

N°9
oct. 2015

B & YOU

BONUS
Cartes Offres
et Réseau
Voyageurs

POUSS'CAFÉ

Rosine, au service
de la digitalisation

TANDEM

En visite chez
Freight Services

Tout sur la nouvelle procédure de départ

PÉRIODIQUE DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB

Partez aujourd'hui à la découverte des trains d'hier et de demain



Ouverture Train World
25 septembre 2015

Info et tickets sur TrainWorld.be



Profitez-en ! Jusqu'au 3 janvier 2016, l'accès à Train World est gratuit pour les membres du personnel des Chemins de fer belges, actifs (réduction de 50 % pour leurs ayants droit) et pensionnés (réduction de 50 % pour le/la partenaire).



Chers collaborateurs,

Pour consolider le futur de la SNCB, il faut capitaliser sur nos atouts. Le train est un pilier de la mobilité en Belgique. Vous êtes des gens expérimentés et passionnés par votre métier. Et nous n'avons pas à rougir de nos technologies.

Parce que cela n'a pas pu se faire depuis longtemps, je voudrais justement mettre en exergue ici les fruits engrangés en matière de ponctualité. En 2014, nous aurions pu croire que les premiers résultats prometteurs de ponctualité n'étaient que passagers. Il s'avère que cette tendance positive se poursuit maintenant depuis plus de 18 mois. Durant les huit premiers mois de 2015, nous pouvons capitaliser sur une moyenne de ponctualité de 91,4 %, ce qui représente une avancée de 1,4 % par rapport à la même période en 2014. Ces bons résultats répondent ainsi à l'une des priorités plébiscitées par nos voyageurs. Et nous les devons avant tout à votre engagement sur le terrain au quotidien.

Un meilleur service, c'est ce que la SNCB tient à offrir, dans l'immédiat, et pour les années à venir. Notre orientation 'clients' (plus grande satisfaction de la clientèle et davantage de voyageurs sur nos trains) doit se traduire obligatoirement par un service de haute qualité. Et ce sont vos actions au quotidien, dans vos contacts avec nos voyageurs ou en coulisse, qui permettent de relever le niveau de qualité. Ce n'est donc pas non plus un hasard si le personnel est hautement apprécié auprès de nos clients. Plus globalement, nous devons miser sur des projets innovants. Replacer le client au centre, nous tenons à en faire une priorité pour le futur contrat de gestion mais aussi de manière concrète dans chaque projet que nous menons.

Jo Cornu, Administrateur délégué





COMITÉ DE RÉDACTION Fanny Bouillon, Caroline De Lille, Stephanie De Schampheleere, Jan-Hein Prieels, Vanessa Vandenbruwaene, Sophie Vergucht, Sophie Villette, Anne Woygnet. **PHOTOS** Veerle Baele (coordination), Denis Moinil, Julien De Wilde et Eric Herchaft (Reporters), Benjamin Brolet, François de Ribaucourt, Shutterstock, Fotolia. **LAY-OUT** Béatrice Duculot, Samuel Durt, Jérôme Bernard, Kathleen Van Vaerenbergh. **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**
Améliorer l'interactivité
avec les voyageurs
- 8 **Espresso**
En bref
- 10 **Dossier**
La SNCB passe au vert
- 16 **TRAVAIL D'EXPERTS**
Vers un nouveau départ



Rosine Ndudi
Communication coordinator
Service Staff B-HR

*“On nous donne
la possibilité de
proposer de nouvelles
initiatives, ce que
j'apprécie.”*

- 20 **Tandem**
On s'invite
chez Freight Services
- 22 **AILLEURS**
Idées 'green'
- 23 **Buzz**
Ce qu'on dit de nous...
- 24 **Passion**
Dirk en kayak
- 26 **QUID**
Pourquoi ma correspondance
n'est-elle pas toujours assurée ?
- 28 **Zoom**
Les pros du Contact Center Europe
- 30 **NOUVELLES D'INFRABEL**
- 32 **NOUVELLES DE HR RAIL**
- 34 **Pouss'café**
Un goût d'Alsace
- 36 **Concours**
B&You en vadrouille



Qu'en pensez-vous?

Dans le B&You 8, nous faisons appel à vos idées pour améliorer l'interaction avec nos voyageurs. Voici une sélection de vos réactions.

Nouveau magazine

Pourquoi la SNCB ne crée-t-elle pas une brochure/magazine du style "B&You" destinée à notre clientèle ? Celle-ci serait disponible dans chaque gare ou en ligne. Elle permettrait à nos clients d'avoir un autre regard sur les cheminots et sur la société. Dans ce magazine se trouveraient des rubriques destinées aux voyageurs (questions, remarques, conseils)...

Fabrice Kestemont
*Collaborateur commercial
gare de Ciney*

Infos dans le train

Actuellement, c'est le chef de bord qui, en fonction de l'information qu'il reçoit (en général de la part du RDV), communique vers les voyageurs. Pour moi, une amélioration serait que le RDV puisse lui-même passer une communication envers la clientèle à bord des trains.

Les points positifs :

- L'information serait donnée par l'organe de régulation de la SNCB, nous serions ainsi en mesure de diffuser l'information correcte, en temps utile et de façon individualisée (par train) ou groupée (par groupe de trains) ;
- En fonction de l'évolution de la situation, l'information pourrait (devrait) être rectifiée en temps réel ;
- Plus besoin de passer par un intermédiaire (c.-à-d. le chef de bord de chaque train) ;
- Des messages uniformisés.

Jean-Pierre Delmelle
Manager Operations Mons

Sur le terrain

Je propose que chaque collaborateur de la SNCB exerce au moins deux fois par an une tâche qui le mette en contact avec les clients, que ce soit dans une gare, un train ou ailleurs. Il peut s'agir d'enquêtes à réaliser, de comptages à effectuer, d'aider à distribuer de l'eau, donner des informations, etc. D'autres pourraient participer à des jeux de rôles où ils se mettraient dans la peau des clients lorsque ceux-ci reçoivent des informations, achètent un ticket, prennent le train, etc.

Koen Van Lancker
Regional Affairs Officer Flanders

Twitter dans le train

Nous vivons à l'heure de l'informatique. Les écrans d'information SIV qui se trouvent actuellement dans les trains sont

désuets. La SNCB doit investir d'urgence dans un système ICT qui permet d'agir rapidement en faveur des voyageurs (connexions 3G/4G). Il y a actuellement plus d'infos en temps réel sur Twitter. Cette info pourrait être visible dans les trains. Ce système doit également offrir aux techniciens des ateliers la possibilité de l'utiliser à distance, ce qui permettrait de réagir plus rapidement en cas d'incident.

Important : le système technique doit rester gérable pour nos techniciens et programmeurs afin de ne pas devoir payer des sommes astronomiques au fabricant pour le moindre développement.

Geert Boydens
AT Ostende

Ça nous intéresse !

A partir de décembre, dans un souci de protection de l'environnement, votre B&You sera imprimé sur du papier recyclé.

Et vous, comment contribuez-vous, ainsi que vos collègues, chaque jour au travail, à protéger concrètement l'environnement ?

Envoyez votre réaction à bandyou@sncb.be ou par courrier à 10-14 B-CP.023 B&You. Elle sera peut-être publiée dans le prochain B&You.



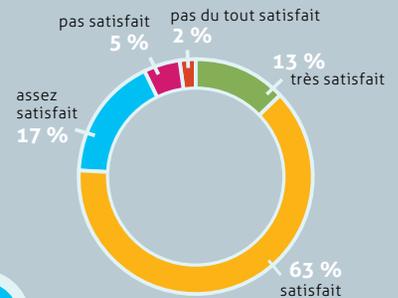
Votre avis sur B&You

Suite à l'enquête organisée à l'occasion du premier anniversaire de B&You, 10 % des collaborateurs, issus des quatre coins de la société, se sont exprimés. Voyez plutôt !

Le top 5 des rubriques préférées



Etes-vous satisfait de B&You ?



Quels sont les sujets que vous appréciez le plus ?

- 1 des informations pratiques sur votre carrière et vos avantages
- 2 des concours
- 3 des présentations des différents métiers et équipes de la SNCB
- 4 des présentations des nouveaux projets et résultats de l'entreprise
- 5 des textes sur l'histoire de la SNCB

Ce que certains d'entre vous aimeraient voir en plus dans B&You

- des jeux
- des infos sur des sujets qui n'ont pas trait à l'entreprise
- des informations personnelles sur les collègues.

Nous avons reçu quantité de suggestions, dont voici une sélection :

"Je proposerais pour chaque numéro un reportage photo réalisé par un cheminot. Le monde des chemins de fer recèle une infinité de projets photo qui méritent le détour."

"La SNCB reçoit malheureusement énormément de critiques. Il pourrait être intéressant de mettre en évidence celles qui ont pu réellement déboucher sur des mesures concrètes."

"Il faut donner la parole aux voyageurs ou relater des interactions positives qui ont eu lieu entre le personnel et les voyageurs."

"Je trouve la rubrique "A vous !" une réelle valeur ajoutée pour le magazine et l'entreprise. Les collègues donnent si souvent de si bons conseils pour améliorer les choses. Il faut espérer que la direction y prête oreille."

67% PRÉFÈRENT RECEVOIR UNE VERSION PAPIER DE B&YOU.

Pour combler vos attentes, B&You fera bientôt peau neuve. Bien des surprises vous attendent prochainement.

Allô dans le train

En 1949, la SNCB propose aux voyageurs de la ligne Bruxelles-Charleroi un service unique pour l'époque : le téléphone dans le train ! Pas moins de six places de l'automotrice 1935 sont remplacées par une cabine téléphonique, composée d'une table, de deux chaises et... d'un opérateur ! Mais le trajet étant très court, cette innovation n'a pas beaucoup servi. Et hop ! Du téléphone à l'internet : un projet-test pour l'internet à bord des trains sera lancé début 2016. A suivre donc.



Découvrez l'offre S !

L'offre ferroviaire suburbaine, totalement intégrée dans l'offre SNCB, est la composante ferroviaire du Réseau Express Régional (RER), une collaboration entre la SNCB, la STIB, De Lijn et les TEC. L'offre S est constituée, dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles, de relations ferroviaires reliant les villes et communes au centre de la capitale. Si vous n'aviez pas encore découvert le logo qui identifiera clairement les lignes S, mémorisez-le !

