



# PROS

Magazine  
destiné  
au personnel  
de la sncb

Édition N°11  
Octobre 2021

## Mark

« Grâce à mes collègues, aujourd'hui, je suis à nouveau en mesure de contrôler les suspensions. »



Visite de notre CEO aux collègues de la région liégeoise.

# PROS

## SOMMAIRE

- 04 / Ce qui anime Jasper
- 06 / Dossier #SafeTogether
- 11 / Espresso
- 12 / Une équipe ponctualité sous la loupe
- 14 / Retour dans le temps: affiches ferroviaires
- 15 / À la voie 2 : Ethan, étudiant
- 16 / Elien et Serge ont la passion des animaux
- 18 / Collaborer pendant les inondations
- 22 / De A à Z : le traitement des déchets

- 24 / Une appli en test
- 25 / En route pour Tirlémont !
- 26 / Qu'est-ce qui vous a le plus manqué au bureau ?
- 28 / Résultats de l'enquête 'We are SNCB'
- 29 / Premiers secours en cas de problèmes de badge
- 30 / La valeur ajoutée des stages
- 32 / Notre nouveau positionnement de marque
- 34 / Espresso
- 35 / Concours
- 36 / Bienvenue à bord, Simon !

## 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



Chères et chers collègues,

Depuis quelques semaines, nous accueillons à nouveau davantage de voyageurs dans nos trains : environ 80 % du nombre de clients d'avant la période Covid. Même si la crise se fera encore ressentir un petit temps sur nos finances, je me réjouis que nous retrouvions peu à peu à nouveau le chemin vers une vie normale. Nous le constatons aussi dans notre propre environnement de travail, avec de plus en plus de collègues qui peuvent faire du télétravail et qui reviennent à nouveau au bureau pour se réunir.

Mais il reste essentiel de respecter les règles sanitaires. Et de se faire vacciner pour se protéger soi-même, pour protéger ses collègues, ses amis et sa famille. Dans ce cadre, chacun est le bienvenu jusqu'à la fin de cette année dans les centres de vaccination libres d'accès, à Bruxelles-Central et Bruxelles-Midi.

Je souhaite encore une fois vous remercier, toutes et tous, pour votre implication ces derniers mois. Vous avez été là en temps de Covid et aussi, durant l'été, lorsque notre pays a été confronté aux inondations. Vous avez fait preuve d'une énorme solidarité entre vous.

La sécurité, aussi, fait partie de l'ADN des cheminots. J'ajouterais même : c'est une priorité ! Nous devons hélas constater que le nombre d'accidents du travail a augmenté ces douze derniers mois. C'est pourquoi je lance cet appel : veillez à votre propre sécurité et à celle de vos collègues.

A très bientôt !

Sophie Dutordoir

# Collaborer est important...

**C'est le message que m'ont fait passer des collègues plus âgés lorsque j'ai commencé à travailler pour la SNCB** il y a six ans. J'ai également appris que la collaboration est en fait la notion la plus importante si vous voulez atteindre votre objectif. C'est pourquoi je suis très heureux d'une initiative telle que Client-Central. Elle nous permet de trouver plus facilement les collègues dont nous avons besoin. Dans notre district, nous travaillons aussi de manière intensive avec l'ensemble des services et des directions, notamment par le biais de groupes Teams et de différents scénarios. Cela fonctionne très bien, car tout le monde est courant.

**Suivre un cours de langue des signes, cela pourrait-il être une valeur ajoutée pour notre personnel de gare ?** Est-ce qu'un arrêt fixe pour les bus de remplacement ne serait pas mieux pour les voyageurs ? Ce sont quelques exemples d'idées que j'ai proposées à l'équipe Client-Central. Ils en ont tenu compte et examinent, avec les organisations concernées, si elles sont réalisables – dans le cas de l'arrêt fixe – ou si elles apportent une valeur ajoutée – dans le cas du cours. C'est agréable de savoir que nos idées font bouger les choses.

**Je suis très direct dans ma communication.** C'est précisément la raison pour laquelle on m'a demandé de donner mon avis en toute franchise et en toute liberté dans le cadre de Client-Central, où des suggestions parfois assez éloignées des besoins du voyageur sont avancées. Comme nous sommes en contact avec les voyageurs tous les jours, nous savons donc ce qui se passe et ce qui pourrait être amélioré. Les voyageurs apprécient mon style de communication direct, même s'ils n'y sont pas toujours habitués. Mais j'ai toujours de l'empathie envers la situation du voyageur et j'essaie de trouver des solutions à la carte. 

Le 6 décembre, nous présenterons les équipes gagnantes des **Customer Focus Awards**. Jetez un œil sur l'intranet pour voir notre vidéo consacrée aux projets gagnants et laissez-vous inspirer !

**Jasper Klein**  
Support chef de zone  
à Anvers

# #SafeTogether

Il est primordial de pouvoir travailler en toute sécurité. Il incombe à chacun de veiller à sa propre sécurité ainsi qu'à celle de ses collègues. Un accident est vite arrivé, avec parfois des conséquences graves. Des conséquences que nous pouvons souvent prévenir. C'est pourquoi nous déployons partout notre campagne de sensibilisation à la sécurité : #SafeTogether.

Les chiffres en matière d'accidents de travail ne sont pas bons. L'année dernière, le nombre d'accidents du travail entraînant une incapacité de travail a été plus élevé que l'année précédente. Cela nous montre que toute inattention, toute distraction ou toute entorse à une règle peut suffire à provoquer un accident. La sécurité prime sur tout le reste. C'est pourquoi nous lançons #SafeTogether. Mettons ensemble tout en œuvre pour diminuer à nouveau le nombre d'accidents.

## ↳ 759

Les chiffres sont clairs. Le nombre d'accidents du travail augmente. Au cours de la période allant de janvier à août 2021, 759 accidents du travail ont été répertoriés. Cela représente une augmentation de 29 % par rapport à la même période de l'année précédente. Faisons tout ce que nous pouvons pour renverser cette tendance à la hausse !



↳ Vous avez peut-être déjà aperçu les affiches sur votre lieu de travail. Gardez également un œil sur les écrans d'information Bvision.

« Tout peut basculer en une fraction de seconde. »



## L'HISTOIRE DE MAXIME

Maxime Beullens, qui était encore récemment accompagnateur de train, est aujourd'hui formateur au TAPAS, le centre de formation des accompagnateurs de train de la SNCB. Il y a trois ans, il a eu un accident de travail.

« En descendant du train à Enghien, j'ai posé mon pied de travers sur un quai déformé. Le résultat ? Entorse du pied et ligaments endommagés. C'est arrivé en une fraction de seconde, je ne m'en suis rendu compte qu'une fois m'être retrouvé allongé au sol. Un voyageur a essayé de m'aider à me relever mais je n'ai pas réussi car je ne pouvais plus prendre appui sur mon pied. **C'est probablement arrivé parce que j'étais pressé.** Je venais de commencer à travailler pour la SNCB et j'étais probablement encore nerveux. En tant qu'accompagnateur de train, vous avez toujours une horloge qui tourne dans votre tête, focalisée sur les horaires à respecter. **Quand on est nouveau, il est parfois difficile de toujours faire passer sa propre sécurité avant le reste.** Mais c'est une nécessité, car les conséquences peuvent être graves, y compris pour les voyageurs. Après mon accident, le voyage de retour vers Bruxelles a été annulé. J'ai arrêté de faire du sport intensif pendant un certain temps pour éviter de me blesser une seconde fois. Le suivi de mon accident du travail s'est déroulé sans encombre. Tout a été organisé pour moi, et je n'ai donc pratiquement pas eu de démarches administratives à faire moi-même par la suite. En tant que formateur, j'enseigne désormais aux accompagnateurs en formation que la sécurité passe avant tout. Pour soi-même et pour les voyageurs. Parce que vous ne pouvez aider personne si vous rencontrez vous-même un problème. »



## L'HISTOIRE DE MARK

**Mark Vanlommel travaille dans l'atelier central de Malines. Grâce à la réaction rapide de ses collègues, il est à nouveau en mesure de contrôler les suspensions avec un index intact.**

« Le 1er février, j'ai eu un accident alors que je travaillais avec un collègue sur l'attelage d'un train. Je tenais un boulon avec une clé à molette pendant que mon collègue essayait de le dévisser avec une boulonneuse pneumatique. Il se trouve que le boulon était endommagé. Je me suis rendu compte que je ne pouvais plus retenir la puissance de la machine et j'ai crié « Stop ! ». Trop tard... La clé avait entraîné mon index avec elle et la partie avant de mon doigt était blessée jusqu'à l'os.

