



Raphaël

« La sécurité est capitale lors des manœuvres. »



PROS

Magazine
destiné
au personnel
de la sncb

Édition N°13
Juin 2022

OPGEPAST
KABELS
ATTENTION
CAFES

Édito



SOMMAIRE

- 04 / Sophie a repris le travail
- 06 / Dossier : le saut digital à la SNCB
- 11 / Histoires de gares : une torpille sur la voie
- 12 / Espresso
- 13 / Elise lit
- 14 / Le switch avec Stephan et Gert
- 16 / @work dans les faisceaux
- 20 / 4 questions et réponses sur le bien-être au travail
- 22 / Youssef et Sabien ont la main verte

- 24 / Notre mix commercial de A à Z
- 26 / Espresso
- 27 / À la découverte de Zeebrugres
- 28 / À vous !
- 30 / WeShift dans la pratique
- 32 / Une équipe de Cuesmes sous la loupe
- 33 / Bien joué
- 34 / Compass PROS
- 35 / Concours
- 36 / Bienvenue à bord, Déborah

Chères et chers collègues,

Nous sommes arrivés à une période charnière. Après un an d'intenses négociations avec notre autorité de tutelle, nous avons remis un projet de contrat de gestion à notre ministre. La conclusion de ce contrat est une étape indispensable pour nous voir attribuer la mission de service public pour les dix prochaines années. C'est donc essentiel pour l'avenir de notre entreprise et pour tous nos collègues. Notre projet industriel, que nous voulons résolument robuste et ambitieux, a pour objectif de transporter 30 % de voyageurs supplémentaires. Le plan, aligné avec Infrabel, prévoit entre autres une plus grande offre de trains, le renouvellement de la moitié de notre flotte et de meilleures facilités d'accueil. Nous voulons ainsi contribuer à stimuler le modal shift pour plus de mobilité durable. C'est pourquoi nous demandons à notre gouvernement des moyens d'investissement importants pour davantage de nouveau matériel roulant, pour plus de gares accessibles, pour une digitalisation accrue de notre offre commerciale et pour notre organisation interne.

Cette ambition, nous voulons la réaliser avec vous. Malgré un marché du travail très tendu, nous mettons tout en œuvre pour engager de nouveaux collègues. Et, étant donné que nous voulons élargir notre offre de 10 % dans les dix prochaines années, nous allons continuer à recruter sans relâche. Dans ce cadre, nous devons aussi donner la priorité à votre bien-être. Car vous êtes le véritable moteur de notre entreprise ! Ce n'est qu'ainsi que toutes et tous, dans chaque fonction, pouvez continuer à donner le meilleur de vous-mêmes.

Nous devons évidemment aussi travailler à notre performance pour pouvoir évoluer vers le niveau d'opérateurs ferroviaires comparables, en termes, par exemple, de coût par kilomètre parcouru. C'est indispensable pour être suffisamment forts dans un paysage ferroviaire où la concurrence battra son plein.

Nous avons traversé une période difficile, mais nous sommes à présent résolument tournés vers l'avenir, avec le contrat de gestion comme nouvelle boussole. Nous espérons que ce contrat puisse être signé d'ici la fin de cette année.

Je vous souhaite un bel été !

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
Thomas Nolf

ÉDITEUR RESPONSABLE
Jihane Annane

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

Membre de l'ABCI



Le soutien de mes collègues a été essentiel ...

En 2020, on a diagnostiqué chez mon mari une maladie grave du foie. Un ballet incessant d'allers-retours à l'hôpital a commencé, alors que je m'occupais déjà beaucoup de ma maman âgée et handicapée. C'était dur d'assumer tout ça en plus d'un travail à temps plein. La fatigue et le stress se sont accumulés, mais je tenais bon. La pandémie n'a rien arrangé, car l'état de santé de mon mari le rendait très vulnérable. Nous avons dû nous couper du monde pour éviter les risques de contamination.

Un jour, mon corps a dit 'stop'. Mon médecin a diagnostiqué un burn-out. J'ai dû arrêter de travailler. Le plus dur pendant cette période, c'était ce sentiment d'inutilité, voire de culpabilité. Au bout de quelques mois, j'ai pu reprendre le travail à mi-temps. Je me sentais un peu incertaine à mon retour. D'autant plus que le travail s'était accumulé en mon absence. Heureusement, j'ai pu en discuter avec mon responsable. Il m'a fait comprendre qu'il n'était pas réaliste de vouloir rattraper tout le retard d'un coup. L'équipe du management et Maude, ma personne de contact aux Ressources Humaines, se sont elles aussi montrées très compréhensives face à ma situation.

J'ai la chance d'avoir des collègues formidables. Leur accueil à mon retour et leur soutien ont énormément compté pour moi. Revenir au bureau fait un bien fou après les mois d'isolement, même si je reste très attentive à la distanciation et au port du masque. Mes collègues respectent ce souhait, et ça ne nous empêche pas de reprendre la pause café du matin, qui nous manquait tant ! J'aime ce que je fais et j'espère pouvoir reprendre le travail à temps plein. D'autant plus que mon mari se remet bien de sa greffe du foie. Alors petit à petit, je reprends confiance et je me dis : ça va aller ! 🙌

Reprendre le travail avec Fine@work

Vous êtes ou avez été malade pendant une longue période, ou peut-être est-ce le cas d'un membre de votre équipe ? Dans ce cas, le retour au travail constitue une étape importante. Avec l'approche Fine@work, nous voulons vous aider à rendre cette transition aussi fluide et harmonieuse que possible. Comment ? En convenant à l'avance avec votre responsable de ce qu'il convient de faire pour que votre retour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Il est normal que vous éprouviez des doutes, alors assurez-vous de les exprimer lors de cette conversation.

Des questions concernant Fine@work ? Envoyez un e-mail à 64.fineatwork@sncb.be

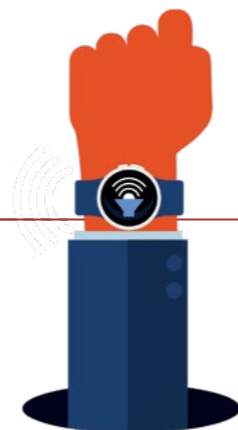
Sophie Mestrez
Secrétaire administrative,
AT Kinkempois

Le saut

digital

à la SNCB : comment améliore-t-il notre fonctionnement ?

Vous l'avez sans doute déjà remarqué : nous procédons à la digitalisation de nombreux services. Cela nous permet d'être en mesure de travailler mieux et plus efficacement, et d'assurer un meilleur service à nos clients. C'est pourquoi la digitalisation est l'un des objectifs importants de notre Feuille de Route. Dans ce dossier, nous examinons en détail plusieurs projets concrets.



1

DiTA, un soutien supplémentaire pour les accompagnateurs de train

Ces dernières années, divers outils ont permis d'aider les accompagnateurs de train dans leurs tâches en matière de vente de billets, d'information aux voyageurs et d'administration. Mais le système actuel a fait son temps et le moment est venu de faire peau neuve grâce à DiTA, ou Digital Train Attendant. DiTA est une plateforme sur laquelle les accompagnateurs de train peuvent trouver la plupart des applications dont ils ont besoin dans le cadre de leur travail ; et ils peuvent les consulter via leur smartphone et leur smartwatch.

Une enquête a révélé que les accompagnateurs de train ne s'y retrouvaient plus dans les divers équipements et applications avec lesquels ils travaillaient. Et que le fait de pouvoir consulter l'ensemble de ces outils de façon homogène rendrait leur travail beaucoup moins complexe. La SNCB a donc décidé de se lancer avec un acteur de premier plan dans ce domaine. Le choix s'est porté sur Samsung. Résultat : aujourd'hui, on voit de plus en plus d'accompagnateurs de train se déplacer avec un smartphone de la marque. Ils disposent également d'une smartwatch et seront bientôt équipés d'un petit eID-reader. À terme, ce seront les seuls outils dont disposeront les accompagnateurs de train.