L'offre S sera lancée à l'occasion des modifications horaires prévues le 13 décembre prochain. Avec des nouveautés au programme. Le tunnel Schuman-Josaphat, reliant la ligne 161 et la gare de Bruxelles-Schuman à la ligne 26 à Meiser, permettra de relier directement le quartier européen à d'autres villes importantes du pays et à Bruxelles-National-Aéroport. De nouvelles lignes suburbaines emprunteront le tunnel. La gare de Bruxelles-Schuman, totalement métamorphosée, sera un modèle d'intercon-

nexion entre train, métro, bus et autres transports. Germeoir, un nouveau point d'arrêt situé à Ixelles, sur la ligne 161 entre Etterbeek et Bruxelles-Luxembourg, offrira une halte de choix aux voyageurs. Enfin, il faut aussi mentionner la réouverture du point d'arrêt Tour et Taxis (anciennement Pannenhuis) dans un quartier en plein développement, où se trouvent des entreprises et des administrations importantes.

Le lancement de l'offre S, le 13 décembre prochain, n'est qu'une première étape. La SNCB étudie actuellement les possibilités d'extension pour le plan de transport de décembre 2017.

Les horaires de l'offre suburbaine autour de Bruxelles sont disponibles depuis le 15 septembre dans le planificateur de voyages sur www.sncb.be, via les apps mobile et sur l'intranet.

Plus d'infos à propos de l'offre S sur le site internet de la SNCB (onglet Train S).

Kinepolis fait son cinéma pour les fêtes

Envie de profiter des sorties cinéma de cette fin d'année comme les nouveaux Star Wars et James Bond ? Ou simplement faire un cadeau sympa à vos proches ? C'est simple comme Rail Facilities ! En achetant vos vouchers Kinepolis auprès de Rail Facilities, vous bénéficiez de 23% de réduction. Notez qu'ils sont aussi valables dans tous les cinémas du Groupe Cinépointcom.



La SNCB est présente sur les réseaux sociaux.

Chouette, they like us !



10.273 likes



35.076 followers

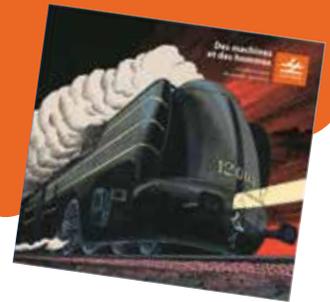


1.018 followers

Chiffres au 14/9/2015

Le catalogue Train World à prix d'ami

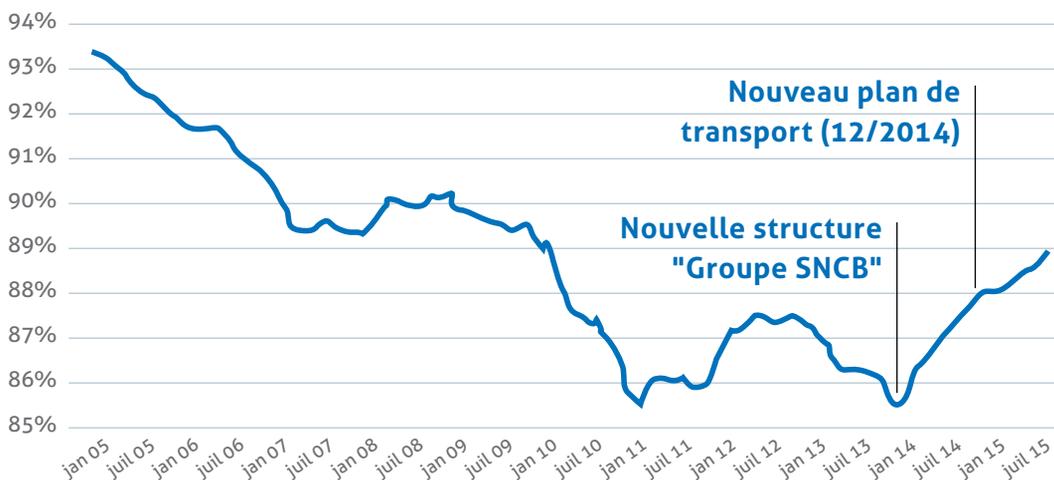
Train World est à découvrir depuis le 25 septembre ! Plongez-vous dans le splendide catalogue disponible sur place. Son prix, de 15 euros pour le public, est de 12 euros pour les membres du personnel des chemins de fer belges actifs et pensionnés, sur présentation de leur libre-parcours (ainsi que leurs ayants droit sur présentation de leur titre de légitimation).



Soyons fiers de notre performance !

Après une baisse quasi continue de 2005 à 2013, la ponctualité s'est améliorée depuis 2014 grâce aux collaborateurs de la SNCB et d'Infrabel. Nous devons poursuivre ensemble les efforts.

Ponctualité sans neutralisation – évolution moyenne 12 mois



La SNCB passe au vert



A l'occasion de la COP21, faisons le point sur la gestion environnementale au sein de notre entreprise. La durabilité couvre tous les aspects de nos activités et nous avançons dans de nombreux domaines.

La COP21, la 21^{ème} conférence des Nations Unies sur le climat, se tiendra à Paris en décembre 2015. Avec pour objectif de maintenir le réchauffement de la planète en deçà de 2 degrés pour les générations futures. De nombreuses

délégations s'y rendront en train. Doit-on encore démontrer que le train est le mode de transport écologique par excellence ? Non, il contribue clairement à une diminution des émissions de CO₂ ! Mais la SNCB doit donner l'exemple d'une entreprise durable sur tous les plans : environnemental évidemment, mais aussi économique et sociétal.

Notre credo : prévenir les dommages aujourd'hui pour ne pas payer demain, et éviter d'hypothéquer





les générations futures ! Les activités passées de la SNCB ont laissé des traces - pensons à la pollution des sols due dans le passé à l'exploitation de nos ateliers ou aux stands de gasoil pour le ravitaillement des engins diesel - qui nous coûtent encore aujourd'hui.

En terme de préservation de l'environnement, il nous reste du pain sur la planche mais nous sommes sur la bonne voie. Nous présenterons ici à la fois les

résultats engrangés mais aussi quelques projets en cours. Il y a beaucoup à dire, nous ne pourrions pas être exhaustifs ! Nous nous focaliserons notamment sur la construction de nouveaux ateliers et de trainwashes éco-friendly, nous aborderons aussi la consigne "5 degrés", le style de conduite, le développement de marchés publics durables, etc.

Last but not least, il importe de rappeler que nos démarches environnementales vont déjà de

pair avec nos mesures d'économie. Consommer mieux, consommer moins, c'est alléger les factures et... assurer un avenir durable à notre entreprise. Bonne mise au vert !

Pour en savoir plus, consultez aussi les pages 'durabilité' sur l'intranet et le site web de la SNCB.

Les consommations dans nos bâtiments

La SNCB se contraint depuis quelques années à réduire son impact sur l'environnement. Où en sommes-nous ?

Energie

En 2005, la SNCB s'est engagée à réduire ses consommations d'énergie finale (hors énergie de traction) de 20 % d'ici 2020. L'objectif est déjà atteint en 2014 :



-34%

Diminution de l'utilisation de combustible de chauffage pour les bâtiments de 34 %



+14%

Mais augmentation de 14 % d'électricité due aux nouvelles infrastructures des gares (nouveaux parkings, escalators, ascenseurs, tableaux d'affichage...)

De nouveaux objectifs sont donc fixés pour 2020 (par rapport à 2014) : une diminution de 7 % supplémentaires est prévue, soit une réduction de 15 % des combustibles de chauffage et une limitation de l'augmentation de la consommation de l'électricité à 1 % par an.

Déchets

En 2014, nous avons récupéré 1,7 million d'euros grâce à la vente de déchets valorisables (mitrailles, huiles et batteries). L'enlèvement des déchets triés coûte moins que celui des déchets en vrac (voir encadré). Depuis 2012, la SNCB a consacré 11,1 millions d'euros à l'assainissement des sols (notamment pollués dans le passé par le mazout et les cendres).



Papier-carton
7 €/m³



PMC
14 €/m³



Reste
16 €/m³

CO₂ -50%

CO₂

Par rapport à 2005, les émissions de CO₂ des bâtiments de la SNCB (chauffage, etc.) ont diminué de près de 50 % : on est passé de 85.673 t à 46.221 t et ce, grâce à la diminution des consommations, à la transition du gasoil au gaz naturel et à la réduction des émissions liées à la production d'électricité.



-10%
(ateliers)

-12%
(bureaux)

Eau

Depuis 2012, on constate une diminution de la consommation d'eau de ville de 12 % dans les bureaux et une consommation quasi inchangée dans les gares.

La consommation d'eau dans les ateliers a diminué de 10 % (soit une économie de 2 millions d'euros par an, grâce à la détection des fuites et à la sensibilisation du personnel).



Quelques mesures 'vertes'

Etre éco-efficient, c'est adopter des mesures dans tous nos domaines d'activités ! Loin d'être exhaustifs, nous pointons ici quelques-unes des mesures qui ont un impact sur l'environnement et/ou sur nos finances.

La ponctualité, c'est vert !

Quand nos conducteurs adoptent une conduite 'eco friendly', la consommation d'énergie peut diminuer de 5 à 10 %. Cette approche ne peut toutefois être suivie que si les trains partent à temps et sont ponctuels. Ces paramètres offrent alors une marge suffisante pour adopter un style de conduite 'vert' sur le trajet entre deux gares. Un conducteur 'vert' respecte les règles de la conduite économique et utilise davantage le frein dynamique dont l'énergie générée, réinjectée dans la caténaire, peut servir à l'accélération d'un autre train.