J'ai été immédiatement secouru et emmené à l'hôpital. À mon retour, quelques heures plus tard, nous avons reconstitué l'accident avec mon collègue, mon dirigeant et le conseiller en prévention. Ce debriefing a permis de dégager des solutions qui ont été mises en œuvre immédiatement. J'ai moi-même pu réfléchir à un dispositif qui rendrait la méthode de travail sûre. Je suis très satisfait de la réaction de tout le monde. Je ne sais pas comment on aurait pu faire mieux. Ici, dans l'atelier, il y a toujours un collègue qui a suivi une formation aux premiers secours, c'est vraiment appréciable. Mon conseil aux collègues ? Soyez toujours attentif aux spécificités de votre situation et n'hésitez pas à contacter votre dirigeant ou votre conseiller en prévention avant de vous mettre à travailler si vous avez des doutes sur votre sécurité personnelle ou celle de vos collègues lors de la réalisation de votre boulot. »



« **J'ai moi-même réfléchi à un dispositif qui rendrait la méthode de travail sûre.** »

**« Identifiez toujours les risques au préalable, vous éviterez ainsi les accidents du travail. »**

**Jeroen Steemans, conseiller en prévention à l'AC Malines :**  
« Pour tous les types de tâches de maintenance, des analyses de risque approfondies sont effectuées et des mesures préventives sont prises. Évidemment, il est important qu'avant de vous atteler à la tâche, vous soyez conscient des risques potentiels, en tenant compte des

conditions de travail spécifiques. La reconstitution de l'accident de travail de Mark a fait apparaître que, grâce à un dispositif, nous pouvions rendre la méthode de travail beaucoup plus sûre. Entre-temps, cette solution a déjà été mise en application, de manière à ce que le même accident ne puisse plus se reproduire, car votre corps est protégé de la zone de danger. Nous sommes satisfaits de cette solution, mais il est bien sûr plus important de réfléchir en amont à ce qui peut mal tourner, et d'adapter sa méthode de travail en conséquence afin d'éviter tout accident. »

## Maintenir une dynamique positive

L'atelier de traction d'Arlon compte moins d'accidents que la moyenne, pourquoi ? Peut-être parce que c'est l'un des premiers à avoir terminé la mise en œuvre d'une série de projets d'amélioration continue (5S, SPQDC et PDCA). D'après Sébastien Angé, manager de l'atelier, ces derniers font bel et bien la différence. « Grâce à ces mesures, nous avons pu instaurer une culture proactive de la sécurité. » Mais il n'y a pas que cela..

« Ce qui a changé concrètement ? Tous les collègues participent au maintien de la propreté dans l'atelier, et chaque équipement est remis à sa place après utilisation », explique Sébastien. « En plus, tous les jours, il y a des réunions d'équipe lors desquelles nos collaborateurs peuvent faire remonter les problèmes. Et surtout, quand un souci est signalé, on réagit immédiatement. C'est là un aspect clé : car si on ne donne aucune suite – ou pas assez vite –, non seulement le problème ou le risque perdure, mais en plus cela démotive le personnel à en signaler d'autres. »

### Rappeler régulièrement les principes de base

Pour Sébastien, le bien-être et la sécurité au travail sont inextricablement liés. Et en effet, le taux moyen de satisfaction du personnel est plus élevé à l'atelier d'Arlon que dans les autres



ateliers. « Des collègues satisfaits et le bien-être au travail peuvent donc contribuer à une réduction des accidents du travail et de l'absentéisme », en conclut Sébastien. Tout aussi important : maintenir la dynamique positive. « L'habitude et la routine peuvent engendrer une perte d'attention ou de vigilance », explique Sébastien. « C'est pourquoi il est nécessaire de régulièrement rappeler les principes de base. Il ne faut pas que le système s'essouffle. Eh oui, cela demande beaucoup d'énergie. »

5S, SPQDC & PDCA : trois projets qui permettent de mettre en œuvre le changement, de résoudre les problèmes et d'améliorer continuellement les processus.



## QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS D'ACCIDENT DU TRAVAIL ?

### 1 Avertir votre responsable

- Prévenez (ou faites prévenir) immédiatement votre responsable oralement, par téléphone, par sms, e-mail... Cette démarche est essentielle car c'est à partir de vos renseignements que votre responsable établira la déclaration d'accident.
- Veillez donc à préciser les circonstances de l'accident et à communiquer tous les documents probants (photos, témoignages, PV de police...).

### 3 Envoyer le certificat

- **VOUS ÊTES STATUTAIRE**  
Transmettez le certificat médical des accidents du travail par mail (atao@hr-rail.be) ou par courrier, dans les 48h après sa rédaction, au bureau des Accidents du travail (H-HR.45).
- **VOUS ÊTES CONTRACTUEL-LE**  
Envoyez votre certificat par mail (CWC@axa.be) ou par courrier à l'assureur Axa.



### 2 Faire constater les lésions à l'hôpital ou par le secouriste

- Le médecin devra compléter une 'attestation de premier constat' (pour les contractuels) ou un certificat médical spécifique aux accidents du travail (pour les statutaires). Assurez-vous qu'il y reprenne clairement la nature de vos lésions ainsi que vos éventuelles incapacités temporaires de travail (totales ou partielles).

### 4 Signaler l'incapacité

- Signalez toujours votre incapacité temporaire de travail (prolongation/rechute) à votre responsable le plus vite possible. Veillez également à communiquer la durée de votre incapacité à HR@YourService ou à votre équipe de planning.

## VOUS AVEZ ÉTÉ TÉMOIN D'UNE SITUATION DANGEREUSE ?

Ne faites pas comme si de rien n'était, mais signalez-la plutôt à votre responsable, votre conseiller en prévention, votre instructeur ou votre permanence. Vous pouvez également signaler une situation potentiellement dangereuse via le registre du bien-être sur l'intranet. Voici quelques exemples de telles situations : la procédure à suivre n'est pas respectée lors de l'emploi d'une machine, l'éclairage est défectueux, etc.

Retrouvez différents conseils et recommandations sur la sécurité et le bien-être au travail dans le livret de sécurité Safe@Work. N'hésitez pas à demander aussi conseil à votre conseiller en prévention ou à votre responsable. 

## Notre plus grand fan

Un des plus grands passionnés de train en Flandre est sans conteste Olivier Spee (31 ans). Vous pouvez le trouver régulièrement sur le quai de Merelbeke, où il prend des photos de chaque train qui passe. Ses modèles préférés sont les locomotives Traxx. La passion d'Olivier pour les trains est née lorsqu'il se rendait dans son enfance au zoo ou à la mer en train. Il a commencé à les photographier à l'âge de quatorze ans. Nous avons reçu de sa part une sélection de prises de vues. Merci, Olivier !