La smartwatch les aide également à lancer la procédure de départ des trains en temps et en heure. Et via des applications disponibles sur leur smartphone, ils peuvent communiquer la composition du train, signaler le taux d'occupation d'un train, demander des congés et bien d'autres choses encore. Toutes ces informations sont automatiquement acheminées vers les bons canaux, comme l'app SNCB. De cette manière, nos voyageurs disposent d'informations de plus en plus précises.

La simplicité d'utilisation n'est pas le seul avantage de DiTA. La plateforme est également moins coûteuse et plus respectueuse de l'environnement que le système précédent. Ainsi, en remplissant des fiches de prestations en ligne, nous économisons chaque jour 1.400 feuilles de papier. Le déploiement de DiTA bat son plein. En raison de l'énorme quantité d'informations, il faudra attendre au moins jusqu'à l'été prochain pour que le transfert des données sur la nouvelle plateforme soit complètement terminé.



« Je travaille comme accompagnatrice de train depuis 18 ans et je suis vraiment favorable à la digitalisation de mon métier. Faisant moi-même partie du groupe test, je peux donner directement des conseils pour améliorer les applications, en fonction de notre travail. Par exemple, je trouve très pratique d'être en mesure de voir quels collègues sont à bord. La nouvelle procédure de départ se déroule également sans problème. Votre smartwatch vous invite à lancer le processus. »

Laetitia Van Espen, accompagnatrice de train, dépôt de Poperinge

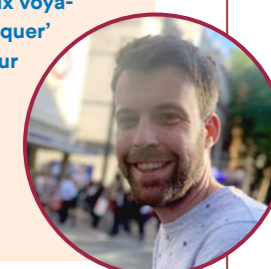
« Grâce au smartphone et à la smartwatch, nous avons un accès rapide à de nombreuses informations. Il est également pratique de pouvoir remplir des formulaires en ligne en cas de problème. Ceux-ci sont désormais envoyés directement au service concerné. Plus rapide que lorsqu'on travaillait avec du papier ! »

Manon Bairin, accompagnatrice de train, dépôt de Welkenraedt



« Lorsque nous remplaçons un accompagnateur de train qui est malade, nous recevons maintenant toutes les informations nécessaires sur notre smartphone. La smartwatch est également pratique au niveau de la procédure de départ : d'un simple balayage de l'écran et en quelques tapotements, nous pouvons changer les panneaux de la gare pour indiquer aux voyageurs de 'ne plus embarquer' et informer le conducteur que tout est OK. C'est beaucoup plus sûr ! »

Tijs Vandewoestyne, brigade TICO, dépôt de Gand



Prendre la balle au bond avec GIS, STOD et Planon

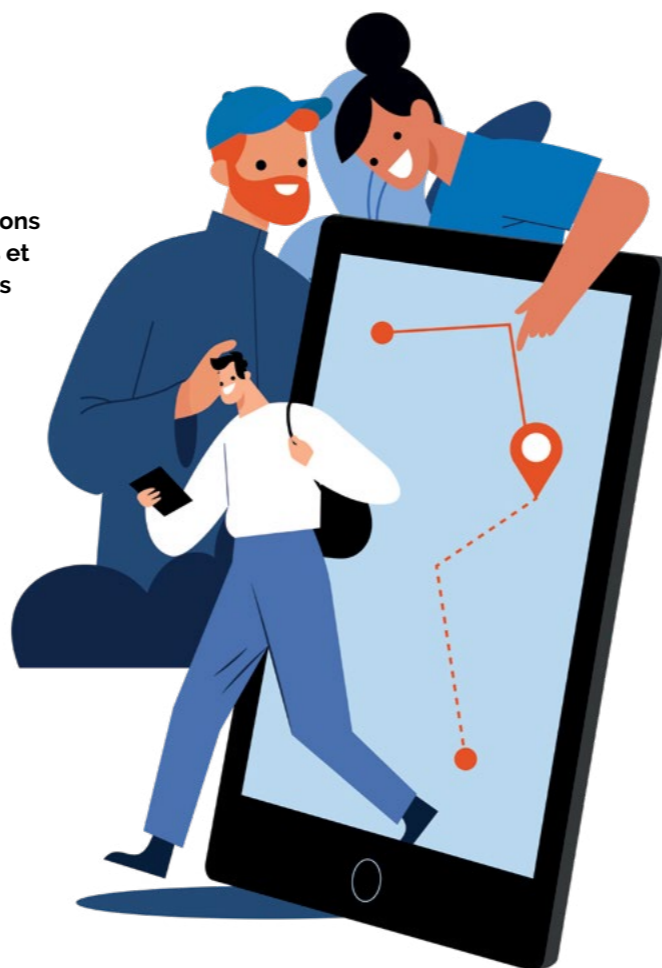
Non, il ne s'agit pas de prénoms bizarres, mais de trois applications mobiles que nos collègues de Stations utilisent depuis six mois et pour lesquelles ils ont reçu une tablette. D'autres départements – comme nos collègues du service Marketing & Sales – les connaissent déjà eux aussi. Ces applications centralisent des informations qui étaient auparavant éparpillées dans diverses bases de données. Que font exactement STOD, GIS et Planon ? Une brève présentation.

GIS (Geographic Information System)

Ce 'Google Maps' SNCB contient toutes sortes d'informations géographiques et territoriales relatives aux terrains et aux bâtiments de la SNCB : numéro du bâtiment, plan du terrain et du bâtiment, etc. Comme pour STOD (voir plus loin), toutes ces informations sont pour la première fois centralisées dans une seule base de données. GIS constitue un énorme bond en avant digital, si l'on considère que le personnel devait auparavant travailler avec des impressions papier.

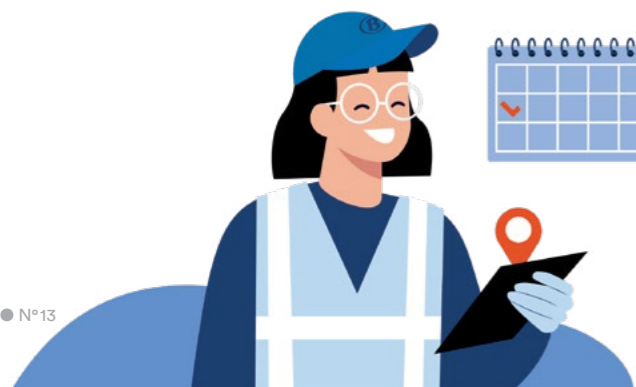
L'application est très intéressante pour les équipes chargées de la maintenance, qui gèrent parfois plus de 100 gares et ne connaissent donc pas toutes les implantations par cœur. GIS leur donne rapidement un aperçu de la situation et leur permet de mieux évaluer les travaux sur place.

Grâce à la structure en superposition de 'couches', les cartes et plans peuvent désormais être facilement comparés à des données provenant d'organisations externes, telles que des photos aériennes ou des données émanant du cadastre.