La consigne '5 degrés'

10 à 15 % de la facture annuelle de la traction électrique (78 millions d'euros) sert au chauffage dans les trains. Stationnés la nuit, leur consommation peut être réduite grâce à un bouton permettant de ne chauffer le train que lorsque la température est inférieure à 5 degrés (existe sur les Desiro, AM96, I11, M4, M5 et M6). La température est

toutefois adaptée pour le confort des nettoyeurs. Le matin, la puissance et le temps de chauffage suffisent à offrir de nouveau un niveau de confort optimal pour les premiers voyageurs. La consigne '5 degrés', c'est un gain potentiel d'1 million d'euros/an. Ce sont les accompagnateurs, les conducteurs, le cas échéant les visiteurs, qui actionnent ce petit levier.



Marchés publics durables

Une valeur ajoutée 'verte' peut entrer en ligne de compte pour 10% des points dans l'attribution d'un marché. Cela peut aller du catering aux pièces de rechange, en passant par le mobilier, les travaux d'imprimerie, etc. C'est le 'total cost of life' qui importe : l'impact d'un achat dans le temps. A titre d'exemples :

- Non 'équitables', des vêtements de travail peuvent être nuisibles pour le personnel et impacter la productivité.
- Un herbicide 'écologique' sera peut-être moins efficace, mais évitera une dégradation de la biodiversité.
- Pour le charroi automobile, les clauses environnementales sont très strictes (émissions CO₂, consommations, entretien...) et leur non-respect constitue un critère d'exclusion.



De l'or bleu¹ dans les nouveaux ateliers

Nos ateliers ont été construits avant ou peu après la seconde guerre mondiale. L'environnement n'avait alors que très peu d'importance, ce qui est inconcevable aujourd'hui. Nos nouvelles infrastructures répondent aux exigences légales, permettent de mieux préserver nos ressources naturelles et de réduire nos coûts de façon non négligeable.

De nouveaux ateliers sont actuellement en construction : Kinkempois, Melle (traction et wagon), Arlon et Hasselt (extension). Ils seront opérationnels entre 2016 et 2018. Les équipe-

ments techniques des nouveaux halls et bureaux d'ateliers ne sont pas standard. Ils seront aménagés en fonction du niveau de performance et d'efficacité énergétique voulu pour chacun.

La technologie, couplée avec une isolation moderne, permettra de prétendre à un niveau plus élevé que ce qui est prescrit par la loi.

Les équipements durables des nouveaux ateliers

Système de chauffage basse température



Ce système utilise de plus grands radiateurs, afin d'augmenter la surface d'échange, en combinaison avec des chaudières à condensation (dont le rendement est plus élevé).

Pompe à chaleur géothermique en circuit fermé



Ses échangeurs enfouis dans le sol captent la chaleur de la terre. Elle est utilisée uniquement pour le chauffage et la production d'eau chaude des petits bâtiments de Melle.

Cogénération



La combustion de gaz naturel permet à la fois de produire de la chaleur et de l'énergie électrique.

Rideau d'air



Ventilation d'air chaud aux entrées qui permet de maintenir la chaleur lorsque le matériel roulant entre ou sort des ateliers.

Eclairage



Combinaison de lumière naturelle, d'éclairages à haut rendement, de gestion automatisée et de technologies LED.

Ventilation double flux



Diminution des consommations de chauffage grâce à la récupération de la chaleur de l'air rejeté qui permet de préchauffer l'air neuf.

Boilers solaires



Chauffage de l'eau sanitaire grâce à des panneaux solaires.

Réutilisation de l'eau de pluie



Réutilisation de l'eau de pluie tombée sur la toiture pour les sanitaires, le nettoyage du matériel roulant, des bureaux, des textiles, etc.

Des tonnes d'or bleu¹

Les investissements consentis au niveau énergétique dans la construction des nouveaux ateliers seront rentables dans les sept ans. Les économies de chauffage qui seront alors réalisées s'élèveront à 420.000 € par an (Hasselt non inclus) et les économies annuelles d'eau représenteront quasi 100.000 €, grâce à l'eau de pluie.

Trainwashes éco-performants

De nouveaux trainwashes plus écologiques et économiques ont été installés à Schaerbeek et Ottignies en 2014 et 2015. Ce sera bientôt le tour de Bruxelles-

Petite-Ile, Kinkempois, Courtrai et Châtelet. Le nettoyage nécessite moins d'eau (150 L et jusqu'à 500 L dans les vieux trainwashes) et est principalement mécanique. Des brosses plus abrasives permettent de remplacer l'utilisation de produits de nettoyage chimiques par des produits plus écologiques et de diminuer la fréquence du passage des caisses au trainwash. Par ailleurs, c'est de l'eau de pluie qui y est principalement utilisée.

Et les autres ateliers ?

L'ouverture des nouveaux ateliers entraînera la démolition des ateliers moins performants de Stockem, Merelbeke, Gentbrugge

et de Kinkempois. Les ateliers centraux de Salzinnes et de Malines ont, pour leur part, déjà été grandement améliorés : nouvelle toiture, amélioration de l'isolation, chaufferie moderne, gestion des éclairages, etc. Lorsque des locaux sont rénovés ou remplacés, l'amélioration de leur performance énergétique est systématiquement envisagée. Ce sera le cas du laboratoire d'électronique industrielle de Malines qui sera reconstruit d'ici 2018 et de l'AT Ostende qui se verra doté d'un nouveau hall pour l'entretien des voitures d'ici 2020 et sera reconstruit partiellement d'ici 2023.

¹ Eau et gaz en tant que ressources limitées.



Nouveau trainwash de Schaerbeek, bientôt en service.



Hans Van Belleghem, chef de projet pour la SNCB et Hadnam Mouncef, accompagnateur de train.

Vers un nouveau départ...

La SNCB développe, en collaboration avec Infrabel, une nouvelle procédure de départ des trains. Pour plus de sécurité et d'efficacité. B&You fait le point sur ce projet.

Le principal objectif de la nouvelle procédure sera de garantir le départ des trains en toute sécurité, en supprimant la

.....
"La collaboration entre la SNCB et Infrabel est essentielle, particulièrement dans ce projet commun qui concerne la sécurité de tous."

Hans Van Belleghem,
Chef de projet pour la SNCB

zone dite grise. Cette zone grise – le délai d'attente entre l'actionnement de l'IOT et la fermeture de la dernière porte, par laquelle l'accompagnateur surveille le quai afin que tout voyageur retardataire ne puisse plus embarquer – suscite encore de nombreuses discussions voire conflits entre l'accompagnateur et les voyageurs : cette situation peu transparente est source de 10 % des cas d'agression à l'encontre du personnel.

La SNCB et Infrabel ont étudié ensemble différentes possibilités

afin de mettre fin à cette zone grise. Pour ce faire, les responsables du projet ont réalisé une étude comparative avec différents pays et se sont rendus en Suisse. L'option retenue chez nous sera une nouvelle procédure de départ basée sur une technologie sans fil.

La solution doit réduire au maximum le laps de temps entre la fin des opérations d'embarquement et la mise en branle du convoi. La façon d'opérer doit être semblable pour l'ensemble des intervenants afin d'éliminer tout risque.

Le rôle des principaux intervenants

Accompagnateur



RESPONSABILITÉ

Contrôle la fermeture des portes et surveille le quai jusqu'à la fermeture de la dernière porte.

"J'attends la mise en place avec impatience. On va vers un avenir plus sécurisé. La sécurité de l'accompagnateur, c'est aussi celle du voyageur !"

Hadnam Mouncef,
Accompagnateur de train Bruxelles-Midi

Conducteur



RESPONSABILITÉ

Respecte la signalisation et contrôle la fermeture des portes.

"Pour le conducteur, la nouvelle procédure renforce le sentiment de sécurité. En recevant le message de l'accompagnateur, il est certain que tout le monde a embarqué sans danger."

Hugo Raddoux,
Responsable Formation et Réglementation B-TR.2

Cabine



RESPONSABILITÉ

Gère la signalisation et le trafic.

A noter que dans certaines gares, c'est le sous-chef de quai qui donne le départ. Ce sera toujours le cas pour ces gares avec la nouvelle procédure.

Les avantages



Sécurité de l'accompagnateur augmentée

moins de situations conflictuelles donc moins de risques d'agression, l'accompagnateur est à bord, portes fermées, et ne reste donc plus seul à la dernière porte ouverte.

Uniformité du processus

accompagnateur, conducteur, cabine



Sentiment de sécurité du client augmenté

plus de confusion puisque toutes les portes sont fermées



Partage des informations



- optimisation du processus opérationnel
- exactitude des données (tous les trains dans toutes les gares) → respect du plan de transport
- arbitrage (par ex. dans l'attribution des retards)

En quoi consiste la procédure actuelle ?

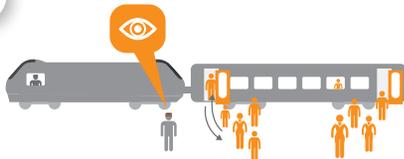
Aujourd'hui

1



Le train s'arrête et l'accompagnateur déverrouille les portes.

2



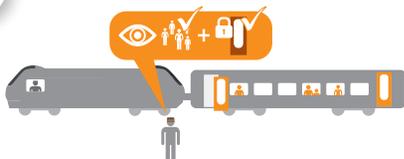
L'accompagnateur surveille l'embarquement/le débarquement des voyageurs.

3



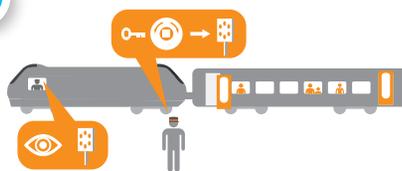
L'accompagnateur donne un coup de sifflet et après avoir vérifié que tous les voyageurs sont montés à bord, il ferme les portes sauf une (pour inspection).

4



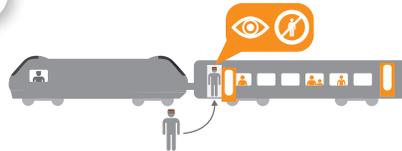
L'accompagnateur surveille le quai et vérifie que toutes les portes sont bien fermées.

5



L'accompagnateur tourne une clé dans le dispositif Indicateur Opérations Terminées (IOT) situé sur le quai afin de signaler à Infrabel que le train est prêt au départ. Un signal rouge ('marguerite') indique au conducteur qu'il doit se préparer pour le départ.

6



L'accompagnateur surveille le quai via la dernière porte ouverte afin que plus personne ne puisse embarquer/débarquer car le train peut partir à tout moment (=zone grise).