## Utilisez les nouvelles étiquettes de sensibilité pour vos documents

En novembre, nous lancerons un nouveau système permettant de préserver la confidentialité des documents sensibles et de protéger leur contenu. Parce que tout n'est pas fait pour être vu par tout le monde. C'est pourquoi vous pouvez attribuer des étiquettes de sensibilité à vos documents dans toutes vos applications Office 365. De cette façon, les destinataires peuvent voir immédiatement le degré de confidentialité des informations qu'ils reçoivent :

1. **Public** : aucune restriction.
2. **Diffusion restreinte** : l'information n'est pas adaptée au grand public.
3. **Confidentiel** : la diffusion de l'information peut avoir un impact négatif sur le fonctionnement de la SNCB ou de nos filiales. La diffusion peut se faire sur la base du 'need to know'. Exemple d'un tel document confidentiel : la discussion d'une nouvelle approche de management de votre équipe.
4. **Strictement confidentiel** : la transmission non autorisée de ces informations peut perturber la continuité des services de la SNCB. Seules les personnes préalablement identifiées ont accès à ces informations. Est strictement confidentiel, par exemple, un document destiné au comité de direction ou des données HR personnelles.

**Vous ne savez pas quelle étiquette attribuer ? Dans ce cas, regardez les vidéos sur YouTrain ou sur le portail CISO sur l'intranet. Nous y expliquons tout dans le détail.**

## 507.911 km

C'est le nombre de kilomètres que vous avez parcourus ensemble ces derniers mois pour Médecins Sans Frontières, à pied, à vélo ou en courant. Pas moins de 902 collègues ont donné le meilleur d'eux-mêmes. Vous avez collecté plus de 5.000 euros et notre entreprise donne également un coup de pouce financier. Notre objectif était de couvrir la distance entre la terre et la lune, soit quelque 384.400 kilomètres. Et nous avons largement dépassé ce défi. Bien joué !



# Au-delà des frontières de leurs départements, les collègues de cette équipe travaillent à améliorer la ponctualité

Anaïs

Patrick

Dries

Julien

Geert

La ponctualité sur le rail est l'une de nos principales priorités. C'est la raison pour laquelle notre entreprise, en collaboration avec ses collègues d'Infrabel, a mis en place des plans d'action visant à l'améliorer. Faites connaissance avec l'équipe qui réfléchit à l'amélioration de la ponctualité à Hasselt et dans ses environs.

**Patrick Brijs**, responsable des managers de ligne : « À Hasselt, nous savions que deux voies seraient hors service pendant un certain temps en raison de travaux. Afin de ne pas compromettre la ponctualité de plusieurs trains, j'ai constitué une équipe pour s'attaquer au problème. » **Geert Drieghe** et **Anaïs De Schoenmacker** : « En tant que managers de ligne, nous analysons d'abord les chiffres de ponctualité des lignes ferroviaires concernées. Une fois ces données en notre possession, nous pouvons

nous mettre au travail. » Ainsi, **Herman Bossaert**, un membre de l'équipe, et **Evi Broos** d'Infrabel examinent si des améliorations sont possibles dans la planification des faisceaux. Herman : « Supposons, par exemple, que le premier train doit pouvoir quitter Hasselt à cinq heures du matin, mais que ni le matériel roulant ni le personnel de bord ne sont disponibles... En pareille situation, vous avez d'emblée un problème. » Evi : « De par mon rôle chez Infrabel, je peux voir quels aménagements nous pouvons effectuer afin de trouver une solution. » **Dries Lagast** : « Au sein de cette task force, j'étudie les conséquences des décisions prises sur la planification des accompagnateurs de trains. Nous tenons à ce que l'impact soit le plus faible possible pour ces collègues. » **Julien Bauduin** : « Je fais un roulement pour le matériel roulant. Dans la mesure du possible, je planifie les trajets (à

vide) locaux de manière la plus robuste en limitant les impacts sur les prestations de conduite. » **David Hermans** : « Et si des problèmes de planning sont soulevés par la task force, je cherche une alternative. » À titre d'exemple, la task force a déjà modifié l'itinéraire d'un train reliant Tongres à Bruxelles parce qu'il empêchait un train local entre Hasselt et Louvain de partir à l'heure. **Jimmy Peeters** : « Bien sûr, il faut aussi avoir des yeux sur le terrain pour vérifier si les mesures prises fonctionnent. En tant que responsable du personnel de la gare, je m'en occupe avec mes collègues. »

Ce travail porte ses fruits ! À Hasselt, ils ont déjà enregistré un gain de ponctualité de pas moins de 6 % lors de l'heure de pointe du matin !

[Vous voulez en savoir plus sur les plans d'action destinés à améliorer la ponctualité \(PIP\) ? Lisez-en plus dans la webnews sur l'intranet. !\[\]\(0d7ca0919e6c47bbd874bfa0189fe22e\_img.jpg\)](#)

*En raison des directives en vigueur dans le cadre du Covid au moment de la prise de vue, il n'a pas été possible de réunir toute l'équipe pour réaliser la photo de groupe.*

# 1.000 kilomètres en une nuit

Le bleu nuit de l'affiche est une invitation au rêve... Mille et un songes en une nuit ! Au début des années 60, les passagers du train de nuit Bruxelles-Salzburg faisaient sans aucun doute de doux rêves, confortablement installés dans leur cabine. Le train quittait Bruxelles à 18h28 et déposait ses voyageurs à destination, le lendemain, frais et dispos. Grâce à lui, les voyageurs venaient en réalité de gagner deux jours de vacances. Un argument qui comptait énormément à une époque où les employés n'avaient droit qu'à un maximum de douze jours de congés payés par an. C'est également à cette période que le train de nuit a pu bénéficier de l'essor du tourisme de masse en Europe. De nombreux travailleurs ont commencé à gagner plus d'argent et ont découvert le plaisir des voyages. Voyager à l'étranger était soudainement à la portée de beaucoup de gens.

Cette affiche est à découvrir dans le cadre de l'exposition organisée au Centre de la Gravure et de l'Image Imprimée à La Louvière. Les affiches de l'exposition mettent l'accent sur les interactions entre les chemins de fer et la société. Cette exposition s'inscrit dans le cadre de l'Europalia Arts Festival, qui a pour thème en 2021 : 'The European Year of Rail'. La SNCB est également partenaire d'autres expositions. Nous vous recommandons vivement celles de Train World. Dans le cadre de la première, vous avez l'opportunité de voyager à bord du mythique Orient-Express, et ce jusqu'au 17 avril prochain. La seconde exposition proposée actuellement par Train World vous emmène sur la ligne Bruxelles-Eupen... pour un voyage plus surprenant que vous ne pouvez l'imaginer !

Sur [europalia.eu](http://europalia.eu), vous trouverez un aperçu de ces expositions et d'autres événements passionnants consacrés au monde du rail. 



Saviez-vous qu'en tant que collaborateur de la SNCB, vous pouvez demander une entrée gratuite dans le cadre de notre partenariat avec Europalia ? Plus d'informations sur l'intranet.

## À LA VOIE 2



Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?

