



Tom
« Un style
de conduite
différent sur
la voie permet
d'économiser
de l'énergie. »

PROS

Magazine
destiné
au personnel
de la snb

Édition N°10
Juillet 2021



Steve Laudy
Coach conducteurs
de train

Chères et chers collègues,

Le retour progressif à une vie normale nous offre des perspectives enthousiasmantes ! Pour chacune et chacun de nous bien sûr, mais aussi pour notre entreprise. Je ne peux que me réjouir de vous revoir toutes et tous bientôt, notamment celles et ceux pour qui le télétravail était la norme jusqu'à présent.

Nous sommes prêts pour l'été ! Pour que nos clients profitent de nos services dans les meilleures conditions, nombre d'entre vous sont mobilisés pour préparer le matériel, accueillir nos voyageurs, gérer les flux... Nous adaptons également notre offre.

Le week-end des 5 et 6 juin, nous avons testé auprès de nos voyageurs le Côte-Express, ces trains directs vers Ostende, Blankenberge, La Panne et Knokke, avec réservation obligatoire. Etant donné que ce train est tout à fait concluant d'un point de vue opérationnel, nous avons décidé de le prolonger en projet pilote en juillet et août. Et nous l'évaluerons à la rentrée.

Mais la mer n'est pas la seule destination attrayante ! Notre campagne 'Hello Belgium' promeut le train pour des escapades variées dans notre pays. Et avec 'Hello Europe', nous mettons en avant notre offre permettant de rejoindre 800 destinations européennes en moins de 6 heures. Bref, c'est le retour en force du train comme moyen idéal de déplacement.

Dans ce numéro, découvrez entre autres notre dossier Été. Et qui dit été, dit aussi nouvelle énergie : vous découvrirez votre nouveau magazine PROS totalement métamorphosé ! Nous l'avons remanié, modernisé, pour répondre toujours mieux à vos attentes.

Excellent été à toutes et tous. J'espère de tout cœur qu'il vous permettra de recharger vos batteries.

Sophie Dutordoir

SOMMAIRE

- 04 / Dans les pensées de Gaëtan
- 07 / Espresso
- 08 / Dossier Été
- 14 / Frank a suivi un accompagnement de carrière
- 16 / 175 ans de liaison ferroviaire Bruxelles - Paris
- 17 / À la voie 2 : Melanie, navetteuse
- 18 / Bien joué ! Atelier de traction de Hasselt
- 19 / L'application 'commercial first departures'
- 20 / De A à Z : éco-conduite et au-delà

- 22 / Travailleurs de terrain dans la gare
- 25 / En excursion à Sy
- 26 / Interview : accessibilité
- 30 / Que pensez-vous du train de nuit ?
- 32 / Espresso
- 33 / Stage à la SNCB
- 34 / Filmés au travail
- 36 / La passion partagée de Christophe et Kevin
- 38 / Delsbo Electric Challenge
- 39 / Concours
- 40 / Bienvenue à bord, Amélie !

COLOPHON

PROS est le magazine destiné au personnel de la SNCB.

COORDINATION
Fanny Bouillon
Internal Communication
SNCB

RÉDACTION & RÉALISATION
The Fat Lady
www.thefatlady.be

PHOTO DE COUVERTURE
Thomas Nolf

ÉDITEUR RESPONSABLE
Jihane Annane

ADRESSE
10-14 B-CP;104, PROS !
Avenue de la Porte de Hal, 40
1060 Bruxelles.

pros@sncb.be
Membre de l'ABCI



Je suis ravi...

Je suis ravi de retourner à une vie plus normale.

Les contraintes que nous vivons depuis plus d'un an pèsent sur notre moral à tous. J'espère qu'avec la levée progressive des restrictions et le retour des beaux jours, nous allons revenir à une ambiance plus conviviale dans les gares, que les gens pourront à nouveau y déambuler sans se sentir sous pression, flâner dans un magasin ou prendre un verre. Bref, que nous puissions retrouver une vie à peu près normale !

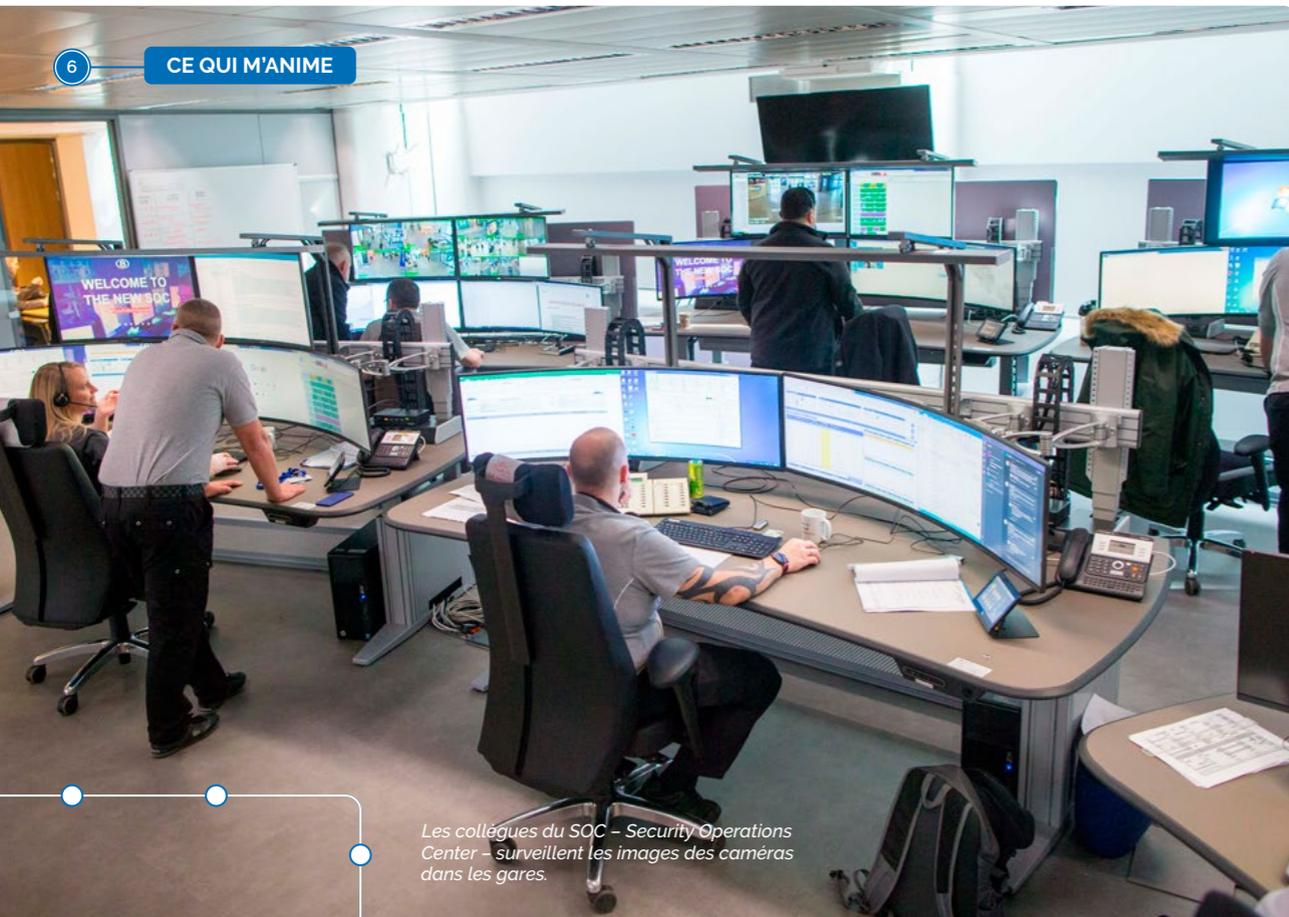
Bien sûr, notre rôle d'agent de sécurité a aussi un côté répressif, même en dehors de la crise sanitaire. Mais l'arrivée des règles Covid et leurs modifications fréquentes n'ont pas facilité notre mission. C'était une charge de travail supplémentaire et surtout, tout à fait neuve pour nous. Le jour où le port du masque obligatoire a été introduit, nous avons tenu des statistiques : en un peu plus d'une heure, nous avons dû émettre 219 remarques ! Se répéter sans fin n'était pas toujours évident. Nous avons entendu toutes les excuses possibles (rire).

Dans ce genre de situation, nous essayons toujours de garder le sourire et d'entamer le dialogue. Mais ce qui nous aide énormément aussi, c'est que nous travaillons en brigade, au minimum en binôme. Nous nous connaissons bien, alors dès que l'un d'entre nous sent que l'autre est en difficulté, il prend le relais. C'est un métier où il faut savoir relativiser et ne pas prendre les choses personnellement. Et finalement, le dialogue résout la majorité des problèmes !

Veiller au respect des mesures sanitaires n'est bien sûr pas la seule tâche de Gaëtan et de ses collègues. À propos, saviez-vous qu'en dehors des collègues de Securail, de nombreux autres collaborateurs sont chargés de la sécurité dans nos gares et nos trains ? En poursuivant votre lecture à la page suivante, vous découvrirez les missions du Corporate Security Service, en abrégé CSS.



Gaëtan Dumeunier
Securail Mons



Les collègues du SOC – Security Operations Center – surveillent les images des caméras dans les gares.

Nos héros du Corporate Security Service

Au sein du CSS, les agents de Securail sont les plus visibles, mais ils ne sont bien sûr pas les seuls à assurer la sécurité à l'intérieur et aux alentours de nos gares et de nos trains. Le cadre est beaucoup plus large et, au cours de l'année écoulée, ils se sont tous coupés en quatre pour que tout se passe bien. Quatre fois merci à eux donc !

Les collègues du Corporate Security Service sont responsables, entre autres, de la surveillance par caméra, de la gestion des badges, de la sensibilisation à la prévention des vols de vélos et des vols à la tire, du central d'appels pour les collègues et les voyageurs, ils effectuent les contrôles des bagages aux rayons X, ils formulent les conseils de sécurité, assurent la sécurité et la surveillance des bâtiments de la SNCB, gèrent, avec l'aide d'autres collègues, les flux de voyageurs vers la Côte pendant la crise du coronavirus, etc. S'il est important d'établir un dialogue ouvert avec les voyageurs comme Gaëtan le précisait à la page précédente, la communication

entre collègues est également cruciale. Floriane Missaire, Securail Bruxelles-Midi : « Nous avons des missions de prévention et de répression, tant dans les gares que dans les trains, et le SOC et les Control Rooms nous soutiennent. » Parfois, l'intervention débouche sur un PV. Pour vous donner une idée, en 2020, les collègues de Securail ont dressé 9 686 PV.

Soutien en coulisses

Les collègues du SOC – Security Operations Center – surveillent les images des caméras dans les gares et reçoivent les appels téléphoniques du personnel et des voyageurs. Sébastien Daloze, chief operator SOC : « Nous enregistrons chaque appel et, si nécessaire, nous envoyons une équipe Securail sur place pour intervenir. » Analyser tous les appels – il y en a eu 83 841 l'année dernière –, cela peut prendre du temps ! Toutes les alarmes (incendie, intrusion) et les images des caméras des ascenseurs, des bâtiments de la SNCB et des parkings des gares sont surveillées dans les Control Rooms d'Anvers, de Bruxelles et de Liège. Günter Pieraerd, teamleader ACR (Antwerp Control Room) : « S'il est nécessaire de procéder à une réparation par exemple, nous contactons le service concerné au sein de B-ST. »

Photographie / Lieven Van Assche

Découvrez maintenant la stratégie de la SNCB en podcast



L'objectif de notre feuille de route est clairement de faire de la SNCB une entreprise plus performante, à tous les niveaux. Plus de 225 initiatives ont été lancées et vous en avez déjà découvert certaines dans l'édition du magazine PROS que vous pouvez toujours consulter via l'intranet. Ceci dit, si nous apprécions les mots couchés sur le papier, nous aimons aussi nous exprimer en paroles dans nos nouveaux podcasts. Dans chaque épisode, nous mettons en lumière un thème de notre feuille de route. Nous écoutons attentivement nos collègues de l'atelier, les chefs de projet... qui nous confient mille et un détails. Aujourd'hui, il y a déjà six podcasts disponibles en ligne et d'autres seront ajoutés régulièrement. Du matériel audio idéal à écouter lors d'un déplacement en train.



