

N°8  
août 2015

# B & YOU

## Train World, un monde d'évasion

**EXPERTS** Le guichetier, un guide en mobilité

**PASSION** Florence, un tourbillon sur roues

PÉRIODIQUE DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB

# REFER A FRIEND

CONNAISSEZ-VOUS DE NOUVEAUX COLLÈGUES  
POUR NOS MÉTIERS EN PÉNURIE ?



Refer a friend, ça marche!  
Rendez-vous sur [intranet.hr-rail.be](http://intranet.hr-rail.be)

**HR**Rail engage pour

**INFR/ABEL** 

## EDITO



Chers collaborateurs,

Le 25 septembre, Train World, le musée national des chemins de fer belges implanté à Schaerbeek, ouvrira ses portes. A travers ce nouvel écrin du rail, c'est surtout le train et son histoire qui sont mis en valeur.

Situé sur le tracé de la première ligne ferroviaire du continent européen, Train World permettra au grand public de faire connaissance avec le patrimoine historique des chemins de fer. Une plongée au cœur du monde ferroviaire, tantôt méconnu, tantôt mal perçu, car Train World se veut beaucoup plus qu'un musée. D'hier à aujourd'hui, c'est bien plus qu'une simple présentation de divers matériels qui a été réalisée. Train World permet de comprendre l'importance du rôle du chemin de fer à différents moments dans l'histoire du pays. L'épilogue de cette histoire est loin d'être écrit tant les enjeux de la mobilité sont cruciaux pour le développement économique et durable de notre société.

Enfin, en visitant ce musée, en vivant le train à travers cette scénographie unique, vous aurez l'occasion de percevoir la passion intemporelle des cheminots pour leur métier, pour leur bijou : le train. Je tiens à saluer l'immense travail effectué par tous ces passionnés qui ont œuvré sans relâche pour faire de ce projet une belle réalité. Mes remerciements vont aussi à tous ceux qui ont imaginé, mis en scène, orchestré et sublimé ce véritable opéra ferroviaire.

Après cette évocation de l'histoire passée, il nous a paru important également, dans ce numéro de votre B&You, de lever le voile sur le futur à travers le projet Distribution 2020. Ce projet jette les jalons de la politique commerciale de demain. Vous découvrirez pourquoi le rôle des agents commerciaux est en pleine mutation et comment continuer à stimuler les ventes.

Nous ferons aussi un focus sur le service staff Legal Affairs qui a vu le jour suite à la réorganisation. Enfin, quelques suggestions pour découvrir les merveilles de l'Italie en train.

Bonne lecture !



Jo Cornu, Administrateur délégué





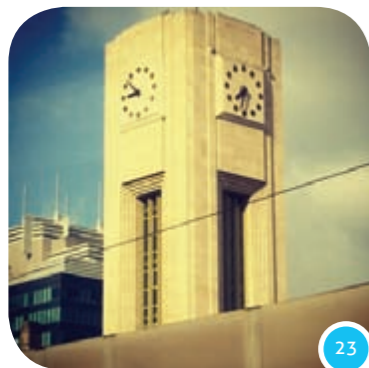
10



16



20



23



24



28



30



32



36

## SOMMAIRE

3	<b>EDITO</b>	Jo Cornu	20	<b>Tandem</b>	Gregory transmet son savoir à Jeremy
6	<b>A vous</b>	Vos idées pour améliorer l'efficacité interne	22	<b>AILLEURS</b>	Des idées pour admirer les trains dans le monde
7	<b>Espresso</b>	Bon à savoir	23	<b>Buzz</b>	Ce qu'on dit de nous...
10	<b>Dossier</b>	Train World : quand le train inspire le monde	24	<b>Passion</b>	Sur des chapeaux de roues
16	<b>TRAVAIL D'EXPERTS</b>	Distribution 2020 : le nouveau rôle des agents de guichet	26	<b>Quid</b>	Qu'est-ce qui détermine la priorité entre les trains ?
			28	<b>Zoom</b>	Focus sur le service juridique
			30	<b>Nouvelles d'INFRABEL</b>	
			32	<b>Nouvelles de HR Rail</b>	
			34	<b>Pouss'café</b>	La dolce vita en Italie Si j'étais CEO...
			36	<b>Concours</b>	Gagnez des prix alléchants !



Florence Lintermans,  
accompagnatrice de train  
au dépôt de Bruxelles-Midi

**"Je suis une vraie pile électrique : le travail de bureau, ce n'est pas pour moi !"**

COMITÉ DE RÉDACTION Fanny Bouillon, Caroline De Lille, Stephanie De Schamphelaere, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Sophie Villette, Anne Woygnet. PHOTOS Veerle Baele (coordination), Julien De Wilde (Reporters), Eric Duckers, Denis Moinil, Benjamin Brolet, Shutterstock, Fotolia. 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'ABC!

À VOUS!

## Qu'en pensez-vous ?

**Dans le B&You 6, nous faisons appel à vos idées pour améliorer l'efficacité interne à la SNCB et simplifier les procédures. Voici déjà une sélection de vos réactions.**

### Quelques idées

Si les accompagnateurs et conducteurs de train disposaient d'une horloge qui affiche toujours la bonne heure (via le signal émis de Francfort), il y aurait peut-être moins de retards. Sur pas mal de matériel, il y a des horloges qui ne donnent pas l'heure exacte.

Sur le trajet Courtrai-Lille, il y a beaucoup de problèmes avec des voyageurs sans titre de transport valable et avec des clients agressifs. Pourquoi Securail n'est-il pas présent sur cette relation ? Dans la gare de Lille, on patrouille mitraille à la main et, donc forcément, les problèmes sont inexistantes. Des contrôles ont régulièrement lieu dans la salle d'attente, chaque fois par deux agents. Et tout le monde doit présenter sa carte d'identité.

**Rik D'haeze**  
Conducteur de train, Courtrai

### Une formation plus courte

En tant que conducteur de train, je dois entretenir 3 fois plus mes connaissances que par rapport à la période où j'étais pilote de ligne à la Sabena. Notre réglementation représente 6 fois ce qu'un machiniste hollandais doit connaître. Un exemple concret: la réglementation concernant l'isolement des freins. Cette situation arrive tellement rarement qu'aux Pays-Bas, ils ont décidé de mettre en place un helpdesk. On peut s'y adresser pour des informations et calculs. A la SNCB, vous devez, en tant que conducteur, pouvoir effectuer vous-même tous les calculs et vu que ce cas survient rarement, il n'est pas impossible de commettre des fautes. Tout cela demande de nombreuses heures de formation, d'évaluation... qui coûtent évidemment beaucoup d'argent. Il faut s'imaginer que la formation pourrait être réduite de 2 mois... Avec à la clé plusieurs centaines de milliers d'€ d'économies.

**Frederik Bruynooghe**  
Conducteur de train, Bruxelles-Midi

### Des pubs dans nos trains

Je me suis souvent demandé pourquoi on ne proposait pas des espaces publicitaires payants dans nos trains que l'on pourrait louer à qui le désire. Tout le monde sait que la publicité rapporte beaucoup d'argent et cela ne demanderait pas un investissement énorme. Juste des valves à des endroits spécifiques et, bien sûr, en faire connaître la possibilité. Il me semble que cela pourrait intéresser certaines sociétés, vu le nombre de personnes que nous transportons et qui pourraient dès lors voir ces affiches.

**Olivier Failon**  
Accompagnateur de train, Liège-Guillemins

### Passion

Je suis ajusteur-mécanicien au sein de la tournerie des roues de l'AC Malines, mais cela fait déjà 5 ans que je suis chargé de la coordination technique. Et ceci grâce à ma PASSION pour mon métier, qui a été très vite remarquée.

Je dois dire que j'étais content des déclarations de Monsieur Cornu dans le B&You 6. Ces derniers mois, je dois déplorer (tout comme mes collègues) que ma passion s'est muée en frustration, dans une atmosphère de pression croissante suite à certaines décisions précipitées du personnel d'encadrement. Je comprends très bien que des changements, comme la réduction de certaines facilités, sont nécessaires pour garantir la pérennité de l'entreprise. Mais cela ne devrait pas altérer la passion des gens. Mon conseil serait le suivant: nous devons faire tout ce qui est en notre pouvoir pour conserver ensemble la passion de nos métiers, en favorisant le dialogue, la concertation et le bon sens. Ce faisant, nous maintiendrons la SNCB sur la bonne voie.