« J'étudie l'électronique IT à Gand, et je fais la navette tous les jours entre Lokeren et Gand. C'est sympa d'être à nouveau dans le train après tout ce temps passé à étudier en distanciel. »

**Ethan Smedts (18 ans), étudiant**  
Lokeren → Gand-Saint-Pierre

# La passion des animaux

**Serge et Elien sont de vrais amoureux des animaux. Tous deux rêvent depuis longtemps d'aider les animaux en détresse. L'année dernière, ils ont vu à quel point la crise du coronavirus affectait non seulement les gens mais aussi les animaux. Dès lors, impossible de rester les bras croisés !**

Serge aime tous les animaux. Elien aussi, bien qu'elle ait un faible pour les lapins. Vous pouvez d'ailleurs la trouver tous les samedis au Vrolijke Konijnenhol, un refuge pour lapins à Oostkamp. Sur place, elle vient en aide au propriétaire qui s'occupe des très nombreux lapins

abandonnés et les prépare à l'adoption. Depuis la crise du coronavirus, il y en a plus que jamais.

## Les animaux les plus abandonnés en Belgique

Elien raconte : « Saviez-vous que les lapins sont les animaux les plus abandonnés en Belgique ? Très souvent, les gens achètent un joli lapin et ne réalisent que bien plus tard qu'il faut lui consacrer du temps et de l'argent. Dans le meilleur des cas, ils emmènent alors le lapin dans un refuge. Mais parfois, ils le laissent simplement dans un parc. Ce qui est terrible, car les animaux domestiques ne survivent pas dans la nature. Ce sont des proies faciles, de vrais oiseaux pour le chat. »

Elien porte sur son bras gauche un petit tatouage en hommage à son propre lapin, mort malheureusement l'année passée. « Récemment, j'ai eu deux nouveaux lapins. À vrai dire, ils devaient rester avec moi temporairement, simplement parce qu'il n'y avait pas de place



« Saviez-vous que les lapins sont les animaux les plus abandonnés en Belgique ? »

**Elien Coppens est responsable d'équipe au sein du service client de Customer Care.**



« Nous avons également pris soin des animaux lors des fortes inondations de juillet ».

**Serge Van Rossem est responsable du département HR@YourService.**



donné, ça a commencé à me ronger. J'ai simplement envoyé un e-mail au refuge, et ils ont immédiatement été très enthousiastes. »

Le groupe Facebook auquel appartient Serge a été créé pour prendre en charge les animaux de compagnie des patients atteints de COVID-19, car ils sont souvent hospitalisés pendant des semaines, voire des mois. « Nous sommes là pour tous ceux qui doivent aller à l'hôpital pendant une longue période et qui n'ont pas de solution pour leur animal de compagnie. Nous avons également pris soin des animaux lors des fortes inondations de juillet. Les gens logeaient parfois dans des endroits où il n'y avait pas de place pour leur animal de compagnie, comme chez des amis, dans la famille ou encore à l'hôtel. »

Récemment, Serge a dit au revoir à Pitchoune, un Jack Russell qui est resté avec lui pendant 35 jours. « Ce n'était pas agréable de lui dire au revoir. J'y étais vraiment attaché. Mais ce sentiment a immédiatement disparu lorsque j'ai vu à quel point Pitchoune et son propriétaire étaient heureux de se retrouver. C'était fantastique à voir ! » 

pour eux au refuge. Cela arrive régulièrement. Mais ils ont immédiatement gagné une place spéciale dans mon cœur... et dès lors ils sont restés. »

Serge accueille également des animaux. Ce ne sont pas des animaux abandonnés, mais des animaux dont les propriétaires sont hospitalisés. Serge raconte : « Nous offrons une solution d'urgence à ces propriétaires. Nous ne prenons donc pas en charge les animaux de gens qui partent en voyage. »

## Trouver sa voie via Facebook

Elien et Serge ont tous deux découvert leur voie en matière d'accueil des animaux via Facebook. Elien suivait depuis longtemps la page Facebook de Het Vrolijke Konijnenhol. « À un moment

Cet été, notre pays a été confronté à des inondations d'une gravité exceptionnelle. Les images ahurissantes des conséquences de cette catastrophe naturelle sont encore gravées dans toutes les mémoires. De nombreuses gares, trains et ateliers ont également été gravement perturbés par le phénomène. Certaines lignes ont même été hors service durant plusieurs semaines. Sur le terrain et en coulisses, nos collaborateurs ont fait le maximum pour que tout rentre dans l'ordre le plus rapidement possible. De quelle manière s'y sont-ils pris ? Nous vous le racontons ici. Un immense merci à tous nos collègues !

# Merci

# pour

## QUENTIN BOMBOIR

Real-time specialist accompagnement de train à Namur

« En tant que permanencier, je gère le planning des accompagnateurs de train en cas d'incident. Il y avait tellement de travail qu'il a fallu rappeler des collègues en vacances. Tout le monde a répondu présent. Dans des périodes comme celles-ci, je réalise à quel point la SNCB regorge de compétences. J'avais le sentiment de faire partie d'une grande fourmilière efficace et solidaire. »

## JEAN-PHILIPPE HOTTON

Technicien mécanicien à l'atelier de traction d'Arlon

« Juste après les inondations, l'atelier de traction d'Arlon a été coupé du reste du réseau. À l'atelier de Kinkempois se trouvait une rame Desiro qui devait être réparée. Alors j'ai été en déplacement là-bas durant trois jours pour renforcer les équipes. C'était une expérience très enrichissante. »

## KOEN SMETRYNS

Planning expert à Bruxelles

« Notre équipe de sept personnes est chargée de la planification et du suivi des bus de remplacement. Dès le vendredi suivant les inondations, nous avons été submergés de demandes de navettes. Notre personnel et celui des compagnies de bus avec lesquelles nous collaborons se sont coupés en quatre pour trouver des alternatives. Certains itinéraires étaient inutilisables, mais grâce à nos bons contacts avec les compagnies de bus, nous avons pu fournir un service de remplacement, malgré des circonstances très difficiles. Ce fut une période intense mais pleine d'enseignements pour notre équipe. »

## ANTOINE MALISOUX

Chef de gare adjoint voyageurs à Namur

« À Namur, tout le parking souterrain a été inondé et des lignes ont été coupées. Nous avons mis en place un service de transport alternatif et passé beaucoup de temps à aiguiller les voyageurs, qui étaient forcément un peu perdus. Mais tout le monde s'est montré très compréhensif. Ce qui a aidé à réduire le stress ? Le fait que nous sommes un service soudé, sans oublier les nombreux coups de main entre services. »

## EMMANUEL AUDRIT

Technicien électromécanicien à l'AT Kinkempois

« L'atelier de Kinkempois a été relativement épargné, mais nous n'avions plus de courant. Toute l'équipe a travaillé d'arrache-pied pour trouver des groupes électrogènes et tout raccorder au plus vite. Mais le plus compliqué aura été d'accéder à l'atelier. Personnellement, je suis venu à vélo en traversant des zones où l'eau était à près d'un mètre de haut et où je rencontrais des gens qui avaient tout perdu. Ça m'a beaucoup marqué. »

## SABRINA MARTINO

Collaboratrice commerciale à Liège-Guillemins

« Je retiendrai deux choses de cette période : l'attitude indulgente des voyageurs et l'efficacité de mes collègues. Mettre en place autant de moyens de transport alternatif en si peu de temps, c'est un effort qui mérite vraiment d'être salué. De notre côté, nous avons eu énormément de travail d'information, mais c'est normal. Aujourd'hui, la ligne Liège-Verviers est enfin rétablie et je m'en réjouis pour nos voyageurs ! »

**MICHAËL BOUCHAT**

Conducteur de train au dépôt de Welkenraedt

« J'étais en congé pendant la semaine des inondations. Ce n'est que quand j'ai repris le service que j'ai réalisé à quel point notre travail était impacté. Habituellement, nous effectuons le même service avec le même horaire pendant 13 semaines d'affilée. Depuis les inondations, nos 'feuilles de service' sont modifiées pratiquement tous les jours, et il faut être très attentif. Mais ce n'est rien par rapport aux immenses dégâts causés. Tous les jours depuis mon train, je vois passer les régions où tout a été détruit, et je me dis que finalement je fais partie des chanceux. »