7



La cabine de signalisation communique au conducteur qu'il peut démarrer. Le train part et l'accompagnateur ferme alors sa dernière porte.

La nouvelle procédure, ça change quoi ?

Avec la nouvelle procédure, le train ne partira que lorsque toutes les portes seront fermées. Ce qui rendra la situation plus claire et plus sûre pour tous. L'accompa-

gnateur sera certain qu'après la fermeture de la dernière porte, le train partira dans les secondes qui suivent. Cela mettra un terme aux discussions éventuelles et au dan-

ger potentiel de voir un voyageur embarquer alors que le train peut démarrer à tout instant.

Après

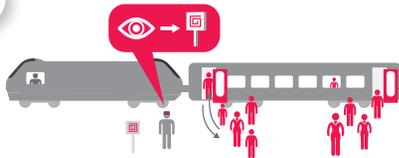
Avant le premier départ, l'accompagnateur synchronise son ITRIS avec la radio de cabine située dans le poste de conduite.

1



Le train s'arrête et l'accompagnateur déverrouille les portes.

2



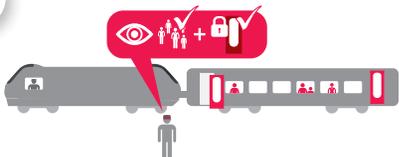
L'accompagnateur surveille l'embarquement/le débarquement des voyageurs et scanne un tag sur le quai pour s'identifier auprès du système informatique.

3



L'accompagnateur donne un coup de sifflet et après avoir vérifié que tous les voyageurs sont montés à bord, il ferme les portes sauf une (pour inspection).

4



L'accompagnateur surveille le quai et vérifie que toutes les portes sont bien fermées.

5



L'accompagnateur tourne une clé dans le dispositif PAD (prêt au départ) situé sur le quai afin de signaler à Infrabel que le train est prêt au départ.

6



L'accompagnateur surveille le quai et attend un message de confirmation sur son ITRIS. Pendant ce temps, les voyageurs peuvent encore embarquer/débarquer via la dernière porte ouverte.

7



L'accompagnateur ferme alors la dernière porte et envoie au conducteur le signal 'Opérations Terminées'. Le train peut alors partir en toute sécurité.

En pratique

Une solution qualitative et durable prime sur une implémentation rapide. Le roll-out est prévu pour mi-2017. Cette nouvelle procédure satisfait à la législation européenne.

***"Ce travail n'est pas fait
pour les douillettes !"***

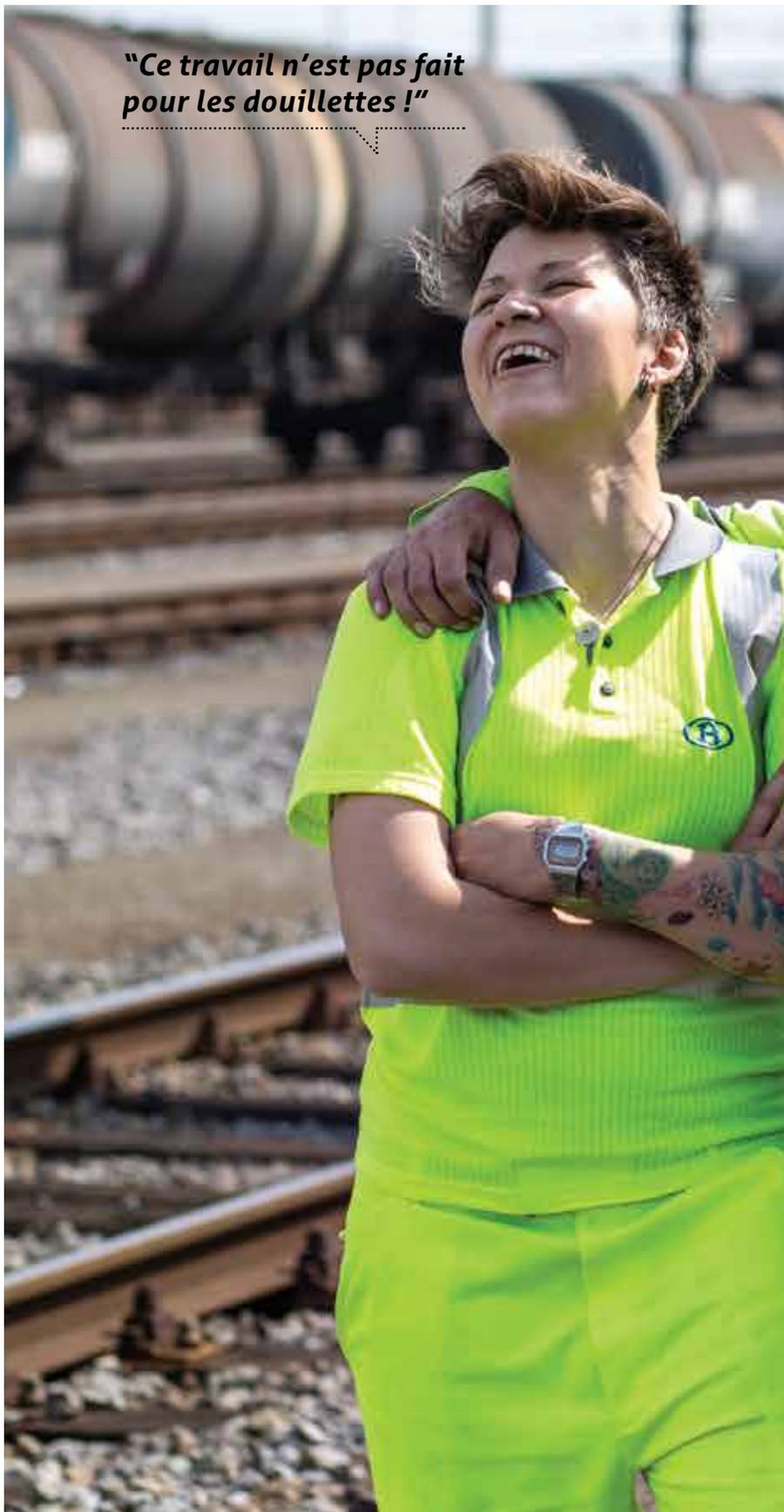
Anne & Albert

Un partenariat solide

Anne et Albert travaillent au sein de la division 'marchandises' de la SNCB (B-TR.7). Elle, comme conductrice de manœuvre, lui comme visiteur. Un job qui en veut ! Ensemble, ils contribuent à la sécurité du transport de marchandises.

Anne avait 19 ans quand elle a commencé sa carrière de conductrice de manœuvre chez B-Cargo. Une femme conducteur et, en plus, dans le secteur des marchandises : pas forcément évident... "Nous étions alors deux femmes à Anvers-Nord. Maintenant, nous sommes déjà huit." Tout comme Anne, Albert a débuté sa carrière au sein du département marchandises d'Anvers-Nord : d'abord comme agent de triage, ensuite en tant que visiteur.

.....
NOM Anne Van Den Bogerd | **AGE** 33 ans | **JOB** Operator conducteur Cargo | **LIEU DE TRAVAIL** LFS Anvers
AIME le fitness, les rénovations, l'art
.....



**“J’apprécie les
responsabilités.”**



Il ressort clairement de notre entrevue qu’Anne sait très bien y faire dans cet univers ‘testostéroné’. Albert : “En tant que conductrice, Anne a souvent le dernier mot. Ne dites surtout pas à ma femme qu’au boulot, j’ai à faire à une dame ! (clin d’œil d’Albert).”

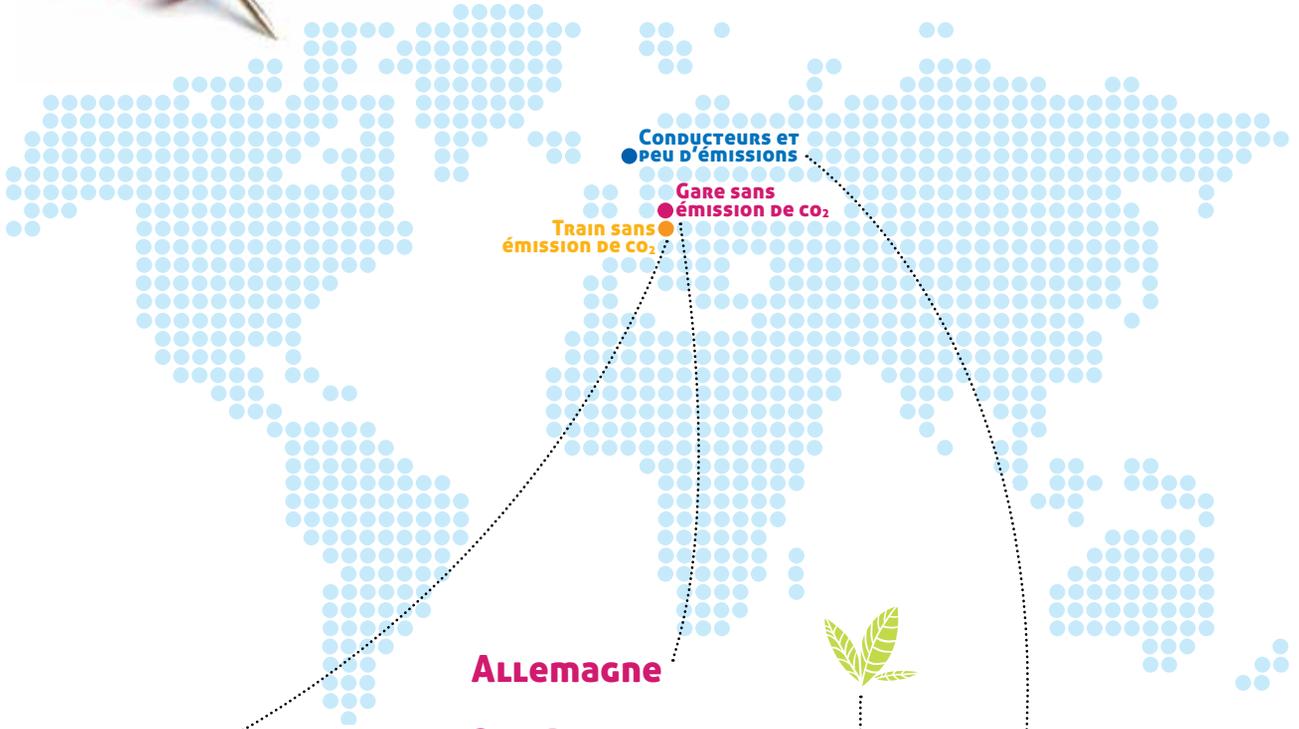
Anne et Albert travaillent ensemble dans le faisceau. Albert explique : “D’abord, j’effectue les opérations de visite du matériel. Je réalise les essais de frein et quand j’estime que tout est en ordre, Anne peut rouler”. Anne poursuit : “Je conduis une locomotive T77 mais uniquement dans le port ; je ne conduis pas en ligne.”