« B-ST.3 est en charge de la valorisation et de la promotion des terrains appartenant à la SNCB, de la contractualisation des droits d'occupation, ainsi que du développement de l'offre commerciale en gare. Dans ce cadre, GIS s'est révélé être un outil déterminant dans l'analyse des opportunités et de l'utilisation des espaces. GIS produit aussi des cartes illustrant la situation géographique d'un terrain mis en vente. »

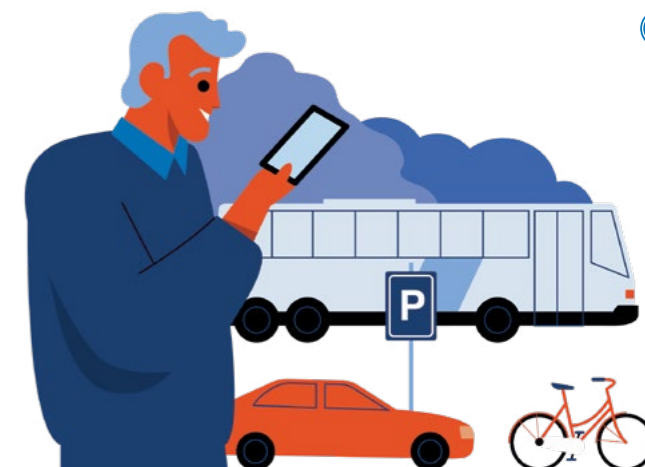
Stéphane Doos,
bioingénieur –
spécialiste GIS



STOD (STations Operational Database)

Cette application compile les données opérationnelles des gares : heures d'ouverture des guichets, informations relatives aux abris vélos et au nombre de places de parking, identification des autres moyens de transport public présents à proximité, renseignements liés à la collecte des déchets, données techniques liées aux bâtiments de la gare ... Les responsables de site dans les gares tiennent ces informations à jour via leurs tablettes. Leur apport permet aux autres services travaillant dans les gares de mieux évaluer leur travail et de gagner un temps considérable.

À l'avenir, les informations disponibles via STOD seront également utilisées pour renseigner les voyageurs. Les personnes à mobilité réduite pourront ainsi trouver, par exemple, les infos les plus récentes en matière d'accessibilité et de services disponibles dans chaque gare dans l'application PBM, qui est encore en cours de développement. Dans l'app SNCB, le nombre de places de parking et la présence ou non d'un abri vélos gardé seront ajoutés à partir de STOD ... Le projet est en cours depuis deux ans maintenant et l'application est constamment améliorée.



« STOD remplace nos anciennes 'Fiches de Gares'. Les données sont mises à jour régulièrement par les équipes des Site Managers en fonction des modifications par exemple suite à des travaux. Certaines mises à jour sont planifiées avec des fréquences prédéfinies. C'est le cas pour la capacité des parkings et leur taux d'occupation, l'accessibilité PMR et l'occupation des bâtiments.

Afin de tenir à jour cette base de données efficacement, les équipes des Site Managers sont équipées depuis peu de tablettes dotées de la 4G permettant d'actualiser les informations dans STOD en direct lors d'une de nos visites sur site. C'est un gain de temps appréciable. »

Séverine Léonard, Site Manager de la Zone Namur



PLANON

Planon est la plateforme qui gère et résout les notifications techniques. Les services techniques et le personnel d'entretien de Stations utilisent cette application. Les notifications arrivent de différentes manières, par exemple via Planon Live* – l'app mobile qui permet au personnel de la SNCB de signaler les dysfonctionnements des ascenseurs et des escaliers mécaniques – ou par le biais d'appareils intelligents qui génèrent automatiquement des notifications.

Planon crée alors automatiquement un ticket qui est attribué au service compétent pour résoudre le problème. Les services concernés peuvent suivre le statut du ticket en temps réel, plus facilement que jamais depuis que l'application est présente sur leur tablette. En outre, les bons de travail contenant leurs tâches sont désormais disponibles sous forme digitale, ce qui leur évite de devoir se rendre sur leur lieu de travail pour les récupérer.

* Actuellement, vous pouvez demander l'accès à Planon Live via l'intranet : Accueil > Gares et bâtiments > Helpdesk Gares/Planon

Technical Platform STations règle les problèmes à distance



Frank Debaene est ingénieur au sein de la Zone Nord, où il est notamment chargé du déploiement de la Technical Platform Stations (TPST). Grâce à cette plateforme, le personnel technique de Stations peut surveiller, voire résoudre si possible, des problèmes techniques à distance.



Quels aspects techniques retrouve-t-on sur la TPST ?

Frank : « Il s'agit des portes coulissantes, des ascenseurs, des escaliers mécaniques et de nos équipements utilitaires dans les bâtiments gérés par B-ST. Nous sommes aussi en train d'ajouter dans la TPST les tableaux de distribution basse tension pour ces sites. L'avantage ? En réglant certains paramètres à distance, nous ne devons pas, par exemple, envoyer un collègue sur place. Supposons qu'on ajoute un train supplémentaire pour Rock Werchter en fin de journée. Cela signifie que les portes coulissantes de la gare devront rester ouvertes plus longtemps, que l'éclairage du quai devra rester allumé plus tardivement, etc. Dans le passé, quelqu'un devait intervenir manuellement pour régler les paramètres nécessaires dans chaque gare, pour revenir ensuite à la normale. Maintenant, nous gérons tout cela à distance via la TPST. Très pratique ! »

Qui travaille aujourd'hui avec la TPST ?

« Les équipes techniques de Stations. Mais nous voyons déjà plus loin, car la TPST est une plateforme qui se développe en permanence. Il serait intéressant que les Site Managers puissent également avoir un accès pour la gestion quotidienne des gares. C'est pourquoi nous étudions actuellement la manière dont nous pouvons améliorer la plateforme, afin que chaque personne puisse avoir accès à ce dont elle a besoin, en fonction de son poste. »


La plateforme vous permet également de contrôler certains paramètres à distance. Comment cela fonctionne-t-il ?

« Supposons qu'il y ait un problème avec une commande de porte ou un escalier mécanique ... Cette porte ou cet escalier va alors faire parvenir une notification à la TPST et un e-mail est automatiquement envoyé à la boîte mail fonctionnelle de l'équipe technique. La TPST nous permet de voir de quel type de panne il s'agit. Nous gagnons donc beaucoup de temps en abordant les problèmes techniques de manière plus ciblée. »

Quels sont, selon vous, les principaux atouts de cette plateforme ?

« Le monitoring à distance, le fait que nous puissions modifier les paramètres via la télégestion et le monitoring énergétique. »

Quels sont les projets pour le futur ?

« Nous voulons encore offrir davantage de soutien pour ce qui concerne les tableaux de distribution basse tension. Il est également prévu d'améliorer le contrôle de l'énergie en associant un système de gestion de l'énergie à la TPST. De cette façon, nous pourrions exploiter encore plus les données. Nous espérons également que la TPST se retrouvera sur les tablettes du personnel des gares. Vous voyez, cette plateforme ne cesse d'évoluer. » 




1963

Une torpille sur la voie

1963, province de Liège. Sur l'île de Chertal, entre la Meuse et le canal Albert, la société Espérance-Longdoz construit une nouvelle aciérie. Ils y travaillent la fonte en provenance d'autres régions de la province. Toutes les deux heures, un 'train torpille' rempli de fer liquide chauffé à 1.300° C circule depuis les usines de Seraing et d'Ougrée vers Chertal. Le surnom de 'torpille' est dû à l'apparence singulière du wagon. Celui-ci pèse 193 tonnes – à vide ! – et possède 32 roues. En 2011, l'usine ferme et les trains cessent de circuler. Depuis lors, le wagon-torpille croupit, abandonné aux rigueurs du temps qui passe.