**MALLORY KOUPRIANOFF**

Chef de gare adjoint voyageurs à Liège

« Le plus dur aura été le moment où on a dû dire aux gens : 'On ne peut plus vous ramener chez vous.' D'heure en heure, les lignes étaient supprimées, puis même les bus de remplacement ne pouvaient parfois plus circuler. J'ai vu des gens éclater en pleurs. Et puis nous avons dû évacuer la gare de Liège-Guillemins, du jamais vu. Les jours qui ont suivi, je n'ai presque pas vu ma famille. Nous découvrons en dernière minute quand un train allait pouvoir circuler, en fonction de l'avancement des travaux par Infrabel. Je tiens d'ailleurs à saluer l'énorme travail qu'ils ont abattu. Et je retiendrai aussi l'élan de solidarité entre services et envers les collègues sinistrés. »

**NINO CALTAGIRONE**

Chef de gare adjoint voyageurs à Verviers

« Le jour des inondations, en partant de chez moi, je voyais déjà la Vesdre qui commençait à déborder à Pepinster. Les premiers jours, nous avons passé beaucoup de temps à organiser des navettes et à renseigner les gens. Tout cela avec une équipe réduite, car nous avions des collaborateurs malades ou sinistrés. Bien sûr, tout ça a généré pas mal de stress, mais voir d'autres personnes dans des situations bien pires m'a aidé à relativiser. »



Notre CEO Sophie Dutordoir s'est rendue à Liège pour rencontrer des collègues victimes des inondations qui ont parfois tout perdu. Elle y a aussi discuté avec des collaborateurs dont le travail a été fortement impacté suite aux intempéries.

**CHRISTINE DENIS**

Manager Securail district Sud-Est

« J'ai aidé à coordonner l'évacuation de la gare de Liège-Guillemins. Notre mission était ensuite d'établir un périmètre de sécurité en collaboration avec la police et de le surveiller, y compris la nuit. En plus, nous avons fait en sorte qu'un maximum de matériel puisse être évacué pour limiter les dégâts. Nous avons également donné un maximum d'informations à nos voyageurs. La gare compte plein d'accès et des gens entraient malgré les rubans de sécurité. Certains étaient là parce qu'ils avaient dû évacuer leur maison et cherchaient à partir ailleurs... Ce n'était pas facile. Mais ce que je retiens par-dessus tout, c'est la collaboration efficace avec tous les partenaires concernés et la flexibilité de mes agents. »



tous

efforts

vos

**FABRICE CORNET**

Responsable ouvrages d'art area sud-est, Infrabel

« Ces derniers mois ont été intenses, mais j'ai surtout été marqué par l'élan de solidarité et d'enthousiasme face au défi à relever. Dès les premières heures, des collègues ont annulé leurs congés, sont revenus travailler malgré leurs maisons inondées ou ont proposé de venir renforcer les équipes dans les régions les plus affectées. Sans oublier les efforts qui ont été réalisés pour rassembler du matériel ou alléger les procédures administratives. Voir des trains recirculer sur des tronçons dévastés à peine quelques semaines auparavant, c'était extrêmement gratifiant pour tout le monde. »

**MANUEL BATTEUX**

Chef-répartiteur à Bruxelles

« En tant que chef-répartiteur, je coordonne avec mon équipe la répartition du matériel roulant sur tout le territoire belge. Nous avons des plans B pour d'éventuels problèmes régionaux, mais pour des impacts de cette ampleur c'était plus compliqué : notre matériel était coincé à divers endroits et organiser le transport et l'entretien a été vraiment une logistique. Je tiens à féliciter tous les collègues qui se sont activés pour mettre cela en oeuvre. Après deux mois de travail intense, la fatigue se fait sentir. Heureusement qu'on est une équipe très soudée. »

Vous trouverez des poubelles dans chaque gare et même sur chaque quai. S'assurer que leur contenu soit recyclé et que les sacs soient remplacés implique une logistique considérable. Voici ce que deviennent nos déchets dès qu'on les jette.

# Que deviennent nos déchets ?

**1** Vous êtes sur le quai et vous attendez le train. Vous avez tout à coup un petit creux et vous mangez un biscuit.

**2** Vous jetez votre emballage dans la poubelle. Oui, mais laquelle ? Dans (quasiment) toutes les gares, nous trions les déchets et vous trouvez des poubelles distinctes pour les déchets résiduels, les PMC, ainsi que pour le papier et le carton. Dans certaines gares, il y a également une poubelle séparée pour le verre. Dans les bureaux de la SNCB, vous disposez aussi de bacs pour le verre et même d'un bac pour le compost. Et votre emballage de biscuit dans tout cela ? Eh bien, il fait partie de la catégorie des PMC.

**3** Le personnel d'entretien passe. Il charge les sacs pleins sur un chariot et installe de nouveaux sacs.

**5** Une entreprise externe collecte tous les conteneurs et les achemine vers des entreprises de traitement des déchets, où ces derniers sont alors triés.

**4** Ensuite, les sacs poubelles sont dirigés vers un conteneur par fraction. Dans les grandes gares – comme Bruxelles-Nord – ces derniers sont déposés dans un véritable parc à conteneurs. Dans les gares où l'on ne dispose pas de cet espace, les conteneurs sont immédiatement acheminés vers un point de collecte.

## Les déchets résiduels

Ils sont brûlés pour produire de l'électricité.

## Le papier et le carton

Le papier et le carton sont recyclés puis réutilisés, par exemple pour fabriquer des jeux de société ou des corbeilles à papier.

## Les PMC

Quant aux PMC, ils sont triés et recyclés. Ainsi, le plastique est réduit en fibres synthétiques ou en granulats pour produire des emballages recyclés, comme des bouteilles PET, des bacs à compost ou même des barquettes de beurre.

## Moins de déchets

Nous devons tous produire moins de déchets. C'est l'un des objectifs de notre stratégie CSR, soit la Corporate Social Responsibility ou en d'autres termes, que devons-nous faire, à la SNCB, pour contribuer au développement durable en exerçant notre métier de manière socialement responsable ?

## Prendre le train en quelques swipes

L'esprit d'innovation de George Stephenson – l'homme qui construisit la première locomotive en 1814 – est toujours bien vivant au sein de la SNCB. En témoigne la version test de l'application FTQ-Lab, lancée l'été dernier par l'Innovation Lab – une équipe de la SNCB qui travaille sur des idées novatrices – en collaboration avec la start-up FAIRTIQ (FTQ). Pratique car vous n'avez plus besoin d'acheter un billet à l'avance : il vous suffit simplement d'effectuer un check-in et un check-out avec votre smartphone.

Avec l'app FTQ-Lab, les voyageurs peuvent s'enregistrer d'un seul swipe dans leur smartphone, à l'approche de leur gare ou quai de départ. Une fois arrivés à destination, il suffit d'effectuer un check-out de la même façon. L'appli calcule automatiquement le montant à payer en fonction de leur profil et du trajet parcouru. Lors de cette phase de test, quatre produits sont proposés : le Standard Ticket, le Weekend Ticket, le Senior Ticket et le Youth Ticket.

De cette façon nous apprenons énormément de choses sur le comportement de nos voyageurs. Nous savons mieux quels trains ils utilisent et pouvons, par exemple, adapter notre plan de transport en conséquence. De leur côté, les voyageurs ont l'avantage de ne pas perdre de temps à acheter des billets à l'avance. Ils paient automatiquement le tarif le plus avantageux.

L'application est en cours de test. L'objectif à terme est de la faire tester auprès de 10.000 personnes, afin de détecter d'éventuelles maladies de jeunesse.