Anne : “Je suis à la tête d’une grosse machine et je transporte tous types de marchandises, ce qui ne s’avère jamais sans risque.” Nous en étions témoins lors de la session photos de nos deux collègues : il y avait une fuite dans un wagon. Le faisceau a été évacué et les pompiers sont arrivés. Albert : “De routine, il ne peut jamais être question. Nous devons rester vigilants en toutes circonstances, même après toutes nos années d’expérience. Mais en comparaison avec le passé, on peut dire que c’est beaucoup plus sûr maintenant, notamment grâce l’implémentation des freinages automatiques.” Anne complète : “La collaboration doit être fluide pour pouvoir garantir la sécurité. C’est bien le cas entre nous. Nous devons nous faire mutuellement confiance et appliquer la réglementation à la lettre.”

.....
NOM Albert Moris | **AGE** 54 ans |
JOB Operator Cargo | **LIEU DE TRAVAIL** LFS Anvers | **AIME** le vélo
.....



La SNCB met tout en œuvre pour réduire son empreinte écologique. Ailleurs aussi, on pense 'green' !



AUTRICHE

Quoi ?

Les chemins de fer autrichiens (ÖBB) jouent à fond la carte verte : 92% de l'énergie de traction provient de sources renouvelables. La consommation énergétique du Train City Airport, entre Vienne et l'aéroport, est nulle.

Comment ?

92% de la puissance de traction du Train City Airport provient de l'énergie hydraulique et 8 % provient d'éoliennes.

Bon à savoir

ÖBB produit de l'énergie renouvelable au sein de ses propres installations. De plus, les éventuelles émissions de CO₂ sont compensées par des projets de reboisement en forêt équatoriale.

ALLEMAGNE

Quoi ?

La première gare zéro émission en Europe se trouve à Kerpen-Horrem : sans aucune émission de CO₂ et autosuffisante.

Comment ?

- Electricité via panneaux solaires
- Eau chaude grâce aux chauffe-eaux solaires
- Système géothermique de climatisation
- Eau de pluie pour les toilettes
- Toiture verte
- Eclairage LED et gestion intelligente de la lumière du jour

Bon à savoir

Les voyageurs peuvent aussi profiter des dernières innovations technologiques mises à disposition en gare, telles que des infos via liaisons vidéo et sièges avec prise USB.

NORVÈGE

Quoi ?

Les chemins de fer norvégiens (NSB) développent un projet-pilote qui encourage les conducteurs de train à circuler de manière écologique.

Comment ?

Les engins de traction sont équipés de compteurs d'électricité. Grâce à une app spécifique, les conducteurs peuvent suivre leur consommation d'énergie sur leur tablette et la comparer avec leurs collègues de ligne.

Bon à savoir

Les NSB réfléchissent aussi à réduire leur consommation énergétique en modifiant la manière de freiner.

TWITTER

& CO



f Samuele (24 ans) a choisi ce samedi un lieu assez insolite pour demander Fiona (21 ans) en mariage... la gare de Bruxelles-Central !

f Voyagez-vous avec des bagages à main ? Rangez-les dans l'espace prévu à cet effet au-dessus ou sous votre siège. Partagez cette astuce afin de garder l'allée centrale libre !

B Astuce train #2

Les bagages



t @tgoelff @SNCB vive la rentrée! Bon courage!
<http://twitter.com/tgoelff...>

i emoyaerts #gembloux #snbc #train #train-station #belgium

t @beneheindrichs Marie, agent snbc gare guillemins a encore fait des miracles. Super service @SNCB @thalys_fr le train, déjà un goût de voyage

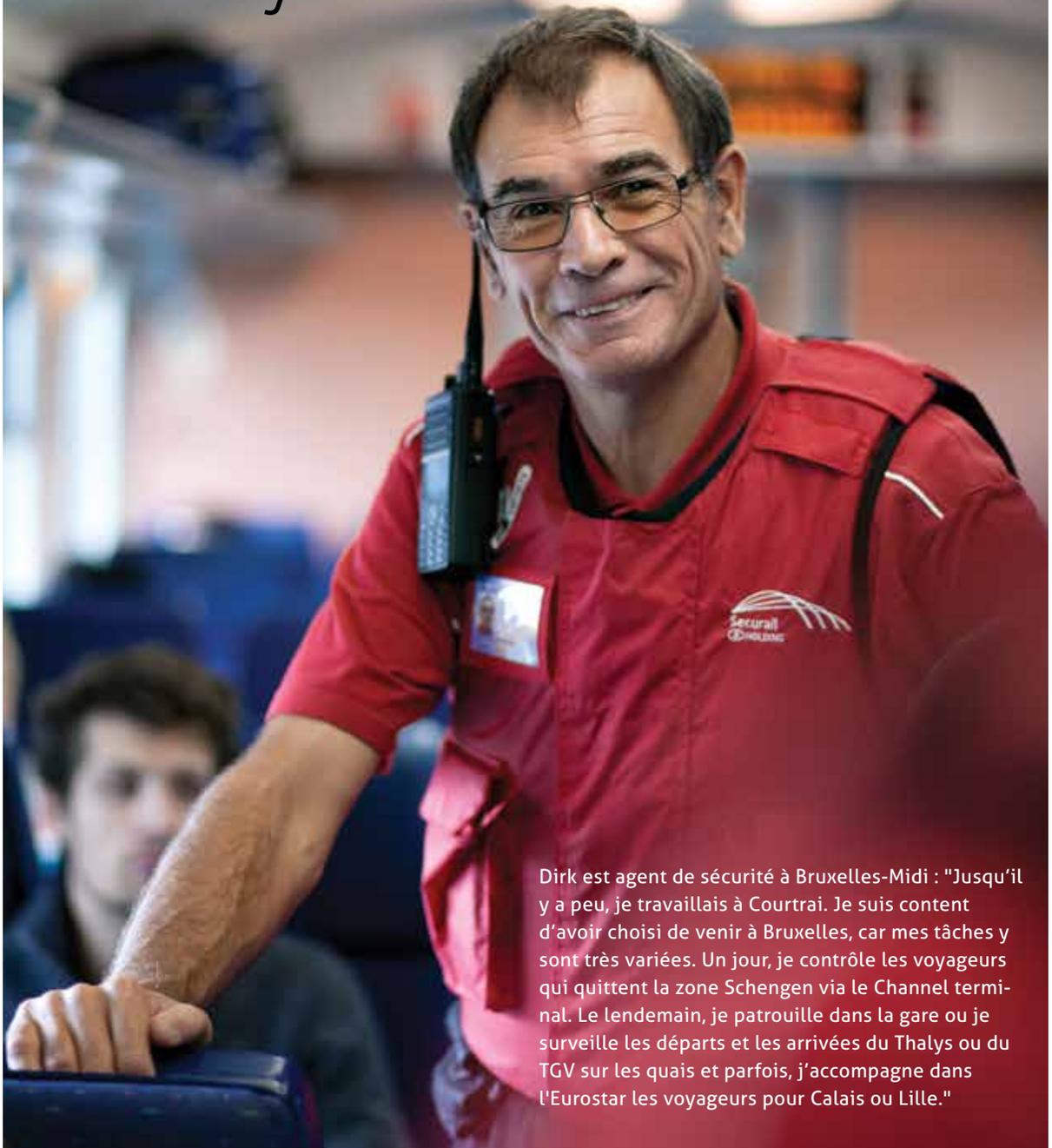
i eidalen Ce temps quand tu fais un train L ... #rainyday #pluie #trempee #selfie#blackandwhite #work #train #snbc

t @benavetteurs @jgalant74 Merci pour le renforcement de la sécurité. Ne pas oublier les trains nationaux ! #SNCB #thalys

t @SNCB Les festivaliers du @pukkelpop sont déjà tous motivés pour le festival dans notre #partytrain! #pkp15 #pkptrain #SNCB

t @conione J'ai complètement flashé sur la jolie accompagnatrice blonde du 2116 ajd ! Qd la #SNCB fait rêver, faut l'dire aussi! #fiersdenosretards

Dirk, l'aventure en kayak



Dirk est agent de sécurité à Bruxelles-Midi : "Jusqu'il y a peu, je travaillais à Courtrai. Je suis content d'avoir choisi de venir à Bruxelles, car mes tâches y sont très variées. Un jour, je contrôle les voyageurs qui quittent la zone Schengen via le Channel terminal. Le lendemain, je patrouille dans la gare ou je surveille les départs et les arrivées du Thalys ou du TGV sur les quais et parfois, j'accompagne dans l'Eurostar les voyageurs pour Calais ou Lille."

"Je m'entraîne encore deux fois par semaine. Lors de chaque entraînement, je parcours en moyenne 14 km à du 11km/h."



"Tout a commencé par hasard : mon père, alors menuisier chez Bekaert, m'avait taillé un petit bateau en bois. C'était mon premier 'kayak'! Je suis devenu membre du Sobeka, un club de kayak réservé aux enfants du personnel de Bekaert. J'en suis toujours membre...". Dirk a ensuite vraiment attrapé le virus : "En 1986, je suis même devenu champion de Belgique K4 (kayak 4 personnes) sprint 1 km seniors. Mes moments forts, c'était dans les années 80. Je travaillais alors comme agent de triage à Anvers et m'entraînais quotidiennement à Zwevegem, avant ou après le travail. Maintenant, je suis 'vétérán' et ça s'est calmé. J'arbitre des compétitions, même internationales. Je répare les kayaks du club et donne des cours à des groupes. Pas de quoi s'embêter !"