**Jan De Bauw**  
Ajusteur-mécanicien, AC Malines

### Contrôle de qualité HLT

Mon idée est la suivante: implémenter un contrôle coordonné de la qualité du livret HLT (règles de conduite SNCB). C'est-à-dire un service qui veille sur la robustesse et la coordination du livret HLT, qui s'attache à limiter au minimum les modifications et qui améliore la communication des règles sur le terrain. Depuis mon engagement, en 2009, j'ai déjà vu le livret HLT changer à plusieurs reprises. Parfois dans le bon sens, parfois pas. Souvent, les règles n'étaient pas exprimées dans un langage très clair. Parfois, à peine étaient-elles publiées qu'elles étaient aussitôt revoquées, etc. Ces nombreux changements ne contribuent pas (toujours) à la sécurité ferroviaire, tout comme à l'efficacité (interne) et à l'efficacité de notre entreprise.

#### @SNCB, quelques idées:

1. Bien réfléchir avant de modifier ou supprimer une règle du HLT (ou RSEIF);
2. Le faire de préférence au sein d'un groupe de travail transversal au sein de l'entreprise et de la

### Coûts de transport

Travaillant au service comptabilité de l'AC Salzinnes, je constate que nos achats de marchandises nécessaires à l'approvisionnement du magasin ne cessent d'être grevés de frais de transport toujours plus excessifs de la part de nos fournisseurs!

L'impact de ces charges de transport est largement sous-estimé, car noyé dans la masse! Il n'est même pas rare de voir ces frais parfois bien supérieurs à la valeur nette de la marchandise acquise!

Ne serait-il pas plus intéressant de recourir à l'intervention d'un camion propre à la SNCB, afin d'acheminer les articles commandés dans la région vers nos magasins centraux? Cela, nous ne le saurons avec certitude que lorsque nous aurons séparé ces frais du reste de la masse 'achat', mais je suis convaincu que nous pourrions avoir une 'grosse' surprise, les fournisseurs ne se privant pas de 'saler' la note!

**Gérard Cernessia**  
Comptable, AC Salzinnes

division, sous le contrôle d'un service de coordination au niveau de la direction;

3. Se réunir autour d'un seul objectif (ne pas les multiplier);
4. Communiquer les règles du HLT dans un langage clair et compréhensible vers le terrain;
5. Demander/écouter le feedback du terrain avant d'implémenter une règle;
6. Inscrire comme objectif une 'communication claire et transparente';
7. Ceci pour éviter qu'une règle (du HLT) induise un doute au niveau de son interprétation;
8. Classer ou tagger les règles en vigueur sur les IDA sur base de mots-clés;
9. Ceci permet d'effectuer les recherches et de travailler de manière fluide et efficace;
10. Dans le souci de la satisfaction du client et de notre entreprise.

**Katrien De Kerpel**  
Conductrice de train, Courtrai

## 2.022 x merci!

Dans l'édition précédente de votre B&You, nous vous demandions votre avis sur le magazine. Le moins que l'on puisse dire c'est que l'appel a été largement entendu! Vous avez été nombreux à remplir l'enquête et nous vous en remercions. Dans B&You 9, nous leverons le voile sur les résultats. Et bien sûr, dans les éditions suivantes de votre magazine: place à quelques changements, du 'sur mesure' sur base de votre feedback!

### Qu'en pensez-vous ?

Comment pouvons-nous améliorer l'interaction avec nos voyageurs? C'est notre nouvelle question, pour laquelle nous recueillerons volontiers votre avis! Votre réaction sera peut-être publiée dans le prochain B & You.

### Envoyez votre avis

à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be) ou par courrier à 10-14 B-CP.023 B&You



## Réagir de manière correcte dans le cadre de votre travail

**Télécharger un logiciel, recevoir un cadeau d'un client, utiliser son ordinateur à des fins privées, boire une bière à midi, parler de son travail sur Facebook... Est-ce permis à la SNCB ?**

La SNCB a élaboré un code de conduite qui vous aide à réagir de manière opportune et intègre dans chaque situation qui pourrait surgir au cours de votre carrière (achat au nom de la société, utilisation du matériel de travail, question d'un journaliste...). Il vous aide également à reconnaître une situation embarrassante ou un comportement inadéquat (fraude ou réaction agressive de la part d'un collègue, don d'un fournisseur, divulgation d'informations confidentielles...).

Comment réagir dans ces cas ? Qui peut vous aider à y voir plus clair ? La réponse à ces questions et à bien d'autres se trouve dans le code de conduite. Si vous ne l'avez plus sous la main, vous pouvez le télécharger sur l'intranet (A propos de la SNCB > Vision et stratégie). Il est accompagné d'exemples concrets (Q&A).

De septembre à décembre, différentes thématiques spécifiques du code de conduite seront exposées dans la partie news de l'intranet (utilisation de l'informatique au travail, invitation à un événement, cadeaux professionnels, etc.). Vous pourrez ainsi aborder ces situations de manière appropriée si elles surviennent dans le cadre de votre travail.

**Si vous avez une question** relative au code de conduite ou un doute sur l'attitude à adopter, n'hésitez pas à en parler à votre hiérarchie. Envoyez un email à [code@sncb.be](mailto:code@sncb.be) ou contactez le 911/63813 (02 526 38 13) ou le 911/63671 (02 526 36 71).



## SNCB likes social media !



Nous étions déjà sur Twitter ; la SNCB est dorénavant active sur Facebook et Instagram !

5.600.000 belges sont accros à FB et 90% des 12-18 ans ont leur compte. Des cibles inratables pour nous ! Nos clients y voient un canal de plus pour nous interpeller avec leurs questions sur nos services et notre entreprise. Et nous SNCB pouvons nous profiler de manière plus ludique. En semaine, l'équipe 'social media' est active de 6h à 22h, et le week-end, entre 8h et 22h.

Notre présence online se décline également sur Instagram, ce site photos très trendy. En surfant sur cette vague, la SNCB crée une image plus humaine et développe une véritable communauté ferroviaire.

N'hésitez donc pas à 'liker' la page SNCB sur Facebook, suivez-nous sur Instagram, partagez vos photos ferroviaires et nos infos officielles. Tout en respectant les règles de conduites propres à notre entreprise : ci-contre, lisez la brève concernant notre code de conduite. Il vous explique comment réagir de manière correcte dans le cadre de votre travail.

LE CHIFFRE

# 235

millions de voyageurs

En 2014, la SNCB a transporté 224,8 millions de voyageurs en trafic intérieur, soit une augmentation de 0,8% par rapport à 2013. En trafic international, ils étaient 10,2 millions de passagers à bord de nos trains, soit une progression de 7,5% !



**A partir de ce mois d'août, il y a du neuf dans le webshop de Rail Facilities ! Piochez de nouveaux avantages intéressants :**



# 6%

de réduction chez Collishop, Dreamland, Dreambaby et les Grands Vins. Pour en bénéficier, rien de plus simple. Il vous suffit de commander vos vouchers sur le webshop de Rail Facilities et de les présenter à la caisse du point de vente ou d'enlèvement. Plus d'infos sur le site de Rail Facilities/webshop.

## 3<sup>ème</sup> classe: les voitures, d'ouvertes à fermées

En voyageant en train, on peut choisir entre la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> classe. Ça, c'est maintenant... Avant, il y avait aussi la 3<sup>ème</sup> classe. Et le moins qu'on puisse dire, c'est que c'était tout sauf confortable, surtout au début. Ce n'est qu'en 1838 que les voitures disposent d'un toit. Et cela sans fenêtres, seulement avec des rideaux.



Le confort y est apparu peu à peu : de meilleurs sièges, des fenêtres fermées... La différence entre les classes s'est amenuisée au fur et à mesure, tant et si bien qu'en juillet 1952, la 3<sup>ème</sup> classe a été supprimée en trafic intérieur. Elle était encore de mise en trafic international jusqu'en 1956.