En collaboration avec différents services de la SNCB, l'Innovation Lab traite tous les commentaires des clients – leurs expériences et leurs suggestions – afin de développer l'appli parfaite. Le projet pilote durera au maximum deux ans, mais une première grande évaluation aura déjà lieu début 2022. 



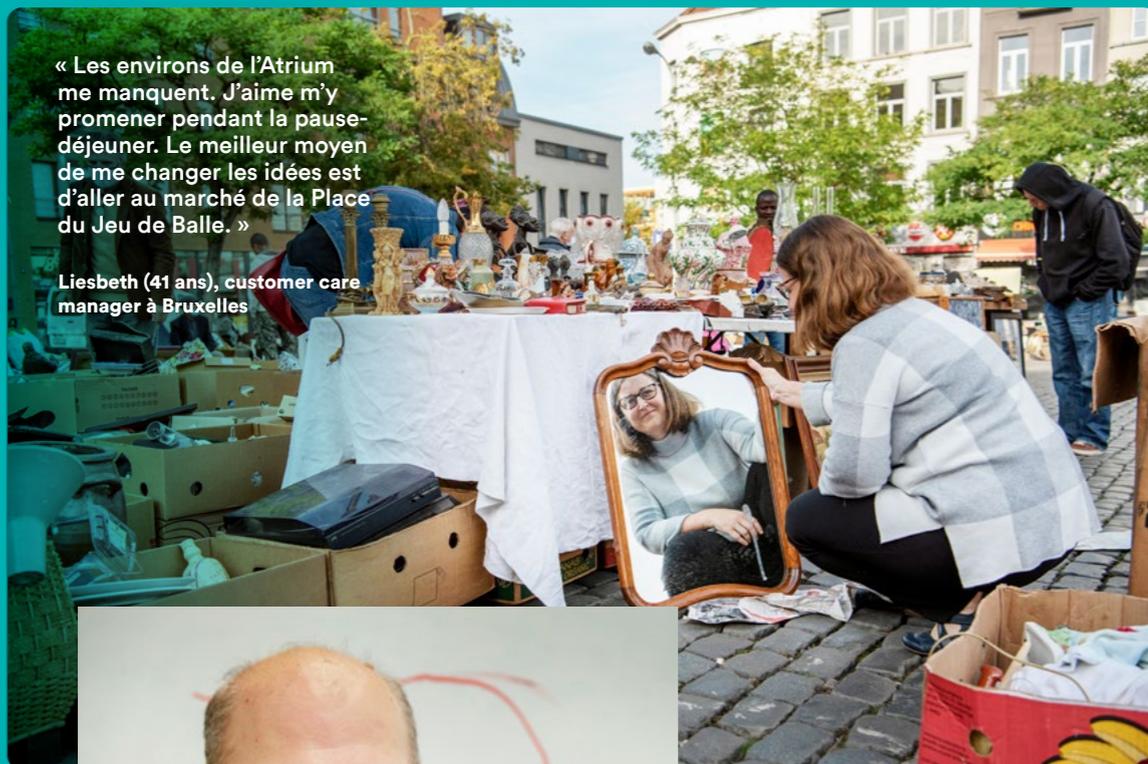
**1 Gare de Tirlemont** : l'une des plus anciennes gares encore en service en Belgique, sur la ligne Louvain-Liège. Elle a été construite vers 1840 environ. — **2 Sur la Place de la Gare**, située juste devant cette dernière, vous pouvez louer un Blue-bike. C'est le moyen idéal pour explorer la ville et ses environs. Celle-ci dispose d'un vaste réseau de jonctions. — **3 Visite de la raffinerie de sucre de Tirlemont**, en compagnie d'un 'guide du sucre'. — **4 De Drie Tommen** : juste à l'extérieur de la ville, vous pouvez aller pique-niquer près de trois tumulus préhistoriques. — **5 Le musée de la ville Het Toreke** est un incontournable pour tous les amoureux d'histoire qui veulent en savoir plus sur le riche passé gallo-romain de la région. Combinez votre visite du musée avec une balade à vélo. — **6 Une promenade passionnante à réaliser est la Promenade des Femmes**, qui longe de nombreux sites intéressants de la ville. Vous en apprendrez entre autres plus sur la mystique Beatrijs de Nazareth et la poétesse Julia Tulkens. 

Pendant un an et demi, de nombreux collègues ont dû travailler presque exclusivement à domicile. Les réunions se sont transformées en meetings en ligne, les pauses-déjeuners ont eu lieu à la table de la cuisine et les discussions autour d'un café via chat. Heureusement, nous pouvons enfin retourner au bureau. Ces quatre collègues nous racontent ce qui leur a le plus manqué.

## Qu'est-ce qui vous a le plus manqué au bureau ?

« Les environs de l'Atrium me manquent. J'aime m'y promener pendant la pause-déjeuner. Le meilleur moyen de me changer les idées est d'aller au marché de la Place du Jeu de Balle. »

Liesbeth (41 ans), customer care manager à Bruxelles



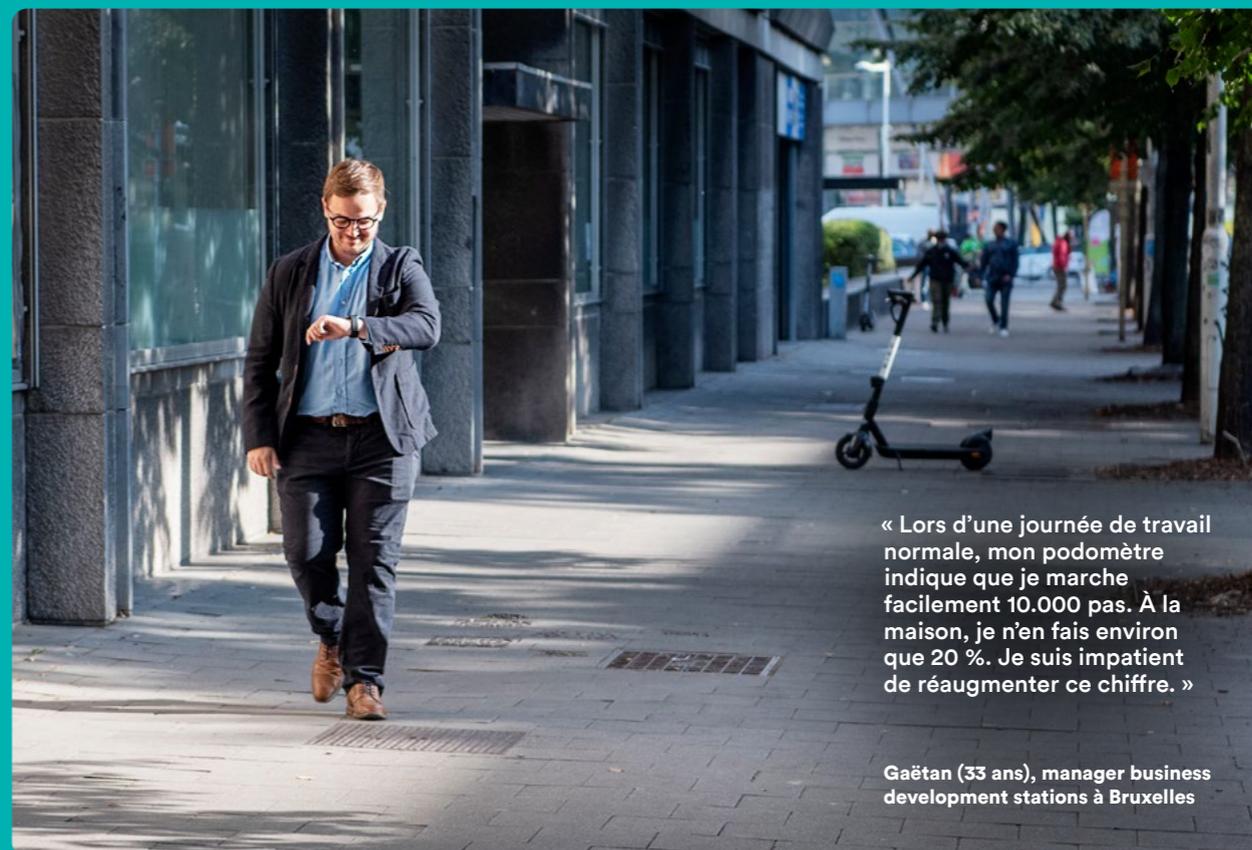
« Bien que j'ai beaucoup appris en télétravail, j'ai hâte d'enseigner à nouveau devant mon tableau blanc. Enseigner sans voir les apprentis conducteurs en chair et en os n'est pas si simple. Nous ne savons pas toujours si tout le monde est dans le coup avec la matière abordée. »