NOM Dirk Prevost | **AGE** 56 ans
JOB agent de sécurité spécialisé
LIEU DE TRAVAIL Bruxelles-Midi
AIME le kayak, le vélo et les voyages



Pourquoi ma correspondance n'est-elle pas toujours assurée ?

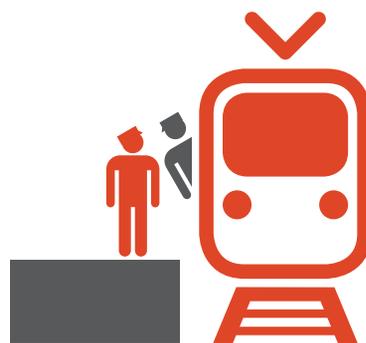
Qu'est-ce qu'une correspondance ?

En établissant les horaires, sur base des flux de voyageurs, des nœuds ferroviaires importants et de l'impact sur la ponctualité, la SNCB prévoit un temps de correspondance, idéalement de 7 minutes. En fonction de la spécificité de certaines gares, ce temps de correspondance peut être plus important ou plus court (petites gares).



Que se passe-t-il quand un train, avec des voyageurs devant prendre une correspondance, est en retard ?

En prévoyant un délai d'attente maximal pour certaines correspondances, la SNCB met tout en œuvre pour réaliser celles-ci. Si un délai d'attente est prévu, le sous-chef de gare prévient l'accompagnateur.



Les grands principes du délai d'attente



La ponctualité reste la priorité absolue, car causer délibérément du retard pourrait impliquer un effet boule de neige.



Dans la grande majorité des cas les IC n'attendent pas, car prévoir un délai d'attente pourrait mettre en danger, sur un long parcours, les correspondances prévues dans les autres gares. Mais un IC peut attendre si, par exemple, une correspondance est prévue entre un train L et un IC qui ne roule que toutes les deux heures.



Les trains L et P peuvent attendre, sauf les trains P vers Bruxelles durant la pointe afin de ne pas impacter la Jonction Nord-Midi très fréquentée.



Pas de délai d'attente dans les gares bruxelloises.



Toutefois, à Bruxelles et dans les autres grandes gares, la SNCB garantit la correspondance pour les derniers trains (aussi pour les trains à grande vitesse).

Et en temps réel ?



Le train en correspondance ne bénéficie pas de délai d'attente prévu ou celui-ci n'est pas suffisant pour réaliser la correspondance. L'accompagnateur contacte alors le RDV qui analyse la demande et en fait part à Traffic Control qui prendra la décision finale. Toute dérogation aux délais d'attente officiels doit rester exceptionnelle.



De l'assistance à travers les frontières

Informers, assister, aider les voyageurs qui traversent les frontières en train et leur vendre des billets, telle est la raison d'être des collaborateurs du Contact Center Europe.

Contacts privilégiés

Marc, homme d'affaire pressé, voit sa réunion à Paris reportée à la semaine suivante et doit donc changer la date de son billet Thalys. Kimberly, une Australienne de 25 ans, programme son voyage en Europe. Le 10 novembre, elle partira d'Amsterdam pour se rendre à Bruxelles. Comment faire ? Ces voyageurs peuvent se rendre au guichet ou sur le site SNCB Europe pour réserver ou modifier leur voyage,

mais peuvent également contacter le Contact Center Europe par téléphone, chat, email ou encore via les médias sociaux.

Produits spéciaux et aide en ligne

Ingeborg doit rentrer en Allemagne, mais son train est bloqué à cause des intempéries. Valentin retourne demain à Paris, mais la SNCF sera en grève. Liesbeth, assistante de direction, doit réserver un week-end à la neige pour les 15 meilleurs clients de sa

société. Herman voudrait visiter le Japon en train. Effectuer des réservations ou des modifications de réservation de voyages en train vers ou au sein d'un pays étranger pour les clients business, les groupes (écoles, équipes de foot, associations de coiffeurs, etc.), fait aussi partie des responsabilités du Contact Center Europe. Nos collègues sont également prêts à aider, en direct, les clients qui font face à une difficulté au cours de leur voyage (retards, annulation,...).



"J'aide les collaborateurs à gérer les appels. J'écoute certaines conversations pour les guider. Quand on répète une formule des milliers de fois, on peut oublier d'y intégrer une nouvelle promotion. Les plus nouveaux doivent parfois écouter mieux ou améliorer leurs connaissances."

Koen Thys



NOM Koen Thys | **AGE** 45 ans | **JOB** team leader Contact Center | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles
AIME la natation, le cyclisme et le jogging

NOM Kathy Vanden Borre | **AGE** 50 ans | **JOB** collaboratrice Contact Center | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles | **AIME** le jogging, la lecture et la cuisine

"Notre objectif est de traiter les appels le plus vite et le plus efficacement possible."



Pour contacter le
Contact Center Europe :
070 79 79 79 (0,30 €/min.)

"Je parle quatre langues. Les alterner est passionnant. Je reçois des appels d'Australiens, d'Allemands... Je passe un tiers de mon temps à répondre à des emails, ainsi je ne perds jamais mon temps entre deux appels. Si les clients sont satisfaits de l'achat de leur billet, je le suis aussi !"

Kathy Vanden Borre

"J'étais hôteesse de l'air à la Sabena. Ici, je cherche les meilleurs itinéraires pour les clients et cela me fait voyager. J'ai beaucoup travaillé sur des lignes reliant l'Asie à l'Europe et je peux saluer en japonais ! Je réponds aussi aux messages sur les pages Twitter et Facebook de SNCB Europe."

Florence Faitot



.....
NOM Florence Faitot | **AGE** 59 ans | **JOB** collaboratrice
Contact Center | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles
AIME les promenades à la mer, la broderie et les brocantes
.....

Le vent donne des ailes à nos trains

Sept turbines éoliennes sont en cours de construction dans la commune limbourgeoise de Gingelom, afin de fournir de l'électricité à Infrabel. Leur mise en service est prévue pour cet automne.

Le parc d'éoliennes, fruit d'une collaboration entre Electrabel (50 %), la ville de Saint-Trond (23 %), l'IBE (17 %) et Infrabel (10 %), représente un investissement de quelque 24 millions d'euros. Il permettra d'éviter des émissions de CO₂ à hauteur de quelque 15.504 tonnes par an.

Projet Greensky

La construction des turbines éoliennes s'inscrit dans le projet Greensky, l'un des plus importants projets en cours de développement en Belgique.

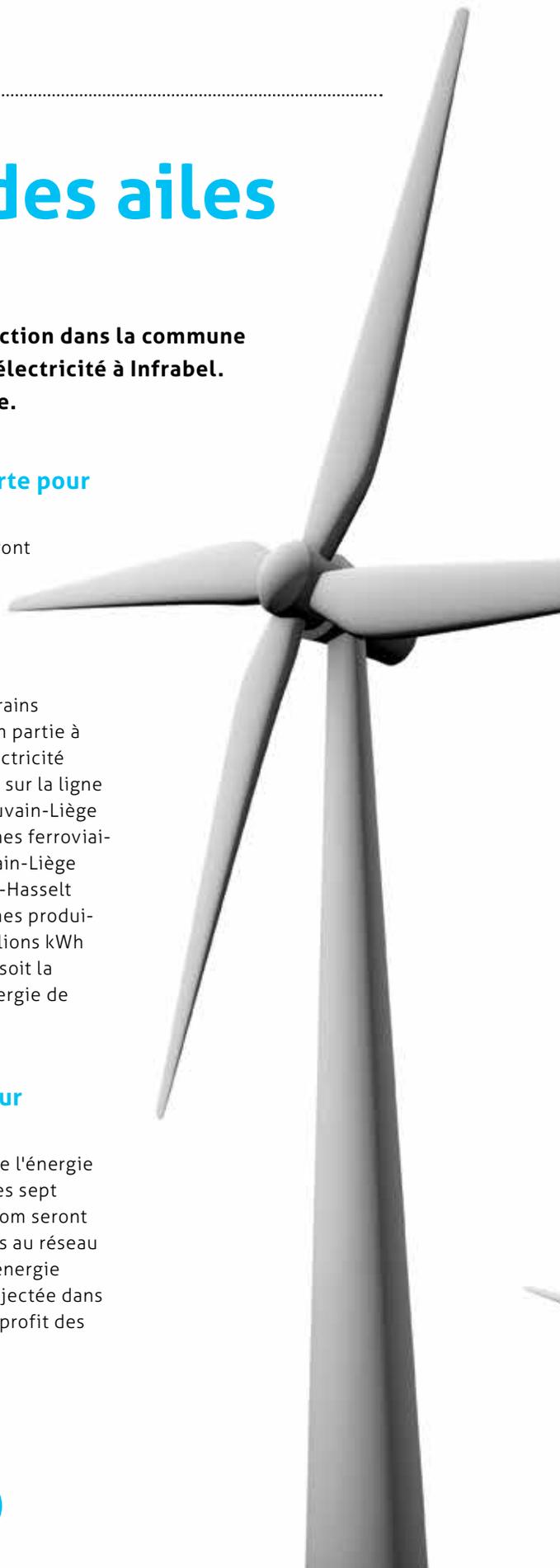
Outre ces sept turbines, neuf autres ont été commandées pour être installées en Wallonie en 2016. Neuf autres éoliennes sont actuellement en phase finale d'obtention de permis à Landen. En outre, une demande de permis a été introduite pour pouvoir placer huit éoliennes supplémentaires à Landen et à Gingelom. Les turbines seront directement raccordées au poste haute tension d'Infrabel à Avernas (Hannut).

De l'énergie verte pour 170 trains

Dès qu'elles tourneront à plein régime, les sept turbines éoliennes à Gingelom permettront chaque jour, à 170 trains environ, de rouler en partie à l'énergie verte. L'électricité fournie sera utilisée sur la ligne à grande vitesse Louvain-Liège (LGV2) et sur les lignes ferroviaires classiques Louvain-Liège (ligne 36) et Landen-Hasselt (ligne 21). Les turbines produiront quelque 34 millions kWh d'électricité par an, soit la consommation d'énergie de 9.714 ménages.