Merci aux 9 665 collègues qui ont participé à la dernière enquête We Are SNCB ! Grâce à vos nombreuses réponses, nous avons à présent une image claire de la manière dont vous vous sentez au sein de notre entreprise. Et maintenant, c'est à nous de jouer : toutes les directions et tous les services vont se mettre au travail en s'appuyant sur vos contributions ! Nous ne manquerons pas de vous tenir informés des actions à venir.



9 665

Nos Customer Focus Awards mettent le client au centre

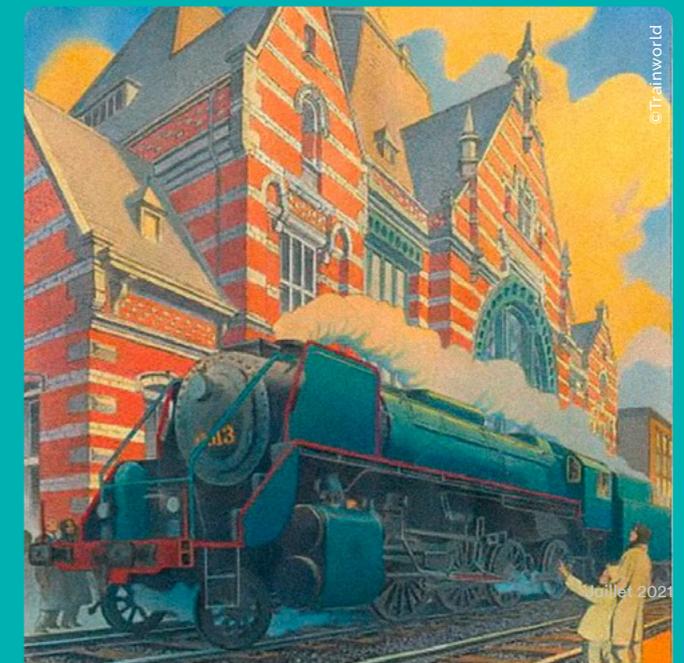
La seconde édition des prestigieux 'Customer Focus Awards' est en cours au sein de notre entreprise. L'objectif poursuivi ? Veiller à ce que la prise en compte du client devienne un réflexe naturel dans tout ce que nous entreprenons. C'est ce que nous appelons l'approche 'Client-Central'. Une fois encore, toutes les équipes de la SNCB peuvent soumettre leurs initiatives orientées client et tenter de remporter un award dans l'une des cinq catégories suivantes : info et services, station, train, teamwork et internal customer. Le jury décernera un prix dans chaque catégorie à l'équipe qui aura proposé la meilleure idée. Les équipes gagnantes se verront remettre un trophée qu'elles conserveront jusqu'à la prochaine édition. Chaque membre de l'équipe recevra également un cadeau individuel. Mais le jury ne sera pas le seul à décerner les prix : vous aussi aurez voix au chapitre ! À partir de la fin du mois d'octobre, chacun pourra voter pour son initiative préférée. L'équipe qui aura obtenu le plus de votes recevra le prix du public.

Votre équipe a-t-elle imaginé une fantastique initiative centrée sur le client et vous aimeriez la partager avec vos collègues ? Enregistrez-la pour le 15 octobre au plus tard via la page 'Customer Focus Awards'. Plus d'infos sur intranet.

Découvrez la boutique en ligne de Train World

Train World, le musée du train de la SNCB installé sur le site de la magnifique gare de Schaerbeek, vaut vraiment la peine d'être visité par les passionnés d'histoire ferroviaire belge ! Cela va de soi, vous ne pouvez pas y aller à tout bout de champ pour acheter tous les trésors que propose la boutique du musée. Heureusement, le musée dispose désormais d'un fanshop en ligne ! Vous y trouvez un large éventail d'articles comme des affiches et des cartes postales, des jouets, la collection Paul Delvaux, le catalogue de l'exposition en cours actuellement 'De Pékin à Hankou : une aventure belge en Chine', des estampes de François Schuiten et Li Kunwu... Bref, de tout, pour tous les goûts, du visiteur curieux à l'amoureux des chemins de fer.

Visitez le fanshop en ligne : fanshop.belgiantrain.be/fr



Ces derniers mois, nous avons tout mis en œuvre pour affronter l'été la tête froide, quelle que soit la chaleur ou l'affluence ! Envie de savoir comment nous nous y sommes pris ? Découvrez-le ici !

Comment nous nous préparons aux fortes chaleurs de l'été

A

LE CLIENT

Notre offre estivale

Par une journée d'été ensoleillée, nous transportons en moyenne 5.000, voire 10.000, voyageurs supplémentaires par jour vers la Côte. Waouh ! Afin de les amener, ainsi que tous les autres voyageurs qui aiment voyager en train, confortablement jusqu'à leur destination finale, nous proposons une offre estivale plus importante vers les principales destinations touristiques. Et s'il fait un temps splendide ? Dans ce cas, nous pouvons prévoir vers la mer des trains supplémentaires jusqu'à trois jours à l'avance. Nous sommes parés pour l'été !

Les flux de passagers sont complètement différents en été. Moins de personnes font la navette en direction de Bruxelles chaque jour et nous avons donc besoin de moins de trains aux heures de pointe. Nous constatons cependant une augmentation considérable du trafic vers un certain nombre de destinations touristiques, réparties sur l'ensemble du pays. C'est la raison pour laquelle nous prévoyons d'ajouter de nombreux trains ICT à notre horaire quotidien. **En semaine, 34 trains touristiques viennent renforcer l'offre, et durant le week-end, ce nombre peut atteindre 65.** Non seulement vers les gares de la Côte, mais aussi vers des attractions telles que Pairi Daiza, Walibi, Jemelle et Houyet où se donne le départ de la descente de la Lesse. Ainsi, nous amenons plus facilement nos voyageurs à destination pour une belle journée. Le Côte Express, les nouveaux trains à réservation obligatoire vers Knokke, Ostende, Blankenberge et La Panne sont également considérés comme des trains touristiques.



Plan d'affluence

- Lorsqu'il fait beau, nous ne nous contentons pas de tenir les prévisions météo à l'œil, mais nous analysons aussi soigneusement les flux de voyageurs vers la Côte, en concertation constante avec Westtoer. En outre, la SNCB analyse depuis peu les intentions de déplacement via le nombre de recherches sur le planificateur de voyage. La SNCB peut ainsi réagir rapidement en conseillant par exemple aux voyageurs de prendre un train plus tôt ou plus tard.
- Nous surveillons également les flux de voyageurs dans les gares, et lorsque les températures sont élevées, tout le monde est sur le pont. Dans les grandes gares par exemple, des agents Securail, le personnel de gare et des stewards sont présents pour éventuellement répartir les voyageurs dans les différents trains. Nous travaillons également en concertation avec les bourgmestres de la Côte et sommes en contact étroit avec la police locale.
- Les voyageurs peuvent vérifier le taux d'affluence prévu dans les trains dans le planificateur de voyage de l'application SNCB. Nous mettons donc tout en œuvre pour éviter que les trains ne soient surchargés et pour garantir le confort des passagers.
- Le Côte-Express s'inscrit également dans cette liste de mesures visant à réduire la congestion : des trains à réservation supplémentaires sont prévus en plus de l'offre habituelle afin de garantir une place assise aux voyageurs.

Informers les voyageurs préventivement

- Si une température de 28°C est prévue pendant au moins deux jours consécutifs, nous informons préventivement nos voyageurs via les canaux d'information dans les gares et en ligne. Nous leur recommandons de boire suffisamment d'eau, d'éviter les endroits bondés et de prendre le train en dehors des heures de pointe.
- Si la température dépasse les 35°C, le plan d'été est prêt à être activé. Afin de transporter nos voyageurs de manière confortable, nous privilégions la mise en service de trains climatisés. Si nécessaire, le matériel plus ancien est retiré temporairement du réseau. Notre conseil aux voyageurs ? Préparez-vous bien en consultant régulièrement le planificateur de voyage.

Avec la campagne Hello Belgium qui se déroule pendant les vacances d'été, nous voulons inciter nos voyageurs de manière positive à penser à rejoindre en train d'autres destinations touristiques que la Côte.



Garder le matériel au frais

Notre matériel roulant est souvent exposé au soleil. En été, les véhicules chauffent très vite. Si l'on prévoit plus de 30 degrés, nous nous mettons immédiatement en action pour nos trains sans airco. Toutes les fenêtres doivent être ouvertes pour évacuer la chaleur des trains pendant la nuit. Les accompagnateurs de train ou les responsables des faisceaux ferment les rideaux et les stores de toutes les fenêtres. Nous demandons

également au personnel de nettoyage des trains de garder les rideaux fermés. Les conducteurs de train mettent les trains sous tension au préalable afin que la ventilation ait le temps de rafraîchir le matériel avant que les voyageurs n'y montent. Et dans la mesure du possible, nous remplaçons les trains diesel (AR41) par du matériel électrique. Comme vous le voyez, cela implique de très nombreuses personnes !

OSTENDE
11:05 IC



L'atelier de Kinkempois sous la chaleur

Lorsque Madame ou Monsieur Météo annonce une vague de chaleur pour la semaine suivante, Anthony Poti et ses collègues de l'atelier de Kinkempois savent qu'il faut mettre les bouchées doubles !

Entré à la SNCB en 2010, Anthony (32 ans), a été nommé responsable de l'équipe AM96 et AM66 en novembre 2019. Depuis peu, il s'occupe également de l'arrivée des postes de conduite motorisés des M7. Les différences entre les divers matériels sont parfois grandes. Si les AM96 ont l'avantage d'être climatisées, les AM66 (automotrices) sont assez vétustes et pour ainsi dire en fin de vie. Quant aux postes de conduite motorisés des M7, ce sont de toutes nouvelles voitures motrices équipées des toutes dernières technologies.

L'atelier de Kinkempois entretient des automotrices pour les lignes comme celles de Spa vers Verviers-Central et Welkenraedt, ou encore les IC Blankenberge - Genk. Des destinations – on l'aura compris – situées dans des zones touristiques fort fréquentées durant les mois d'été.

« Les problèmes que l'atelier rencontre durant la saison estivale sont fort variés », explique Anthony.

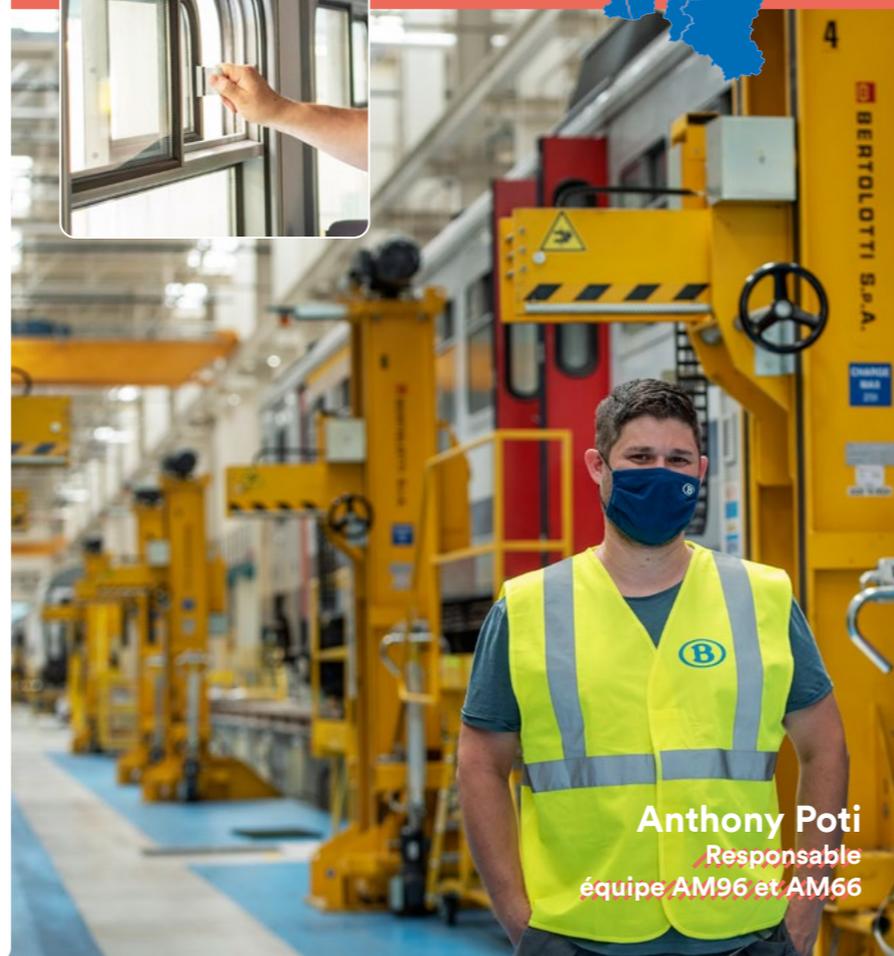
« L'électronique, par exemple, supporte difficilement les températures élevées. Ce qui est essentiel, c'est l'entretien préventif des climatisations et d'aérer au maximum le matériel plus ancien, qui ne dispose pas de la climatisation. Si nous constatons une avarie lors de la préparation au départ, nous mettons tout en œuvre pour y remédier afin que le train puisse partir dans les temps. »

La charge de travail est-elle plus importante en été qu'en hiver ?

