



Gert & Thomas

« Nous nous sommes croisés au travail. »

PROS

Magazine
destiné
au personnel
de la sncb

Édition N°12
Février 2022



En route vers Manneken Pis qui va revêtir notre uniforme !

SOMMAIRE

- 04 / Ce qui anime Gunter
- 06 / Dossier : contrat de service public
- 10 / Quels gestes faites-vous pour l'environnement ?
- 12 / Le lean management facilite la planification
- 13 / Justine, une voyageuse dans la neige
- 14 / Espresso
- 16 / POWER : la solidarité est une force
- 18 / La communication inclusive de genre
- 19 / Des auvents propres dans la gare de Louvain

- 20 / Une journée dans la vie de Julie, assistante clientèle
- 23 / En route pour Libramont
- 24 / Yves a pris un nouveau départ
- 26 / L'amour sur les rails
- 30 / L'équipe qui se charge des bus de remplacement
- 32 / L'histoire de Bruxelles TT
- 33 / Entretien exclusif avec LEIA
- 34 / Les caméras dômes d'Infrabel
- 35 / Concours
- 36 / Bienvenue à bord, Marianne

Chères et chers collègues,

En ce début d'année, je suis contente de vous retrouver, en espérant que vous vous portez toutes et tous bien. Malgré cette période Covid qui a affecté nos univers tant professionnels que privés, nous avons, ensemble, pu accomplir plein de choses en 2021.

L'année 2022 sera certes tout aussi intense. De nombreux beaux défis nous attendent. Tout d'abord : rester en bonne santé, en continuant à bien appliquer les mesures sanitaires. Ensuite, et cela va de soi : attirer à nouveau plus de clients, élargir le plan de transport avec de nouvelles relations et avec des amplitudes plus grandes et des fréquences plus élevées, réceptionner de nouveaux trains M7, continuer à digitaliser pour répondre aux besoins des clients, proposer de nouveaux produits, finaliser les rénovations de gares, améliorer encore l'accessibilité, poursuivre l'implémentation du système de maintenance TIM, ... et ce ne sont là que quelques exemples. Nous allons aussi recruter massivement pour pouvoir concrétiser nos ambitions : plus de 1.000 nouveaux collègues dans les métiers opérationnels vont ainsi nous rejoindre.

Cette année 2022 est également une année-clé dans un autre domaine. Le gouvernement s'est engagé à conclure avec la SNCB le Contrat de Service Public que nous espérons tant. Ce contrat nous offrira pour les 10 prochaines années des perspectives sur les missions que nous allons réaliser dans tous les domaines et une visibilité sur les moyens qui nous seront octroyés pour réaliser ces ambitions. En contrepartie, il nous est évidemment demandé une trajectoire d'amélioration de nos performances.

Je vous invite à construire ensemble ce futur prometteur tant pour nos voyageurs que pour nos milliers de collaborateurs.

Prenez bien soin de vous et des autres.

Cordialement,

Sophie Dutordoir

COLOPHON

PROS est le magazine destiné au personnel de la SNCB. Nous utilisons autant que possible le langage inclusif. Afin de faciliter la lecture, nous employons parfois des termes collectifs. Nous référons ainsi à tous les collègues (f/m/x).

COORDINATION
Fanny Bouillon
Internal Communication
SNCB
pros@sncb.be

**RÉDACTION
& RÉALISATION**
The Fat Lady
www.thefatlady.be

**PHOTO
DE COUVERTURE**
Damon De Backer

**ÉDITEUR
RESPONSABLE**
Jihane Annane

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


Membre de l'ABC1



La personne en face de vous importe plus...

Pour moi, le métier d'accompagnateur de train n'est pas un job stressant en raison de la manière avec laquelle je suis en contact avec les voyageurs. Avant d'entrer à la SNCB, j'étais coach en soft skills*, et notamment en communication. En tant qu'accompagnateur de train, il est très important d'écouter les voyageurs et de leur parler sans a priori. Ce n'est pas évident, car nous sommes élevés dans une culture pleine de préjugés. Je pense donc que la formation des accompagnateurs de train devrait accorder encore plus d'attention aux relations avec les voyageurs. De fait, vous pouvez désamorcer de nombreuses discussions en posant simplement la question : que puis-je faire pour vous ?

Pour éviter le stress, je m'assure de prévoir suffisamment de temps pour tout. Pour ce faire, je viens toujours au travail avec une demi-heure d'avance. Nous pensons tous que nous n'avons pas le temps, mais c'est souvent une question de planification. Débarrassez-vous du mot 'devoir' et regardez plutôt ce que vous voulez ou pouvez faire. Je conseille aux jeunes accompagnateurs de train débutants, qui ont en tête mille et une choses à faire, de prendre le temps de planifier leurs tâches. Il est impossible de tout faire en même temps, il faut donc établir des priorités.

J'ai développé une capacité de résilience via l'instauration de petits rituels comme regarder tranquillement vers dehors. Je recommanderais ceci à tout collègue qui viendrait d'avoir un contact difficile avec un voyageur : arrêtez de contrôler pendant un court moment. Prenez le temps de regarder les saisons défilier et déplacez votre focus. Osez prendre ce moment. La méditation et la lecture m'aident à regarder le monde d'une manière différente. Un autre élément très important, c'est le contact social. Je trouve toujours du temps pour discuter avec mes collègues avant et après le service. En échangeant nos expériences, nous apprenons les uns des autres. 

* Compétences comportementales et émotionnelles associées au savoir-être.

Sur la plateforme 'Gérez votre stress et votre résilience' disponible sur la homepage de l'intranet, vous trouverez une foule d'informations afin d'évaluer votre situation personnelle : vidéos, exercices, tests, astuces et conseils... utiles pour vous ou votre équipe. N'hésitez pas à faire appel à une personne de confiance si vous avez besoin d'aide. Et ne vous inquiétez pas, si vous remplissez les questionnaires sur cette plateforme, les autres visiteurs ne les verront pas.

... que le ticket

Gunter Kiekens
accompagnateur de train,
dépôt de Saint-Nicolas

Notre futur contrat de service public



Jusqu'ici la SNCB remplissait ses missions de service public dans le cadre d'un contrat dit 'de gestion'. Ce contrat n'a pas été actualisé depuis 10 ans. Aujourd'hui, dans le cadre de la libéralisation du transport national de voyageurs, la SNCB négocie avec notre autorité de tutelle le contenu d'un 'Contrat de Service Public'. Découvrons ici les points essentiels de ce contrat et de la Feuille de Route qui nous servira de guide pour les prochaines années.

POURQUOI UN CONTRAT DE SERVICE PUBLIC ?

L'Europe a adopté un règlement – qui s'applique donc dans tous les États de l'Union européenne – visant à libéraliser le transport ferroviaire national de voyageurs. Ce règlement prévoit que les missions de service public ferroviaires devront être mises en concurrence à partir de fin 2023.

D'ici là, une attribution sans mise en concurrence reste toutefois possible, moyennant certaines conditions. Dans ce cadre, le Gouvernement belge a officiellement publié dans le Journal Officiel de l'Union européenne en novembre dernier son intention d'opter pour une attribution directe de la mission de service public à la SNCB. Sur l'ensemble du réseau belge et pour une période de 10 ans. Il s'est engagé à conclure avec notre entreprise ce qu'on appelle un 'Contrat de Service Public'. La SNCB et l'Etat belge partagent l'ambition de le conclure pour la fin 2022 au plus tard.

QUE REPREND CE CONTRAT DE SERVICE PUBLIC ?

Les négociations entre la SNCB et le Cabinet du Ministre Fédéral de la Mobilité et des Transports, commencées en 2021 sur base des spécifications publiées par l'État belge, vont bon train. Elles s'intensifieront durant le premier trimestre de 2022. Ce Contrat de Service Public, tant espéré, redéfinira et actualisera nos missions de service public. Evoquons ci-dessous les quatre plus importantes : offre de transport, gares et accueil des voyageurs, voyage fluide de porte à porte et prévention et sécurité des voyageurs et du personnel.