Mais revenons à aujourd'hui. La Maison de la Métallurgie et de l'Industrie de Liège (MMIL) et Train World Heritage convoitent ce wagon exceptionnel. Par chance, son ancien propriétaire Arcelor-Mittal en a fait don à la

SNCB en vue d'être restauré. « Réussir à le transporter de Liège vers l'atelier de Monceau a été un exploit en soi », explique Kristof Avonds de Train World Heritage. « Le wagon a dû être inspecté dans son intégralité. Cette opération a été réalisée par une équipe de la SNCB de l'atelier wagons d'Anvers-Nord. Infrabel a également fait le nécessaire pour remettre en service la voie qui avait été envahie par la végétation. »

Le trajet à proprement parler a eu lieu le 28 janvier dernier et, depuis, la restauration du wagon pour recouvrer son état d'origine a débuté. « Ces travaux effectués dans l'atelier de Monceau prendront au moins un an. Ensuite, nous prêterons le wagon à la MMIL comme symbole de la relation étroite qui unit l'industrie sidérurgique et les chemins de fer. » 



Participez à NoCarbonRun

Vous voulez faire du sport pour la bonne cause ? Laissez la voiture plus souvent à la maison et faites de la marche, de la randonnée ou du vélo ! Ensemble, nous voulons réaliser une économie de 100 tonnes de CO₂, soit l'équivalent de 520.000 km. Par ailleurs, votre participation parrainera également Médecins Sans Frontières, avec qui la SNCB collabore de manière structurée. Nous avons déjà de nombreux kilomètres au compteur depuis le départ du 11 mai !

Toute personne inscrite qui parcourra au moins 50 km pourra tenter sa chance de gagner l'un des 10 bons Bongo 'Expérience Belgique' d'une valeur de 49,90 € ou l'un des 100 bons Decathlon d'une valeur de 25 €. Les gagnants seront tirés au sort à la fin de l'action.

Vous pouvez participer individuellement ou en équipe. Alors rejoignez rapidement une équipe existante ou créez-en une vous-même. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, vous faire parrainer par des amis ou de la famille. Cela nous a permis de récolter pas moins de 5.000 € supplémentaires l'année dernière !



Découvrez l'action NoCarbonRun et les conditions de participation dans les News sur l'intranet.

BLOQUEZ CETTE DATE - 17 septembre 2022

World Cleanup Day

Le World Cleanup Day est la plus grande campagne mondiale de l'année dédiée au nettoyage des déchets sauvages, et nous y prenons bien sûr part avec enthousiasme ! Tout comme dans les 191 pays participants, nous retrouvons nos manches pour contribuer à un monde plus propre.

Comment ? En nettoyant des environnements de gare à travers tout le pays avec nos collègues. Parce qu'un environnement de gare propre rend la vie tellement plus sûre et plus agréable, pour les voyageurs comme pour nous.

De superbes prix seront également tirés au sort et offerts aux participants.

Vous souhaitez faire un geste en faveur d'une planète plus verte ? Plus d'informations bientôt sur l'intranet et les écrans d'information sur votre lieu de travail.



© Dorian Lohse

Attention, ne vous faites pas 'hameçonner'



Le nombre d'e-mails d'hameçonnage ou phishing ne cesse d'augmenter. Il s'agit d'e-mails frauduleux dans lesquels les criminels se font passer pour quelqu'un d'autre afin de vous soutirer entre autres des informations relatives à votre carte de crédit, à vos identifiants ou des données concernant notre entreprise. Il y a donc de plus en plus de risques que vous receviez dans votre boîte mail un message qui semble tellement crédible que vous soyez tenté de cliquer sur une image ou un lien. Restez donc toujours vigilant et suivez les conseils ci-dessous :

- Les e-mails suspects sont signalés par une bannière.
- Les URL peuvent être vérifiées en faisant glisser votre souris dessus, sans cliquer. Une petite fenêtre apparaît alors avec l'adresse complète du site web.
- Ne communiquez jamais vos codes personnels ou vos coordonnées bancaires.

Vous recevez un e-mail suspect ? Dans Outlook, il est très facile de signaler ce genre de message : cliquez sur le bouton 'Signaler un message', puis sélectionnez l'option 'Phishing'. L'e-mail suspect sera alors transmis à la Cyber Security Incident Response Team (CSIRT) qui le prendra en charge. Vous pouvez lire tous les conseils pour reconnaître l'hameçonnage sur le portail CISO. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter ciso@sncb.be.

Malade ? Signalez-le directement en ligne !

Vous êtes malade ? Depuis décembre 2021, vous pouvez le signaler directement digitalement. Par le biais de l'application 'Mes annonces maladies' (disponible sur l'intranet ou sous 'My Apps') ou via Norio, le chatbot HR, vous pouvez communiquer toutes les infos en quelques étapes simples avant de recevoir immédiatement un accusé de réception. Saviez-vous que Norio peut même définir votre statut 'out of office' et annuler vos réunions ?

N'oubliez pas cependant de toujours informer d'abord votre responsable ou votre planificateur. Ils peuvent également vous aider à compléter correctement votre déclaration de maladie si nécessaire ! Et, bien sûr, vous pouvez toujours contacter HR@YourService par e-mail ou par téléphone.



Vous voulez savoir quelles mesures prendre lorsque vous êtes malade ? Vous trouverez toutes les informations sur l'intranet.



À LA VOIE 2



Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?

« J'enseigne à Herentals et je pense que lire dans plusieurs langues est très important. C'est pourquoi le concept des boîtes à livres est si génial ! J'ai déjà emprunté des ouvrages dans plusieurs gares. »

Elise Verachtert, enseignante (29 ans)
Lierre → Herentals



Gert

Stephan



Presque à la retraite ?

Transmettez vos connaissances !



En octobre prochain, la carrière de Stephan Bosmans au sein de la SNCB prendra fin. Heureusement, ses 40 années d'expérience et de connaissances indispensables ne seront pas perdues, car depuis un an et demi, il enseigne les ficelles du métier à Gert Neven, à l'AT de Hasselt.

Stephan, vous allez bientôt prendre votre retraite. Comment résumez-vous votre carrière à la SNCB ?

Stephan : « J'ai commencé à travailler pour les chemins de fer en 1982. D'abord en tant qu'apprenti conducteur durant mes 18 premiers mois. Ensuite, comme agent de métier pendant un certain temps. Pour finir, on m'a demandé d'effectuer des travaux d'entretien et de levage, ce que j'ai d'abord fait comme ajusteur et ensuite comme mécanicien-ajusteur. »

En quoi consiste exactement votre tâche ?

Gert : « Nous effectuons des travaux de maintenance sur les autorails de la série 41, qui sont des rames diesel. Tout comme un garagiste intervient sous une voiture, nous travaillons donc au niveau de la partie inférieure du matériel. Nous effectuons ces travaux de maintenance dans l'atelier de traction de Hasselt, où je travaille depuis un an et demi. Avant, je travaillais à l'atelier de traction d'Anvers, mais Hasselt m'est plus facilement accessible car j'habite à dix minutes de l'atelier. »

C'est le moment pour Gert de prendre la relève de Stephan ?

Stephan : « J'ai essayé de transmettre mes connaissances à Gert du mieux que j'ai pu.


Nous aussi, nous avons dû apprendre à l'époque, car en 2000, ces trains diesel étaient totalement nouveaux. Aujourd'hui, 20 ans plus tard, je peux enseigner à Gert les pratiques les plus efficaces. »

Gert : « Stephan m'a déjà énormément appris.

Et bien sûr, je ne suis pas seul ici, car nous sommes quatre à faire le même boulot. Je dois avouer que ces quelques mois ont été intenses. Tout doit être fait selon des procédures spécifiques et dans le bon ordre. C'est capital, car nous travaillons avec un sacré poids au-dessus de la tête. »

Stephan, quelle est la valeur la plus importante que vous avez transmise à Gert ?