Geoffrey (45 ans), instructeur conduite, dépôt Saint-Nicolas.



« Une chaise et un bureau confortables au travail, voilà ce que j'attends avec impatience. Mais aussi le petit café avec les collègues, les réunions où l'on peut réellement se revoir, et une séparation plus nette entre le boulot et la vie privée. »

Annick (59 ans), operation procurement service officer à Salzinnes.



« Lors d'une journée de travail normale, mon podomètre indique que je marche facilement 10.000 pas. À la maison, je n'en fais environ que 20 %. Je suis impatient de réaugmenter ce chiffre. »

Gaëtan (33 ans), manager business development stations à Bruxelles

**WeareSNCB!**

# Le corona ne nous a pas abattus, bien au contraire !

**Nous jouons tous un rôle majeur dans la réalisation des objectifs de notre entreprise. Votre satisfaction, votre bien-être et votre engagement sont cruciaux à cet égard et nous avons mesuré ces facteurs via l'enquête 'We are SNCB'. Les résultats pour l'année 2021 sont désormais connus. Ils sont étonnants, surtout lorsqu'on les compare à ceux de l'enquête précédente.**

## L'engagement et la satisfaction obtiennent un score élevé

Après presque deux ans d'une crise du coronavirus qui a rendu nos conditions de travail difficiles, on pourrait s'attendre à ce que notre engagement, notre satisfaction et notre bien-être en aient pris un coup. Toutefois, il n'en est rien : les niveaux d'engagement et de satisfaction se sont améliorés, tandis que celui du bien-être est resté stable. Il y a plusieurs raisons à cela.

Tout d'abord, parce qu'en tant qu'entreprise, nous pouvons compter sur des collaborateurs qui veulent s'impliquer et se sentir utiles. Et ce même dans des conditions de travail difficiles. Nous voulons conserver ces points forts à tout prix. Saviez-vous que nous obtenons de meilleurs résultats en matière d'engagement que d'autres grandes entreprises belges ?

**9.600**  
Participations  
à l'enquête

**70**

Passion - plaisir au travail :  
score moyen sur 100  
↳ En augmentation  
par rapport à 2019

## Comment faire encore mieux dans le futur ?

Cette augmentation est également le fruit de la quarantaine de plans d'action que nous avons mis en place depuis notre dernière enquête afin d'améliorer les différents facteurs qui influencent notre satisfaction, notre engagement et notre bien-être. Il s'agit notamment d'initiatives relatives au travail d'équipe et au respect, ainsi que d'ajustements au niveau des équipements de travail, comme de nouveaux ordinateurs et des écrans supplémentaires pour le personnel travaillant dans les faisceaux.

Au cours de l'année à venir, nous continuerons de travailler sur le renforcement du travail d'équipe et du respect par le biais d'actions d'envergure tant au niveau de l'organisation dans sa globalité qu'à l'échelle locale. Nous apporterons également un certain nombre de petites mesures pour accroître le niveau de bien-être général. Ainsi, à partir de vos réponses, nous avons pu déduire, par exemple, que la disponibilité des managers pour discuter des

**70**

Engagement : score moyen sur 100  
↳ Point de référence pour la Belgique: 67



problèmes psychosociaux a un impact important sur les niveaux de satisfaction, d'engagement et de bien-être. Nous comptons donc mettre en place des actions pour faciliter ces échanges.

Vous avez demandé également une communication plus ouverte et claire. En période de corona, ce besoin était important, et cela s'est avéré être un grand défi pour l'organisation. Enfin, les autres points d'attention que vous avez soulevés sont relatifs à l'amélioration des conditions de travail et à la gestion du changement.

## Le souffle d'un vent nouveau

L'enquête 'We are SNCB' décrit également la culture d'entreprise actuelle. Forts de vos réponses, nous allons nous mettre au travail via les plans d'action afin de permettre à la culture d'évoluer. Pour une organisation aussi importante que la SNCB, il s'agit d'un processus de longue haleine, mais nous avons constaté, à la lecture des résultats, que vous êtes conscients que la SNCB a mené une politique plus transparente au cours de ces deux dernières années.

Nous avons, par exemple, travaillé ces dernières années sur notre esprit de communauté en encourageant la collaboration, mais cette coopération se ressent surtout au sein des équipes et pas encore suffisamment entre les départements. Nous élaborerons donc des plans d'action pour y remédier.

## Et maintenant ?

Cet automne, chaque direction et chaque département élaboreront, avec le soutien des HR BP, des plans d'action spécifiques basés sur les résultats de l'enquête. Ces plans d'action seront annoncés et déployés à partir de janvier. 

**66**

Satisfaction : score moyen sur 100  
↳ En augmentation par rapport à 2019

## Au secours ! J'ai un problème de badge

### Badge hors service

Si votre badge n'est plus reconnu par le lecteur de badges, vous pouvez en demander un nouveau via HR@YourService. C'est également à leur porte que vous devez aller frapper si vous avez des problèmes pour enregistrer vos prestations. Si votre badge est remplacé et que votre photo a plus de cinq ans, vous devez faire parvenir une nouvelle à HR. Si vous ne parvenez pas à faire fonctionner les imprimantes avec votre badge, vous pouvez signaler votre problème par le biais de ServiceNow.

### Badge perdu

Pas de panique ! Vous pouvez demander un badge temporaire à l'accueil des bâtiments de la direction. Pas d'accueil à proximité ? Contactez HR@YourService, vous pouvez aussi obtenir un nouveau badge auprès d'eux. Ce badge temporaire est valable pendant 14 jours et, dès que votre nouveau badge sera prêt, vous en serez informé(e). Il vous suffira alors de rapporter votre badge temporaire à l'accueil.

### Badge oublié

Dans ce cas également, vous pouvez recevoir un badge temporaire à l'accueil. Celui-ci est valable durant 24 heures. N'oubliez donc pas votre badge personnel le lendemain et repassez par l'accueil pour rendre votre badge temporaire.

### Prêter un badge

J'ai oublié mon badge et j'en emprunte vite un à un collègue ? Ce n'est pas une bonne idée car vos données personnelles sont liées à votre badge.

### Modifier les accès de votre badge

Vous voulez modifier vos droits d'accès ? Veuillez contacter HR@YourService. 

