme située derrière les dunes.

Au départ de la gare : faites comme les Hollandais et prenez le vélo (30 minutes). Possibilité de location à la gare.

[denhaag.com](http://denhaag.com)

**BON PLAN**

Utilisez votre libre-parcours ou vos billets Benelux et voyagez gratuitement vers les Pays-Bas à bord des trains IC.

## Amsterdam

Brrrrr dans le Icebar Xtracold



Ce ne sont pas les cafés qui manquent à Amsterdam, mais le Icebar Xtracold est au sens propre comme au sens figuré le plus 'cool'. Tout un univers de glace : du bar aux verres ! Vous craignez d'être frigorifié ? On vous prête un poncho bien chaud et des moufles.

[xtracold.com](http://xtracold.com)

## Rotterdam

Loger dans un cube



Vous connaissez déjà peut-être ces habitations cubiques typiques de Rotterdam ? Et si vous les découvriez de l'intérieur ? Vous pouvez bien sûr visiter le musée 'de Kijk-kubus', mais pourquoi pas prolonger l'aventure en passant une nuit dans l'un de ces espaces ? Ça change de l'hôtel, non ?

[slapenineenkubus.nl](http://slapenineenkubus.nl)

# "Si j'étais CEO..."

**NOM** Jean-François Matthys | **AGE** 32 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles, Atrium | **JOB** Agent commercial principal | **AIME** le minifoot avec les collègues, cuisiner, la lecture

## ... je faciliterais le télétravail."

Cette fois-ci, le fauteuil du CEO revient à Jean-François Matthys, de l'équipe Anti-Fraude de B-MS. Les voyageurs pavés de mauvaises intentions sont priés de passer leur chemin, parce que Jean-François et ses collègues ont pour mission de tenter d'intercepter les transactions frauduleuses opérées via le site internet, l'app ou le contact-center. "Nous aidons l'entreprise à économiser de l'argent, on ne peut pas le dire autrement" (sourire de Jean-François).

Tout comme notre CEO, Jean-François souhaite se préparer activement pour aborder le futur. "Nous devons nous adapter à un monde en mutation", explique Jean-François. "Je plaide par exemple pour une plus grande flexibilité de l'approche du temps de travail. Vous répartissez votre temps de travail comme vous voulez, du moment que les délais soient respectés. Cela implique plus de responsabilités de la part du collaborateur et exige de la confiance, mais c'est aussi plus motivant. On se sent davantage valorisé et notre productivité s'en ressent."

"Dans le même ordre d'idées, évoquons le télétravail : il y a effectivement des tâches que l'on peut très bien réaliser à la maison. Bien sûr, dans ce cas, il faut s'assurer que des contacts 'réels' soient maintenus entre collègues, sinon c'est peine perdue. Et je suis bien conscient qu'une telle solution n'est pas envisageable pour tous les métiers :

un accompagnateur de train ne peut pas s'attribuer lui-même son planning de travail, évidemment. Mais je suis certain qu'une partie du personnel serait tout à fait 'pour' ce système novateur. C'est aussi innovant pour résoudre nos problèmes de mobilité : moins de gens qui se déplacent pour travailler, c'est aussi plus de places dans nos trains."





Pour le concours du B&You n°5, notre petit train était monté à bord d'un train grandeur nature. Mais de quel type de train s'agissait-il ? D'un autorail AR 41, pardi ! Gérald Nigaut a gagné le séjour au Parc Astérix et Renier Geerts repart avec le smartphone Samsung Galaxy. Les chèques ICI PARIS XL ont été remportés par Nathalie Garitte, Michaël Grégoire, Marie-Laure Rousseaux et Koen Vinck.

# Concours

Déjà un petit air de vacances ! Notre petit train a pris la poudre d'escampette et est parti à la découverte d'une chouette ville aux Pays-Bas, qui se distingue par un style architectural avant-gardiste. De quelle ville s'agit-il ? A la recherche d'un indice ? Découvrez-le à la page 34.

Votre réponse est : .....



## A gagner :

- 1** **Disneyland Paris:** un séjour "Empire State Club" pour 4 personnes, comprenant 1 nuit dans les étages privés de l'hôtel New York, le petit-déjeuner, 2 jours d'accès illimité aux 2 parcs, le service VIP FASTPASS pour les attractions les plus populaires et 10 % de réduction dans les enseignes de la Vallée Village.
- 4** **tickets d'entrée pour Plopsaland La Panne**
- 4** **tickets d'entrée pour Plopsa Coo**

Envoyez votre réponse par email à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be) ou par courrier interne à **10-14 B-CP.023**, B&You, avant le **08/06/2015**. N'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, numéro d'identification, votre adresse email, votre numéro de GSM et le service dans lequel vous travaillez.

Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities