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.

## Abonnement combiné tram-bus-métro



### Quoi ?

L'abonnement combiné urbain vous permet de voyager dans toute l'agglomération de Bruxelles avec un seul titre de transport : vous avez la liberté de vous déplacer de manière illimitée sur les réseaux urbains des sociétés régionales de transport.

### Conditions ?

- Uniquement valable en 2<sup>ème</sup> classe et avec une durée de validité de 1 mois (validation de 12 mois disponible dans les points de vente de la STIB)
- Combinaison train - tram - bus - métro

### Le prix ?

- Pour Bruxelles (1 mois): 57€

### Bon à savoir

- Disponible aux guichets de toutes les gares SNCB
- Les revalidations peuvent également être émises par les automates de vente
- Nominatif
- Chargé sur la carte MOBIB émise par la SNCB, STIB, TEC et De Lijn
- Les abonnements combinés pour les agglomérations de Liège et de Charleroi sont en vente auprès des TEC

Ouverture  
25/09

# Quand le train inspire le monde

Salle des locomotives à vapeur



**Vitrine du passé, du présent et du futur des chemins de fer, Train World ouvrira ses portes en septembre. Bien plus qu'un musée, c'est tout un écrin d'émotions, un espace où le temps allie différentes réalités. Pour les ferrés du réseau, mais surtout pour tout amateur de belles sensations. Embarquez s'il vous plaît!**

Quai de la gare de Schaerbeek. Au tableau des départs: la visite du futur musée des chemins de fer belges. "Cet endroit est l'un des fleurons de notre architecture

ferroviaire. Tout un symbole puisque la gare est située sur le tracé de la première ligne de chemin de fer du continent. Le site est par ailleurs facilement

accessible en train, tram et voiture", explique l'un des co-instigateurs Stéphane Disière. Depuis 2012, il est responsable de la gestion scientifique de toute la collection historique, dont une partie est exposée à Train World. Ce projet de longue haleine a été orchestré comme un véritable opéra ferroviaire. Stéphane: "Tout le contenu a été répertorié et

documenté par des cheminots". Notre guide insiste sur le dur labeur de toute une équipe, qui signe et soigne ici une œuvre de qualité, dont la restauration de plusieurs pépites: la *Pays de Waes* - la plus vieille machine à vapeur de Belgique -, une réplique en bois de *L'Eléphant* - le train à vapeur qui a circulé pour la première fois en Belgique -, *Le Belge*, la première

locomotive construite en Belgique par Cockerill...

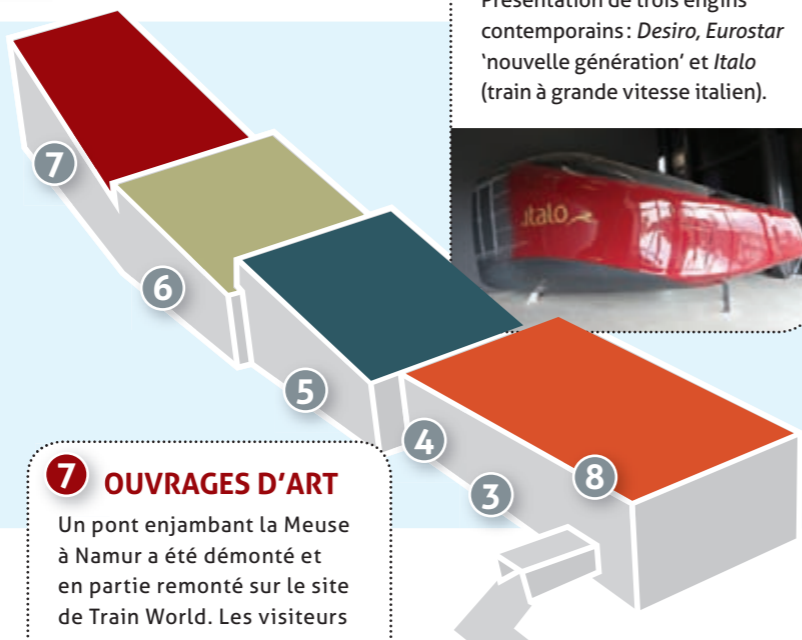
Mais Train World, c'est aussi et surtout un univers d'ambiances qui suscitent le rêve, où se mêlent histoire ferroviaire, réalités de terrain (éventail d'horaires, voiture postale, wagon de la déportation, maison du garde-barrières...) et progrès technologique. A déguster sans modération!

## Train World, laissez-vous surprendre

Le parcours de la visite permet de découvrir au fil des salles et des bâtiments (de l'ancien vers le moderne) différents thèmes qui vous feront percevoir le monde du train autrement. Le rôle majeur des chemins de fer dans le développement technologique et économique du pays (le train en tant que transport de masse pour les ouvriers et les navetteurs vers leur lieu de travail), son rôle social et sociétal, culturel aussi car le train c'est un goût de voyage : les visiteurs pourront (re)découvrir les plus belles affiches des Chemins de fer belges, monter à bord d'un TEE, rêver devant la beauté des marqueteries exposées...

### TRAIN WORLD EN CHIFFRES

- 12 collaborateurs (soutien scientifique)
- 30 personnes en atelier pour la restauration des trains et des objets
- 10.000 m<sup>2</sup>
- 22 engins
- 64 montages audiovisuels
- Une réserve de 22.000 objets de collection dont 1.250 exposés



### 7 OUVRAGES D'ART

Un pont enjambant la Meuse à Namur a été démonté et en partie remonté sur le site de Train World. Les visiteurs pourront se promener sur et sous ce pont, avec vue sur les voitures royales d'antan, un train de marchandises, d'autres ouvrages d'art...



### 6 COMME CHEZ SOI

Au sein même du musée, découvrez l'authentique maison du garde-barrières. Et le musée a été construit tout autour !



### 8 SALLE DES 'NEZ'

Présentation de trois engins contemporains : *Desiro*, *Eurostar* 'nouvelle génération' et *Italo* (train à grande vitesse italien).



### 4 SALLE DES HORLOGES

Le train a permis d'unifier le temps : depuis 1892 en Belgique, l'heure de 'Greenwich' devient l'heure standard, tout comme pour le secteur ferroviaire. Dans cette salle sont exposées différentes horloges de gare symbolisant l'unification du temps.



### 5 LOCOMOTIVE TYPE 12 ATLANTIC

Locomotive à vapeur de 1939, la vedette de Train World !



*"La collection historique de la SNCB, c'est une Belle au bois dormant qui sera réveillée grâce à Train World."*

Stéphane Disière, Chef de division Patrimoine historique et documentation, responsable de la collection exposée et des contenus scénographiques.



### 2 DU 19<sup>ÈME</sup> SIÈCLE VERS LE FUTUR

Maquettes de gares et de locomotives (photo : 10.012 avec tender). Mais aussi toute une série d'innovations technologiques qui jalonnent l'histoire des chemins de fer en Belgique.



### 3 SALLE DES LOCOMOTIVES À VAPEUR

Les locomotives exposées rappellent de vieux souvenirs. Tout a été restauré en atelier par du personnel SNCB !



### 1 BÂTIMENT DE GARE HISTORIQUE DE 1913

Restauré dans son aspect d'origine.



*"Je veux piquer la curiosité, donner l'envie de vivre de nouvelles expériences, changer le regard, l'enrichir, lui donner de nouvelles perspectives."*

Autant d'atmosphères sublimes par la mise en scène du dessinateur de renommée internationale, François Schuiten, lui-même Schaerbeekois.





## Train World dans la cour des grands

Les portes de son armoire peinent encore à coulisser, pc et téléphone ne sont pas encore raccordés, tout sent le neuf dans son bureau. Piet Jonckers, manager de Train World, déborde d'enthousiasme à l'idée d'ouvrir bientôt les portes de Train World. "Nous avons ici un merveilleux récit à raconter. Cet endroit a tellement de potentiel."

*"La collection de la SNCB révèle la passion de tous les cheminots qui y ont travaillé."*

NOM Piet Jonckers | AGE 46 ans | JOB manager Train World | AIME faire du jogging, la lecture, le ski

## Le grenier aux trésors

Train World regorge de près de 1.250 objets. Pas seulement de gigantesques locomotives mais surtout des petits trésors, représentatifs des chemins de fer. Lever de rideau sur quelques objets surprenants...