Stephan : « La sécurité. C'est l'aspect le plus important pour moi. Et comment s'assurer que tout se déroule en toute sécurité ? En communiquant. Dites ce que vous faites et ce que vous ne faites pas. Faites attention à ce que vous faites. Et s'il y a quelque chose que vous ne savez pas, posez la question. »

Gert : « Oui, dès que j'ai des doutes sur un point spécifique, je demande à Stephan. Ce qui est parfois difficile pour moi, c'est de garder mon calme. J'ai tendance à être impatient, à ne pas pouvoir rester en place. Mais je sais maintenant que nous devons travailler en équipe : avant de pouvoir commencer une nouvelle tâche, nous devons d'abord avoir tout terminé ensemble. » 

« Effectuer des manœuvres peut paraître simple, mais il faut savoir garder la tête froide. »

Officiellement, Raphaël Genné est assistant opérations principal dans le faisceau de Schaerbeek. On le connaît également sous le nom d'agent de triage. Depuis deux ans, il y manœuvre des trains venant des quatre coins du pays. « Il arrive qu'une voiture soit endommagée et qu'il faille la détacher. Cela peut paraître simple, mais il est crucial de garder son sang-froid pour éviter les accidents. »



06:57

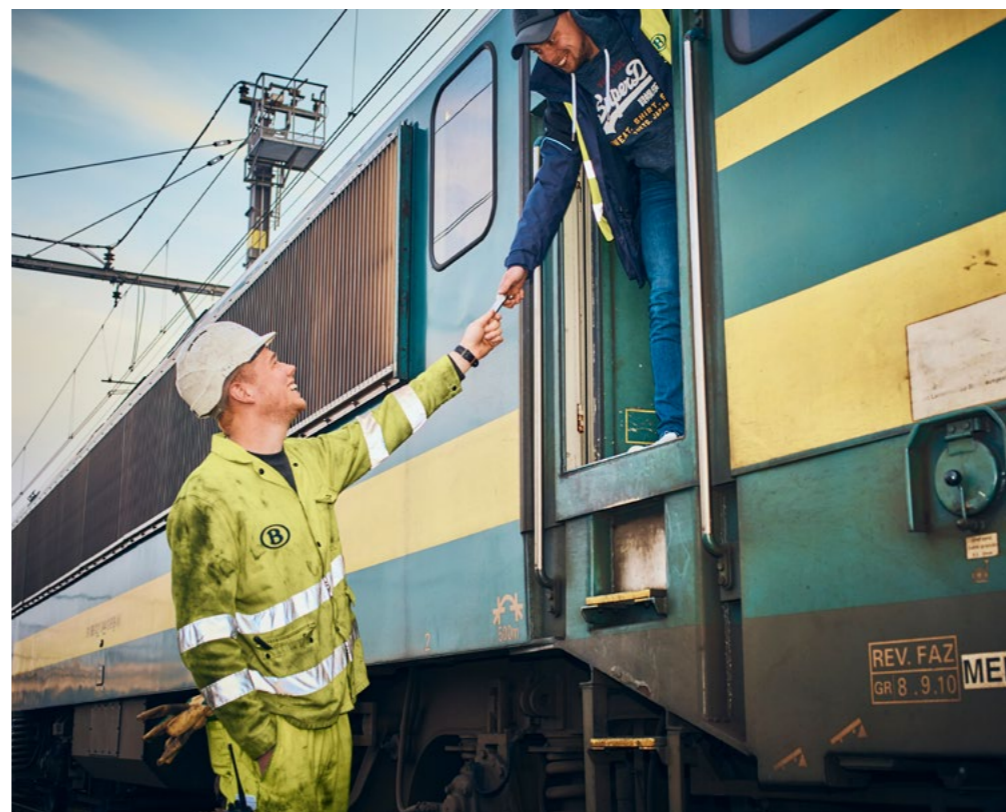
Raphaël arrive au bureau au faisceau de manœuvre de Schaerbeek. Là, il y discute de son planning de la journée avec les sous-chefs de gare. « Ils me fournissent des instructions précises. Quelle voiture doit être manœuvrée et où doit-elle aller ? Parfois, elle doit être

amenée à l'atelier pour entretien, parfois c'est la composition du train qui doit être changée. Toutes les informations me sont données sur une fiche de travail afin que je puisse m'y référer tout au long de la journée. »



07:12

Lorsqu'il est sur les voies, Raphaël porte une tenue fluorescente et des chaussures de sécurité. Il a aussi son casque et ses gants en permanence avec lui. « Ils sont très importants pour assurer ma propre sécurité. Aujourd'hui, le temps est dégagé et je suis parfaitement visible, mais il faut que les conducteurs de manœuvre puissent me voir également par temps sombre et pluvieux. De plus, comme nous travaillons avec du matériel extrêmement lourd, un casque et des chaussures de sécurité ne sont pas du luxe. »



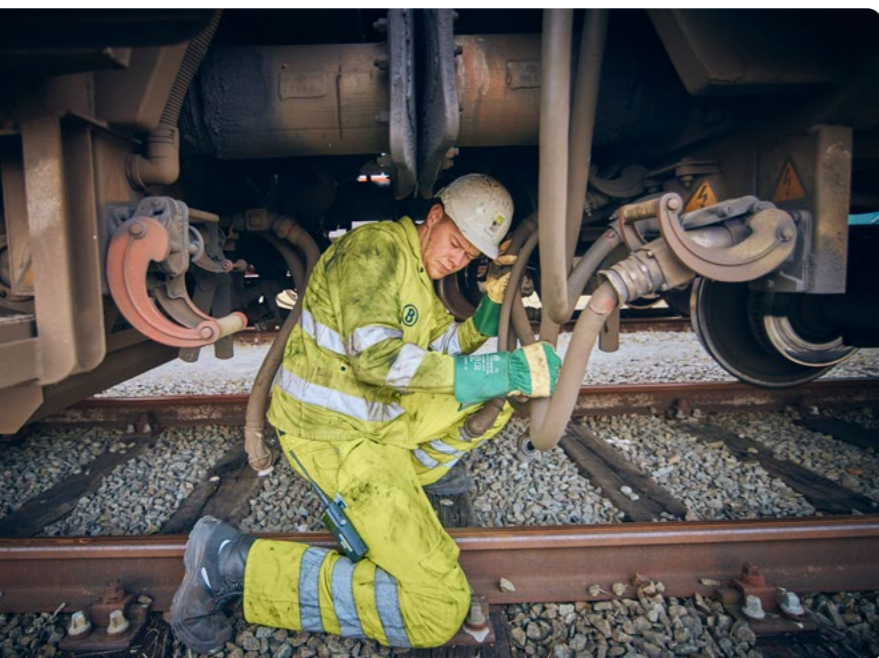
07:23

Avant de pouvoir commencer à désaccoupler, Raphaël consulte le conducteur de manœuvre pour savoir quelles manœuvres doivent être effectuées. Ensuite, il réclame la clé RIC de chaque locomotive. « C'est une étape vitale d'un (dés) accouplement, car c'est la seule manière de garantir qu'il n'y ait plus 3.000 volts qui circulent dans les lignes électriques pendant que vous y travaillez. »



07:35

Avant le désaccouplement, Raphaël doit immobiliser les voitures. Comme dans une voiture classique, chaque locomotive et chaque voiture possèdent un frein à main qui doit être actionné. Ensuite, il faut vider le frein pneumatique de la rame. De cette façon, il s'assure que les voitures ne puissent pas se mettre soudainement en mouvement et évite les situations dangereuses.