De l'énergie pour les ménages

Environ deux tiers de l'énergie verte produite par les sept éoliennes de Gingelom seront directement affectés au réseau ferroviaire belge. L'énergie excédentaire sera injectée dans le réseau public, au profit des ménages.



"Le parc d'éoliennes conforte l'image verte du train."



Les lignes ferroviaires alimentées par le parc éolien.

"Ce projet s'est en fait révélé plus complexe sur le plan administratif que technique : 7 communes, 4 provinces, 2 régions et le gouvernement fédéral sont parties prenantes. Par contre, sur le plan technique, le poste haute tension d'Avernas, l'un des rares dans cette région assez rurale, offrait la possibilité de capter l'énergie produite par les éoliennes. En tant qu'entreprise adepte d'une stratégie durable, Infrabel est résolue à soutenir au maximum la production d'électricité verte."

Richard Marcelis,
I-AM.1 Methods



"Grâce à cette collaboration, Greensky n'est pas obligée d'acheter ses propres transformateurs 150/36 kV. Nous utilisons de manière optimale notre infrastructure existante pour pouvoir produire de l'énergie durable. Avec ce projet, nous sommes d'emblée en phase avec notre contrat de gestion. En effet, il y est prévu qu'Infrabel doit promouvoir des projets d'électricité verte."

Walter Aertsens,
I-AM.24 Energy Management



Les chèques-repas électroniques : une réalité !



A partir d'octobre 2015, vous recevrez vos chèques-repas pour la première fois de manière électronique. Outre l'obligation légale imposée à toutes les entreprises belges, le passage aux chèques-repas électroniques assurera une plus grande sécurité ainsi qu'une plus grande facilité d'utilisation.

Les étapes du changement

Entre mi-septembre et mi-octobre, Sodexo aura envoyé deux

courriers aux collaborateurs : l'un avec leur code PIN, l'autre avec leur carte électronique. Ces courriers ne sont pas envoyés en même temps à tous. Donc, si l'un de vos collègues reçoit ses courriers avant vous, pas de panique ! Vous recevrez le tout pour le 17 octobre 2015 au plus tard.

Jusqu'au 30 novembre, Sodexo met à votre disposition une assistance temporaire que vous pourrez contacter si vous n'avez pas reçu vos deux courriers.

Le 30 septembre, vous avez reçu vos chèques-repas en format papier pour la dernière fois. A partir d'octobre, vos chèques-repas seront versés sur votre compte électronique

Sodexo chaque dernier jour ouvrable du mois.

Vos chèques-repas en format papier ne sont valables que jusqu'au 31 décembre 2015. Utilisez-les donc en priorité, car ils ne vous seront ni échangés ni remboursés !

En pratique

Les chèques-repas électroniques s'utilisent comme une carte de banque protégée par un code secret, utilisable auprès de nombreux commerçants et restaurants affiliés à Sodexo.

Les commerces et restaurants qui acceptent la carte chèques-repas électroniques sont identifiables grâce à l'autocollant Sodexo Card, apposé sur leur vitrine. Grâce au site internet ou à l'application sodexo4you.be, vous pourrez également trouver les points de vente et restaurants proches de vous.



.....

Consultez régulièrement le site intranet de HR Rail (<http://intranet.hr-rail.be>) pour vous tenir au courant des différentes étapes du passage vers les chèques-repas électroniques. Si vous souhaitez connaître les dispositions réglementaires et pratiques complètes, lisez l'avis 160 H-HR/2015 et la circulaire 41 H-HR/2015.



À la recherche du "Smartest TrainBrain" !



Vous connaissez un étudiant ingénieur jeune et créatif ? Des ingénieurs des Chemins de fer mettent des équipes composées de deux étudiants au défi de solutionner le problème suivant : quelle quantité d'énergie est utilisée par un train Desiro entre Bruxelles-Nord et Bruxelles-National-Aéroport ? Les 20 équipes qui fourniront les meilleures réponses seront invitées à la finale du 7 décembre qui aura lieu à Train World (Schaerbeek).

Avec ce concours, les Chemins de fer désirent montrer aux jeunes qu'ils sont une entreprise dont le personnel est continuellement mis au défi de réfléchir à des solutions technologiques novatrices et efficaces, afin d'améliorer la mobilité de demain. En outre, nous leur donnons un avant-goût du monde complexe des Chemins

de fer qui est constamment à la recherche de talents techniques pour renforcer l'entreprise.

Pourquoi participer ?

Le jour de la finale, un autre défi attendra l'équipe d'étudiants avec une nouvelle problématique. De plus, ils auront l'occasion de découvrir le tout nouveau Train World.

Les 6 meilleures équipes auront également la chance de remporter des pass Interrail, des tickets de train pour Londres ou à destination des pistes de ski et recevront une caméra GoPro. En tant que "Smartest TrainBrain", les étudiants apparaîtront dans les médias : une opportunité idéale pour entamer leur carrière. Et s'ils font bonne impression à l'équipe d'ingénieurs des Chemins de fer, il y aura peut-être un premier job à la clé pour eux.

Les étudiants ingénieurs ont jusqu'au 27 novembre pour envoyer leur réponse. Toutes les informations nécessaires pour pouvoir résoudre le problème posé peuvent être consultées sur le site internet www.thesmartesttrainbrain.be.

Les couleurs de l'Alsace en automne

Ah, la belle région alsacienne, à seulement deux pas de chez nous ! Vous vous y imprègnerez de culture, de nature et de gastronomie. Il n'est pas de meilleur moment pour visiter l'Alsace que le début de l'automne, au moment des récoltes...

Bouillon de culture

Strasbourg, la capitale a tout pour assouvir votre soif de savoir. En plus d'une visite au Parlement européen, vous vous baladerez dans les vieux quartiers de la ville qui sont très bien préservés. Vous y apprécierez les maisons à colombages qui datent de plus de 300 ans, ainsi que la prestigieuse cathédrale gothique, classée au patrimoine mondial de l'Unesco.

Du bon vin

Vous découvrirez les plus beaux villages d'Alsace sur la route qui relie Strasbourg à Mulhouse sur 170 km. Pourrez-vous résister à une dégustation de vin dans la charmante ville de Colmar ?

Nature à couper le souffle

Ne partez pas sans faire une randonnée dans les vignobles de la vallée du Kaysersberg. Ses bois, ses ruines, ses vignes, ses vestiges moyenâgeux vous feront tourner la tête. Et peut-être votre regard croisera-t-il le vol d'une cigogne ?

Se régaler

Dégustez sans hésiter un morceau de Munster, un fromage à forte personnalité, qui était déjà produit par les moines au Moyen-Age. Quant aux choucroutes les plus délicieuses, il paraît qu'on les mange dans les restaurants de Riquewihr.

COMMENT S'Y RENDRE ?

- Thalys Bruxelles-Midi – Paris-Nord (1h22 – 20x/jour)

N'oubliez pas d'utiliser vos billets Thalys gratuits.

- TGV Paris-Est – Strasbourg (2h19 – 12x/jour) ou Colmar (2h55 – 5x/jour), parfois avec connexion à Strasbourg

N'oubliez pas les tarifs avantageux auxquels vous donne droit votre libre-parcours ou votre titre de légitimation pour billets gratuits.

STRASBOURG

RIQUEWIHR

KAYSERSBERG

COLMAR

"Si j'étais CEO... j'améliorerais notre image en externe."

Cette fois, c'est Rosine Ndudi qui occupe le fauteuil du CEO. Elle est HR communication coordinator au sein du service staff B-HR. "Nous établissons des plans de communication HR interne et les implémentons avec pour objectif d'informer au mieux nos collègues."

Pour la digitalisation des formulaires, elle veut tout donner : "L'objectif, à terme, est de digitaliser l'ensemble des formulaires et faire des applications My HR/ My Team de l'intranet SNCB un environnement stable permettant à chacun de consulter ses données personnelles, de temps, etc. et d'effectuer diverses demandes administratives."

Participer à la motivation des collaborateurs et redynamiser l'esprit 'cheminots' est une mission de taille pour la SNCB. "Pourquoi ne pas réaliser une enquête de satisfaction du personnel ? J'ai travaillé dans une entreprise où ce type d'enquête était réalisé tous les deux ans. Les résultats ont permis au management d'améliorer la culture d'entreprise voire même l'efficacité de certains processus opérationnels. Cela peut donner un coup de boost à la motivation du personnel."



Si on donnait totalement libre cours à Rosine, elle s'investirait davantage dans l'amélioration de l'image de la SNCB auprès du public externe : "On note déjà une belle amélioration, mais ce serait super si le monde extérieur pouvait voir le personnel de la SNCB comme les passionnés de leur métier qu'ils sont. Je ne suis

pas ici depuis longtemps mais c'est une chose qui m'a réellement frappée." Elle ajoute: "La pyramide des âges est un réel problème : améliorer l'image de la SNCB améliorerait également son image en tant qu'employeur. Et nous attirerions probablement plus de jeunes."

NOM Rosine Ndudi | **AGE** 29 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles | **JOB** Communication coordinator | **AIME** les voyages, la cuisine, la méditation, Instagram



Dans le cadre du concours du B&You 8, notre petit train était passé par la gare de Bruxelles-National-Aéroport et ses portillons automatiques. Patrick Hapers a remporté un vélo pliable, Vicky Daems est repartie avec le set de bagages et Claude Challe pourra profiter des Grottes de Han en famille.

Concours

Notre petit train est allé se faufiler dans les faisceaux de la gare marchandises d'Anvers-Nord. Il a pris la pose devant une locomotive. Mais de quel type de locomotive s'agit-il ?

Votre réponse est :



A gagner :

- 1** Tablette Samsung Galaxy Tab 3 10.1
- 6** bons valables chez Brantano, d'une valeur de 10€
- 10** places de cinéma (Kinopolis / Imagix)

Envoyez votre réponse par email à bandyou@sncb.be ou par courrier interne à **10-14 B-CP.023**, Concours B&You, avant le **20 novembre 2015**. N'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, numéro d'identification, adresse email, numéro de GSM, ainsi que le nom du service dans lequel vous travaillez. Pour tenter de gagner des places de cinéma, indiquez également si vous souhaitez des places pour Kinopolis ou pour Imagix.