« Non, c'est plutôt l'inverse. En hiver, on a plus de levages pour des remplacements moteur, les essieux montés boîtés, etc. En revanche, durant la belle saison, il peut faire très chaud dans l'atelier. C'est particulièrement contraignant pour les collaborateurs qui réalisent des travaux qui demandent des efforts physiques importants. Je veille d'ailleurs à rappeler et à encourager mes collègues à bien s'hydrater. »



Kinkempois



Anthony Poti
Responsable
équipe AM96 et AM66

Premiers symptômes d'une vague de chaleur : gardez-les à l'œil !

Vous êtes en plein travail à l'extérieur, et le soleil brille... Tout semble pour le mieux, n'est-ce pas ? Eh bien non en fait, parce que les choses pourraient tout à coup mal tourner. En effet, ce magnifique soleil est moins innocent qu'il n'y paraît.

Protégez-vous en buvant suffisamment, en mettant de la crème solaire et en adaptant votre tenue à la chaleur. Mais surveillez aussi vos collègues et les voyageurs, car une insolation est vite arrivée ! Voici ce à quoi il faut prêter attention, vous concernant vous et/ou les autres :



Déshydratation

- ✓ grande soif
- ✓ diminution des mictions et urine foncée
- ✓ maux de tête et crampes musculaires
- ✓ pouls et respiration rapides



Conscience affaiblie

- ✓ confusion et comportement inhabituel
- ✓ agitation
- ✓ hallucinations
- ✓ aucune réaction aux stimuli



Coup de chaleur

- ✓ température corporelle >39,5°C
- ✓ peau sèche, rouge et chaude
- ✓ peau pâle et froide
- ✓ étourdissement
- ✓ comportement étrange
- ✓ se sentir mal
- ✓ bouffées de chaleur

LES COLLABORATEURS

Travailler sous la canicule : voilà ce que nous prévoyons pour chaque collaborateur

Des milliers de collaborateurs, des centaines de fonctions, différents lieux de travail... Cela exige un Plan Canicule sur mesure. C'est ainsi que la santé et la sécurité de toutes et tous est préservée.

En quoi consiste le Plan Canicule ?

Le Plan Canicule de la SNCB définit tous les types d'actions à entreprendre durant une vague de chaleur. Nous garantissons ainsi à chacun la possibilité de continuer à travailler dans les meilleures conditions possibles. Notre Plan Canicule est constitué de quatre phases : **sensibilisation du personnel**, **facilitation de l'hydratation**, **réduction de l'exposition à la chaleur** et **aménagement des prestations**. Frédéric Decourtray, conseiller en prévention central: « Nous mettons à disposition les explications nécessaires aux membres du Comité d'entreprise pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) et aux membres des CPPT locaux, représentant les différentes directions. Trois fois par semaine, les responsables reçoivent les cartes de la Belgique avec les prévisions météo de leur région. Ces cartes leur permettent d'intervenir en fonction du type et du site de travail. Elles sont beaucoup plus lisibles que les anciens tableaux Excel, et donc bien plus efficaces. En outre, nous procédons à une évaluation annuelle du Plan Canicule afin de pouvoir agir mieux et plus rapidement là où c'est nécessaire. »



Frédéric Decourtray
Conseiller en prévention central

Les phases du Plan Canicule

Phase 0

Plan Canicule pas activé mais prêt

Phase 1

Sensibilisation du personnel

Phase 2

Facilitation de l'hydratation

Phase 3

Réduction de l'exposition à la chaleur

Phase 4

Aménagement des prestations



Les facteurs avant l'entrée en vigueur du Plan Canicule

Le Plan Canicule dépend de 4 facteurs : le degré de chaleur et d'humidité à l'extérieur, le degré d'exigence physique de votre travail et celui de votre exposition directe ou indirecte au soleil. Il se peut donc que des mesures différentes s'appliquent à la Côte et dans les Ardennes. Ou si vous travaillez dans un bureau ou dans un atelier par exemple. Selon les circonstances, vous passerez de la phase 0 (le Plan Canicule n'est pas encore activé mais il est prêt) à la phase 4 (le niveau le plus élevé du Plan Canicule, comprenant de nombreuses mesures dont, entre autres, l'aménagement des prestations).

Prévention et sensibilisation

Avant même le début de la vague de chaleur, vous pouvez lire quelques conseils pour y faire face sur les écrans d'information installés dans votre lieu de travail. Des questions ? Posez-les à votre responsable ou à votre conseiller en prévention. Vous pouvez aussi trouver plus d'infos sur intranet.



Empêcher la chaleur d'entrer dans nos bâtiments

Dans les bureaux et autres lieux où l'on travaille à l'intérieur, la consigne est d'empêcher la chaleur d'y pénétrer. Dans les bâtiments équipés d'une climatisation centralisée, il est préférable de fermer les portes et les fenêtres. Ce n'est pas le cas ? Baissez les stores et ouvrez les portes pour garantir une ventilation suffisante.



Evacuer la chaleur du matériel roulant

Pendant les vacances d'été, lorsque les températures sont élevées, nous remplaçons les postes de conduite non climatisés par des locomotives avec air conditionné : pour les M4 avec poste de conduite en particulier, nous ajoutons une locomotive au convoi afin d'éviter que le conducteur ne roule sans airco. En outre, nous commençons à préparer l'entretien dès l'hiver. Entre le 1er février et le 1er mai, toutes les unités airco pour les voyageurs et les conducteurs sont contrôlées, nettoyées et testées. Dans les ateliers, nous prévoyons un stock supplémentaire de pièces sensibles à la météo.

Évaluation après l'été

Tout ceci ne se fait pas à la légère. Après chaque été, nous analysons les problèmes que nous avons rencontrés et nous nous proposons des améliorations.

Ainsi, la SNCB a investi récemment dans des vestes rafraîchissantes pour les accompagnateurs et les conducteurs de train. Des T-shirts spéciaux sont également prévus pour les agents Securail, destinés à être portés sous leur gilet pare-balles. Nos agents Securail reçoivent également depuis peu des brumiseurs d'eau... ☺



Voulez-vous en savoir plus sur les mesures du Plan Canicule sur votre lieu de travail ? Contactez votre conseiller en prévention.

« L'accompagnement de carrière m'a permis de changer de travail au sein de la SNCB. »

— FRANK

Frank

Frank Penders a débuté en 1997 à la SNCB en qualité d'acheteur de gaz, huiles et graisses. Il a ensuite changé de cap pour passer au département Marketing & Sales B2B en 2005. À cette époque, son travail consistait à conclure des contrats de partenariat avec des entreprises. Depuis juin 2021, il travaille en tant que commercial lead dans huit gares du Limbourg.



Au cours des 24 dernières années, Frank Penders a été très heureux dans son travail. Pourtant, quelque chose le tracassait. Allait-il continuer dans cette voie jusqu'à sa retraite ? Il a donc opté pour un accompagnement de carrière afin de faire le point. Résultat ? Il y a quelque temps, il a commencé avec enthousiasme un tout nouveau job – un boulot qui lui va comme un gant !

Vous étiez plutôt heureux dans votre travail. Qu'est-ce qui vous a incité à vous lancer dans un accompagnement de carrière ?

« J'étais tout le temps sur la route et je ne pensais pas tenir jusqu'à la retraite. La situation devenait de plus en plus pénible. Chaque semaine, je voyais passer des offres d'emploi internes, mais je n'étais absolument pas prêt à postuler. Tout cela remontait à il y a tellement longtemps, 24 ans ! Je n'avais même plus de CV. J'ai donc réalisé que j'avais besoin d'aide. C'est pourquoi je me suis lancé dans cet accompagnement. »

En quoi cela a-t-il consisté ?

« J'ai assisté à six séances. Chacune d'entre elles dure une heure et est consacrée à un thème différent. Mon tout premier entretien a eu lieu le 12 mars 2020, juste avant le premier confinement, et j'ai terminé en novembre. Le courant est tout de suite bien passé entre Nathalie, ma conseillère d'orientation professionnelle, et moi. Ensemble, nous avons rédigé un CV, dressé la liste de mes qualités et travaillé les techniques de sollicitation. »

Êtes-vous là où vous désirez être ? 

Parfois, on a l'impression de faire du surplace. Vous êtes dans une certaine routine et du coup, vous ne savez plus très bien ce que vous voulez. Mais justement, il

est important d'y réfléchir de temps à autre. L'accompagnement de carrière peut vous y aider. Il vous permet de recueillir des informations sur vous-même : vous apprenez à (re)découvrir vos points forts et vos talents, et ce qui est réellement important pour vous. Vous apprenez

aussi à prendre votre carrière en main. Vous souhaitez vous réorienter ? Grâce au Mobility Board, vous trouverez peut-être l'emploi qui correspond à vos attentes. Ou peut-être vous rendrez-vous compte qu'après tout, votre job actuel vous convient parfaitement.

Vous avez appris beaucoup de choses ?

« Et comment ! C'est un trajet que je recommande à chacun. L'idéal est de tout mettre à plat : quelles sont vos qualités, dans quelle direction voulez-vous aller, comment voyez-vous votre avenir ? Les séances ont montré que je suis très 'orienté client', que j'ai une conscience sociale et que le marketing et la vente sont des domaines qui me conviennent parfaitement. En même temps, je ne devais pas hésiter à franchir une nouvelle étape car des emplois intéressants sont régulièrement disponibles dans ce département. Et puis, j'ai encore environ 17 ans à travailler, un laps de temps beaucoup trop long pour baisser les bras. »

Et en fin de compte, vous avez franchi le pas. Racontez-nous !

« En mars, j'ai vu une offre d'emploi qui m'intéressait vraiment. J'ai aussitôt postulé et j'ai été informé assez rapidement de ma sélection. J'ai également eu un bon feeling pendant l'entretien, j'étais à l'aise. Et, même si cet entretien s'est déroulé de manière un peu différente de ce que nous avions prévu, beaucoup d'éléments positifs sont ressortis de ces séances. Et, au final, cela m'a plutôt bien réussi. »

Qu'est-ce qui vous intéresse dans votre nouvelle fonction ?

« J'aime être plus impliqué auprès du client final. Ce que j'apprécie aussi, c'est que mon boulot soit en lien avec la vente. Pendant des années, j'ai eu peu de contacts avec mes collègues parce que j'étais tout le temps sur la route. Aujourd'hui, je travaille avec des collègues tous les jours. Par ailleurs, mon bureau est maintenant situé près de chez moi, et je perds donc moins de temps pour m'y rendre. Je suis absolument ravi d'avoir franchi le pas. » 



— 14 juin 1846 —

De Bruxelles à Paris : la première liaison ferroviaire européenne devient réalité

En juin 1846, notre réseau ferroviaire belge était déjà bien développé lorsqu'une primeur, continentale cette fois, vient s'y ajouter. En effet, le 14 juin 1846 marque le départ du premier train reliant deux capitales européennes. Trois trains – pavoisés aux couleurs de la France et de la Belgique – quittent la Gare du Nord à Paris, accompagnés d'une soixantaine de voitures remplies de hauts dignitaires, pour un voyage festif. Celui-ci va durer deux jours en raison des nombreuses festivités et banquets qui jalonnent le parcours. Le 15 juin, le convoi ferroviaire arrive à Bruxelles, où les réjouissances se terminent par un somptueux banquet organisé dans la salle du Grand Concert. 175 ans plus tard, ce même voyage en Thalys ne dure qu'une heure et demie. À ce propos, Thalys fête cette année son 25^e anniversaire !