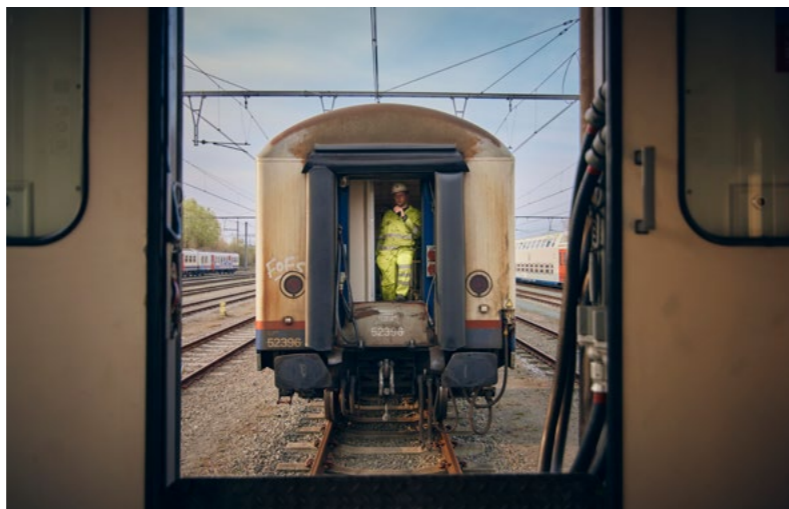
07:52

Après avoir désaccouplé toutes les connexions entre les voitures, Raphaël effectue un test de freinage sur la partie de la rame à déplacer. « Je commence d'abord par communiquer avec le conducteur par talkie-walkie, pour qu'il sache ce que j'attends de lui. Ensuite, je vérifie les indicateurs de freinage, qui doivent normalement être rouges. Après, je vide les conduites pneumatiques, celles d'où s'échappe un bruit assez puissant qui ressemble à un dégagement de vapeur et que vous entendez parfois sur le quai. Enfin, je vérifie que les indicateurs de freinage soient bien passés au vert. »



08:01

La manœuvre peut alors commencer, Raphaël se tient à la porte d'entrée de la voiture. « Ici, je suis constamment en communication avec le conducteur. Lors du retour, il n'a aucune vue sur la voie, je lui donne donc des indications par radio. Enfin, j'attache la voiture aux autres et la première manœuvre de la journée est terminée. »



Plan d'action pour une meilleure sécurité dans les faisceaux

Malheureusement, des incidents surviennent ponctuellement dans les faisceaux. C'est pourquoi la nouvelle équipe 'Sécurité, Formation et Réglementation Faisceaux' a été mise en place au sein de B-TO. Sa mission : se consacrer entièrement à l'amélioration de la sécurité dans les faisceaux. Parce qu'il s'agit d'un point crucial qui doit encore être amélioré. Tom Van Hee, expert learning & development chez B-TO.206, nous explique quels sont actuellement leurs trois domaines d'action prioritaires.

✓ Formations sur mesure

« Nous voulons former encore mieux nos collègues qui travaillent dans les faisceaux pour qu'ils puissent accomplir leurs tâches en toute sécurité. C'est pourquoi nous avons adapté les programmes et le matériel de formation sur la base des commentaires formulés sur le terrain. Pour les assistants opérations principaux, par exemple, nous veillerons à ce que le contenu de la formation soit mieux adapté aux besoins du terrain, avec notamment un cours supplémentaire sur l'accouplement d'urgence. Nous allons également uniformiser et compléter des consignes locales. »

✓ Optimisation de la réglementation

L'équipe souhaite simplifier et uniformiser la réglementation actuelle concernant le travail dans les faisceaux. Ce projet est encore dans les starting-blocks. Tom : « Nous commençons par une liste restreinte de règles que nous voulons aborder en priorité. Pour divers points, nous allons nous réunir avec les collègues de B-PT qui interviennent dans les petits faisceaux et les conseillers en prévention pour un soutien avec des analyses de risque, par exemple. Nous allons également examiner comment nos collègues peuvent consulter plus facilement ces règlements, car ce n'est pas toujours facile sur le smartphone eYard (le smartphone du personnel de faisceau, ndr) ». »

✓ Signaler les (presqu')incidents

Le signalement et l'analyse des incidents ou des presqu'incidents doivent être améliorés. C'est pourquoi la plateforme LEIA a été lancée pour aider au suivi, à l'analyse et à la résolution des problèmes opérationnels (plus d'infos au sujet de LEIA dans votre PROS 12). Tom : « Nous allons également organiser une formation consacrée à la 'responsabilité de la ligne hiérarchique' pour les responsables des sous-chefs de gare et les sous-chefs de gare eux-mêmes. En outre, nous travaillons à la mise en place d'un système structurel qui nous permettra, après chaque incident, d'analyser en profondeur, en collaboration avec le personnel du faisceau sur le terrain et les responsables, ce qui n'a pas fonctionné, ce qui peut être amélioré, etc. » ②

Comment améliorer mon bien-être au travail ?

4 questions et réponses

Nous voulons tous être en bonne santé et nous sentir bien au travail. Vous êtes à la recherche de solutions pour améliorer votre bien-être et votre santé, ainsi que ceux de votre équipe et des collègues que vous encadrez ? Voici quelques suggestions.

① Puis-je contribuer à rendre l'environnement de travail plus agréable pour mes collègues et moi ?

Bien sûr ! Jetez un coup d'œil à la nouvelle plateforme en ligne 'Corporate Well-being' sur l'intranet (bouton 'Boostez votre bien-être' situé en haut à droite sur la page d'accueil). Vous y trouverez des conseils concrets sur la manière d'améliorer votre propre bien-être ainsi que celui de vos collègues, car vous avez plus d'influence que vous ne le pensez sur le caractère agréable du lieu de travail. Tous les conseils sont repris sur la plateforme dans 'Energize yourself' et 'Energize your team'. Pour les cadres, un programme d'apprentissage sera également lancé en automne. Celui-ci aura pour thème l'intégration du bien-être au travail.



② Comment gérer les situations difficiles ?


Même si vous vous employez activement à améliorer votre bien-être, il arrive que certaines situations difficiles se présentent. Celles-ci peuvent aller du stress aux conflits en passant par les comportements indésirables ou même des événements choquants. Nous sommes souvent désemparés quant à l'attitude à adopter pour gérer ce genre de situations. C'est pourquoi, la plateforme propose une série de conseils destinés à traiter ces situations problématiques, comme la manière d'entamer un dialogue avec votre responsable en cas d'apparition de signaux de stress, comment aborder une divergence d'opinion de manière positive...

③ Où trouver de l'aide et du soutien dans les situations difficiles ?

Au-delà des premières personnes de contact que sont vos collègues ou votre responsable, vous pouvez vous adresser à plusieurs autres interlocuteurs susceptibles de vous aider dans votre démarche. En fonction du problème auquel vous êtes confronté, la plateforme offre un aperçu des canaux d'aide à votre disposition au sein de la SNCB. Ainsi, en cas de stress, de conflit ou de comportement indésirable, vous pouvez vous adresser à une personne de confiance ou à un conseiller en prévention en matière de bien-être psychosocial. En cas d'événements choquants, un intervenant psychosocial apportera un premier soutien aux directions présentant un risque accru de violence. Dans d'autres directions, c'est le manager qui assurera ce relais initial. Vous pouvez ensuite bénéficier d'un accompagnement supplémentaire de la part d'un psychologue.



④ Je souhaite obtenir un soutien psychologique. Où puis-je aller ?