1/ OFFRE DE TRANSPORT

Ce chapitre concerne l'offre de transport intérieure et transfrontalière, et notamment :

- volumes trains/kilomètres, fréquence, amplitude par type de train
- acquisition, entretien et caractéristiques du matériel roulant, en particulier concernant son accessibilité
- titres de transport, tarification et canaux de distribution.

2/ GARES ET ACCUEIL DES VOYAGEURS

Le deuxième chapitre se concentre sur l'accueil dans les gares, leur infrastructure et leurs équipements, nécessaires pour en assurer la fonction ferroviaire, développer l'accessibilité pour tous les voyageurs, permettre les correspondances avec les autres moyens de transport et développer le caractère de lieu de vie à part entière des gares.

En contrepartie de l'exécution de ces missions, le Contrat de Service Public prévoit l'octroi à la SNCB d'une compensation financière (ce qu'on appelait jusqu'à présent la dotation de l'Etat). Cette compensation devra également permettre de couvrir nos investissements, dans le matériel roulant, les infrastructures d'accueil, les ateliers ou encore l'IT par exemple.

3/ VOYAGE FLUIDE DE PORTE À PORTE

Fluidifier le voyage de porte à porte pour le client implique l'intervention de nombreux collègues exerçant différents métiers. Ceci est assuré par le service et l'assistance en gare, l'information aux voyageurs avant, pendant et même après le trajet en train, ainsi que par des parkings pour voitures, pour vélos etc.. Un voyage fluide passe également par une intermodalité facilitée, rendue notamment possible par une offre mieux articulée et la création de produits intégrés avec les autres sociétés de transport public.

4/ PRÉVENTION ET SÉCURITÉ DES VOYAGEURS ET DU PERSONNEL

La SNCB doit veiller à la sécurité des voyageurs et de son personnel dans les gares et à bord des trains, et également mettre en place un gardiennage des zones non accessibles au public (les ateliers par exemple) afin d'éviter que des personnes étrangères à la SNCB n'y pénètrent.

UN CONTRAT DE SERVICE PUBLIC QUI LIE LES DEUX PARTIES

Le Contrat de Service Public définira donc les missions que nous effectuerons durant les 10 prochaines années et donnera une vue claire sur les moyens en exploitation et en investissement qui nous permettront d'offrir toujours plus de services de qualité à nos clients. En contrepartie, notre entreprise devra appliquer une trajectoire de performance pour améliorer la qualité de ses prestations, et ce sur base notamment d'indicateurs de performance précis et mesurables.


NOTRE FEUILLE DE ROUTE AU SERVICE D'UNE MEILLEURE PERFORMANCE

L'amélioration de notre performance, sur tous les plans et à tous les niveaux, constitue donc une exigence du futur Contrat de Service Public.

À cet égard, de nombreuses initiatives, reprises dans une 'Feuille de Route', ont été lancées depuis 2019 au sein de toutes les directions de la SNCB et portent déjà leurs fruits. Les principaux résultats de l'implémentation de la Feuille

de Route en 2021 sont contrastés. La satisfaction des clients a dépassé les objectifs tout comme la ponctualité, même si les minutes de retard à charge de la SNCB sont plus importantes que l'objectif fixé. Les résultats financiers ont toutefois été lourdement impactés par la crise sanitaire covid et les accidents du travail sont, quant à eux, toujours trop nombreux.

L'amélioration de nos performances requiert donc une attention de toutes et tous et de tous les instants et nécessite que nous poursuivions et amplifions nos efforts. Les actions de la Feuille de Route seront d'ailleurs poursuivies en 2022, avec comme ambition d'atteindre nos 5 objectifs d'entreprise, à savoir : ponctualité et sécurité, satisfaction client, politique de Ressources Humaines moderne, amélioration de l'efficacité et saine gestion de nos finances. Notre Feuille de Route sera ensuite adaptée en profondeur et alignée sur le Contrat de Service Public 2023-2032.

La Feuille de Route nous sert donc d'outil de pilotage de la transformation et de suivi de la performance de notre entreprise, avec pour objectif d'offrir aux voyageurs un service d'excellence et d'armer notre entreprise pour le futur. 

Quels petits gestes faites-vous pour l'environnement ?

Même avec de petites actions, on peut faire la différence pour l'environnement. C'est pourquoi nous sommes curieux de connaître vos démarches écoresponsables au travail.



« J'emporte mon thermos que je remplis de café chez moi. Ensuite, je le remplis au travail. Si je vois des collègues boire dans des bouteilles en plastique, j'essaie de les convaincre de passer à la gourde. La vie zéro déchets, c'est compliqué, surtout quand on est toujours sur la route, mais l'enjeu en vaut la peine. »

Amy Pittillion
Accompagnatrice de train B-PT,
dépot Essen

« Mon collègue Joris et moi avons réfléchi à des modes de travail plus écoresponsables à l'atelier central de Malines. Nous testons actuellement un projet pour évaluer si nous pourrions remplacer les rubans adhésifs en plastique par une alternative plus écologique en papier. Ce serait mieux pour nos émissions de CO₂. »

Roel Haesaerts
Manager central warehouse B-TC,
AC Malines



« J'imprime le moins possible, j'éteins les lumières et je trie mes déchets. Mon café, je le bois dans mon mug fétiche offert par une stagiaire. Pour moi, poser des gestes écologiques, c'est à la fois une question de savoir-vivre et un geste pour le monde que nous allons laisser à nos enfants. »

Maude Verhaeghe
HR business partner B-TC



« J'ai bientôt 63 ans et je n'ai jamais acheté de voiture. Je ne me déplace qu'à vélo – depuis peu un vélo électrique – de mon domicile aux gares, quelle que soit la météo. Ce que ça m'apporte ? Une bonne santé ! Et parfois des surprises de la nature, comme une rencontre matinale avec un renard... »

Fernand Hars
Mobility guide B-MS,
La Louvière-Sud

Davantage d'autonomie grâce à une répartition du travail

La SNCB a mis en place un des principes du lean management pour la révision du matériel roulant. Quelques années après son lancement, découvrons ce qu'en pensent les collègues de l'Atelier Central de la Dorsale en charge de la révision des AR41 (Salzennes). Explorons ensemble en quoi consiste le cadencement du travail en 'Takt Time' et les atouts du tableau de chef de poste.

Plutôt que d'organiser le travail sur une large équipe de 32 personnes, celui-ci est désormais réparti en 5 zones de quelque 6 agents. Chaque zone est responsable d'un segment de la révision. De ce fait, le 'temps de traversée' – c'est-à-dire celui qui s'écoule entre le moment où le matériel entre en révision et celui où il en sort – est fortement réduit.

Ce cadencement du travail en 'Takt Time' se concrétise par un tableau spécifique à chaque poste, sous la forme d'un schéma qui découpe le travail en 12 jours. Ce schéma détaille les tâches à effectuer par jour, avec une liste des pièces nécessaires pour chacune de celles-ci.

Pour la planification des congés, les opérateurs du poste se concertent en toute autonomie. Yorick Honnay, sous-chef responsable des 5 postes de la chaîne des AR41 à Salzennes, estime que cette autogestion responsabilise les uns vis-à-vis des autres, favorise l'implication et la cohésion de l'équipe. Christophe Piret a aussi remarqué que l'équipe est nettement plus soudée depuis l'instauration du nouveau système.

Pour Christophe Piret, chef de poste au AR41, ce tableau lui donne une bien meilleure vision sur l'état d'avancement de la révision sur le terrain : il sait quand le matériel roulant arrivera à son poste, le travail à faire et par qui, ainsi que les pièces qui seront nécessaires. Ce qui lui permet de planifier plus facilement les activités de son équipe au jour le jour, en tenant compte de la présence ou non des pièces et des congés des collègues.

Le lean est une méthode de management qui a pour objectif l'amélioration des performances de l'entreprise en mettant en avant le développement de tous ses collaborateurs.



Malik Warnotte (à gauche) et Gianni Bonato (à droite), de l'équipe de révision des AR41

À LA VOIE 2



Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?