Implémenter une relation Bruxelles-Paris ne fut pas une mince affaire. Côté belge, il y avait déjà en 1842 une ligne vers Lille, mais le gouvernement français ne commença à déployer un réseau national que la même année, soit 8 ans après les Belges. L'ouverture de la ligne ferroviaire Bruxelles - Malines - Louvain - Liège - Cologne en 1843 galvanisa les Français. En effet, le représentant à Bruxelles du roi de France Louis Philippe craignait que cette relation ne fasse trop passer la Belgique sous l'influence économique et politique de la Prusse, son ennemi juré. Les Français devaient réagir ! Ce fut chose faite... ®

À LA VOIE 2



Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?

« J'habite pour l'instant chez des amis à Louvain-la-Neuve, car ma nouvelle maison à Zellik n'est pas encore achevée. Je fais la navette d'ici à Bruxelles tous les jours. »

Navetteuse Melanie Wartel
Louvain-la-Neuve → Bruxelles-Nord

BIEN JOUÉ !

95 88 0

Go, Hasselt !

Pendant trois semaines durant la période de Pâques, notre atelier de traction de Hasselt a été presque totalement inaccessible. La raison ? D'importants travaux réalisés par le gestionnaire d'infrastructure Infrabel. Bien sûr, l'entretien de nos trains ne s'arrête jamais. C'est pourquoi nous avons modifié notre planning de maintenance des mois à l'avance.

Les trains ont bénéficié des entretiens prévus avant le début des travaux, tandis que d'autres ont été déplacés vers les ateliers d'Ostende, Melle, Anvers ou Kinkempois. Dans le sillage des trains, notre personnel a, lui aussi, déménagé temporairement. La distance ne les a pas arrêtés. D'autres collègues ont travaillé au sein d'une équipe mobile pour dépanner les véhicules en exploitation. À présent que les travaux sont terminés, les trains gagnent quelques minutes à Hasselt. Un grand avantage pour l'offre de trains dans le Limbourg. Merci à tous ! 🇧🇪

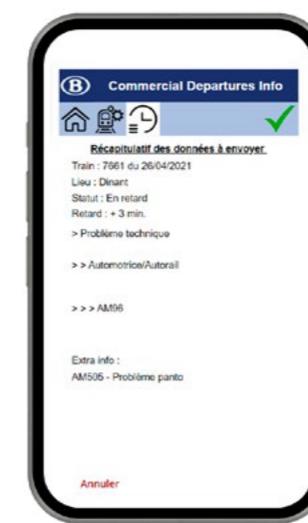


Une application pour éviter les retards

George Stephenson a construit la première locomotive en 1814. Plus de 200 ans plus tard, la SNCB est toujours en quête d'innovations. Cette fois..., il s'agit de l'application 'commercial first departures'.

Cette année, la SNCB continue à développer des **nouveautés digitales** pour chaque métier de base au sein de B-PT : accompagnateurs de train, personnel de gare, Securail... Nous leur proposons de **nouvelles applications** et de **nouveaux outils**.

L'app '**commercial first departures**' permet au personnel de gare de signaler le retard d'un train lors du premier départ d'un trajet commercial.



Grâce à l'application, les managers de ligne (B-TO), responsables de la ponctualité, savent beaucoup plus clairement **à quoi sont dus les retards**. Est-ce à cause du matériel, de l'organisation du personnel ou du plan transport qui n'est pas adapté ? Ou d'autre chose encore ?

Trois semaines après le lancement de l'application, nous avons déjà repéré des **problèmes chroniques**. Et ce grâce au bon reporting du personnel de gare. Nous avons immédiatement cherché des solutions que nous avons mises en œuvre dès l'entrée en vigueur du nouvel horaire.

Cette application est un bel exemple de la manière dont les autres apps seront revues dans le futur. Nous les élaborerons en collaboration avec les collègues concernés, car ce sont eux qui, en fin de compte, les utiliseront. C'est ainsi que nous nous aidons mutuellement à aller de l'avant. 🇧🇪

La durabilité, sur les voies et dans les faisceaux

Les progrès technologiques nous permettent de faire une utilisation de plus en plus efficace de l'énergie. Conduire de manière plus économique, réutiliser l'énergie, éviter la surconsommation... Autant de petits pas vers la réduction de notre empreinte écologique. C'est également l'un de nos objectifs RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) ou CSR en anglais (plus d'infos en page 28). **Tom Vivet**, instructeur auprès des conducteurs de train à Hasselt, fait le point, pour une fois non pas dans une salle de classe mais pour tous les lecteurs du PROS.

Freinage dynamique

« Au cours de l'année écoulée, la formation des conducteurs s'est principalement concentrée sur l'«éco-conduite», la conduite durable. Les systèmes de freinage, en particulier, ne cessent de se perfectionner. Lorsque vous freinez avec un matériel roulant plus ancien, vous libérez une énergie qui se perd sous forme de chaleur. Le matériel roulant plus récent est capable de renvoyer cette énergie vers les caténaires. Celle-ci est donc réutilisée. Pour en récupérer un maximum, les conducteurs doivent apprendre à freiner différemment. »

Vitesse recommandée

« Nous économisons également de l'énergie sur nos véhicules plus anciens. Une grande partie des gains provient de la conduite proprement dite, car en adaptant votre style de conduite, vous parvenez à réaliser des économies. La vitesse recommandée est l'un des points les plus importants. Pour arriver à la gare suivante en temps et en heure, il n'est pas nécessaire de rouler en permanence à la vitesse maximale. Si vous respectez la vitesse recommandée, vous économisez de l'énergie et vous arrivez malgré tout dans les temps. Ce genre d'accélération intempestive est extrêmement énergivore pour les trains. Nous accompagnons régulièrement les conducteurs afin de leur donner des conseils de manière personnalisée. »

Objectif durabilité

« Je me concentre donc principalement sur la manière de sensibiliser les conducteurs afin que ceux-ci utilisent l'énergie de manière plus efficace et la récupèrent lors des freinages. La SNCB souhaite économiser 9 % de l'énergie de traction d'ici 2025. Cette année, nous devrions déjà être en mesure d'économiser 2,5 % d'énergie. L'objectif de 9 % n'est donc certainement pas une utopie. Outre l'éco-conduite, il y a aussi l'«ecostabling» ou la réalisation d'économies de consommation d'énergie lorsque les trains sont garés dans les faisceaux de voies. »



Un état d'esprit écologique généralisé

« Il n'y a pas que le conducteur qui peut économiser de l'énergie dans un train. Tous les membres des faisceaux peuvent apporter leur pierre à l'édifice lorsque les trains sont garés. C'est ce que l'on appelle l'«éco-stabling». Si vous mettez un train brièvement en service pour une réparation ou pour le nettoyer, assurez-vous de le remettre hors service par la suite. Éteindre les lumières, fermer les portes, régler le chauffage sur 5°C au lieu de 22°C... Tous ces gestes sont autant de petites économies qui, mises bout à bout, ont un impact considérable. Depuis peu, certains de nos trains sont équipés d'énergimètres qui nous permettent de repérer ces excès. Ils stockent l'ensemble des informations pendant que le train est en mouvement, mais aussi une fois que le train est en stationnement dans les faisceaux. Cela concerne les locomotives de type 18 et 19, les Desiro et bientôt les nouvelles M7 à double étage ! Grâce à ce suivi, la consommation d'énergie a été réduite de façon drastique en l'espace d'un an. »

eDrive

« Chaque conducteur dispose d'un eDrive, une tablette qu'il porte sur lui en permanence. Cet équipement permet aux conducteurs d'améliorer leurs performances écologiques. Ainsi, l'eDrive indique la vitesse recommandée pour chaque tronçon de voie. Super pratique ! En fin de journée, toutes les données sont rassemblées dans un rapport, que nous pouvons utiliser pour optimiser davantage les vitesses conseillées, par exemple. »

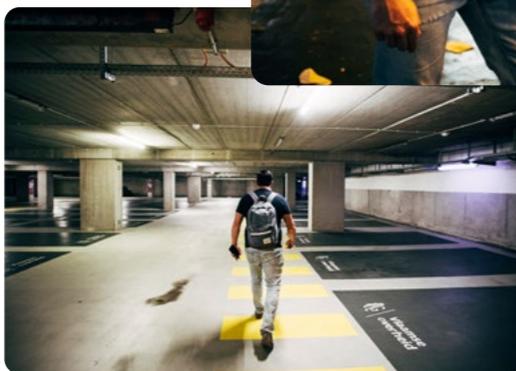


« Les sans-abri ont parfois juste besoin de parler. »

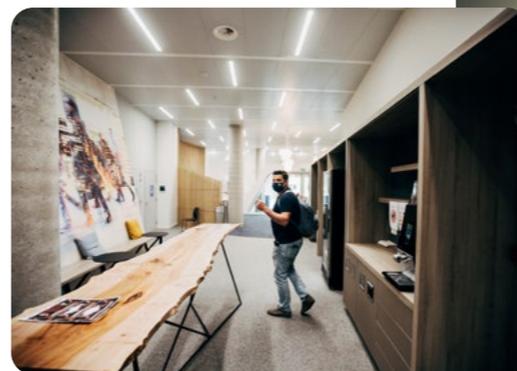


07:26

Ruben arrive à la gare de Gand-Saint-Pierre. Il scrute d'abord les abords immédiats de la gare puis décide de se rendre dans le parking souterrain. « Un parking souterrain comme celui-ci est un bon endroit où dormir. Ils peuvent s'y allonger à couvert sans être trop dérangés. Pour l'instant, il n'y a personne, mais je préfère jeter un œil pour voir si je trouve des seringues. Il ne faut vraiment pas les laisser traîner. »



Officiellement, c'est un expert de terrain. Mais le titre de 'travailleur de rue' conviendrait mieux à ce que fait Ruben Terryn. Notre jovial collègue de 38 ans est la personne de contact par excellence des sans-abri dans les gares de Flandre. En Wallonie, il s'agit de Didier Gilsoul, et à Bruxelles d'Allison Bertrand. « Je crois en la prévention. Si vous avez un bon contact avec ces personnes, vous repérez les problèmes plus rapidement. »



Entre deux réponses à des e-mails, il travaille au flex office près de la gare. « Je me rends ici de temps en temps pour une réunion ou pour régler dans le calme quelques questions administratives. Et pour prendre un café (rires). Mais il semble qu'il n'y en ait plus aujourd'hui. »

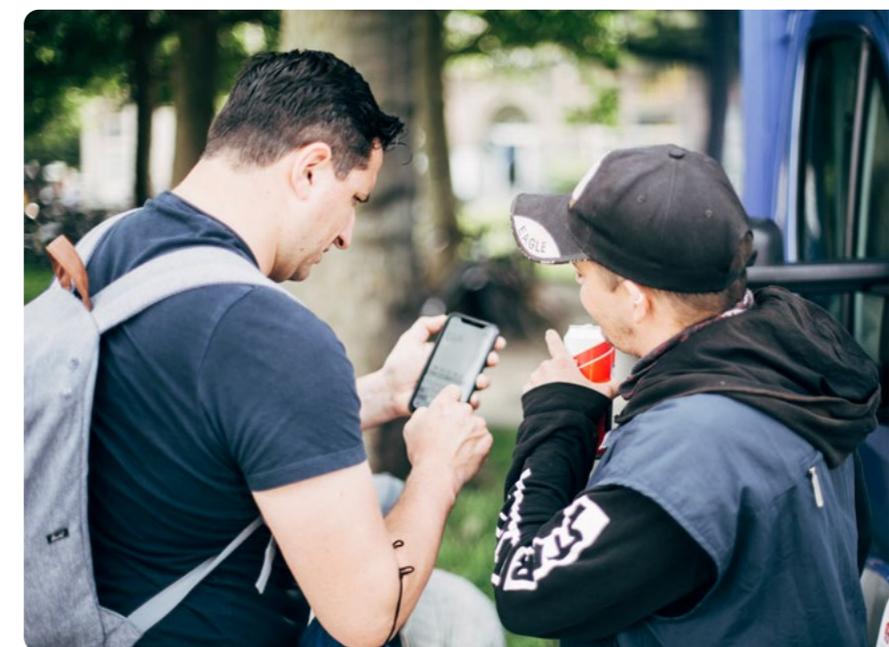


07:51



08:14

Tout le monde n'accepte pas de lui parler. « Parfois, le déclic ne se fait pas avec les gens. C'est normal, mais je ne suis pas du genre à abandonner facilement. Les sans-abri sont souvent victimes de violence, c'est pour cela qu'ils se rendent dans les gares. S'il leur arrive quelque chose, au moins, c'est filmé. Que vous ayez ou non établi un lien avec eux, ils doivent savoir qu'ils peuvent s'adresser à moi. C'est particulièrement difficile pour les gens qui ne connaissent pas le néerlandais, le français ou l'anglais. Il y a quelques jours, par exemple, j'ai rencontré une Philippine qui ne parlait pas anglais. Je suis en train de chercher quelques mots de vocabulaire pour pouvoir lui parler. »