### Premiers ordinateurs pour billets de train

**C'est quoi ?** La machine Prodata de type R1 n° 155. Cette machine a remplacé, à partir de 1978, la machine Schuster aux guichets et a été le premier 'ordinateur' à fabriquer des billets de train. A partir de 1992, ces ordinateurs font place au système SABIN.

**Où ?** Dans la gare, derrière les guichets.



### Quand arrive le train ?

**C'est quoi ?** Auparavant, on annonçait les trains au moyen d'un tableau en bois auquel on accrochait des plaquettes en métal. Le tableau pouvait annoncer au maximum 10 trains. Les plaquettes renseignaient l'heure de départ, la voie et la destination du train.

**Où ?** Dans la salle d'attente de la gare.



### Et si on jouait ?

**C'est quoi ?** Le classique Jeu de l'Oie, mais dans le style 'ferroviaire'. Pas de prison donc mais une gare de 'transit' et des images de gares et bâtiments ferroviaires pour agrémenter l'ensemble. Une manière de promouvoir le train !

**Où ?** Dans l'armoire à tiroirs dans 'Le Grenier'.



### Pourquoi faudra-t-il absolument venir visiter Train World ?

PJ: Train World est unique en son genre ! L'endroit en lui-même est splendide : situé sur le tracé historique de la ligne Bruxelles-Malines et dans la plus belle gare bruxelloise. Nous avons une belle histoire à raconter. Notre collection révèle la passion de tous les cheminots qui y ont travaillé, bien souvent après leurs heures.

### A Train World, on voit surtout des trains ?

PJ: Bien au contraire. Bien plus que les trains eux-mêmes, nous voulons montrer le rôle du train dans la société. Il a été le catalyseur de la success story belge du 19<sup>ème</sup> siècle. La Belgique a été pionnière sur le plan ferroviaire. Notre savoir-faire est connu partout dans le monde. Elle a exporté plus de 10.000 locomotives à vapeur.

### Quel type de visiteurs visez-vous alors ?

PJ: Les enfants surtout : nous voulons faire de Train World une excursion scolaire phare, comme le Zoo mais dans un autre genre. Nous avons développé pour cela des projets éducatifs très intéressants. Pourquoi ne pas penser à des 'classes ferroviaires' comme il existe des classes vertes, par exemple ? Nous veillons à raviver la passion du rail chez les jeunes. Peut-être nos visiteurs travailleront-ils un jour aux Chemins de fer...

### Des visiteurs étrangers aussi ?

PJ: Outre les enfants, nos deux autres groupes cibles sont, d'une part, les familles et, d'autre part, les touristes. Nous misons sur 10% de touristes étrangers. Sans oublier bien entendu les nombreux collaborateurs des Chemins de fer.

### En ces temps d'économies, un tel projet est parfois controversé. Le musée sera-t-il rentable ?

PJ: Nous avons pensé au futur : le bâtiment est très économe en énergie. Les recettes ne proviendront pas seulement de la vente des billets, mais aussi des concessions, comme la boutique ; le restaurant sera accessible aux non-visiteurs ; la location pour des événements contribuera aux revenus. Par ailleurs, nous jouons aussi un rôle sociétal non négligeable, car nous ouvrons notre collection au grand public.

### Vous êtes optimiste ?

PJ: Très ! Nous recevons déjà pas mal de demandes d'intéressés, alors que la communication n'a pas encore démarré. Planifiée pour septembre, elle fera le buzz ! Je suis très fier de Train World : nous n'avons rien à envier aux musées de chemins de fer dans le monde !



### La lanterne rouge

**C'est quoi ?** Cette lanterne servait de signal de queue et était accrochée à l'arrière du train. On pouvait ainsi constater si le train était complet ou si des voitures s'étaient détachées en cours de route.

**Où ?** Dans 'Le Grenier', parmi de nombreuses autres lanternes.

### Bien huilée...

**C'est quoi ?** Certaines locomotives disposent d'un graisseur à condensation (ci-contre, un modèle de type 'Nathan'/'Detroit') servant à injecter de la vapeur dans le réservoir d'huile pour propulser l'huile de graissage. Grâce à ses colonnes montantes en verre, ce modèle permettait au conducteur de vérifier en un coup d'œil si l'appareil fonctionnait correctement.

**Où ?** Cet élément est à découvrir dans 'Le Grenier' et dans l'abri du machiniste de l'une des locomotives à vapeur.



## En pratique

**FACILEMENT ACCESSIBLE** en train, tram et bus. Point cambio à proximité (Place Princesse Elisabeth) et parking voitures à disposition

**BAR/RESTAURANT** sur place

**PRIX** 10€. Pour les enfants (de 6 à 26 ans inclus) et les seniors : 7,5€. Audioguide compris. Possibilité d'acheter un abonnement.

Possibilité de réserver un **GUIDE** pour les groupes de max. 15 personnes (75€).

**PLUS D'INFOS** [www.trainworld.be](http://www.trainworld.be) (avec un catalogue interactif consultable en ligne à partir d'octobre 2015).

L'entrée à Train World est **GRATUITE POUR LE PERSONNEL** de la SNCB chaque week-end jusqu'au 03/01/2016 ! Les accompagnants et les enfants reçoivent une réduction de 50%. C'est aussi gratuit pour les retraités SNCB, en semaine, jusqu'au 01/01/2016. Gratuité sur présentation du libre-parcours.

**SUPER PROMO**





Guichets Bruxelles-Nord

# De vendeur de tickets à guide en mobilité

**Le métier des agents de guichet, parmi nos meilleurs ambassadeurs, est en pleine mutation. La tendance est là : nos voyageurs recourent de plus en plus aux nouveaux canaux de vente. Le projet Distribution 2020 a pour objectif que ces changements s'opèrent au mieux.**

En moins de 2 ans, la part de la vente des tickets au guichet a sensiblement diminué au profit de la vente aux automates ou via internet et les applications mobile.

Etant donné la faiblesse de l'activité réalisée dans certaines petites gares (fréquentation, vente, besoin d'information...), la SNCB a récemment décidé de fermer 33 guichets.

## Interaction avec le client

Si l'automatisation croissante des canaux de vente est inéluctable, la SNCB entend ne pas la subir, mais plutôt la devancer. Le projet Distribution 2020 a pour objectif de

mettre à profit le temps dégagé au guichet pour une approche de service plus vaste : le personnel pourra ainsi entrer en dialogue avec le client, et l'informer plus largement et proactivement.

## Le guichetier, guide en mobilité

Répartis dans 130 gares, la tâche des plus de 700 guichetiers ne se limitera plus à la seule vente de tickets. Ils orienteront le client vers les canaux de vente digitaux, le conseilleront sur des questions plus complexes comme, par exemple, les connexions avec les autres transports publics, ils feront la

promotion de nos autres produits et services, comme les vélos et voitures partagés, et bien plus encore... En bref, nos guichetiers deviendront de véritables 'guides en mobilité' et inspireront ce que l'on peut appeler une 'expérience clients'. Objectif : donner le sourire aux voyageurs!

Vous avez peut-être déjà entendu parler de B-Open, la nouvelle stratégie commerciale de la SNCB. Pour augmenter la part de marché du train et la satisfaction de nos voyageurs, un seul mot d'ordre : placer le client au centre ! Le plan Distribution 2020 cadre parfaitement dans cette nouvelle vision ambitieuse.

# Quel est le rôle d'un agent de guichet ?

**Progressivement, la SNCB fera évoluer le métier de guichetier. En 5 ans, de la pure fonction de vente, on passera à un véritable guide en mobilité.**

*Les tâches d'un agent de guichet seront plus variées !*



NOM Els Van Der Meeren  
JOB agent de guichet  
LIEU DE TRAVAIL Denderleeuw

## Avant 2015

- L'agent se charge quasi uniquement de la vente de tickets.