Vous avez besoin de parler à un psychologue ? Dans ce cas, vous pouvez vous faire assister par un spécialiste de notre partenaire externe. Jusqu'à présent, cela n'était possible qu'après un événement choquant. Désormais, ça l'est également pour des problèmes de stress, les conflits et les comportements indésirables. Vous pouvez également vous adresser directement à un psychologue pour d'autres problèmes psychosociaux qui n'entrent pas dans les catégories évoquées ci-dessus. Pensez, par exemple, à des situations qui ne sont pas liées au travail mais qui ont un impact sur celui-ci. N'hésitez pas à demander un entretien personnel et/ou un accompagnement via le numéro gratuit 0800/590.30. Les conversations sont totalement confidentielles. 



Vous êtes une personne de confiance ou un intervenant psychosocial ?

Vous êtes essentiel pour le bien-être au sein de la SNCB, c'est pourquoi nous voulons également vous épauler. Sur la plateforme 'Corporate Well-being', vous trouverez des conseils et des informations spécifiques à votre rôle. En outre, vous pouvez faire appel à un programme de formation et d'assistance avec des points de contact.



Ces cheminots qui ont la main verte



Youssef et Sabien ont un point en commun : tous deux sont des citoyens qui aiment s'entourer de nature. Mais leur approche est différente. Là où Youssef cultive des légumes dans un potager collectif, Sabien a fait de son appartement – et de son lieu de travail – une véritable jungle urbaine.

C'est par une magnifique fin de journée printanière que nous retrouvons Youssef Dibe (planning officer, B-TO) au 'Jardin des Ronces', dans un coin bucolique d'Anderlecht. « Nous l'avons appelé comme ça parce qu'au début, il était rempli de ronces », se souvient Youssef. « Aujourd'hui, c'est un jardin mi-cultivé, mi-sauvage. Nous ne voulions pas d'un potager parfaitement aménagé. Nous avons laissé les arbres existants et même des arbres morts, transformés en hôtels à insectes. »

Jardiner dans le respect de la biodiversité

Le jardin est né dans l'esprit d'écocitoyens qui ont répondu à un appel à projet de Bruxelles Environnement. Il est divisé en 12 parcelles individuelles, mais les arbres fruitiers et la parcelle d'herbes médicinales sont partagées. Sans oublier le four à pain récemment aménagé. Même les enfants n'ont pas été oubliés : une parcelle leur a été attribuée, afin qu'eux aussi puissent vivre le plaisir de mettre les mains dans la terre.

« Le principe est de travailler avec des espèces indigènes et dans le respect de la biodiversité », explique Youssef. « Nous avons également aménagé une mare pour attirer les grenouilles »



et les insectes. Grâce à ces efforts, notre jardin s'est vu attribuer le label Réseau Nature par Natagora. »

Mais d'où lui vient cet amour de la culture potagère ? « Ma mère a toujours eu la main verte et m'a transmis sa passion. J'avais envie de revenir à la nature, et j'adore toucher la terre. Voir un légume pousser, c'est redonner de la valeur aux choses qu'on achète au supermarché sans réfléchir au travail qu'il y a derrière. »

« Les fleurs et les plantes mettent de la couleur dans nos vies. »


Sabien De Deckker (collaboratrice commerciale, B-MS) a, elle aussi, hérité de l'amour porté par sa maman pour le jardinage. « Enfant, j'habitais une villa avec un grand jardin », raconte Sabien. « Ma mère voulait en faire un endroit spécial. Alors nous allions souvent visiter des foires de jardins pour nous inspirer. Nous avons aussi un potager. »



Quand Sabien a déménagé en ville, la verdure lui a bien vite manqué. C'est alors qu'elle a commencé à acheter des plantes, et elle ne s'est plus jamais arrêtée. « J'adore les plantes, en prendre soin et les multiplier. »

Les fleurs lui plaisent tout autant. « Les dimanches, j'aime me rendre au marché aux fleurs à Gand. J'y achète souvent une nouvelle plante, un bouquet de fleurs ou une orchidée. Je prends aussi beaucoup de plaisir à créer des bouquets et des compositions florales. » Mais ne rêve-t-elle pas d'un grand jardin, comme celui de son enfance ? « Pas du tout, je suis une vraie citadine ! À la campagne, je m'ennuierais. Par contre, j'aide régulièrement mon compagnon à entretenir son jardin. »

Un peu plus d'oxygène au travail

Sabien travaille au guichet de la gare de Gand-Dampoort. Là aussi, elle agrémente son lieu de travail de plantes et de fleurs. Hors du regard des clients, bien entendu, parce qu'acheter un ticket au beau milieu d'une jungle, ça ne ferait pas très professionnel de la part de la SNCB. « Les collègues réagissent positivement, tout ce vert égaye nos journées. Et puis cela assainit notre environnement de travail. » 



Stimuler la vie en gare grâce au mix commercial

Les gares sont des lieux de passage incontournables pour les voyageurs. Pour stimuler leur activité et garantir le meilleur service possible, le département 'Activités Commerciales' chez Stations, dirigé par Emmanuel Thiry, se charge de la mise en place du mix commercial et des concessions au sein des gares.

① Le mix commercial, c'est quoi ?

Le mix commercial est une sélection de différentes activités commerciales et de services en gare qui se traduit par la présence combinée de différentes enseignes. Il est mis en place sur base de divers facteurs : la taille de la gare, sa fréquentation, le taux de passage, le profil des voyageurs et l'environnement. Ces facteurs sont alimentés par des données récoltées et mises à jour dans une base de données pertinentes (Business Data Base) permettant de définir les types d'implantations idéales pour une gare donnée, de dimensionner la surface de l'offre commerciale sélectionnée (nombre d'emplacements, leur positionnement dans la gare, leur surface moyenne...) pour, in fine, estimer au mieux la redevance attendue par la SNCB. Le mix commercial doit aussi permettre au client de renforcer son expérience positive lors de son passage en gare, de se retrouver dans un univers familier et reconnaissable, de retrouver dans chaque gare une certaine 'signature' SNCB.

② Types d'activités

Le nom de 'mix commercial' peut être trompeur, car il concerne non seulement les implantations commerciales, mais également les services attendus en gare (sanitaires, autres opérateurs de mobilité tels que De Lijn/TEC/STIB, etc.). Certains types d'implantations se retrouvent dans la grande majorité des gares (sandwicheries, cafés), tandis que d'autres (confiseries, restaurants sociaux, parfumeries, grandes surfaces...) sont plus dépendants des facteurs mentionnés ci-contre. Le mix est évolutif ; il tient compte des tendances du marché et de l'identité que la SNCB veut donner à ses gares en tenant compte des aspects CSR (Corporate Social Responsibility), comme, par exemple, une offre d'alimentation saine et de plus en plus respectueuse de l'environnement ou les facilités d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

③ Consultation de marché et critères

Lorsque le mix commercial est défini pour une gare donnée, nous organisons une consultation de marché. Il s'agit d'un appel d'offre auquel répondent les prestataires intéressés par le type d'activités proposé pour la gare donnée (par exemple Food & Beverage, Retail, Press & Book, Sweets, soins du corps, cadeaux...). Des points sont attribués en fonction de différents critères. Ceux-ci varient en fonction de la taille de la gare et de l'activité recherchée pour l'emplacement.

Parmi les critères dont nous tenons compte pour les grandes gares, nous retrouvons généralement la redevance (basée sur un pourcentage du chiffre d'affaires avec minimum garanti), la complémentarité de l'offre, le respect de l'environnement et le montant des investissements prévus. C'est le candidat qui propose lui-même la redevance qu'il est disposé à payer en fonction de son business plan. Le candidat qui a le plus de points se voit attribuer la concession pour une durée de 8 ans.