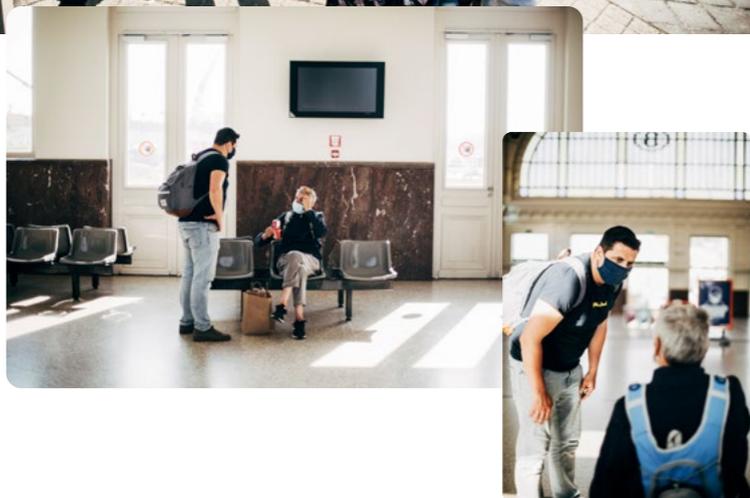
08:36

Le train à destination d'Ostende arrive à Gand. « Je planifie moi-même mes journées et je visite facilement cinq gares par jour. Aujourd'hui, je veux être à temps à Ostende, avant que les touristes n'arrivent et que mes 'hôtes' ne soient partis. Je n'aime pas parler de clients ou de sans-abri. Ce sont tout simplement des êtres humains. Et c'est comme cela que je les traite. »



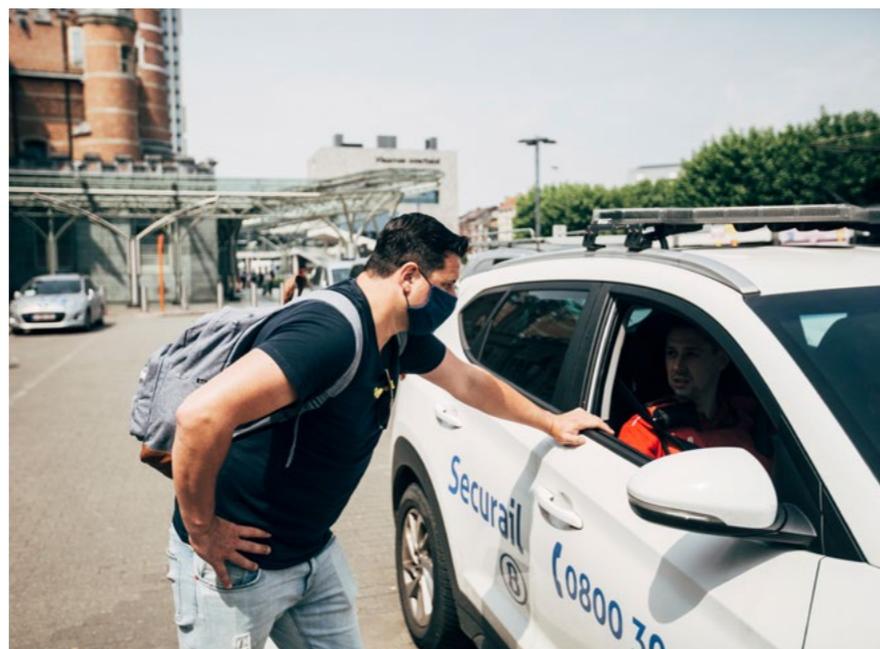
10:17

Ruben se rend auprès des sans-abri et les prévient qu'ils risquent d'être évacués par la police. Il connaît bien les gens et les rencontre régulièrement. « Petit à petit, vous créez un lien. Il est surtout important qu'ils sachent qu'ils peuvent venir vous voir pour exprimer leurs sentiments. Ces conversations sont parfois superficielles et portent sur les problèmes immédiats qu'ils rencontrent, comme trouver un endroit où dormir ou de quoi manger. Parfois, la conversation est très profonde et ils me racontent comment ils se sont retrouvés dans la rue. Des histoires bouleversantes. Parfois, je les aide en les dirigeant vers des travailleurs de rue ou des associations pour sans-abri avec lesquelles j'ai de bons contacts. Parfois, ils veulent juste parler. Comme ça, on sait ce qui se passe et on peut communiquer plus facilement avec eux. »



12:23

De retour à Gand, Ruben croise quelques collègues de Securail. « Je discute régulièrement avec eux pour savoir ce qui se passe dans les gares. Ils me fournissent beaucoup d'informations, tout comme le personnel de nettoyage, le personnel de gare et d'autres collègues. Ça fait partie de mon travail : je suis la personne de contact des sans-abri dans les gares. Tant pour le personnel de la SNCB que pour le secteur social. » En route vers la gare suivante... [ⓑ]



À la découverte de

Sy

1 La gare de Sy, la gare au nom le plus court de Belgique, située sur la ligne qui relie Liège à Marloie. — 2 La Promenade des Crêtes, une balade facile de 4,5 km qui serpente le long des rives de l'Ourthe et des Rochers de Sy. Depuis la gare, suivez les panneaux marqués d'un losange rouge — 3 Le château fort de Logne, à 3 km de Sy. Vous y passez au cours de votre promenade depuis le point 2. C'est une ruine gigantesque située sur une haute falaise au bord de l'Ourthe. Profitez de la vue magnifique qui vous est offerte sur la vallée. Sur le domaine, vous trouvez également un musée qui vous plonge dans la vie d'un château au 16^e siècle. — 4 VTT et kayak. À Sy, les amateurs de sport sont au paradis. La promenade à partir du numéro 2 vous mène également au Domaine de Palogne, où il vous est loisible de louer des VTT – y compris électriques ! L'eau de l'Ourthe vous invite à une promenade en kayak. — 5 Envie de reprendre des forces ? Dirigez-vous vers la terrasse de l'hôtel À la ferme, au cœur de Sy, pour y déguster une boisson et une collation savoureuses. À deux pas de la gare et avec une vue sur l'Ourthe. [ⓑ]

Le train pour tous : voici comment nous rendons les gares et les trains plus accessibles de manière autonome.

Ria Decoopman
Conseil Supérieur National
des Personnes Handicapées



Rendre les voyages en train aussi accessibles que possible : voilà notre mission. Tant les gares que les trains proprement dits doivent être accessibles au plus grand nombre, y compris aux personnes à mobilité réduite. Faire en sorte que 90 % de nos voyageurs soient en mesure d'arriver jusqu'à leur train, d'y monter et d'en descendre par leurs propres moyens : telle est notre ambition pour 2032. Nous pouvons y parvenir en modifiant les bâtiments des gares, les quais et les trains. Dans les bâtiments, les portes doivent être suffisamment larges et les seuils, comme les escaliers, doivent être évités. Les voyageurs trouveront au moins un automate de vente accessible dans chaque gare. Les quais seront rehaussés à 76 cm et rendus accessibles au moyen d'un ascenseur ou d'une rampe, et des lignes de guidage seront installées. Notre objectif est d'avoir au moins une voiture accessible de manière autonome dans les nouveaux trains.

En tant que responsable du programme d'Accessibilité, Tommy Zonnekeïn cherche des moyens pour rendre les gares et les trains, mais aussi le site web et l'application, plus accessibles. À cette fin, il s'entretient régulièrement avec Ria Decoopman du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées. En tant qu'utilisatrice du rail présentant un handicap visuel, elle sait mieux que quiconque à quel point les chemins de fer belges sont aujourd'hui accessibles.

Les trains accessibles, source de liberté

Ria : « Pour les aveugles, le train est un véritable vecteur de liberté. Je suis aveugle depuis l'âge de 27 ans et je prends le train très régulièrement. Grâce à lui, je suis transportée dans le monde d'aujourd'hui : à bord du train, vous entendez des conversations, vous faites des rencontres inattendues. De plus, vous pouvez aller dans des endroits où vous n'auriez jamais pu vous rendre en tant qu'aveugle. Nous ne pouvons pas faire de vélo ni conduire des voitures. Donc, pour nous, cette accessibilité totale est vraiment essentielle. »

Tommy : « C'est vrai. Nous sommes à l'écoute de ce que nous disent des organisations comme le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées. Parfois, une idée semble fantastique en théorie, mais elle nous confronte à des problèmes pratiques. Par ailleurs, si nous éliminons autant d'obstacles que possible, les autres usagers du train ne peuvent qu'en bénéficier. »

Les cinq A

Ria : « Je pense que nous sommes sur la bonne voie, même s'il reste des défis à relever.

Pour garantir l'accessibilité totale, nous parlons des cinq A. Accès aménagé : permettre de se rendre à l'entrée de la gare de manière fluide et sûre. Accès atteignable : pouvoir s'orienter et circuler dans les gares, vers les quais, monter et descendre du train de manière fluide et autonome. Accès intelligible : toutes les informations pertinentes doivent être lisibles et compréhensibles par chacun. Accès utilisable : il s'agit de la possibilité d'utiliser les facilités disponibles de manière égale et autonome. Et enfin, l'Accès sans surcoût : le coût supplémentaire de l'accessibilité ne doit pas être répercuté sur le client présentant un handicap. »

Tommy : « Sur base de ces cinq A, nous avons de quoi faire. Prenez l'accès aménagé par exemple. Aujourd'hui, 180 gares sont équipées d'une ligne de guidage. Nous voulons passer à 250, afin de toucher 90 % de nos voyageurs. Concernant l'accès atteignable, nous l'abordons par le biais d'équipements installés sur les quais, d'ascenseurs, de rampes, de guidages sur les escaliers – comme des indications en braille sur les rampes d'escalier – etc. »



À Virton, nous avons rendu les quais accessibles. Devant la gare, nous avons adapté les bordures des trottoirs pour que la traversée soit plus facile et plus sûre.

Adaptations perceptibles sur le quai et dans le train

Ria : « Beaucoup de gens n'y pensent pas, mais certains aménagements sont également nécessaires à bord du train proprement dit. Les

personnes en fauteuil roulant doivent avoir suffisamment d'espace pour se déplacer, les aveugles et les malvoyants doivent être en mesure de trouver leur chemin, par exemple en utilisant des flèches en relief pour se diriger vers les toilettes. Et puis, il y a le problème de savoir de quel côté sortir du train. C'est impossible pour un aveugle d'anticiper cela. »

Tommy: « Nous tenons compte de tous ces aspects. Ainsi, les voitures les plus récentes disposent d'un équipement tactile sur les poignées de porte. Ce qui nous pose problème pour le moment, c'est l'annonce du côté de sortie du train. Nous ne savons pas toujours à l'avance de quel côté les gens peuvent descendre. Les systèmes dont nous disposons aujourd'hui à bord ne nous permettent pas encore de partager ce type d'information. Cela signifie que nous devons soit adapter le système, soit faire en sorte que cette info soit donnée par quelqu'un. »

Une communication claire et adaptée à chacun

Ria: « La communication est également un élément important. Si la SNCB développe une nouvelle application, il est important que tous les groupes cibles puissent l'utiliser. »

Tommy: « Nous travaillons actuellement ensemble sur une app destinée à permettre aux personnes à mobilité réduite de demander une assistance. Nous examinons comment les personnes handicapées peuvent utiliser l'outil, et ce qui est important pour y parvenir. »

Ria: « J'ai quelques inquiétudes concernant cette digitalisation. Les personnes plus âgées n'ont souvent pas accès aux outils numériques. Comme la majorité des aveugles ont plus de 60 ans, c'est un facteur important pour nous. »

Tommy: « La fracture numérique est une réalité. Pourtant, je suis convaincu que les nouvelles technologies ont énormément à offrir, y compris pour les voyageurs à mobilité réduite ou présentant un autre type de handicap. Ainsi, nos collègues néerlandais expérimentent

actuellement des plans tactiles des gares. Vous pouvez les commander à l'avance, afin de préparer votre voyage. Il existe beaucoup de possibilités. »