« Plusieurs fois par semaine, je prends le train pour Liège. J'étudie la biologie à l'université là-bas. »

Justine Siaudeau
Gouvy → Liège-Guillemins



#SafeTogether

La sécurité est au cœur de tout ce que nous entreprenons. Pour en savoir plus sur notre engagement à ce propos, consultez l'intranet. Car la sécurité nous concerne toutes et tous !

Vous voulez en savoir plus ? Consultez l'intranet : Activités d'appui > Sécurité et Bien-être > Bien-être au travail > #SafeTogether

We are SNCB, place à l'action

Votre satisfaction, votre bien-être et votre engagement sont cruciaux. Grâce à l'enquête 'We are SNCB', nous avons constaté que nous avons bien progressé. Cependant, certains points d'action méritent une attention particulière. Différents groupes de travail ont donc défini plus de 300 actions concrètes sur lesquelles les directions et les services se concentrent.

L'enquête a montré que des efforts supplémentaires sont nécessaires en matière de bien-être psychosocial, conditions de travail, possibilités d'apprentissage et de carrière, ainsi que gestion des changements au travail. C'est pourquoi les différentes directions, ainsi que les team leaders, ont commencé à travailler sur base des résultats obtenus et à discuter avec différents membres du personnel afin de pouvoir mettre en place des actions. Actuellement, l'accent est mis, entre autres, sur davantage d'accompagnement lors du lancement de nouveautés, sur un éventail plus large d'offres de formations, ainsi que sur l'aménagement de moments où les collègues peuvent apprendre à mieux se connaître.

Vous avez encore des questions sur ces plans d'action, ou vous avez vos propres suggestions ? Envoyez vos mail à 7401.hrcommunication@sncb.be.



Vous voulez arrêter de fumer ?



Cela pourrait être l'une de vos bonnes résolutions pour 2022. Quelle qu'en soit la raison, la SNCB peut vous aider à y arriver. En collaboration avec notre service de prévention externe, vous pouvez vous inscrire à un trajet professionnel. Vous commencerez tout d'abord par une séance d'information reprenant les questions les plus fréquemment posées et les mythes. Un expert vous guidera ensuite afin de trouver la meilleure approche pour arrêter de fumer. Les premières sessions d'information ont déjà eu lieu en janvier. Vous trouverez les dates des prochaines sur YouTrain.

Intéressé(e) ? Vous pouvez vous inscrire via l'intranet : My HR / My Team > YouTrain. Cliquez sur 'Démarrer l'application' et cherchez 'Fumer' dans 'Trouver une formation'.

Votre PROS remporte le prix européen du meilleur magazine



Votre magazine du personnel a été primé en décembre : l'European Association for Internal Communication lui a décerné un prix FEIEA dans la catégorie 'Best Internal Communication Print Magazine'. Ce n'est que grâce à vous et à vos témoignages que nous pouvons rendre le magazine aussi attractif. Quelque chose à raconter ? N'hésitez pas à nous en faire part via pros@sncb.be.

'C'est quoi mon truc ?' remporte un prix

Platine électronique ou platine vinyle ? Capuche ou képi ? Pinceau ou peigne ? Vous avez peut-être déjà aperçu les affiches dans les gares et sur les réseaux sociaux, ou bien vous avez sans doute entendu le podcast. La campagne 'C'est quoi mon truc ?' qui met l'accent sur qui nous sommes et comment chacun peut être lui-même à la SNCB, a été un grand succès. La preuve : le Diversity & Inclusion Award remporté par la SNCB dans la catégorie 'Originalité'. En 2022, nous poursuivrons nos efforts en faveur de la diversité et de l'inclusion !



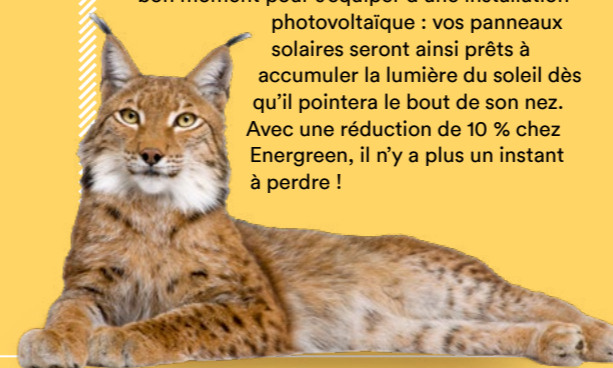
Du soleil dans le ciel et les cœurs

Les jours rallongent et nous en sommes absolument ravis ! Le jour des amoureux a également contribué à mettre de la chaleur dans les cœurs. Vous avez manqué la Saint-Valentin et vous êtes encore à la recherche d'un cadeau de dernière minute ? Grâce aux avantages de Rail Facilities, vous êtes sûr(e) de faire plaisir, le tout, bien sûr, à prix réduit.

Que diriez-vous d'un irrésistible parfum d'ICI PARIS XL, avec une réduction de 10 % ? Ou de faire en sorte que votre partenaire soit toujours à l'heure à vos rendez-vous grâce à une magnifique montre Col&MacArthur ? Toute la gamme est à -5 %.

Le Domaine des Grottes de Han rouvre ses portes dès le 26 février. Une destination idéale pour le congé de détente (Carnaval), que l'on ait 7 ou 77 ans ! Optez pour le pass ou la seule visite du parc à prix réduit.

Le retour prochain des beaux jours est aussi le bon moment pour s'équiper d'une installation photovoltaïque : vos panneaux solaires seront ainsi prêts à accumuler la lumière du soleil dès qu'il pointerait le bout de son nez. Avec une réduction de 10 % chez Energreen, il n'y a plus un instant à perdre !



Apprendre ce dont les voyageurs ont besoin grâce un jeu

Des navetteurs, des touristes qui passent une journée à la mer ou un groupe d'écoliers en excursion au zoo... Chaque type de voyageurs a des besoins d'information différents. Les navetteurs, par exemple, veulent savoir rapidement quand partira leur prochain train et sur quel quai il arrivera. Une personne qui prend le train occasionnellement aura sans doute besoin d'informations plus complètes. Un groupe d'écoliers en excursion souhaite, quant à lui, être bien encadré pour savoir clairement où ils trouveront leurs sièges réservés dans le train.

Nos agents info trafic sont responsables de ces informations, mais ne sont (presque) jamais en contact direct avec les voyageurs. Il n'est donc pas toujours facile pour eux d'évaluer les informations dont ces derniers ont besoin, ainsi que la meilleure manière de les aborder. **C'est pourquoi un jeu de société, semblable à un jeu de l'oie avec des missions à remplir, a été mis au point : 'Client-Central'.**

Dans ce jeu, nos AIT apprennent à connaître les différents types de voyageurs, les informations dont ils ont besoin et comment aborder ces questions. Le jeu de société a déjà été utilisé dans la formation d'agents info trafic et les premiers retours sont très positifs. À l'avenir, d'autres services pourront également l'utiliser dans le cadre de formations, avec des missions adaptées au sujet abordé.

Vous souhaitez contribuer à un concept innovant ?

Saviez-vous que... la SNCB propose un programme d'innovation interne ? Dans le cadre de ce 'programme d'accélération', vous travaillez avec deux ou trois collègues de différents services partageant une vision similaire à la vôtre pour résoudre, avec votre idée, un problème vécu par les clients.

Pendant huit semaines, vous devez pouvoir être disponible un jour par semaine pour y participer. Vous aurez ainsi tout le temps de développer et de tester votre idée, sous la direction de coaches expérimentés en matière d'innovation. Votre idée sort-elle du lot ? Alors peut-être sera-t-elle financée pour la mettre en pratique directement sur le terrain.

Vous voulez apporter votre contribution ? Dans ce cas, inscrivez-vous via YouTrain à l'une des prochaines sessions.