## 2015

- L'agent donne des conseils de voyage et des informations au client : il propose des solutions porte-à-porte (aussi bien pour la gare de départ que la gare de destination), comme par exemple Blue-bike, cambio, STIB... Prochainement, des petits plans du réseau de la STIB seront distribués dans les guichets bruxellois.
- Dans les grandes gares : l'agent travaillera à la fois au guichet, mais pourra aussi officier comme steward qui informera les clients sur le fonctionnement des automates de vente et de l'app SNCB, par exemple.
- Dans les petites gares : l'agent commercial dispense des informations au client et le stimule à utiliser les canaux digitaux et les automates pour l'achat de produits standard (prolongation d'abonnement, ticket de train...).

## 2020

- L'agent endosse son nouveau rôle de guide en mobilité : il a une approche client proactive et prend le temps d'instaurer un contact plus 'personnel' avec lui.
- Le rôle de l'agent est double : il vend des tickets de train mais se charge également de services commerciaux pour des partenaires externes. La SNCB est actuellement à la recherche de partenariats.

## Qu'est-ce qui change en 2015 ?



B-MS souhaite se focaliser sur l'amélioration de l'offre de produits, ainsi que sur les canaux de vente et d'information. L'agent de guichet bénéficie d'une meilleure formation à propos des produits et services existants (par exemple : Go Unlimited, un tarif attractif pour les jeunes). Au sein même de B-MS, le département Sales et le département Marketing travaillent main dans la main.



Cela paraît évident, mais les guichetiers doivent pouvoir compter sur le bon fonctionnement des éléments essentiels à leur travail. On pense au micro au guichet, à l'imprimante... Actuellement, chaque gare est inventorisée et les problèmes qui peuvent être solutionnés sont ciblés. De cette manière, l'agent commercial pourra servir le client dans des conditions optimales.



Les gares et le rôle des agents de guichet sont amenés à évoluer. Comment ? En mettant à profit de nouvelles compétences, en travaillant autrement et en élargissant leur paquet de tâches. Via ses formations, B-MS entend porter toute son attention à l'interactivité, pour qu'avec l'engagement de tous, l'objectif de 2020 puisse être atteint !



### Quand le guichetier donne le sourire aux enfants !

Début juillet, 50.000 Family Blisters ont été distribués par nos agents de guichet dans 46 gares. Kesako ? Un cahier ludique, gratuit, pour les enfants avec des jeux et un chouette bic. Et en prime : un bon de réduction de 3€ pour le Zoo d'Anvers ou Planckendael, partenaires de l'action, et un concours pour remporter une B-Excursion au choix !

C'est Marjorie Preumont qui en a eu l'idée. "Je suis si fière qu'elle soit concrétisée ! Nous avons été conviés à un brainstorming dans le cadre de Distribution 2020. Nous avons réfléchi à toutes les

plus-values du vendeur pour faire (re)venir le client au guichet. En tant que maman, lors de trajets en train avec ma fille de 5 ans, j'ai toujours des coloriages pour l'occuper. C'est ainsi que m'est venue l'idée d'un 'kit famille'. Avec le Family Blister, l'objectif est de faire plaisir au client, de lui rendre le sourire !"

Marjorie poursuit : "Ce Family Blister, c'est un bel exercice pour entrer proactivement en dialogue avec nos voyageurs." Au final, le but est aussi de stimuler les ventes et développer des partenariats.

Marjorie n'est pas la seule agent de vente à avoir eu une super idée. L'objectif est de lancer chaque trimestre un nouveau bon plan pour nos clients !

**NOM** Marjorie Preumont | **AGE** 41 ans | **JOB** receveur Front Office **LIEU DE TRAVAIL** Verviers-Central | **AIME** la lecture, la dentelle aux fuseaux



"Nous leur montrons comment entrer en dialogue avec le client..."

Vincent Brodure

### Actions dans le district centre

Vincent : "L'une des actions que nous réalisons déjà à Bruxelles-Nord, c'est la vente, au guichet trafic intérieur, de tickets internationaux sans réservation. Et on va prévoir un espace-test où les guichetiers, à l'aide d'une tablette, expliqueront aux clients comment ils peuvent acheter leur billet via internet ou via l'app SNCB". Christophe, agent de guichet, ajoute : "Je suis friand de nouvelles technologies. Hélas les voyageurs ne sont pas toujours à l'aise avec ça ou ignorent comment faire. Quand j'en ai le temps, j'explique au client comment utiliser l'app via smartphone par exemple, surtout s'il s'agit de se procurer un billet standard."

**NOM** Christophe Dumont | **AGE** 40 ans | **JOB** agent de guichet | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Luxembourg/Schuman | **AIME** le fitness, la natation et les voyages

**NOM** Vincent Brodure | **AGE** 33 ans | **JOB** receveur et Front Runner | **LIEU DE TRAVAIL** District Centre | **AIME** le VTT, les voyages

### Les guichetiers en coaching !

En février 2015, un projet pilote a démarré à Bruxelles-Nord/Schuman/Luxembourg, Etterbeek, Hal et Rhode-Saint-Genèse. Vincent Brodure, lui-même receveur, y est le 'Front Runner', le formateur. Il a rencontré quasi individuellement chaque agent pour expliquer Distribution 2020. Christophe Dumont est l'un d'entre eux.

explique : "Nous travaillons avec 'un tableau d'évolution'. Sur base de quelques indicateurs, propres à la gare, on détermine les actions à développer pour faire évoluer le métier. Les agents choisissent leur top 3 des actions, rajoutent des idées... Et puis, il y a les actions qui couvrent tout le réseau, telles que le Family Blister (voir p. 18) ou la boîte à idées".

### Implémentation du projet

Une 2<sup>ème</sup> phase-test est actuellement en cours dans 4 autres zones autour de Bruxelles (Ottignies, Nivelles, Alost et Malines); le projet sera implémenté partout en Belgique d'ici fin 2015. Vincent

### Dialoguer

La tâche des Front Runners est d'introduire une véritable dynamique, de coacher et de motiver les agents. Ces mini-formations sont très interactives. Vincent : "Nous sommes le relais entre le terrain et l'équipe Distribution

2020 à Bruxelles. Nous montrons aux agents comment ils peuvent entrer en dialogue avec le client. Ce n'est pas toujours facile pour un agent de dire simplement au client : "Vous savez que vous pouvez aussi prolonger votre abonnement à l'automate ?"

# Jeremy & Gregory

**Ensemble, ça roule !**

**Les conducteurs de train avec peu d'expérience de roulage sont régulièrement accompagnés, les premières années, par un instructeur. Jeremy, conducteur de train, apprécie le fait qu'il peut compter sur les connaissances et le soutien de son instructeur Gregory.**

Gregory a déjà 10 ans d'expérience à la SNCB, dont 3 ans en tant qu'instructeur pour les conducteurs de train. Sa mission ? Transférer son know-how accumulé au fur et à mesure de sa carrière à de nouveaux collègues ou des conducteurs moins expérimentés comme Jeremy.

Après avoir suivi une formation de pilote de ligne, Jeremy a démarré sa formation de conducteur de train en 2013. Après 1 an et demi d'écolage, cela fait maintenant déjà 6 mois qu'il roule seul. "En tant que conducteur de train, j'ai une énorme responsabilité. Je transporte tous les jours des centaines de personnes", explique Jeremy.

**NOM** Jeremy Coppens | **AGE** 24 ans | **JOB** conducteur de train | **LIEU DE TRAVAIL** Anvers-Central | **AIME** le planeur



**"Nous devons toujours avoir en tête une certaine 'appréhension' du signal rouge. Notre attention ne peut jamais fléchir."**

**"Je suis toujours satisfait quand ils peuvent terminer leur service en toute sécurité, mais le suis encore davantage quand ils retirent un réel plaisir de leur job."**

Durant la formation, il y a beaucoup de matières à ingérer : toutes les réglementations, les études de lignes, la connaissance du matériel... "Nous y abordons également les dépassements de signaux", ajoute Gregory. "Les conducteurs de train sans expérience représentent bien sûr un groupe à risque." C'est la raison pour laquelle ils sont suivis au minimum 5 fois par an durant les premières années. Jeremy : "Nous devons toujours avoir en tête une certaine 'appréhension' du signal rouge. Avec le temps, le risque existe que notre attention s'affaiblisse. C'est pourquoi nous sommes régulièrement accompagnés ; cela nous permet de rester attentifs." Jeremy peut toujours faire appel à son instructeur. Gregory : "Les locaux des instructeurs et des conducteurs de train sont physiquement juste l'un à côté de l'autre. Ils peuvent toujours passer s'ils ont des questions. Durant leurs trajets, ils ont aussi la possibilité de nous appeler. Jeremy sait comment il doit, par exemple, appréhender un dépannage. Mais, au début, la plupart préfèrent avoir une confirmation et dans ce cas, ils nous appellent." Jeremy poursuit : "Pour des conseils ou des infos sur un nouveau service, je me dirige volontiers vers mes collègues conducteurs de train, mais pour des questions plus théoriques, je me tourne davantage vers mes instructeurs."