Prendre conscience de la mobilité réduite

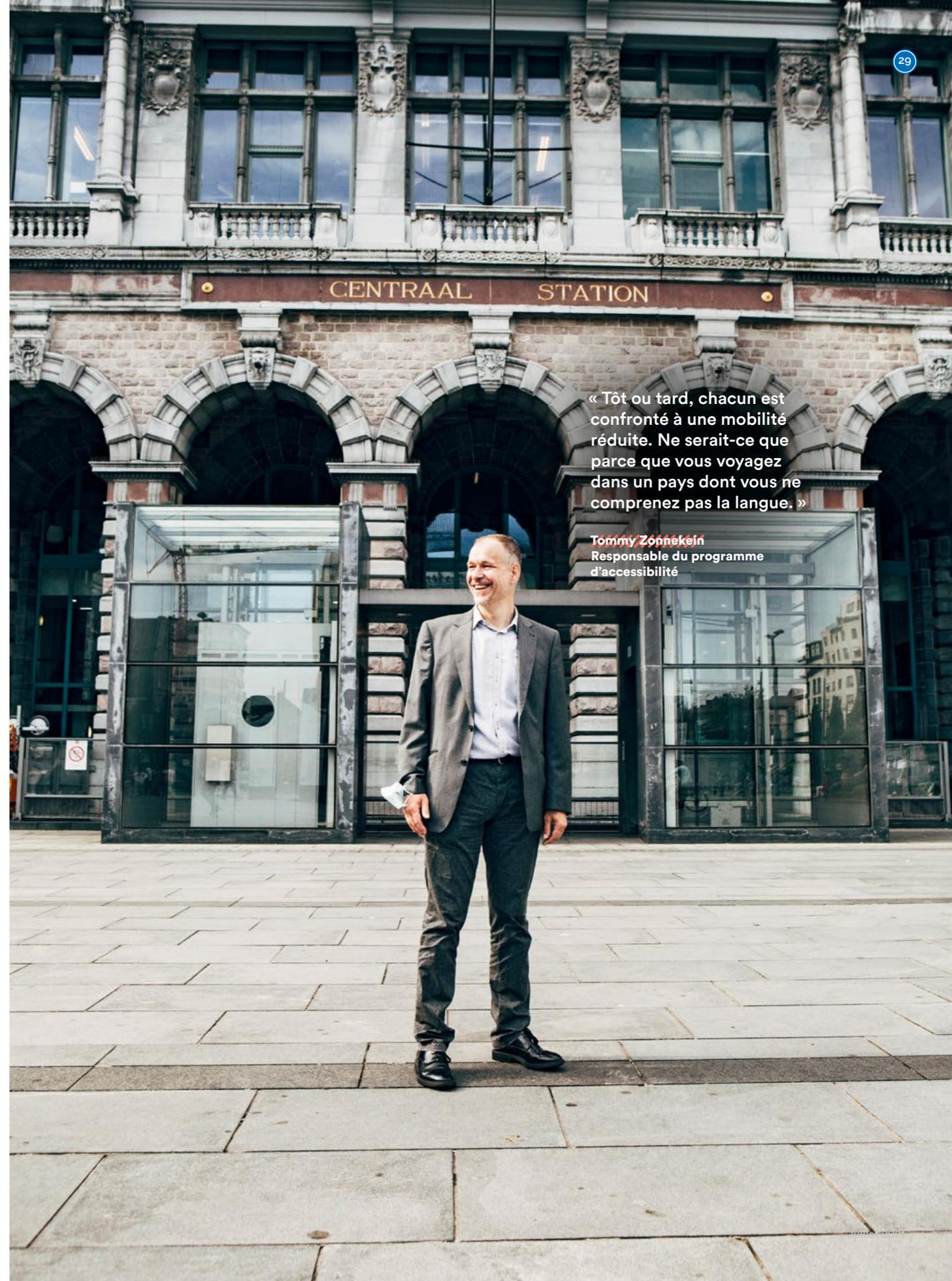
Tommy: « Un autre obstacle majeur pour la SNCB est la méconnaissance de la situation des personnes avec handicap. C'est pourquoi nous organisons des cours pour sensibiliser les collaborateurs à ce qu'implique la mobilité réduite. Non seulement pour le personnel qui est en contact direct avec les clients, mais aussi pour les concepteurs de gares. Tôt ou tard, chacun est confronté à une mobilité réduite. Ne serait-ce que parce que vous voyagez dans un pays dont vous ne comprenez pas la langue. »

Collaboration avec toutes les parties concernées

Tommy: « Le Japon a été l'un des premiers pays à proposer un guidage tactile. Vous êtes guidé vers les marches dépourvues de seuil. Très pratique. Nous sommes heureux d'en tenir compte, mais ce n'est pas une mince affaire. En Belgique, nous devons tenir compte d'un grand nombre de parties prenantes. En outre, chaque région a des normes différentes, et s'il y a une chose que nous voulons éviter, c'est que l'infrastructure à Arlon soit complètement différente de celle d'Ostende, par exemple. Cette situation serait très déroutante pour l'utilisateur final. »

Ria: « Les adaptations doivent être absolument uniformes. Il faut vraiment que les gens puissent s'y retrouver. »

L'accessibilité autonome est l'un des sept objectifs CSR (Corporate Social Responsibility) de la SNCB, notre responsabilité sociétale. Ces objectifs comprennent également les économies d'énergie et le tri des déchets. Pour en savoir plus sur le CSR, consultez notre édition spéciale du PROS du mois de mai. @

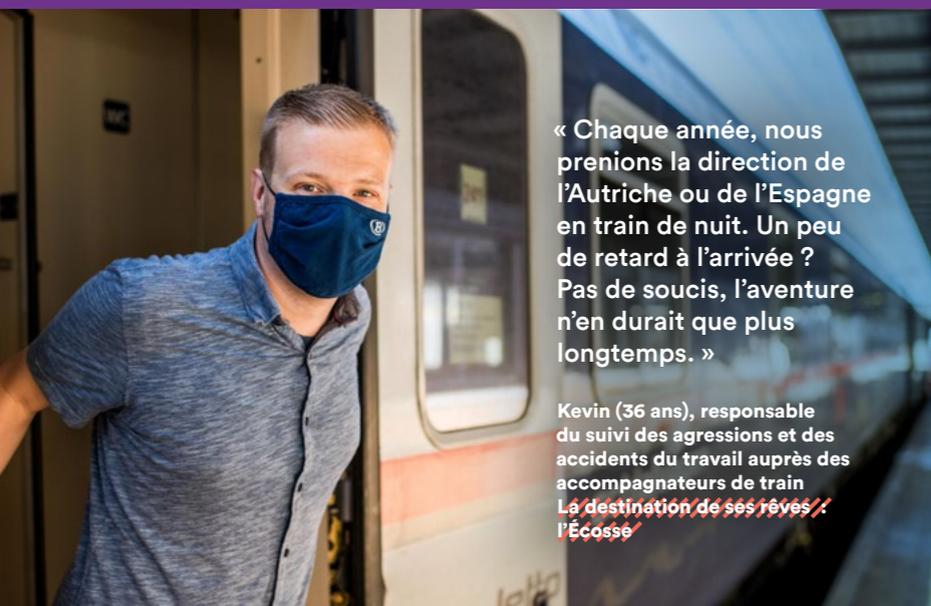


« Tôt ou tard, chacun est confronté à une mobilité réduite. Ne serait-ce que parce que vous voyagez dans un pays dont vous ne comprenez pas la langue. »

Tommy Zonnekeijn
Responsable du programme
d'accessibilité

Il avait disparu pendant 16 ans. Mais aujourd'hui, le cœur de nombreux voyageurs et collègues bat à nouveau à un rythme accéléré. Le train de nuit est de retour en Belgique ! Récemment, nous proposons à nouveau des liaisons directes entre Bruxelles-Midi et Vienne et ce, grâce à la collaboration avec les chemins de fer autrichiens ÖBB. Le train quitte la gare du Midi chaque lundi, mercredi et vendredi soir. De nombreuses autres connexions sont dans les cartons et ces quatre collègues tréignent déjà d'impatience.

Vous avez la nostalgie du train de nuit ?



« Chaque année, nous prenions la direction de l'Autriche ou de l'Espagne en train de nuit. Un peu de retard à l'arrivée ? Pas de soucis, l'aventure n'en durait que plus longtemps. »

Kevin (36 ans), responsable du suivi des agressions et des accidents du travail auprès des accompagnateurs de train
La destination de ses rêves : l'Écosse



« Enfant, j'adorais voyager en train de nuit. Quand mon fils sera un peu plus grand, je l'emmènerai aussi. »

Stefaan (37 ans), planificateur à l'accompagnement
La destination de ses rêves : Barcelone



« J'aime l'ambiance à nulle autre pareille des trains de nuit, que j'ai appris à connaître lorsque j'ai fait un job d'étudiant en tant que préposé aux voitures-couchettes et voitures-lits. Je conserve précieusement certains accessoires de cette époque. Aujourd'hui encore, je prends régulièrement le train de nuit. C'est génial d'arriver sur place quand le jour se lève. »

Wouter (60 ans), expert en logistique et sillons pour les trains internationaux auprès de B-SL.3
La destination de ses rêves : Venise



« Rien ne vaut la liberté que procure le train et le fait d'arriver à destination parfaitement reposé. Cela vous fait gagner une journée ! »

Karl (42 ans), chef de l'équipe des accompagnateurs de train de la région d'Alost
La destination de ses rêves : Berlin

SNCB News : toute l'actu de la SNCB

Vous voulez être au courant des tenants et aboutissants de notre entreprise ? Jetez un coup d'œil au nouveau look de votre SNCB News et surtout à son contenu. Chaque mois, nous y publions un bulletin d'informations inédites. Votre SNCB News vous tient informés des dernières actualités et des projets en cours. Ce journal télévisé est réalisé par et pour les collaborateurs de la SNCB. Ne manquez pas de le regarder !

Une question pour Procurement ? Howey vous répond !

En décembre 2020, Procurement a lancé le chatbot Howey. Son nom est inspiré de 'How To Buy' et il ressemble à Norio, notre chatbot HR. Vous avez une question à poser à vos collègues du Procurement Service Center ? Adressez-vous à Howey et vous obtiendrez de l'aide rapidement. Ce chatbot est maintenant bien formé et capable de répondre à toutes les questions les plus courantes : Comment solliciter un nouveau fournisseur ? Existe-t-il une liste des contrats ? Où puis-je retrouver la fiche de projet ? Si, malgré tout, Howey ne connaît pas la réponse, un collaborateur de Procurement vous aidera via un chat en direct ou un ticket sera créé automatiquement dans Service Now.

Pour poser une question à Howey, rendez-vous sur Teams et cliquez sur 'Apps' dans la barre de menu à gauche. Ensuite, tapez 'Howey' dans la barre de recherche. Le chatbot est également disponible sur l'intranet, dans les pages consacrées à Procurement.

Vous pouvez évidemment joindre aussi le Procurement Service Center pendant les heures de bureau au 02 528 37 00.



Un bel été pour petits et grands

Vous comptez profiter de cet été pour sillonner notre beau pays ? Excellente idée, car il regorge de lieux superbes à explorer en famille, en couple ou en solo. Ceci quels que soient votre âge ou vos centres d'intérêt, et à prix réduit grâce à Rail Facilities. Vous pourrez ainsi vous promener dans le Parc Animalier des Grottes de Han, découvrir les métiers oubliés du siècle passé au musée Han 1900 et vous aventurer dans les somptueuses grottes en bénéficiant d'une belle réduction.