Trajet POWER: la solidarité est une force

Alex

« Depuis 2021, chaque point de vente compte un commercial manager. Ce poste est tout nouveau. Afin de former au mieux les commercial managers, il existe désormais le trajet POWER. Celui-ci commence par trois semaines de formation : une semaine consacrée au coaching, une semaine au leadership et une semaine aux aspects commerciaux proprement dits. Par la suite, nous continuons à accompagner nos managers afin qu'ils soient en mesure d'aider encore mieux nos clients.

Le trajet POWER contient une dimension de 'compétition' qui lui confère un côté ludique. Tous les deux mois, nous fixons un objectif, et si les managers et leur équipe l'atteignent, ils gagnent l'une des cinq lettres du mot 'POWER'. Celui ou celle qui obtient les cinq lettres remporte un prix sympa.

Le nom 'POWER' ne sort pas de nulle part. Il provient au départ des lettres 'WE' qui sous-entend 'collaboration'. Par ailleurs, si vous regardez attentivement le logo, vous pouvez voir que le 'o' est une sorte de 's'. Il s'agit d'un clin d'œil à l'histoire des PROS : les quatre valeurs de la SNCB. »

« Par ce trajet, nous encourageons non seulement les commercial managers à atteindre leurs objectifs avec leur équipe, mais surtout à le faire de manière conviviale pour le client. »

Alex Smeyers est âgé de 51 ans. Il est training & knowledge manager au sein de la direction Marketing & Sales.



Nathalie

« La nouvelle vient de tomber ! Hier soir, j'ai vu que nous avons gagné la lettre 'e' parce que nous encourageons nos clients à payer par voie électronique. C'est fantastique ! Cela va nous donner un élan incroyable. Mon équipe est extrêmement motivée et veut vraiment y arriver. Je pense que le mot 'POWER' est un nom bien trouvé. J'aime m'y référer en disant que nous sommes une équipe de choc.

Nous avons rapidement lancé notre première action, afin de remporter la lettre 'o'. Il s'agissait de 'offrir une solution pour le client', parce que nous ne le faisons peut-être pas assez dans le passé. Avant, les clients achetaient un billet et c'était tout. Maintenant, nous leur demandons s'ils prennent régulièrement le train parce que, dans ce cas-là, un abonnement peut être éventuellement moins cher.

Je travaille à la SNCB depuis 1998. L'année dernière, j'ai commencé à travailler en tant que commercial manager, et dès mon entrée en fonction, le trajet POWER a débuté. Les quatre premiers jours de la semaine, nous avons des cours, et le vendredi, nous présentions tout ce que nous avons appris au reste du groupe. Très instructif.

Après ces trois semaines, je me suis rendue sur le terrain. Je ne connaissais personne ici. C'est pourquoi je suis heureuse d'avoir eu le temps de rencontrer toute l'équipe grâce aux entretiens individuels. Le trajet POWER te soutient dans ton action, c'est super ! »

power

Découvrez la vidéo ici :



Photographie / Thomas Nolf



« POWER : je trouve ce nom fantastique. Cela nous donne vraiment de la force en tant qu'équipe. »

Nathalie Clarysse (48 ans) est depuis l'année dernière commercial manager à Bruxelles-Midi pour le trafic national.

INCLUSIVITÉ, AYONS LE DÉCLIC!

Chaque personne est différente et unique. Exprimez-le dans votre communication et brisez les stéréotypes. En d'autres termes, ayez le 'déclat du genre', et utilisez un langage inclusif de genre. Comment faire ? Suivez ces quelques conseils.

Notre entreprise favorise une culture inclusive, où tout le monde peut être soi-même et où la différence est valorisée. Nous voulons également que cette inclusivité se reflète dans notre langage et notre communication. C'est pourquoi nous utilisons désormais un langage inclusif de genre dans lequel chaque personne peut se reconnaître, peu importe son genre ou son identité de genre. Nous voulons également briser les stéréotypes en montrant que chaque métier peut être exercé tant par des hommes que par des femmes. Nous voulons également donner toute leur place aux personnes qui préfèrent ne pas être rangées dans une catégorie, comme masculin-féminin.

Quelle démarche adopter ?



Une conversation au travail, une demande d'information au guichet, un e-mail à la clientèle... Dans toutes ces situations, vous pouvez communiquer de manière inclusive, car pour de nombreuses fonctions, il existe un terme aussi bien masculin que féminin. Par exemple : accompagnateur de train/accompagnatrice de train, conducteur de train/conductrice de train, collaborateur/collaboratrice, voyageur/voyageuse...

Vous hésitez ou il n'existe pas de terme féminin ? Dans ce cas, jouez la sécurité et utilisez des mots plus neutres. Quelques exemples :

- Collaborateur/collaboratrice → collègue ou membre du personnel
- Chargé(e) de projet → responsable de projet
- Technicien/technicienne → personnel technique
- Les dirigeants → le management
- Monsieur/Madame, ... → Bonjour, ...

En savoir plus sur l'écriture inclusive de genre ?

Vous pouvez bien sûr aller beaucoup plus loin dans l'écriture et le langage inclusif de genre. Vous pouvez par exemple tenir compte du genre et de l'identité de genre de la personne à qui vous vous adressez ou écrivez. Vous trouverez de nombreux conseils à ce sujet dans notre guide sur l'intranet :

À propos de la SNCB > Projets stratégiques > All different, all PROS > Contexte et outils

Une belle initiative

En tant que membre du personnel d'entretien, que faites-vous si vous remarquez qu'un coin difficilement accessible de votre gare n'est pas aussi propre pour les voyageurs que vous le souhaiteriez ? Vous agissez. C'est ce qui s'est passé à la gare de Louvain avec les auvents en verre qui surplombent les quais. Comme la pluie ne peut les atteindre, la poussière ne disparaît pas. Par conséquent, après un certain temps, il est à peine possible de voir au travers du verre.

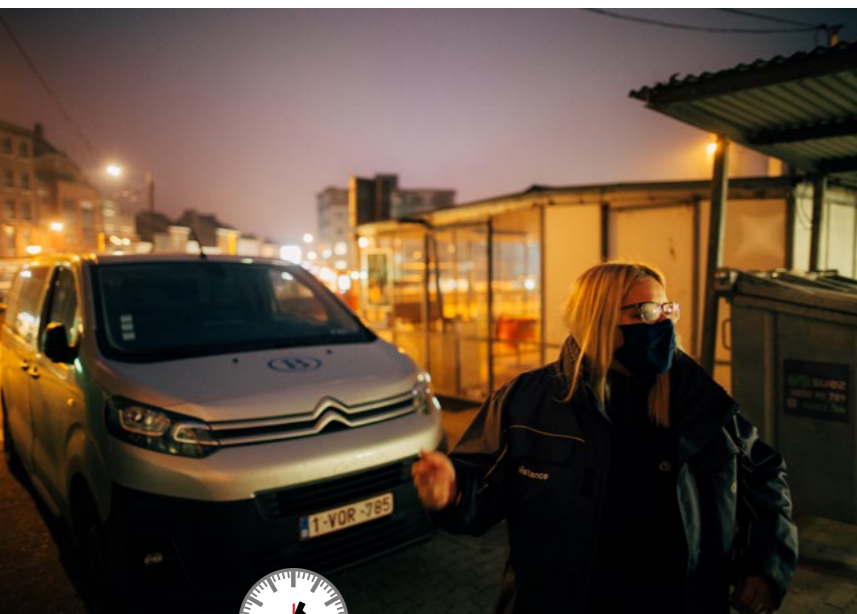


Le nettoyage de ces auvents est un sacré boulot. En raison de leur construction hors norme, il est impossible de les nettoyer comme un vitrage classique. En outre, les voies doivent être mises hors service tout comme la tension des caténaires. Cela nécessite de nombreux accords spécifiques – notamment avec Infrabel – difficiles à mettre en place par notre partenaire externe chargé du nettoyage. Par ailleurs, le résultat du test des produits de nettoyage mené par notre propre personnel s'est révélé meilleur que celui de la société externe.