**HR@YourService est joignable chaque jour ouvrable de 8h à 16h30 au 0800/85 208. Vous pouvez également envoyer un mail à [hratyourservice.fr@sncb.be](mailto:hratyourservice.fr@sncb.be).**

# Alors, c'était comment le stage ?

## Marie-Éline

« En fait, je ne retire que du positif de mon stage. Pour moi, il s'agissait surtout d'apprendre plein de choses et d'avoir un aperçu de la vie professionnelle. J'aurais préféré venir au bureau tous les jours, mais ce n'était malheureusement pas possible. Par chance, Lynn a compensé le manque de contacts sociaux par des pauses-café virtuelles.

J'ai beaucoup d'admiration pour Lynn. C'est une excellente manager, qui a le souci de tous les membres de son équipe. Il est réjouissant de voir que les femmes, à la SNCB, ne se heurtent pas à un plafond de verre.

On m'a offert de nombreuses opportunités au cours de mon stage. J'ai appris à connaître les programmes, j'ai suivi des cours, j'ai travaillé sur des projets étroitement liés à mes études... J'ai même pu organiser le team building. Ils m'ont invitée à les accompagner, mais malheureusement je n'étais pas disponible. »

« En fait, je ne retire que du positif de mon stage »

Marie-Éline Van Cauwenberghe a 22 ans et prépare son deuxième Master Ingénieur Commercial (KU Leuven). Elle vient de terminer son stage au service Procurement de la SNCB et se montre très enthousiaste.

« Le regard neuf de Marie-Éline a été extrêmement enrichissant ».

Lynn De Clerck a débuté sa carrière à la SNCB en 2008 en tant que consultante SAP. Aujourd'hui, devenue Procurement Excellence Manager, elle est très satisfaite de la réussite du stage de Marie-Éline.

## Lynn

« C'était la toute première fois que notre équipe accueillait une stagiaire. J'étais vraiment favorable à cette idée, même si j'avais un peu peur au début. Je ne savais pas si nous allions être capables d'apprendre suffisamment de choses à Marie-Éline. Son stage s'est déroulé pendant la période estivale, en l'absence de nombreux collègues. Malgré cela, tout s'est très bien passé. Elle a toujours réagi avec beaucoup de dynamisme, et elle nous a vraiment aidés.

Pour moi, le regard neuf de Marie-Éline s'est révélé particulièrement enrichissant. Certains points sensibles lui ont immédiatement sauté aux yeux. Son parfait bilinguisme était bien sûr aussi un atout dans une entreprise comme la nôtre.

Son stage s'est parfois avéré être un défi car nous télétravaillons souvent. Heureusement, on se voyait régulièrement lors de réunions via Teams et lors de nos pauses-café virtuelles. Ces conversations nous ont donné l'occasion de parler aussi de choses qui ne sont pas liées au travail. » 

Vous souhaitez en savoir plus sur ce qu'un(e) stagiaire peut apporter à votre service ? L'équipe chargée des stages au sein de HR répond à toutes vos questions. Vous pouvez les joindre à l'adresse suivante : [stage@sncb.be](mailto:stage@sncb.be). Vous pensez que votre service pourrait accueillir un(e) stagiaire? Parlez-en à votre responsable et à votre HR BP.

# En route. Vers mieux.

Tout comme le grand public, nous avons récemment découvert la nouvelle campagne qui repositionne la SNCB. Diffusée en TV, online, sur les réseaux sociaux et déclinée en affichage et dans la presse, elle nous permettra de renforcer la confiance envers les voyages en train et de retrouver la croissance du nombre de voyageurs que nous connaissions avant la pandémie.

Pascale Heesterbeek, Head of Corporate Brand & Communication, et Denis Bastin, Corporate Brand Manager, nous expliquent comment une réflexion stratégique menée en profondeur a débouché sur cette campagne d'image et une nouvelle signature de marque.

## Pourquoi un nouveau positionnement ?

Avec la future libéralisation du secteur du transport ferroviaire, la SNCB évoluera dans un contexte très différent. Il est donc essentiel de nous différencier par rapport à de futurs concurrents potentiels et aux autres moyens de transport actuels, de donner une raison d'être à notre marque, pour que le public sache, en toute conscience, pourquoi il choisit la SNCB.

D'autre part, on assiste à une réelle conscientisation de la nécessité d'évoluer vers une société plus durable, plus diverse, plus inclusive, où l'humain occupe la place centrale. La crise sanitaire n'a fait que renforcer ce sentiment. Chez certains, elle a également modifié leur mode vie, leur manière de consommer, de se déplacer, de travailler : essor du commerce électronique, mobilité respectueuse de l'environnement, travail hybride, économie de proximité... Notre réflexion stratégique devait donc aussi tenir compte de cette évolution des mentalités et souligner la dimension sociétale de notre entreprise.

## Faire avancer la société

La SNCB propose, par essence, une solution écologique pour se rendre de A à B. Mais aussi une expérience qui commence avant de prendre le train et se poursuit pendant le voyage et après : nous sommes aux côtés de nos clients de A à Z.

Cela se traduit par des produits et des services (en train et en gare) qui répondent aux besoins de nos voyageurs actuels et futurs et qui leur facilitent la vie, qui la 'fluidifient'.

Notre volonté est d'être un moteur pour un avenir meilleur, de faire partie de la solution. C'est notre plus grande fierté et notre plus grande ambition. Nous sommes bien plus qu'une entreprise ferroviaire : nous faisons avancer la société. Nous sommes **En route. Vers mieux.**

## 18.000 ambassadeurs

Tel un 'fil bleu', cette philosophie est présente, de manière transversale, dans les actions déjà entreprises ou en cours de développement dans les différentes directions de la SNCB. C'est pourquoi tous les départements, représentés par une cinquantaine de personnes, ont pris part à ce travail de repositionnement. Parce que, très concrètement, cette signature 'En route. Vers mieux.', ce sont les 18.000 collaborateurs de la SNCB qui l'incarnent par leur travail au quotidien. Quelle que soit leur fonction, ce sont eux qui en sont les véritables ambassadeurs.

## Source d'inspiration

Il était donc naturel de faire appel à ces ambassadeurs passionnés par leur métier, proches de nos clients, pour participer activement à la réalisation de nos spots, sur et derrière l'écran. Les vidéos de la campagne mettent en scène différents personnages qui laissent vagabonder leurs pensées où le train, environnement apaisant et inspirant, joue toujours un rôle : les excursions en famille, le développement durable. Ces films illustrent ainsi différentes dimensions, qui font toute la richesse et la diversité des déplacements en train. **B**



# Simon

### Moyen de transport du futur

Simon Kerkhofs se passionne depuis toujours pour tout ce qui est technique. Depuis peu, il peut encore davantage assouvir cette passion à la SNCB : en effet, en juillet 2021, il a commencé à travailler à Schaerbeek en tant que responsable de l'atelier de traction. « Je veux, notamment, apporter ma contribution à la lutte contre le changement climatique. Avant cela, j'ai travaillé pour un certain nombre de compagnies aériennes, mais je suis convaincu que le développement des transports publics fait partie de la solution. Le train y occupe une place centrale en tant que moyen de transport du futur. »

### Entreprise ouverte

« Au cours de mon processus de candidature, j'ai été agréablement surpris par la dynamique positive qui règne au sein de l'entreprise. Je pense que c'est un sujet à propos duquel la SNCB ne communique pas assez souvent. Les services techniques travaillent de concert sur des changements et des améliorations qui placent le voyageur au centre des préoccupations. C'est ce que j'aime le plus dans mon nouveau job : travailler en équipe pour atteindre un objectif précis. »

### Ultramarathons

« Je suis un coureur passionné. J'adore les vacances placées sous le signe de l'aventure et je cours régulièrement des ultramarathons en montagne. Cela signifie que je parcours des distances encore plus longues que celle d'un marathon. Je recherche vraiment à relever des défis, tant professionnels que personnels. » 