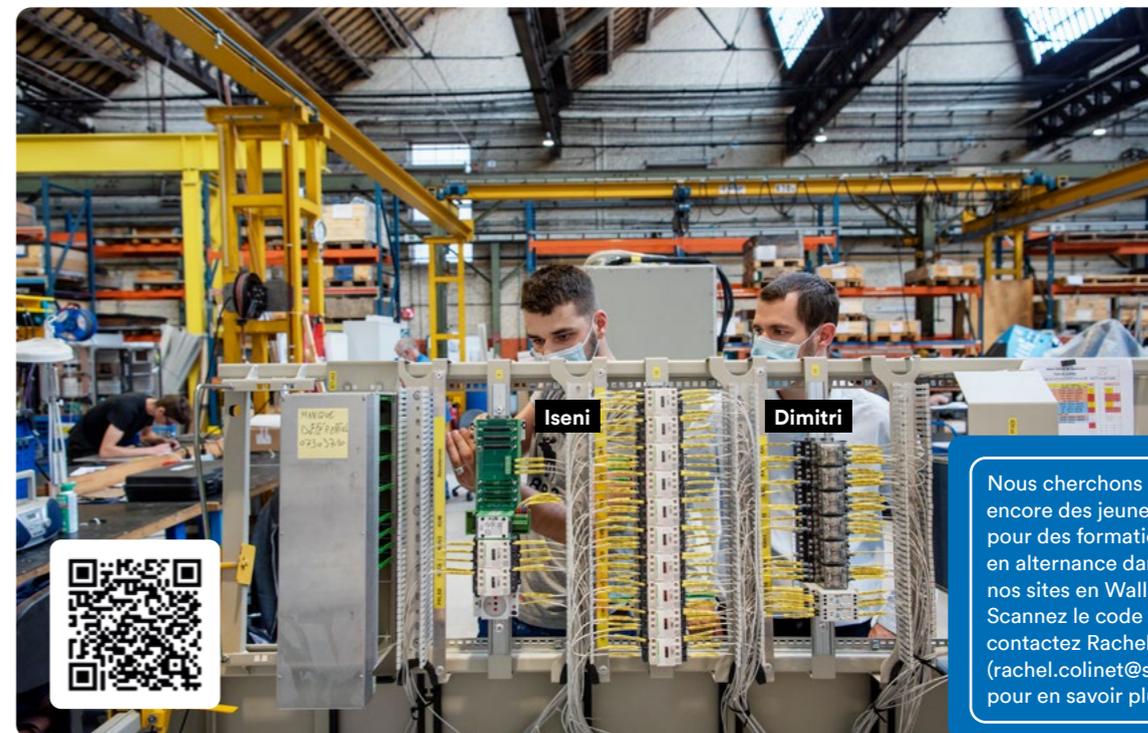
Vos enfants rêvent d'une journée magique ? Emmenez-les à Plopsaland De Panne ou à PlopsaCoo. Pour les accompagner sur les attractions plus enchantées les unes que les autres, vous paierez un prix avantageux à La Panne comme à Coo. Amateurs de musées ? N'hésitez pas à vous procurer votre pass musées proposé par museumPASSmusées : pour 52 € (au lieu de 59), vous aurez accès gratuitement pendant un an aux collections permanentes de pas moins de 200 musées dans toute la Belgique !

Rail Facilities vous réserve encore de très nombreuses chouettes surprises. Profitez-en sans hésiter et faites une ample provision de souvenirs inoubliables. Plus d'infos sur leur site railfacilities.be

Workplace digital cherche nom

Nous travaillons sans relâche à notre nouveau workplace digital. Hourra ! Deux grandes nouveautés : il sera accessible sur tout type d'appareil et contiendra une foule d'informations personnalisées. Ce sera également votre accès aux applications professionnelles. Il va sans dire que ce nouveau workplace digital mérite un nom tout neuf. Nous avons donc besoin de votre aide ! Chez Thalys, ils ont le Thalyscope, le journal METRO a baptisé le sien United, quant à La Poste autrichienne, on y parle d'OSKAR (Online Suchen Kommunizieren ARbeiten). Vous avez une idée d'un nom accrocheur ? Envoyez-la-nous via internalcommunication@sncb.be. Expliquez-nous également d'où vous vient cette suggestion. Qui sait, notre nouveau workplace digital pourrait bientôt porter le nom que vous avez proposé. Sympa, vous ne trouvez pas ?

La formation en alternance pour attirer des talents



Nous cherchons encore des jeunes pour des formations en alternance dans nos sites en Wallonie. Scannez le code QR ou contactez Rachel Colinet (rachel.colinet@sncb.be) pour en savoir plus.

Iseni Bleon (19 ans) est apprenant chez Technics dans le cadre d'une formation en alternance. Depuis six mois, il consacre deux jours par semaine à une formation en électricité au Centre d'Enseignement et de Formation en Alternance (CEFA) de Court-Saint-Étienne, et trois jours à l'apprentissage sur le terrain, à l'atelier central de la Dorsale – site de Salzennes. « Cette formation avec stage me convient bien, car je ne suis pas fait pour rester cinq jours par semaine assis sur une chaise », explique-t-il.

La formation en alternance a commencé par un test concluant de deux semaines. Iseni, qui travaillait avant dans le secteur du bâtiment, a d'emblée senti la différence : « Dans le bâtiment, on travaille en toutes petites équipes. Ici, on a vraiment l'impression de faire partie d'un ensemble plus grand. »

Iseni a été affecté au pôle câblage de la section des relais. « Au début, on est très encadré, puis on peut travailler de manière toujours plus autonome »,

raconte-t-il. « Mais bien sûr, l'équipe continue à vérifier ce que je fais. »

« C'est la première fois que je teste cette formule, et je trouve que c'est un vrai win-win », affirme Dimitri Lamant, sous-chef du secteur technique.

« Comme beaucoup d'entreprises, nous manquons de profils techniques qualifiés. En accueillant des apprenants, nous espérons détecter des talents le plus tôt possible. Et notamment des profils à côté desquels nous pourrions passer. »

Au secours on me filme !



5 questions et réponses à propos du fait d'être filmé au travail

Vous avez déjà été filmé par un voyageur et vous ne savez pas très bien quels sont vos droits en la matière ? Sachez que vous pouvez toujours vous adresser à vos collègues et à votre responsable pour poser vos questions et faire part de vos préoccupations. Voici en tout cas quelques conseils.

① Les gens ont-ils le droit de vous filmer ?

Non, ils ne le peuvent pas. Tout le monde possède un 'droit à l'image'. Cela signifie que vous ne pouvez être filmé que si vous en donnez l'autorisation. Toutefois, d'un point de vue juridique, vous donnez votre consentement 'tacite' si vous voyez quelqu'un vous filmer et que vous ne réagissez pas.

Il est donc préférable de s'adresser à la personne qui vous filme, en gardant à l'esprit qu'en tant que collaborateur de la SNCB, vous êtes l'ambassadeur de notre entreprise. Il convient donc toujours de rester calme, professionnel et de faire preuve de respect envers la personne à qui vous vous adressez.

② Puis-je demander que les images soient effacées ?

Oui, certainement. Mais vous n'avez pas le droit de prendre l'appareil utilisé pour supprimer les images vous-même. Si vous agissez de la sorte, cela peut être considéré comme un vol.

③ Un collègue m'a filmé. Est-ce autorisé ?

Les mêmes règles s'appliquent dans ce cas de figure : si vous ne donnez pas votre consentement, ce n'est pas autorisé. Demandez donc de manière professionnelle et respectueuse d'arrêter de filmer ou allez voir votre responsable si votre collègue continue malgré tout à le faire.

④ Mince, il y a des images de moi sur les médias sociaux ! Que puis-je faire ?

Si des images de vous circulent sur les médias sociaux sans que vous ayez donné votre consentement, il est préférable d'envoyer un message privé au propriétaire de la vidéo. Faites-lui savoir que vous n'avez pas donné votre accord et demandez-lui aimablement de retirer les images en question. Parfois, les gens ne connaissent pas les règles juridiques relatives à la diffusion des images. Dans la plupart des cas, ils mettent alors immédiatement les images hors ligne. Veillez aussi à contacter la plateforme de médias sociaux et signalez que vous n'avez jamais donné l'autorisation de diffuser les images. Facebook, Instagram et Twitter suppriment généralement les vidéos rapidement. Il est préférable de ne pas réagir à ce que l'on peut voir sur les images afin d'éviter tout type de polémique.

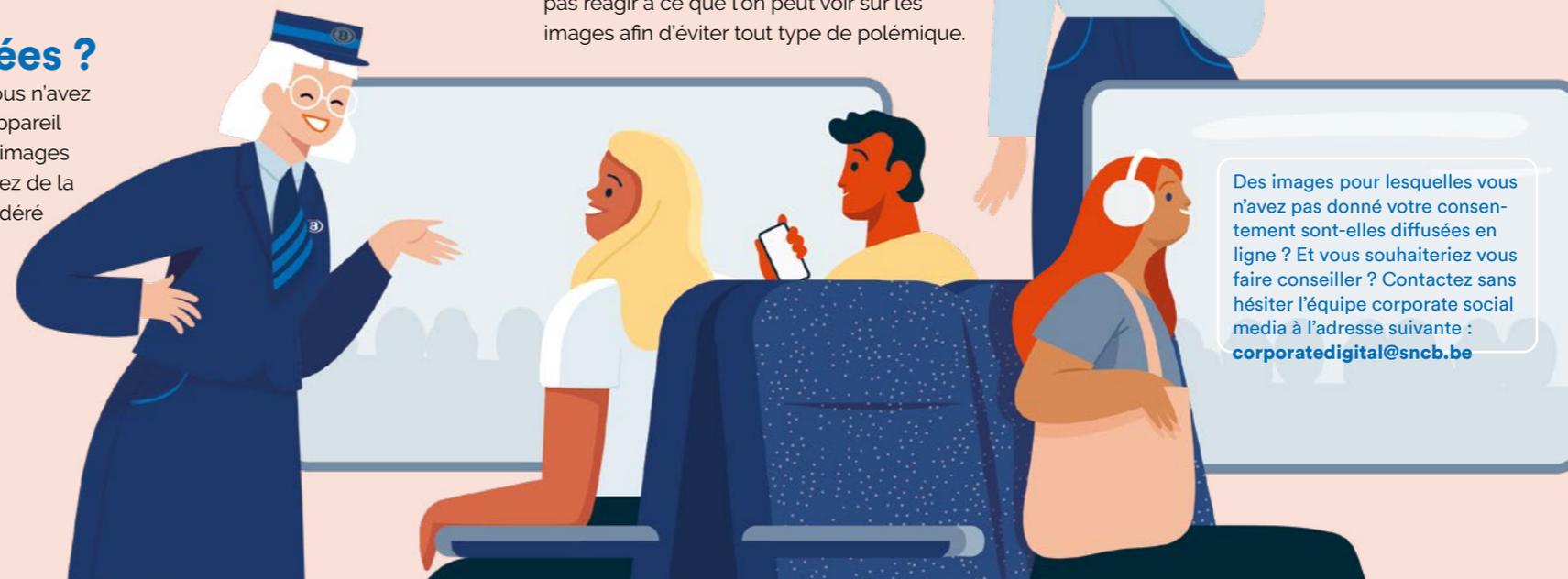
⑤ Comment la SNCB peut-elle m'aider ?

Tout d'abord, sachez que la SNCB attache une grande importance à votre vie privée et à votre bien-être. Toutefois, juridiquement parlant, les possibilités sont limitées : il s'agit de vos droits personnels et, par conséquent, vous devez prendre vous-même un certain nombre de mesures pour que les images soient mises hors ligne. Veuillez noter que nous avons une équipe chargée des médias sociaux qui est prête à répondre à toutes vos questions. Vous pouvez également contacter le service juridique par l'intermédiaire de votre supérieur hiérarchique.

Une telle violation de votre vie privée est une épreuve dont on ne sort parfois pas indemne. Ne vous laissez pas submerger par des sentiments négatifs, mais parlez-en à votre chef immédiat, à un collègue, à une personne de confiance ou consultez un psychologue d'intervention. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur l'intranet :

[Accueil](#) > [Activités d'appui](#) > [Sécurité et Bien-être](#) > [Bien-être au travail](#) > [Toolbox Care & Prepare](#) ®

Des images pour lesquelles vous n'avez pas donné votre consentement sont-elles diffusées en ligne ? Et vous souhaiteriez vous faire conseiller ? Contactez sans hésiter l'équipe corporate social media à l'adresse suivante : corporatedigital@sncb.be



Christophe & Kevin sportifs au grand cœur

Il n'y a rien de plus relaxant qu'une belle balade en VTT en pleine nature. C'est du moins ce que pensent Christophe et Kevin. Tous deux sont fans de sport. Les randonnées de Christophe font au minimum 50 kilomètres. Kevin, lui, en rajoute une couche : il court chaque semaine et se rend tous les jours au boulot à vélo. Le Moon Run 2021 les met au défi de se montrer encore plus sportifs que d'habitude.