Les agents d'entretien Joeri, Luc, Rudolf, Iwan, Jan, Patrick et Guido ont donc proposé de le faire eux-mêmes. Profitant de travaux effectués au niveau des escalators qui nécessitaient la mise hors service des voies, ces quinquagénaires et quadragénaires sont montés sur les auvents pour les débarrasser des saletés. En quelques nuits seulement, ils ont réussi à nettoyer les auvents au-dessus d'une double voie. Le résultat en valait la peine et la satisfaction était grande en voyant 'leur' gare de Louvain impeccable. Bien joué, Messieurs !

« Un monde s'ouvre à vous quand vous pouvez aller n'importe où en train. »



07:34

Arrivée à la gare de Waremme.
« Bienvenue dans l'équipe du matin ! Ce matin, j'ai récupéré des affiches à Liège-Guillemins. Lorsque des travaux sur telle ou telle ligne sont terminés, nous retirons l'affiche d'information et la remplaçons par une affiche commerciale de la SNCB. » Julie est entrée à la SNCB au mois de mai dernier. « Dans ma famille, nous sommes nombreux à travailler aux chemins de fer. C'est comme ça que je m'y suis intéressée. J'ai toujours aimé travailler au contact des gens. »



Dans 159 gares de Belgique, nos assistants clientèle sont prêts à aider les personnes qui rencontrent des difficultés à monter ou descendre du train, qu'elles soient en fauteuil roulant, malvoyantes, avec des béquilles, etc. Julie Legait aide les personnes à mobilité réduite dans la région de Liège, renseigne et guide également les groupes qui ont effectué une réservation à bord de nos trains. Mais son travail ne se limite pas à cela. Elle peut aussi être amenée à assurer des missions opérationnelles : réalisation d'essais de frein sur le matériel roulant, accouplement d'automotrices etc. Se préoccuper du client est toutefois un aspect essentiel de la fonction, comme par exemple guider les voyageurs vers les transports alternatifs en cas de perturbations. Nous l'avons suivie le temps d'une journée.



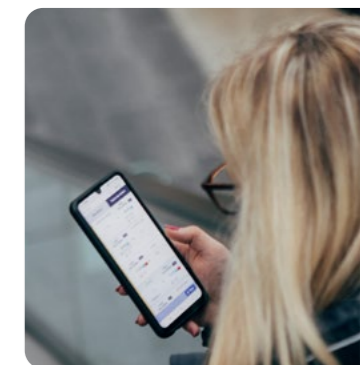
08:10

Julie vérifie dans toute la gare si les affiches sont toujours bien d'actualité et si certaines sont manquantes. Hier, elle a reçu un message de sa responsable Mallory : il faut remettre de nouvelles affiches dans les cadres vides. Néanmoins, un coup de téléphone s'avère nécessaire. « Le mécanisme de protection des affiches est détérioré. Je vais en mettre de nouvelles, mais sans protection, j'ai peur qu'elles disparaissent rapidement ou qu'elles soient arrachées par le vent. »



09:45

Prochain arrêt : Liège-Guillemins. Avec son collègue Michel, Julie se prépare pour sa première mission d'assistance de la journée. Ils consultent l'app Assist sur leur smartphone. « Elle nous fournit les informations nécessaires concernant la personne que nous allons aider. Sur quel quai faut-il l'attendre ? Où se trouve cette personne dans le train ? De quoi a-t-elle besoin ? Le fauteuil roulant de la gare doit-il être présent sur place ?... » Avant même l'arrivée du train, Julie et Michel sont fin prêts sur le quai. La collaboration avec l'accompagnement sera bien sûr nécessaire.





10:03

Le train en provenance de Gand entre en gare. Deux amis, Baptiste et Francesco, voyagent dans la première voiture. Ils sont en route vers Maastricht pour le week-end. « C'est fantastique de pouvoir voyager dans tout le pays comme ça. On s'occupe toujours bien de nous partout. Dans un instant, des gens de la SNCB vont nous aider à monter dans le train pour les Pays-Bas. » Julie : « Il y a des personnes que nous connaissons bien, car elles prennent chaque semaine le même train au même moment. »




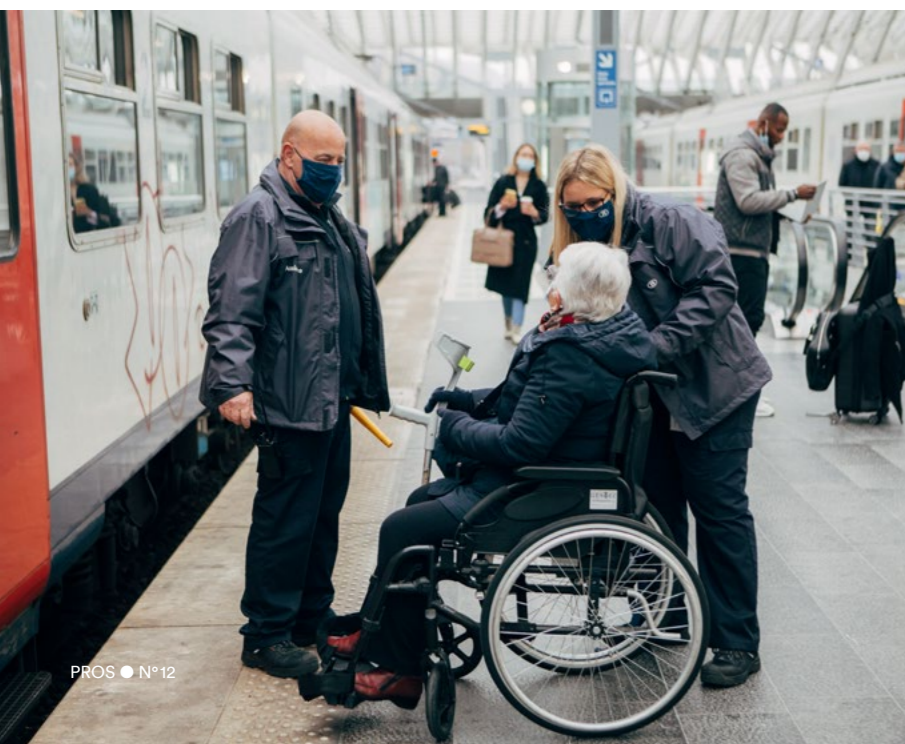
10:40

Julie a un peu de temps jusqu'à l'arrivée d'un prochain voyageur à assister. Elle se dirige vers le poste de signalisation d'Infrabel, où travaillent des collègues de la SNCB. « Entre deux missions d'assistance, je renseigne et guide les clients, collabore avec le sous-chef de gare ou d'autres équipes. Je me rends aussi régulièrement dans les plus petites gares de la région liégeoise pour tester le système d'annonces aux voyageurs. »



11:30


« Je m'apprête à assister une dame âgée qui a besoin d'aide pour descendre du train. Je vois sur l'app qu'elle a demandé qu'on lui apporte un fauteuil roulant. » Julie passe le prendre dans son petit bureau situé en gare. « Au demeurant, nous ne sommes pas seulement là pour les personnes avec un handicap. Pour rendre service et sur base volontaire, s'il vous arrive de prendre le train pour partir en excursion en famille avec une poussette par exemple, nous sommes là aussi pour vous donner un coup de main. Qui sait, peut-être vous verrai-je un jour, ici à Liège ! » (rires) 



À la découverte de...

Libramont



1 Construite à 485 mètres au-dessus du niveau de la mer, la gare de Libramont est 'la gare la plus haute de Belgique'. Une altitude idéale pour les amateurs de neige. — 2 La randonnée est possible partout dans la région. L'une des plus belles est la Promenade de la Briqueterie qui vous emmène durant 6,3 kilomètres du centre à la forêt voisine. Elle démarre à 500 mètres de la gare. — 3 À moins d'un kilomètre de la gare, vous pouvez découvrir le Musée des Celtes. Celui-ci est unique en Belgique car il présente des objets celtiques qui datent approximativement du cinquième siècle avant Jésus-Christ. Une activité sympa à faire avec les enfants ! — 4 À proximité du musée, ne manquez pas de pénétrer dans l'impressionnante Église du Sacré-Cœur. Remarquez comme la tour est complètement détachée du reste de l'édifice. — 5 Dans la Brasserie des Tchêts, on brasse une bière locale. Vous pouvez la goûter, mais il sera peut-être encore plus agréable de pousser la porte de la micro-brasserie pour aller voir comment le précieux breuvage est fabriqué. 