**NOM** Gregory Celen | **AGE** 34 ans | **JOB** instructeur | **LIEU DE TRAVAIL** Anvers-Central | **AIME** La nature en forêt et en montagne



Même si Trainworld est unique, des centaines de musées ferroviaires existent de par le monde. Quels sont les plus originaux ?



Rêve en couleur

Plongeon dans l'HISTOIRE

Des PLUS PRESTIGIEUX!

Un autre monde

**The Hawaiian Railway Society**  
Hawaii, USA

S'il y a plus de musées du train que d'états aux Etats-Unis, The Hawaiian Railway Society est à coup sûr le musée qui fait le plus rêver. Les jolies couleurs de son matériel roulant exposé en plein air séduisent et surtout, faire un tour au bord du Pacifique à bord d'une vieille locomotive est plutôt tentant. Le tout pour 10,50€.

[www.hawaiianrailway.com](http://www.hawaiianrailway.com)

**Spoorwegmuseum**  
Utrecht, Pays-Bas

Pour 16€ l'entrée, vous vous plongerez dans 175 ans d'histoire du rail aux Pays-Bas. Au cours d'un voyage à travers le temps, vous découvrirez quel matériel roulant se cache sous ces noms : l'Aigle, l'Ange bleu, le Chameau ou encore le... Diable rouge. Gare, atelier, cabine de signalisation, quai pour embarquer sur l'Orient Express, bibliothèque et petit train pour les enfants : rien ne manque.

[www.spoorwegmuseum.nl](http://www.spoorwegmuseum.nl)

**Bulawayo Railway Museum**  
Zimbabwe

Malgré ses quelques soucis financiers, ce musée du chemin de fer est très apprécié des touristes. La visite coûte moins d'1€. Vous y découvrirez le matériel roulant qui sillonnait autrefois la Rhodésie, cette ancienne colonie britannique, pour desservir ses mines, fermes et villes. Les images de la construction du pont des chutes Victoria ne vous laisseront certainement pas indifférents.

[www.geoffs-trains.com](http://www.geoffs-trains.com)

**Railway Museum**  
aux environs de Tokyo, Japon

Comptez 7€ pour l'entrée. Lieu du passé du train au Japon et ailleurs, il est aussi celui où les dernières technologies s'expérimentent de manière ludique. Le "laboratoire du train" montre le fonctionnement et la construction d'un train en détails. Vous prenez le déjeuner dans un vrai train et, dans la plaine de jeu, les enfants glissent du nez d'un train via un toboggan.

[www.railway-museum.jp](http://www.railway-museum.jp)

TWITTER



Laurentjenekens :  
Pas mal quand on met les trains couchettes pour Wdt #i6snbc #i6 #snbc #traincouchette #confortable #premiereclasse



@MathLOFF Bref. Il fait chaud. @SNCB. #SNCB



Kaïs Zibani : Ah ça y est!!! Vous prenez le train en marche? Vous étiez encore sur Caramail et MSN ou quoi? Depuis le temps que je vous attends ! : p Bon voyage à bord !!



@giannitabbone @SNCB Merci pour arrêt supplémentaire du #415 hier à #Ans suite suppression du #8444 #SNCB



anaisvonbrussels #nmbs #snbc #train #track #sunset #sky



Sonia Leclercq : Un peu de laisser-aller le week-end à la SNCB ! L'application n'indiquait aucun retard pour le train IC3309 à 9:53 et aucune annonce n'a été faite en gare. :(



@maitewarland @SNCB tu sais que j'aime ta clim toi!... Les 30 minutes de retard passent mieux #love #bon #aaaahhhh



@Stn\_Ang Même si je t'ai beaucoup gueulé dessus durant cette année, sache que je t'aime quand même bien, @SNCB/@NMBS



@gatielambert Quand la tour de Bruxelles-Nord indique l'heure. Tu m'étonnes que la @SNCB est toujours en retard. #SNCB #Belgium #gare #Bruxelles



# Sur les chapeaux de roue !

Un protège-dents, un casque bien solide et autres protections diverses comme pour les tibias : quand Florence Lintermans, accompagnatrice de train, se prépare pour son hobby, on voit tout de suite que ce n'est pas une douillette ! Deux fois par semaine, Florence troque ses chaussures contre des patins à roulettes et c'est parti pour du 'roller derby', un mix étrange entre patinage et rugby.

Que Florence soit une force de la nature, ça paraît évident en pratiquant ce hobby hors du commun ! Son caractère dynamique convient parfaitement à son job d'accompagnatrice de train. "Je suis une vraie pile électrique ; un job de bureau ne serait pas vraiment dans mes cordes. Quand mon père, lui-même cheminot, m'a susurré l'idée de devenir accompagnatrice de train, j'ai trouvé ça attirant. J'ai commencé ma formation en 2010 et j'ai démarré le métier en 2012."

**NOM** Florence Lintermans  
**AGE** 27 ans | **JOB**  
 accompagnatrice de train  
**LIEU DE TRAVAIL** dépôt  
 de Bruxelles-Midi | **AIME**  
 le roller derby, le crossfit

*"Les collègues sont déjà venus nous supporter ! Bruxelles-Midi, c'est vraiment un dépôt topissime."*



"Ça paraît complexe, mais les règles sont des plus simples ! Deux équipes de 5 joueuses sont sur la piste. Et une équipière du team A essaie de dépasser l'équipe B. Evidemment, l'autre équipe doit tenter de l'en empêcher."

Et on ne fait pas dans la dentelle : il ne se passe pas une minute sans qu'il y ait une véritable rixe qui en fera tomber l'une ou l'autre durement au sol. Florence s'en amuse : "Ah oui, ici on est loin du club de bridge ! Les bleus sont de la partie ; c'est un sport très intense."

Le roller derby, c'est aussi et surtout un spectacle en soi ; les joueuses ont chacune un surnom accolé à leur prénom (dans ce cas : Florence + the Machete, par analogie avec la rockeuse). Et le public est plus bruyant qu'au stade Roi Baudouin.



# Qu'est-ce qui détermine la priorité entre les trains ?

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...

Infrabel détermine les règles de priorité entre les trains en situation normale et en cas de perturbations. Son objectif est d'assurer la sécurité et la régularité du trafic ferroviaire.



Traffic Control (TC) travaille à l'application de ces règles en real time. Selon certains besoins, des accompagnateurs, ROR, sous-chefs de quai... peuvent demander au RDV (SNCB) de modifier les règles de priorité. RDV analyse les besoins dans l'intérêt du plus grand nombre de voyageurs. S'il le juge nécessaire, RDV fait une demande d'adaptation à TC.

**Il faut envisager de modifier les règles de priorité entre les trains si...**



Un conducteur ou un accompagnateur, qui se trouve comme voyageur dans un train retardé, doit assurer un train important en heures de pointe.



Un train, dont le matériel et/ou le personnel doivent assurer un 'train d'équilibre' important (c'est-à-dire le 1<sup>er</sup> train suivant dans le service), a du retard et risque donc d'imputer du retard à ce 1<sup>er</sup> train suivant.



Le nombre de voyageurs à bord d'un train ayant une priorité moindre est plus important que dans un train ayant la priorité principale.



**On ne modifie pas les règles de priorité entre les trains si...**



L'occupation des voies en gare ne le permet pas.



Cela risque d'entraîner des retards en chaîne (effet boule de neige).