Ce concours est réservé aux membres du personnel de la SNCB.

En participant à ce concours, vous acceptez que vos données personnelles soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.023 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Services d'appui/Communication et publications/Publications et médias).

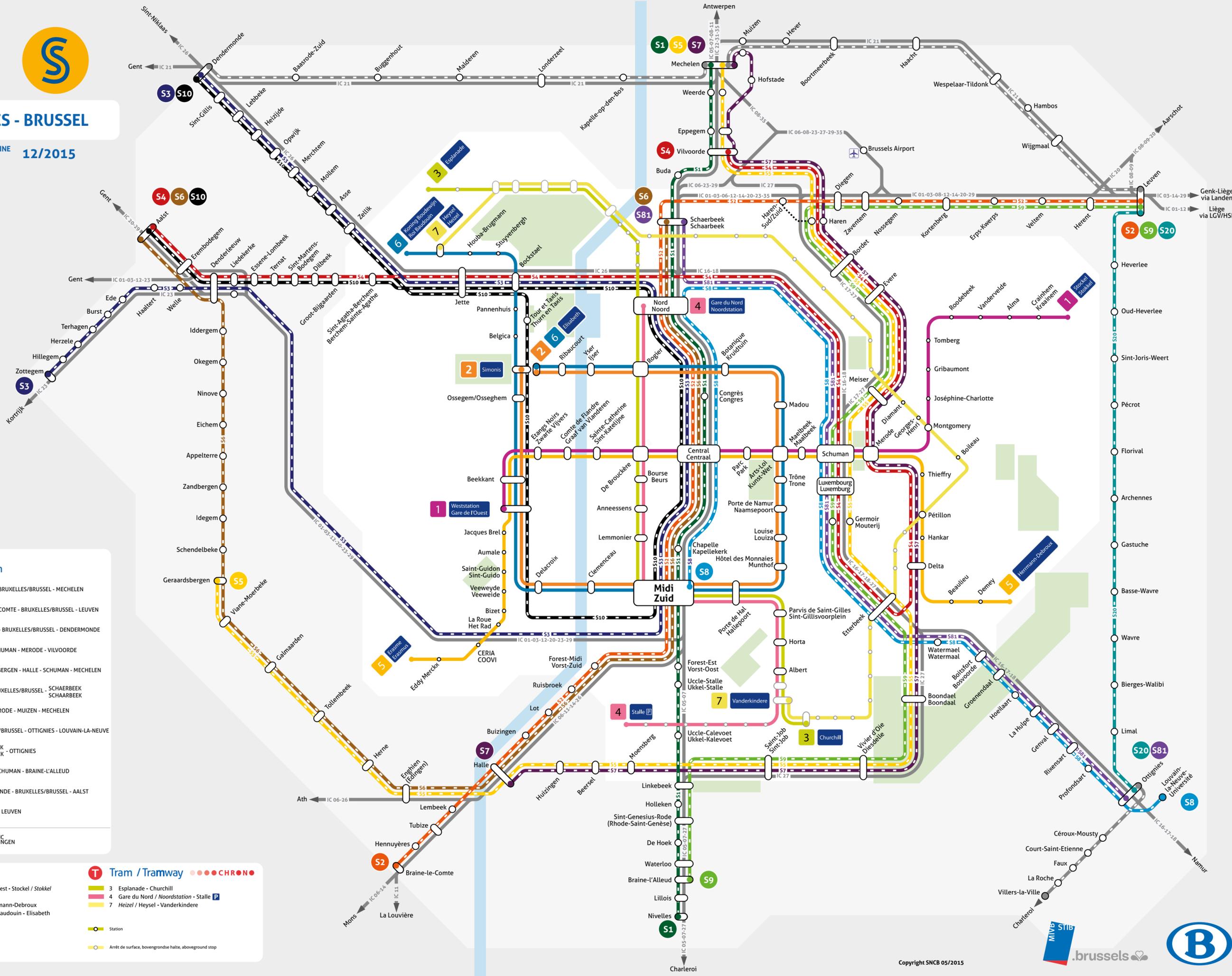
Les prix sont offerts par Rail Facilities.





BRUXELLES - BRUSSEL

SERVICE DE SEMAINE
WEEKDIENST 12/2015



- Relations S**
S-verbindingen
- S1** NIVELLES - BRUXELLES/BRUSSEL - MECHELEN
 - S2** BRAINE-LE-COMTE - BRUXELLES/BRUSSEL - LEUVEN
 - S3** ZOTTEGEM - BRUXELLES/BRUSSEL - DENDERMONDE
 - S4** AALST - SCHUMAN - MERODE - VILVOORDE
 - S5** GERAARDSBERGEN - HALLE - SCHUMAN - MECHELEN
 - S6** AALST - BRUXELLES/BRUSSEL - SCHAARBEEK
 - S7** HALLE - MERODE - MUIZEN - MECHELEN
 - S8** BRUXELLES/BRUSSEL - OTTIGNIES - LOUVAIN-LA-NEUVE
 - S81** SCHAARBEEK - OTTIGNIES
 - S9** LEUVEN - SCHUMAN - BRAINE-L'ALLEUD
 - S10** DENDERMONDE - BRUXELLES/BRUSSEL - AALST
 - S20** OTTIGNIES - LEUVEN

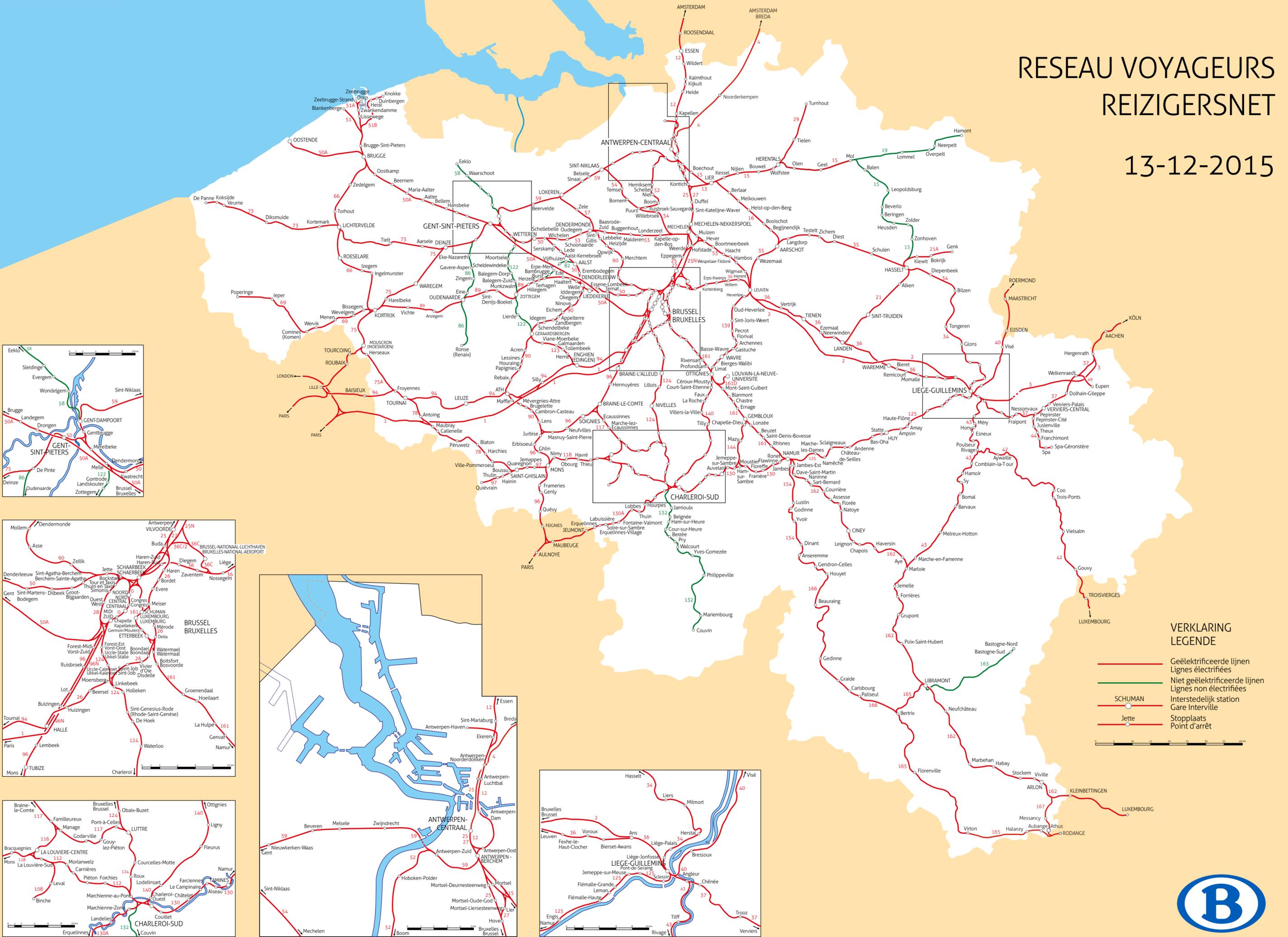
IC IC 01-03 RELATIONS IC
IC VERBINDINGEN

- M** Métro / Metro
- 1 Weststation / Gare de l'Ouest - Stockel / Stokkel
 - 2 Simonis - Elisabeth
 - 5 Erasme / Erasmus - Herrmann-Debroux
 - 6 Koning Boudewijn / Roi Baudouin - Elisabeth
- T** Tram / Tramway
- 3 Esplanade - Churchill
 - 4 Gare du Nord / Noordstation - Stalle
 - 7 Heysel / Heysel - Vanderkindere
- Terminus, eindpunt, Terminus
- Station
- Arrêt de surface, bovengrondse halte, aboveground stop



RESEAU VOYAGEURS REIZIGERSNET

13-12-2015



VERKLARING LEGENDE

- Geëlektrificeerde lijnen
Lignes électrifiées
- Niet geëlektrificeerde lijnen
Lignes non électrifiées
- SCHUMAN Interstedelijk station
Gare Interville
- Jette Stopplaats
Point d'arrêt