Il y a un an et demi, Yves Broeckart n'en menait pas large. Suite à une blessure contractée en faisant du sport, il était incapable d'exercer son métier d'accompagnateur de train. Aujourd'hui, Yves envisage la vie de manière complètement différente. « J'ai pris un nouveau départ, maintenant je me sens bien. »

Que s'est-il passé lorsqu'il s'est avéré que vous ne pouvez plus exercer votre métier d'accompagnateur de train ?

« J'étais confronté à un choix : et maintenant, que faire ? Est-ce que je reste à la SNCB ou pas ? J'ai alors eu un premier entretien avec un collègue du Talent Centre de B-HR, pour explorer les différentes possibilités qui s'offraient à moi à la SNCB. Le Talent Centre m'a guidé tout au long du processus. Ils voulaient savoir quels étaient mes centres d'intérêt et quelle direction je voulais prendre dans mon travail. »

Saviez-vous alors ce que vous vouliez faire ?

« En fait, je n'ai pas eu à y réfléchir très longtemps. Il y a cinq ans, j'avais commencé une formation en cybersécurité, une passion qui remonte à mon adolescence. L'informatique est toujours restée un hobby, mais j'avais arrêté ma formation car je n'arrivais pas à la combiner avec mon travail d'accompagnateur de train, c'était trop épuisant. »

Cet intérêt pour l'informatique n'a rien à voir avec votre travail d'accompagnateur de train. En quoi le Talent Centre vous a-t-il aidé ?

« La SNCB a un grand besoin de profils informatiques, c'est pourquoi elle collabore avec BeCode, une organisation qui propose des formations ICT aux personnes qui souhaitent donner une autre orientation à leur carrière. Via BeCode, j'ai pu suivre une nouvelle formation en cybersécurité. J'ai été immédiatement

emballé et j'ai réussi la présélection qui est plutôt difficile. »

Votre formation était essentiellement autodidacte. Ce n'était pas trop complexe ?


« C'était dur, mais je n'étais pas tout seul. Durant ma formation, Tom, du Talent Centre, s'est régulièrement tenu au courant de mes progrès. Il voulait savoir où j'en étais et si ça me plaisait. Ce que j'ai vraiment apprécié, c'était la confiance que Tom et ses collègues avaient dans ma réussite. Au début du cursus, mon mental n'était pas à 100 %. La formation m'a aidé à rebondir et aujourd'hui, je fais ce que j'ai toujours voulu faire. »

Après votre stage, vous avez pu commencer à travailler chez Ypto. En quoi consiste votre travail ?

« Ypto est une filiale de la SNCB, elle s'occupe

de tout ce qui concerne l'informatique et la cybersécurité. J'y travaille en tant que junior researcher au sein de l'Incident Response Team. Cette équipe enquête sur tous les rapports suspects touchant les ordinateurs de la SNCB, et qui sont détectés par notre logiciel de sécurité spécialisé. Un travail fait pour moi. En apprendre davantage sur les hackers me passionne : leurs motivations, leurs manières d'opérer... D'un autre côté, je veux protéger les gens contre ces hackers. Mon travail me procure une grande satisfaction. Je fais maintenant ce que j'ai toujours voulu faire. Dans mon cas, j'ai vraiment eu beaucoup de chance dans ma malchance. »

Vous aussi, vous songez à faire évoluer votre carrière ?

Pensez à consulter le Mobility Board, via l'intranet. Vous y trouverez tous les postes vacants à la SNCB. 



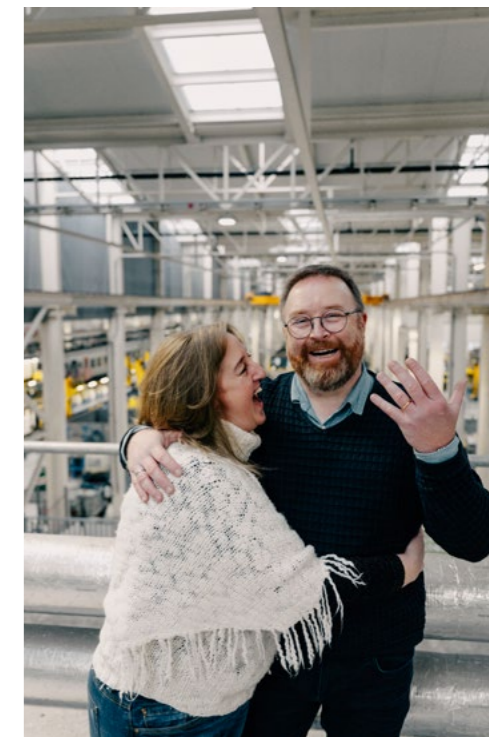
« J'ai voulu surprendre mon Manu en le demandant en mariage ! »

Nathalie Tesch, Team leader de l'équipe 'third party sales' chez B-TC, et Emmanuel Backx, expert Learning & Development chez B-TO, ne se sont pas rencontrés à la SNCB. Mais c'est à force d'entendre son Manu parler des chemins de fer qu'elle a eu envie de rejoindre la grande famille ferroviaire. Voilà dix ans que dure cette romance et c'est à l'atelier de Kinkempois que Nathalie a fait sa demande en mariage !

« Manu est l'homme idéal ! Je l'ai rencontré en 2011, à la fin décembre. C'était mon plus beau cadeau de Noël », écrivait Nathalie dans son e-mail en réponse à notre appel. « C'était quelques jours avant les fêtes et je me sentais assez seule. Alors je me suis rappelée que j'avais ce compte Meetic. J'ai fait sa connaissance via ce site de rencontres », raconte-t-elle. Emmanuel ajoute : « J'étais divorcé depuis un moment et prêt pour une rencontre. On a vite découvert qu'on avait plein de choses en commun. » Dont la charge d'une famille nombreuse – trois enfants pour Emmanuel, quatre pour Nathalie. Depuis, ils ne se quittent plus et forment une grande tribu recomposée. « Les deux meilleurs amis d'Emmanuel sont cheminots comme lui, quand ils se rencontrent, ça parle boulot et encore boulot », poursuit Nathalie. « Je me

sentais exclue, mais intriguée... » Le jour où elle veut changer d'horizon professionnel, elle décide de tenter elle aussi sa chance à la SNCB :

« Dans mon ancien emploi, je travaillais autant que mes collègues masculins pour un salaire inférieur. Manu m'a expliqué qu'à la SNCB, on pratique l'égalité salariale. Cette égalité de traitement entre les femmes et les hommes et mon envie de travailler pour une société belge, c'est ce qui m'a convaincue de postuler. » Aujourd'hui, son poste de team leader la ravit. Et elle peut enfin participer aux discussions animées avec les amis. « Mais on parle de plein d'autres choses aussi ! ». À la SNCB, Nathalie et Emmanuel ont le sentiment de faire partie d'une grande famille. Alors Nathalie a eu l'idée un peu folle de demander en mariage son 'beau héros roux et barbu', comme elle l'appelle, lors de la séance photo pour le magazine PROS. « J'avais préparé un petit texte, mais j'étais si émue que je n'ai finalement réussi qu'à bredouiller : Veux-tu m'épouser ? », rit Nathalie. « Et j'ai dit oui tout de suite ! », sourit Emmanuel. Bon vent aux futurs mariés !



ja!
jaaaa!
oui! oui!
ouiiiiii



« C'est notre passion pour la moto qui nous a rapprochés. »

Gert Van Leemput, agent de triage, et Thomas Mariman, peintre industriel, travaillent tous deux à l'atelier central de Malines. C'est entre les trains qu'ils se sont croisés pour la première fois, mais c'est à moto qu'ils se sont vraiment découverts.