Dans tous les cas, la décision n'est jamais arbitraire, mais se prend en fonction de différents facteurs variables. La décision finale appartient toujours à TC.



# Le service juridique sous la loupe

Le service staff Legal Affairs traite des questions et problèmes juridiques très variés de la SNCB.

## Le meilleur des deux mondes

Fruit de la fusion entre la SNCB et la SNCB-Holding, Legal Affairs est un nouveau service staff. Une fois réunis après leur déménagement, les collaborateurs ont convenu ensemble de nouvelles règles de fonctionnement. "Nous avons pris le meilleur des deux mondes", explique France Delobbe, Head of Legal Affairs. "L'objectif: répondre ou rendre un avis juridique au client rapidement. Un avis doit être concis (deux pages maximum), compréhensible et offrir une réponse claire à la question posée", poursuit-elle.

## Legal Affairs plus précisément

Legal Affairs prend en charge les questions et problèmes juridiques de toutes les directions et services de la SNCB, le tout avec un support administratif sans faille. Les domaines couverts sont nombreux et variés :

- Les directeurs généraux sollicitent France Delobbe pour des dossiers stratégiques ;
- Le service Procurement & Investment fait, par exemple, appel au service juridique pour ajouter une clause dans son cahier des charges ;

- La cellule Twitter interpelle les juristes pour savoir ce qui peut s'écrire sur le média social ;
- Un chef d'atelier a constaté un vol et ne sait comment intervenir...

Nos juristes sont partout: ils adaptent les conditions de transport du site internet Europe, déterminent les relations juridiques avec les clients, avec les opérateurs d'autres pays ou avec Infrabel, définissent les aspects juridiques de la carte MOBIB...

## Le droit, ça ne s'invente pas

Vous avez besoin de conseils pour un contrat de concession ? Des questions concernant la législation ferroviaire, une réclamation d'un tiers ou les assurances liées à votre activité ?

Pour identifier votre interlocuteur chez Legal Affairs, rendez-vous sur l'intranet: Services d'appui > Questions juridiques.

*"Nous avons pris le meilleur des deux mondes."*

France Delobbe,  
Head of Legal Affairs



## Etre juriste d'entreprise à la SNCB, c'est...

*"La réglementation propre à notre secteur ferroviaire est ma spécialité. Cela couvre, par exemple, les droits et obligations des voyageurs, les relations juridiques entre la SNCB et Infrabel, les obligations légales ou contractuelles (contrat de gestion) de la SNCB vis-à-vis de l'Etat belge. Je suis aussi l'évolution d'aspects plus techniques comme le certificat de sécurité."*

*"Je gère des dossiers impliquant la responsabilité de la SNCB ou des voyageurs. Par exemple en cas d'accident, de catastrophe, de collision, de vandalisme ou si une personne chute dans un train. Soit je réclame des indemnités, soit je négocie les indemnités que la SNCB doit verser. Nos règles de travail sont à présent plus strictes, notamment en matière financière."*



**NOM** Mikael Aroutiounian | **AGE** 28 ans | **JOB** legal counsel | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Midi | **AIME** le football, le cinéma et l'œnologie

**NOM** Anja Vroenhove | **AGE** 29 ans | **JOB** legal counsel | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Midi | **AIME** le fitness, les voyages, les promenades dans la nature

## Construction de nouveaux halls de montage à Bascoup

Le 22 mai dernier, la Ministre Galant assistait à la pose de la première colonne de soutènement des nouveaux halls de montage. Une étape importante pour ce site : ces halls vont permettre d'augmenter la production de fabrication d'aiguillages de près de 50%.

### Petit retour en arrière : un Masterplan pour Bascoup

Situé près de La Louvière, l'atelier occupe 267 personnes de 42 qualifications différentes. Il est le seul fabricant d'appareils de voie (aiguillages) pour le réseau ferroviaire belge.

En 2013, à l'occasion des 100 ans de l'Atelier, Luc Lallemand, CEO

d'Infrabel, a dévoilé le "Masterplan Bascoup". Le but de ce programme est d'accroître la production de 50%, avec plus de confort et de sécurité pour les ouvriers, afin de pouvoir répondre à la demande croissante due au vieillissement du réseau.

La construction des nouveaux halls est un élément essentiel du Masterplan : ils permettront la fabrication des nouveaux

appareils de voies sur traverses en béton. Grâce, par exemple, au nouveau hall semi-ouvert, les équipes de montage, aujourd'hui exposées aux intempéries, travailleront dans de meilleures conditions.

Au total, le Masterplan Bascoup représente un investissement de 52 millions € jusqu'en 2025. L'atelier de Bascoup a encore de beaux jours devant lui...



L'avenir des 267 personnes du site est assuré... De quoi les mettre de bonne humeur !



*"Je suis une sorte de GO (Gentil Organisateur). Je mets de l'huile dans les rouages. Il faut dire... Je travaille à l'Atelier depuis 37 ans !*

*Depuis mon arrivée, j'ai vu l'Atelier se transformer, évoluer, se renouveler, et j'ai la chance d'assister aujourd'hui au début de la construction de nouveaux halls.*

*De nouvelles infrastructures, mais surtout des collègues motivés... Cela me fait très plaisir. Terminer ma carrière comme ça, ça me procure beaucoup de joie. Je sais que la relève est assurée..."*

A bientôt 62 ans, Pol Villain est le doyen de l'Atelier.



*"Depuis un an, je suis agent de métier, et je prépare les commandes, les inventaires et les expéditions. L'ambiance est sympa, je me plais bien.*

*De nouveaux halls, c'est une très bonne chose pour nous, notamment en termes d'espaces de travail et d'organisation. J'ai hâte de les voir terminés !"*

Séverine Vancauteran, 34 ans, fait partie des plus jeunes de l'atelier de Bascoup.



### L'atelier de Bascoup, c'est...

- Plus de 100 ans d'un savoir-faire unique
- Un site qui s'étend sur 20 hectares
- La production d'un aiguillage/jour (2015), et de 1,5 aiguillage/jour en 2016
- Plus de 200 types d'aiguillages différents, du plus petit (65.000€) jusqu'à plus complexe, pour les lignes à grande vitesse (450.000€)



# Exclusivité

## Des job-trains pour de futurs accompagnateurs

Fin juin, HR Rail et la SNCB ont organisé pour la première fois un Job-train pour de futurs accompagnateurs de train. Les candidats ont embarqué dans l'un des trois Job-trains au départ d'Ostende, Anvers-Central et Hasselt en direction de Bruxelles-Midi. Ils ont ainsi pu faire connaissance avec le métier de leurs rêves sur leur futur terrain d'action.



HR Rail et la SNCB se sont associées afin d'attirer les candidats de façon originale. A bord du train, nos accompagnateurs ont animé une séance d'information. A l'arrivée à Bruxelles-Midi, des tests écrits ont été organisés. En invitant les candidats sur leur futur lieu de travail, l'objectif visait à reproduire au mieux l'image réelle du métier: "Un accompagnateur de train est bien plus qu'un poinçonneur: c'est un métier où le contact social, l'échange et les responsabilités occupent une place de choix. L'accompagnateur de train représente le premier interlocuteur pour le client et il collabore à la sécurité et à la ponctualité," commente Wouter De Block,

chef de l'operational support de l'accompagnement des trains.

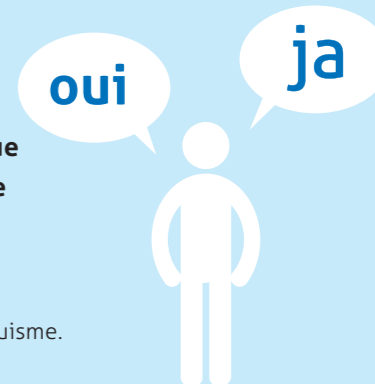
Les candidats ont réagi avec enthousiasme. Ayoub, 18 ans, originaire de Boom vient de terminer ses études et a postulé pour le métier d'accompagnateur de train. Car il aime les contacts sociaux et être 'sur la route'. C'est également cet aspect qui séduit Yves, 39 ans: "Dans l'horeca, j'avais déjà l'habitude d'accueillir les gens. Je trouve la formule du Job-train vraiment chouette, car vous plongez ainsi au cœur de la société et pas simplement dans un bureau."