Que diriez-vous d'établir tous ensemble un pont entre la terre et la lune ? C'est l'idée de départ du Moon Run 2021. Il s'agit d'un défi sportif unique auquel tous les collaborateurs de la SNCB sont invités à s'inscrire. Nul besoin d'être un athlète de haut niveau pour participer. Vous pouvez choisir de prendre part au défi en marchant, en courant, en roulant à vélo ou même en nageant. Tout le monde peut se faire parrainer et les bénéfices sont reversés à Médecins Sans Frontières.

Tous les efforts comptent

Kevin n'a pas hésité longtemps avant de s'inscrire, et il a d'emblée placé la barre très haut, avec les 2 500 kilomètres qu'il souhaite parcourir. Un projet fou ou tout à fait dans ses cordes ? Kevin est confiant : « J'essaie de toute façon d'aller

« Quand je fais du sport, je me sens mieux. Pas seulement physiquement, mais aussi mentalement. »

Christophe Lambert,
teamlead
Marketing & Sales à
Liège-Guillemins



« Pour Kom op tegen Kanker, j'ai parcouru 250 kilomètres en une journée. »

Kevin Verschueren, technicien
à l'atelier central de Malines

rouler à vélo avec des amis chaque semaine. Je me rends également au travail à vélo tous les jours et je vais régulièrement courir. Je devrais donc être en mesure d'atteindre cet objectif. »

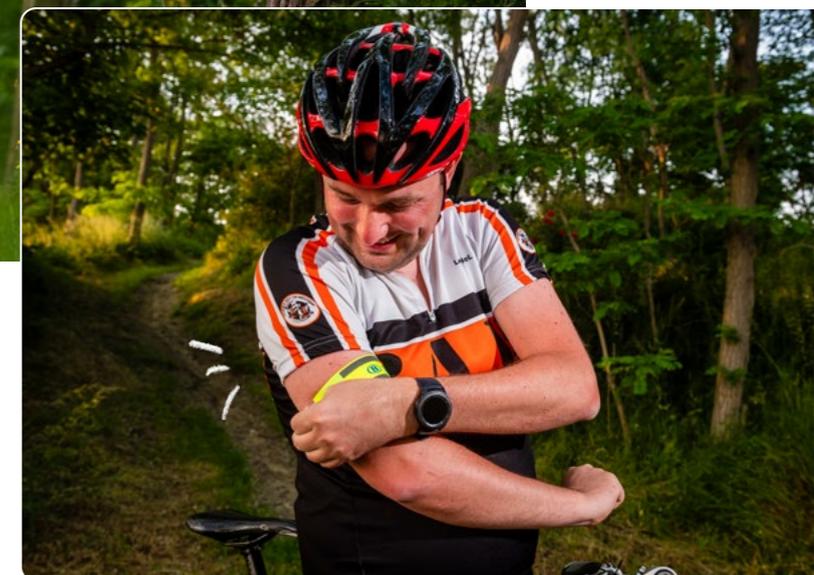
Parcourir 2 500 kilomètres comme Kevin est, bien sûr, très ambitieux. Mais que cela ne vous rebute pas. Que vous marchiez dix kilomètres ou que vous en fassiez 2 500 à vélo : chaque effort compte. Christophe Lambert s'est de son côté engagé pour 300 kilomètres. « J'enfourche également mon VTT chaque semaine pour une randonnée d'au moins 50 kilomètres. Je devrais donc être tout à fait capable d'atteindre le but que je me suis fixé, mais je ne voulais pas être trop ambitieux pour être sûr d'y arriver (rires). »

Du sport pour la bonne cause

Kevin n'en est pas à son coup d'essai. Lui et son vélo de course ont ainsi déjà parcouru 700 kilomètres à travers quatre pays au profit de la recherche sur la myopathie de Duchenne (dégénérescence progressive des muscles). Pour Kom op tegen Kanker, il a également parcouru 250 kilomètres en une journée.



Vous aussi, participez au Moon Run ! Ensemble, nous allons marcher, faire du jogging ou du vélo et aligner 384 000 km d'ici le 30 septembre, soit la distance entre la Terre et la Lune.



Mettez vos collègues au défi

Pour Christophe, le sport est étroitement lié au travail. « Si on fait du sport, on se sent bien et on est automatiquement plus performant au travail. » Il s'est inscrit avec un collègue. « Nous comparons nos performances chaque semaine. Pas nécessairement pour se lancer des défis, mais c'est sympa de parler d'autre chose que du boulot pour changer. »



Vous organisez une action caritative ? Partagez-la dans le groupe Yammer 'Goede doelen - Les bonnes causes', et touchez des milliers de collègues ! Toutes les actions sont les bienvenues. Il peut s'agir de vendre des biscuits au profit de l'asbl AEC (Aide aux Enfants Cancéreux) ou des autocollants au bénéfice de la Croix-Rouge, ou encore de collecter des fonds pour la préservation des gorilles.

Des véhicules ferroviaires super efficaces

L'innovation dans le domaine ferroviaire est un phénomène mondial. Nous sommes donc toujours à la recherche d'idées lumineuses susceptibles d'améliorer notre fonctionnement. Expériences étonnantes, nouvelles méthodes de travail... Jeter un coup d'œil sur ce que font les voisins peut se révéler très inspirant. Cette fois-ci, nous nous rendons en Suède. C'est là que se déroule chaque année le concours Delsbo Electric, qui récompense le matériel ferroviaire le plus durable. Et la durabilité est justement aujourd'hui l'un de nos fers de lance !

Lisez la page 20 consacrée à la durabilité.

Notre matériel le plus récent est beaucoup plus économique car il renvoie l'énergie excédentaire à la caténaire. Un exemple astucieux de recyclage. Et ce n'est pas tout, bien sûr. Nous sommes constamment à la recherche de nouvelles solutions pour rendre notre flotte plus écologique. Parfois, il faut sortir des sentiers battus. Un travail de réflexion que nous ne pouvons faire aussi bien que les scientifiques et les chercheurs aux idées parfois farfelues. Mais des expériences loufoques peuvent déboucher sur des innovations précieuses et la SNCB peut en récolter les fruits à terme.

C'est la raison pour laquelle nous suivons avec grand intérêt le concours Delsbo Electric en Suède, ouvert aux ingénieurs qui ont notre climat à cœur. Tout a commencé en 2002 avec un véhicule capable de parcourir une distance de 9 kilomètres sur des rails. Ce n'est pas grand-chose, nous direz-vous. Et pourtant, c'est tout à fait remarquable quand on sait que l'engin a parcouru cette distance avec une simple batterie de 1,5 Volts. Depuis

lors, cette compétition universitaire s'est transformée en une véritable course entre étudiants. Chaque année, sur une voie d'essai de 3 km de long installée dans la ville suédoise de Delsbo, ils doivent faire en sorte que leur concept alimenté par batteries, couvre la distance avec un équipage. Le véhicule qui consomme le moins, gagne. C'est simple !

En 2019 et 2020, ce sont des étudiants de l'université de Dalarna, en Suède, qui ont remporté la palme. Ils ont réussi à faire rouler leur Eximus IV deux années de suite tout en ne consommant qu'environ 0,65 Wh par voyageur et par kilomètre. Curieux de découvrir qui sera le vainqueur cette année ? Patience, fin août, nous saurons tout !

Des expériences un peu folles de ce type conduisent à des innovations inédites. Un omnibus qui consomme le moins d'énergie possible ? On pourrait bien y arriver ! 

Parcourir 9 km avec une batterie de 1,5 Volts !



©Delsbo Electric

Gagnez !

2 bons Ici Paris XL (valeur 25 €/bon)

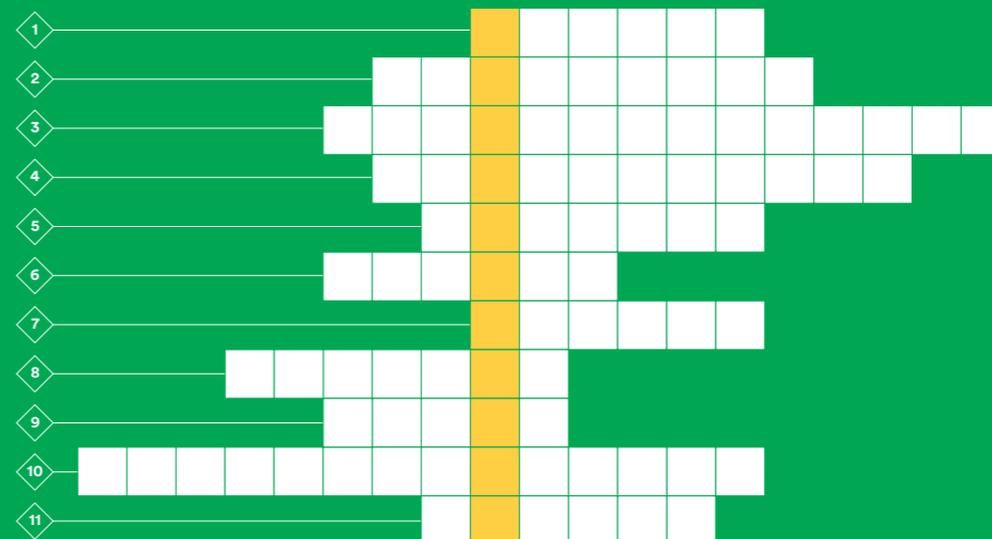
2 bons Torfs (valeur 50 €/bon)

1 bon MuseumPassMusées (valeur 59 €/bon)

MUSEUM
PASS
MUSÉES

TORFS

ICI PARIS XL



1 Quel appareil un conducteur de train a-t-il toujours sur lui ?

2 En freinant différemment, les conducteurs de train peuvent ... beaucoup d'énergie.

3 Vous souhaitez éventuellement changer de job au sein de la SNCB ? Alors envisagez peut-être un ... de carrière.

4 Entre deux gares, les conducteurs ne roulent pas toujours à la vitesse maximale, mais plutôt à la vitesse ... ?

5 Gaëtan Dumeunier rêve d'une vie plus ...

6 Le train de nuit de l'ÖBB relie Bruxelles-Midi à ...

7 Dans quelle ville suédoise part-on chaque année à la recherche des véhicules ferroviaires les plus économes en énergie ?

8 Quel est le nom du challenge au cours duquel les collaborateurs de la SNCB sont invités à parcourir à vélo/à pied (jogging) la distance de la Terre à la Lune ?

9 Les deux premières capitales européennes reliées par le train furent Bruxelles et ...

10 Lorsqu'il fait très chaud, une grande soif, des maux de tête et des crampes musculaires peuvent être des symptômes de ...

11 L'application 'commercial first departures' permet de mieux savoir où se produit un ...

Envoyez le mot mystère

par mail à pros@sncb.be avant le **3 septembre 2021**. N'oubliez pas de mentionner vos nom, prénom, numéro d'identification, adresse email, numéro de GSM, ainsi que le service dans lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.104 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (**Service d'appui > Communication et publications > Publications et médias**).

Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities. N'hésitez pas à consulter le site pour découvrir leurs offres.



BIENVENUE À BORD

Amélie

Un vieux rêve

Depuis mai 2021, Amélie Albrecq est en formation pour devenir accompagnatrice de train. « Travailler pour les chemins de fer, c'était un vieux rêve », raconte la jeune Namuroise. Un soir, en rentrant chez elle en train, Amélie en discute avec l'accompagnatrice. « Elle était à la fois enthousiaste et très honnête vis-à-vis du métier. Elle m'a si bien convaincue qu'en rentrant, j'ai immédiatement postulé ! » Depuis, elle n'a pas déchanté : « C'est un métier beaucoup plus riche et complexe qu'on ne l'imagine. Je suis fière d'être bientôt accompagnatrice de train. »

Conseiller les clients

On peut parler d'une vraie réorientation pour Amélie, qui était collaboratrice dans une boutique de cosmétiques. « Je continue à créer des cosmétiques à la maison. D'ailleurs, je trouve des similitudes entre mon ancien et mon nouveau métier. J'ai toujours apprécié de conseiller les clients ! »

Refer a Friend

« Parler cinq minutes à une personne, ça fonctionne mieux qu'une campagne de recrutement », estime Florence Houyoux, l'accompagnatrice qui a convaincu Amélie. Les gens lui posent régulièrement des questions sur son métier. « J'explique les choses comme elles sont et je précise toujours que j'aime mon métier. »

Vous aussi, parlez autour de vous de votre métier à la SNCB ! Avec le programme [Refer a Friend](#), il y a un joli avantage à la clé si vous convainquez un(e) bon(ne) candidat(e). [®]