« Quand j'ai commencé à travailler en tant que peintre à la SNCB, nous nous croisons régulièrement, mais sans plus. Nous avons chacun une autre relation à l'époque », raconte Thomas. « Ensuite, Gert a changé d'horaire et nous nous sommes perdus de vue. » C'est grâce à un ami commun qu'ils sont retombés l'un sur l'autre. Très vite, ils se découvrent une passion commune pour la moto. Et Cupidon ne tarde pas à faire son œuvre. « Ces sorties nous ont rapprochés », sourient Gert et Thomas. Aujourd'hui, cela fait

trois ans qu'ils sont inséparables et depuis, la famille s'est agrandie par l'adoption de deux chiens. Reste à savoir si les toutous participeront aux virées à moto à l'avenir. Leurs collègues sont au courant de leur relation, mais ils aiment séparer travail et vie privée. « Heureusement, nous ne travaillons pas au même endroit ni avec les mêmes horaires », précise Thomas. « Et à la maison, on parle du travail un quart d'heure maximum, et c'est tout », ajoute Gert. « J'avoue que j'arrive à me déconnecter plus facilement du travail que Thomas ». Gert et Thomas ont rejoint Trainbow, l'organisation LGBTQI+ de la SNCB. « Ils font du bon travail, notamment en organisant des activités sympas et en imaginant des campagnes de sensibilisation. C'est super important ! »

« Les collègues ont tout fait pour nous mettre ensemble. »

Tous deux issus de familles de cheminots, Aurélie Larose, collaboratrice Securail à Ottignies, et Benjamin Imbreckx, coordinateur passager à l'OCC de Namur, ne pouvaient que se rencontrer dans une gare. Et la nouvelle génération est déjà en route !

Ils s'en souviennent très bien : dès l'arrivée de Benjamin au poste d'assistant clientèle à la gare d'Ottignies, c'est le flash réciproque entre Aurélie et lui. Et les collègues l'avaient bien remarqué... « Encore mieux, ils ont tout fait pour nous mettre ensemble », rient Benjamin et Aurélie. « Une fois en couple, on a essayé de garder le secret. Mais au bout de deux mois, tout le monde avait compris. »

Pendant trois ans, les deux tourtereaux se fréquentent tous les jours au travail. Ce qui ne manque pas d'occasionner parfois des tensions : « On a vite emménagé ensemble et on se voyait donc tout le temps, ce n'était pas toujours facile », raconte Benjamin. Aurélie ajoute : « Benjamin s'inquiétait trop lors de mes interventions avec Securail. » Quand Benjamin change de poste et rejoint Bruxelles puis Namur, c'est une bouffée d'air frais pour le couple. Aujourd'hui, ils sont jeunes parents de celle qu'ils appellent déjà une 'future petite cheminote'. « Bien sûr, elle fera ce qu'elle voudra », sourient ses parents. « Mais si elle choisit la même voie que nous, c'est qu'on aura réussi à transmettre notre passion pour le rail ». ®



Voici la 'dream team' qui se charge des bus de remplacement



C'est une petite équipe, qui travaille principalement dans l'ombre... Mais sans eux, il n'y aurait pas de bus de remplacement pendant les travaux. L'"équipe des bus" - ou plus officiellement 'Alternative Services' - a été lancée le 1^{er} janvier 2020, lorsqu'elle a repris les tâches d'organisation des bus de remplacement des districts. **Koen Smetryns**, coordinateur de l'équipe : « Au début, il a fallu chercher de bonnes méthodes de travail. Comment se coordonner avec les autres services opérationnels ? Comment établir des contacts avec les sociétés de bus ? » **Tanguy de Ghellinck**, responsable contrats : « Nous collaborons avec des dizaines de sociétés de bus. Nous préparons

actuellement un nouveau contrat qui débutera en 2023. » **Nicole Wiesemes** et **Sonia Daelemans**, chargées de planning respectivement pour la zone Sud-Est et la zone Nord-Est : « Nous tenons à améliorer la qualité des services de bus. C'est pourquoi nous évaluons chaque service avec nos collègues dans les gares. En cas de problème, nous contactons les sociétés de bus. » **Elien Guns**, chargée de planning pour la zone Nord-Ouest : « Parfois, on organise des bus de remplacement pour le dernier trajet de la journée ou pendant les week-ends, parfois pour toute une période de vacances scolaires. Quand il y a moins de travail dans ma zone, je donne un coup de main à mes collègues. »

Magali Falque, chargée de planning pour la zone Sud-Ouest : « La pandémie complique l'estimation du nombre de voyageurs pour lesquels nous devons fournir un transport alternatif. Plus que jamais, les retours du terrain et des sociétés de bus sont précieux. » **Andy Bosman**, support administratif : « Je suis la force polyvalente de l'équipe (rit). Je vérifie si les commandes sont correctes, si elles ont bien été exécutées et je traite les éventuelles plaintes de nos voyageurs. » **Leen De Ruyver**, facturation : « Je vérifie les factures des sociétés de bus. Nous facturons des pénalités en cas de problème. Si tout s'est déroulé correctement, je valide la facture dans SAP. » 

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.

Retour à Bruxelles TT



Quelques collègues au bureau, fin des années 70.

© Train World Heritage & Bruxelles TT

Bruxelles TT est le nom donné par les cheminots à la grande gare de marchandises mise en service en 1907 sur le site de Tour & Taxis. Sur un terrain de 25 hectares, Bruxelles TT se composait de plusieurs complexes. Il y avait une gare de marchandises, un bâtiment administratif et postal, un entrepôt, un terminal destiné aux conteneurs et l'entrepôt public avec un grand bâtiment abritant les douanes.

Le service d'acheminement des colis avec le centre de triage constituait une partie importante du complexe. On y travaillait six jours sur sept. En 1995, Bruxelles TT a fermé ses portes. C'était un site magnifique où travailler et une évocation élégante de l'essor industriel de Bruxelles au 19^e et au début du 20^e siècle.

Ce souvenir est cher à Leon Schockaert (67 ans) et à bon nombre de ses collègues du groupe Facebook 'Brussel TT'. Leon est aujourd'hui

à la retraite, mais il revient avec fierté sur sa carrière à Bruxelles TT. « C'était un rêve de travailler là-bas. La profonde amitié qui régnait entre les collègues est impossible à décrire. J'ai commencé en 1970 et, jusqu'en 1975, il n'y avait

que des hommes qui y travaillaient. L'entente était excellente, nous venions tous les jours au boulot le cœur léger. Nous avons beaucoup ri, comme vous pouvez vous en rendre compte en consultant notre page ouverte aux fans. Nous sommes un cercle d'amis pour la vie. » L'arrivée de collègues féminines en 1975 n'y a rien changé. Leon avoue : « Bien sûr, il est parfois arrivé qu'il y ait une certaine forme de jalousie quand deux collègues étaient amoureux de la même fille. » (Il rit)

Le travail ne manquait pas à Bruxelles TT, les quelque 1.500 employés présents sur place en savent quelque chose. Leon a travaillé pendant 10 ans comme livreur à Molenbeek. « J'avais environ 120 colis à distribuer chaque jour, principalement à des particuliers. C'était souvent une commande des '3 Suisses' (rires). Je m'occupais également des retours et des enlèvements de colis. Nous avions environ 100

tournées dans et autour du Grand Bruxelles proprement dit, mais des colis étaient aussi livrés par nos camions dans toute la Belgique. Le matin, les véhicules sortaient les uns après les autres, c'était une véritable fourmilière. » ©

Gestionnaires de 'Brussel TT', leur page Facebook dédiée aux fans, Leon Schockaert et ses amis Theo Sorgeloos et Dennis Vermassen sont toujours à la recherche d'anciens cheminots pour partager leurs souvenirs et leurs photos. Vous connaissez des gens qui ont travaillé sur place ? Invitez-les à devenir membre !

Nombreux sont nos collègues qui travaillent devant un écran, et certains 'collaborateurs' sont eux-mêmes... un écran. Comme LEIA par exemple. Nos collègues de B-TO connaissent bien LEIA. Il est grand temps de faire les présentations.

Salut LEIA, bienvenue à la SNCB ! Qu'êtes-vous exactement ?