Au fil des mois à venir, HR Rail continuera à chercher de nouveaux accompagnateurs de train en menant d'autres actions.

## Le bilinguisme : un atout pour votre rémunération !

**Vous êtes bilingue ? Vos connaissances dans la deuxième langue nationale du pays constituent un avantage pour les Chemins de fer et pour vous, elles peuvent s'avérer rentables ! Petit tour d'horizon de ces éléments complémentaires de rémunération.**

Il existe 3 types d'éléments complémentaires de rémunération liés au bilinguisme. Qui y a droit et quelles sont les conditions pour pouvoir les percevoir ?



### Pour qui

#### Allocation de bilinguisme

Les agents statutaires et non statutaires.

#### Allocation pour bilinguisme fonctionnel

Le personnel de conduite des engins de traction statutaire et non statutaire.

#### Prime d'intéressement au bilinguisme

Les agents statutaires et non statutaires.

### Conditions

- prouver sa connaissance de la deuxième langue nationale sur la base d'une attestation Selor

#### ET remplir l'une des conditions suivantes :

- 1) travailler dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale
- 2) travailler dans un service dans lequel le bilinguisme est régi par une disposition légale
- 3) travailler effectivement au sein du personnel d'accompagnement des trains

- être reconnu fonctionnellement bilingue

#### ET

- être utilisé dans des conditions qui rendent le bilinguisme fonctionnel obligatoire

- exercer une fonction sur un poste bilingue et pour laquelle la loi exige que l'agent soit bilingue

#### ET

- prouver sa connaissance de la deuxième langue nationale sur la base d'une attestation Selor du niveau exigé

### Montants bruts (non indexés)

Pour les rangs 4 à 9 :

- poste unilingue : 40€/mois
- poste bilingue avec contact avec le public : 120€/mois

Pour les rangs 3 et plus :

- poste unilingue : 80€/mois
- poste bilingue : 120€/mois

Le montant est diminué proportionnellement en cas de travail à temps partiel.

30€/mois

Le montant est diminué proportionnellement en cas de travail à temps partiel.

- Accession au degré de connaissance élémentaire = 600€

- Passage du degré de connaissance élémentaire au degré de connaissance suffisante = 600€

- Accession directe au niveau de connaissance suffisante = 1.200€

Vous trouverez les informations complètes et les références réglementaires sur le site intranet de HR Rail, rubrique Rémunération / Indemnités, allocations et primes.

# La Dolce Vita



Cinque Terre

**Pour se rendre de Belgique en Italie, on ne pense pas toujours au train... Et pourtant, en comparaison avec un long trajet en voiture, le train est à coup sûr la meilleure solution. Et une fois en Italie, le train reste l'option idéale pour découvrir ce pays fabuleux.**

## Bologne

Bologne est le siège d'une des plus grandes basiliques du monde, de deux tours datant du Moyen-Age et de la plus vieille université sur la planète. Et bien sûr, vous n'en repartirez pas sans avoir goûté à sa sauce homonyme à faire. Mais, comme le veut la tradition, avec des tagliatelles, et non des spaghettis. Les fous du volant auront plaisir à visiter le Musée Lamborghini et à jeter un coup d'œil sur l'usine qui fabrique ces bolides de légende.

## Pise

Pise, c'est bien plus que sa 'tour penchée'. Le cimetière fortifié 'Camposanto Monumentale' est l'un des plus beaux au monde.

Les fresques restaurées valent à elles seules le détour, notamment l'emblématique 'Triomphe de la mort'.

## Cinque Terre

Les Cinque Terre sont secrètement lovés sur la côte en Ligurie. Ils sont surtout connus pour les sentiers de promenade qui sillonnent son Parc National, où arrière-pays et mer sont tous deux préservés. Ce territoire qui s'étend le long d'une côte escarpée est difficilement accessible en voiture. Pour rejoindre ces cinq magnifiques villages, vous empruntez le sentier piéton ou la ligne de chemins de fer (partie de la ligne La Spezia – Riomaggiore – Gênes) qui les relie avec vue sur mer !

### De la Belgique vers l'Italie en train

- Thalys Bruxelles-Midi – Paris (1h25)
- TGV Paris – Milan (7h12) ou le train de nuit Thello Paris – Milan (10h01)
- Train direct Milan – Bologne (1h02)
- Train direct Bologne – Florence (35 min.)
- Train direct Florence – Pise (49 min.)
- Train direct Pise – La Spezia (43 min.)
- Train direct La Spezia – Riomaggiore (12 min.)



**BON PLAN**

Si vous êtes titulaire, demandez vos billets FIP internationaux gratuits\*.

> Infos et formulaire de demande disponibles sur l'intranet de HR Rail, dans la rubrique 'Vos avantages/ Facilités de circulation/Trafic international'

\* un petit supplément est demandé à bord de certains trains.

# "Si j'étais CEO..."

**NOM** Cécile Brasselet | **AGE** 44 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles, Atrium | **JOB** product manager TGV Bruxelles-France | **AIME** la méditation, la randonnée, ses perruches

## ... je ferais un tour de l'entreprise."



Qui s'installe cette fois dans le fauteuil du CEO ? Au sein de B-MS, Cécile Brasselet gère les TGV Bruxelles-France, de la desserte aux aspects financiers en passant par la vente et l'accompagnement à bord. Le tout en collaboration avec la SNCF. Cécile n'a qu'un crédo : rétablir le facteur humain dans toutes les relations, que ce soit en interne ou avec le client. Si elle était CEO, elle réorienterait parfois l'utilisation de certains budgets publicitaires au profit, par exemple, du renforcement de la présence des agents en veste orange dans les halls de gare. Cécile : "A mon avis, soigner

l'accueil d'un client qui vient de rater sa correspondance peut avoir plus d'impact qu'une publicité dans un magazine. Car même s'il réserve en ligne, le client apprécie avant tout un contact humain de la part de l'entreprise."

Et en interne ? Cécile a bien une petite idée, à laquelle elle pense souvent, dit-elle... "Si j'étais CEO, je réserverais une partie de mon temps pour faire le tour de mon entreprise, exactement comme le font les patrons qui traversent chaque matin leur usine. Ça me permettrait de matérialiser un principe qui me tient à cœur.

Que nous soyons CEO, conducteur de train ou informaticien, nous avons une mission commune : former une équipe au service de la SNCB et des voyageurs." Vu la taille de la SNCB, son 'tour d'usine' durerait sans doute un an et elle se ferait certainement aider par les autres membres du comité de direction. "Pour moi, ce serait également l'occasion de contrer les rumeurs en parlant de la situation financière de la SNCB." Cécile est consciente que cet investissement en temps ne pourrait pas faire l'objet d'une mesure de rentabilité. Ce serait un travail de fond...

**B&You  
en  
VADROUILLE**

Dans le cadre du concours du B&You 7, notre petit train multicolore s'était arrêté en gare de Schaerbeek tout à côté de Train World, le tout nouveau musée des chemins de fer. Les gagnants du séjour au Futuroscope et des tickets de cinéma ont été avertis personnellement. Les noms ont été diffusés dans une webnews sur l'intranet.

# Concours

Notre petit train voudrait à présent profiter de vacances bien méritées. Afin de pouvoir atteindre sa destination, il doit franchir un portillon automatique. Avez-vous deviné par quelle gare il est passé ?

Votre réponse est : .....



## A gagner :

- 1 **vélo pliable (Decathlon)**
- 1 **set de bagages Hedgren Air Go Nomics** (trolley, sac de sport et sac à dos)
- 4 **entrées pour les Grottes de Han (pour une famille)**

Envoyez votre réponse par email à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be) ou par courrier interne à **10-14 B-CP.023**, Concours B&You, avant le **20 septembre 2015**.

N'oubliez pas de mentionner vos nom, prénom, numéro d'identification, adresse email, numéro de GSM, ainsi que le nom du service dans lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé aux membres du personnel de la SNCB.  
Les prix sont offerts par Rail Facilities.

Rendez-vous  
en octobre pour  
le prochain  
B&You.