Je suis une plateforme numérique qui aide les collègues de B-TO à suivre, analyser et résoudre les problèmes opérationnels. Il s'agit principalement de problèmes qui provoquent régulièrement des incidents et qui ont un impact sur la satisfaction de la clientèle et la sécurité de l'exploitation. Ma tâche principale est de m'attaquer aux causes structurelles afin de les éviter à l'avenir.

LEIA A L'ŒIL !

En quoi consiste votre contribution ?

Mon tableau de bord bien organisé permet à toute personne qui travaille avec moi d'avoir une meilleure idée des causes de ces types de problème. Je rassemble toutes les informations relatives à un seul et même problème, infos qu'utilisent les analystes et les line managers de B-TO. Une fois qu'ils ont déterminé la cause exacte, il est plus facile de mettre en place des actions ou des processus ciblés. Grâce à moi, ils peuvent aussi voir par la suite si ces actions ont été efficaces et mieux anticiper d'autres situations similaires. Je participe ainsi à l'amélioration continue : nous progressons constamment dans ce que nous faisons. D'autre part, chacun peut comprendre mes informations. On peut donc facilement les partager avec les autres directions.

Depuis combien de temps travaillez-vous à la SNCB ?

Cela fait déjà un an maintenant. Je connais de plus en plus de collègues, ce qui est bien sympa ! L'année dernière, j'ai fait la connaissance des analystes realtime de B-TO.4, des line managers de B-TO.6 ainsi que des analystes sécurité de B-TO.2 et des districts traction. Cette année, l'équipe planning et les gestionnaires du matériel de B-TO.1 ajoutent également leurs informations. Et je me réjouis de collaborer avec les collègues concernés de B-PT, qui ont déjà suivi une formation me concernant.

Quelles sont les choses que vous aidez à résoudre ?

Il s'agit surtout de problèmes opérationnels récurrents qui ont un impact sur nos voyageurs, parce qu'on peut supposer qu'ils ont pour origine une cause structurelle sur laquelle nous n'avons pas encore pu mettre le doigt. Pensez par exemple aux trains qui subissent régulièrement des retards, aux suppressions de trains, aux correspondances manquées ou aux trains dont le nombre de voitures est inférieur à celui nécessaire pour accueillir les voyageurs. Par ailleurs, je travaille également sur les incidents de sécurité comme les franchissements de signaux.



Sur le terrain, ces 'yeux' supplémentaires permettent d'éviter les retards

L'innovation dans le secteur des chemins de fer est un phénomène mondial. Nous sommes donc constamment à la recherche de bonnes idées pour améliorer notre propre mode de fonctionnement. Expériences inédites, nouvelles méthodes de travail... Cette fois, nous examinons de plus près les caméras de contrôle de la ponctualité d'Infrabel.

La voie est-elle libre ou non ? Le train est déjà parti, mais curieusement, à cause d'un dysfonctionnement technique, la voie semble toujours être occupée au niveau du système du poste de signalisation. En de telles circonstances, une équipe d'Infrabel doit se rendre sur place pour vérifier que la voie est réellement dégagée. Ce genre d'intervention prend beaucoup de temps et entraîne inévitablement des retards.

Les 'caméras dômes' sont capables de tourner à 360° et de zoomer jusqu'à 30 fois.

Afin de résoudre ce problème, nos collègues ont installé des centaines de caméras dans des zones clés le long des voies. Pas n'importe quel modèle, mais bien des 'caméras dômes', capables de tourner à 360° et de zoomer jusqu'à 30 fois, tout en conservant une bonne qualité d'image.



Vous voulez savoir quelles autres mesures nous prenons pour améliorer la ponctualité des trains ? Consultez l'intranet pour en apprendre davantage sur le P.I.P. (Punctuality Improvement Program) : À propos de la SNCB > Projets stratégiques > P.I.P.

Une telle définition est importante, car ce n'est qu'avec des images claires transmises par une caméra de qualité que les agents du poste de signalisation sont en mesure d'indiquer si le prochain train peut occuper la voie concernée. Par temps de brouillard, par exemple, il faut encore envoyer une équipe sur place pour déterminer la nature du problème.

Actuellement, des caméras sont déjà installées sur 25 sites où ce genre de situation se produit régulièrement. Ostende, Châtelet, Bruxelles-Luxembourg et Louvain en sont de bons exemples. Les premiers retours sur place sont positifs, car au final, nous sommes toutes et tous gagnants lorsque les trains sont plus ponctuels ! 📺

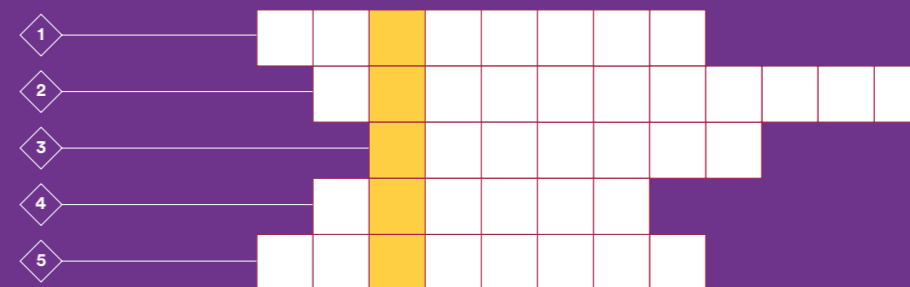
Des caméras sont déjà installées sur 25 sites.



Gagnez !



- 2 bons IKEA (valeur 50 €)
- 2 'Pass Han' pour le Domaine des Grottes de Han (valeur 36 €)
- 5 tickets de cinéma (Imagix ou Kinepolis)



- Qu'est-ce que Maude évite de faire le plus possible pour préserver l'environnement ?
- Andy Bosman est la force... de l'équipe des bus.
- Dans quelle gare avons-nous rencontré Julie pour sa première mission de la journée ?
- À Libramont, vous trouverez un musée unique, le Musée des ...
- Quel est le prénom de notre nouvelle porte-parole francophone ?

Envoyez le mot mystère

par mail à pros@sncb.be avant le **15 avril 2022**. N'oubliez pas de mentionner vos nom, prénom, numéro d'identification, adresse email, numéro de GSM, ainsi que le service dans lequel vous travaillez.

Avez-vous participé au concours proposé dans l'édition précédente de votre magazine PROS ? Regardez vite si vous avez gagné. Le mot que nous recherchions était **BADGE**.

Gagnants

- Marc Huygen, customer assistant chez B-PT à Hasselt, remporte un bon cadeau Kréfel d'une valeur de 100 euros.
- Carole Lambin, team leader train managers chez B-PT à Mons, gagne un bon cadeau Decathlon d'une valeur de 50 euros.
- Denis Jalocho, specialist daily operations chez B-MS à Bruxelles, remporte un bon cadeau Colruyt Family+ d'une valeur de 50 euros.

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 l'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

Marianne

Un transport d'avenir

Porte-parole de la SNCB depuis octobre 2021, Marianne Hiernaux avait déjà consacré beaucoup de temps à la mobilité quand elle travaillait sur les projets de Beliris, tels que la construction du pôle multimodal Schuman ou les chantiers du métro. « Le train est pour moi un transport d'avenir, sûr, durable, confortable et efficace, qui s'intègre dans une multimodalité riche, utile à des milliers de personnes », affirme celle qui se dit une « grande convaincue » quand on lui demande pourquoi elle a choisi de rejoindre les équipes de la SNCB.

Les qualités d'une bonne porte-parole

« Outre la flexibilité, l'implication, une belle plume ou l'éloquence, il y a aussi la capacité d'aller chercher des informations au bon endroit en peu de temps, et d'en intégrer des centaines, de la plus importante au plus petit détail. »

Sociable et sportive

Course à pied, aquabike et snowboard sont les sports auxquels Marianne s'adonne volontiers dans ses moments de loisirs. « Je joue aussi beaucoup à des jeux de société avec mes enfants de 9 et 5 ans. Et pour mon plaisir, j'organise des événements de quartier. » 