Pour les plus petites gares, la priorité peut être mise sur des critères socio-économiques ou des concepts locaux. Pour ces gares, nous travaillons en collaboration avec les communes pour que l'activité choisie réponde au mieux aux besoins locaux et assure un maximum de 'vie en gare'. Le critère économique y est donc moins important.

Les consultations de marché en cours sont consultables sur notre site web www.sncb.be/immo.

④ Contrats de concession

À la SNCB, nous ne travaillons pas avec des baux commerciaux, mais avec des contrats de concession. Pourquoi ? Parce que les emplacements sont des biens d'utilité publique qui peuvent être réquisitionnés en cas de besoin. Cela signifie que nous ne pouvons pas donner de garantie d'occupation pérenne. Pour cette raison, les contrats ont une durée de huit ans non renouvelable. Passé ce délai, une nouvelle consultation de marché est lancée.



Coming soon: My Bike

Le train est un moyen de transport durable. Mais, ce n'est pas le seul ! De nombreux collègues utilisent aussi le vélo pour leurs trajets vers leur lieu de travail ou la gare. À partir de janvier 2023, il sera possible d'échanger une partie de son package salarial contre un vélo (électrique) ou un speed pedelec. Déplacement agréable assuré !

Plus d'informations sur l'intranet sous HR > Mobilité > initiatives de mobilité

Nouveau look pour les informations à destination des voyageurs dans les gares

D'ici la fin de l'année, les informations apparaissant sur les écrans de nos gares feront peau neuve. Nous avons remarqué que les écrans actuels ne fournissaient pas toujours les renseignements dont les voyageurs avaient besoin à un moment précis. Mais cela va changer. Nous nous engageons à fournir les infos adéquates au bon endroit, et dès qu'une personne pénètre dans une gare jusqu'au moment où elle se retrouve sur le quai. En plus des écrans actuellement disponibles, nous installerons également des écrans supplémentaires. Les informations relatives aux départs seront plus claires grâce à un nouveau design reprenant davantage d'éléments comme la composition du train, les arrêts annulés ou d'autres perturbations. Par ailleurs, les informations relatives aux arrivées disparaîtront dans certaines gares, car des voyageurs se trompaient parfois de train car ils avaient regardé accidentellement les infos concernant les trains entrant en gare au lieu de celles portant sur ceux qui en partent.

Dans les années à venir, nous remplacerons également les panneaux LCD noirs et jaunes présents dans les plus grandes gares. Ces derniers sont obsolètes et difficiles à entretenir. Nous les remplacerons par des écrans LED de taille identique. Cet automne, vous pourrez apercevoir une première installation à Bruxelles-Nord.



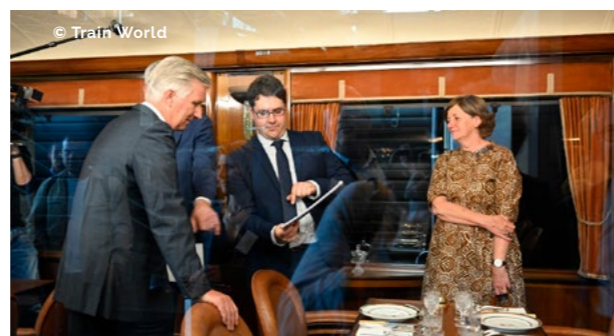
Hop, tout le monde dehors !

C'est l'été et le moment où jamais de pratiquer des activités en extérieur. Vous en profiterez d'autant mieux que Rail Facilities en propose à prix réduit. Vous avez un jardin ? Utilisez vos vouchers pour vous procurer chez Dreamland des jeux ou une piscine pour les enfants ainsi que du mobilier pour vous prélasser dans votre îlot de verdure.

Envie de découvertes ? Enfourchez votre vélo, trottinette, monoroue ou hoverboard pour explorer la ville en toute sécurité, car vous bénéficiez d'une réduction de 4 % sur l'assurance Ethias Bike And More. Ou faites la connaissance des dauphins, otaries et phoques du Boudewijn Seapark de Bruges, là aussi avec une remise sur vos billets d'entrée.

Un peu d'aventure ? Offrez-vous, entre autres, une simulation de chute libre, une session de paintball ou de lasergame à l'Ice Mountain Adventure Park de Comines. Ou des activités aquatiques chez Foudoo Wevelgem et Hofstade. Les chèques-cadeaux vous coûteront 8 € au lieu de 10 €.

Enfin, le Mémorial 'Waterloo 1815' vous fait revivre la dernière bataille de Napoléon 1^{er} comme si vous y étiez. Avec Rail Facilities, l'entrée est à prix réduit !



Un peu de Palais Royal à Train World

Notre famille royale et les chemins de fer ont une longue histoire en commun. En témoigne une impressionnante collection qui a été conservée et que vous pouvez désormais admirer à Train World. Ainsi, la SNCB possède pas moins de six voitures royales vraiment incroyables. Imaginez un train avec un salon, une cuisine, une salle à manger et des chambres à coucher. La famille royale a toujours soutenu les chemins de fer depuis la construction de la première ligne en 1835. Ses membres étaient souvent présents lors de l'inauguration de nouvelles lignes de chemin de fer. Rois et reines utilisaient également le train comme moyen de transport pour les mariages, les funérailles et les visites d'État. Saviez-vous que la construction d'une gare sous le Palais Royal de Laeken était même envisagée ? Plongez dans les archives et admirez des objets et des documents inédits du Palais Royal. Sa Majesté le Roi Philippe est d'ailleurs venu inaugurer l'exposition, qui est à découvrir à Train World jusqu'au 22 janvier 2023. En tant que membre du personnel, vous avez l'opportunité de visiter Train World à un tarif spécial sur présentation de votre titre de légitimation. Vous ne payez que 9 euros.

À la découverte de...

Zeebrugges



- 1 Pendant l'été et les week-ends, le train vous emmène jusqu'à l'arrêt **Zeebrugge-Strand**, quasiment sur la plage. Les autres jours de l'année, son terminus se situe à Zeebrugge-Dorp, à seulement quelques centaines de mètres plus loin. La visite de cette gare vaut également le détour car le **bâtiment** abrite désormais le centre social d'Oude Stoasie. — 2 **Event 'Film op het strand'**, où vous pouvez profiter d'un cinéma gratuit en plein air sur la plage tous les jeudis de l'été. — 3 **Itinéraire de promenade 'Erfgoedwandeling'**, une promenade de 5,8 kilomètres. Vous partez de l'ancien marché aux poissons et suivez les panneaux qui vous font découvrir les trésors de Zeebrugges, comme la Visserskruis, une croix de 16 mètres de haut à la mémoire des pêcheurs disparus en mer. Terminez la promenade dans l'un des cafés authentiques du vieux port de pêche. — 4 **Port de Zeebrugges**, les nombreux cargos, bateaux de croisière, conteneurs et moulins à vent créent un spectacle unique. Vous pouvez vous y promener à pied ou à vélo. — 5 La réserve naturelle **'De Fonteintjes'**, une étendue de dunes avec des lacs et des prairies. — 6 **L'œuvre d'art 'De man die de boot zag, in de lucht'**, qui représente un bateau de 3.000 kilos reposant sur des tréteaux de 10 mètres de haut. A voir sur la plage de Zeebrugges. (B)



« J'ai reçu un message d'un client qui avait oublié son ours en peluche dans la gare d'Anvers-Central. Je suis allé vérifier immédiatement. Quelques minutes plus tard, j'ai trouvé l'ours dans les casiers et j'ai envoyé une photo au passager. Je lui ai ensuite remis l'ours personnellement. J'avais illuminé sa journée. »

Dirk Leysen,
specialist incident intervention
à Anvers

Quelle est la réaction la plus chouette que vous avez reçue d'un client?

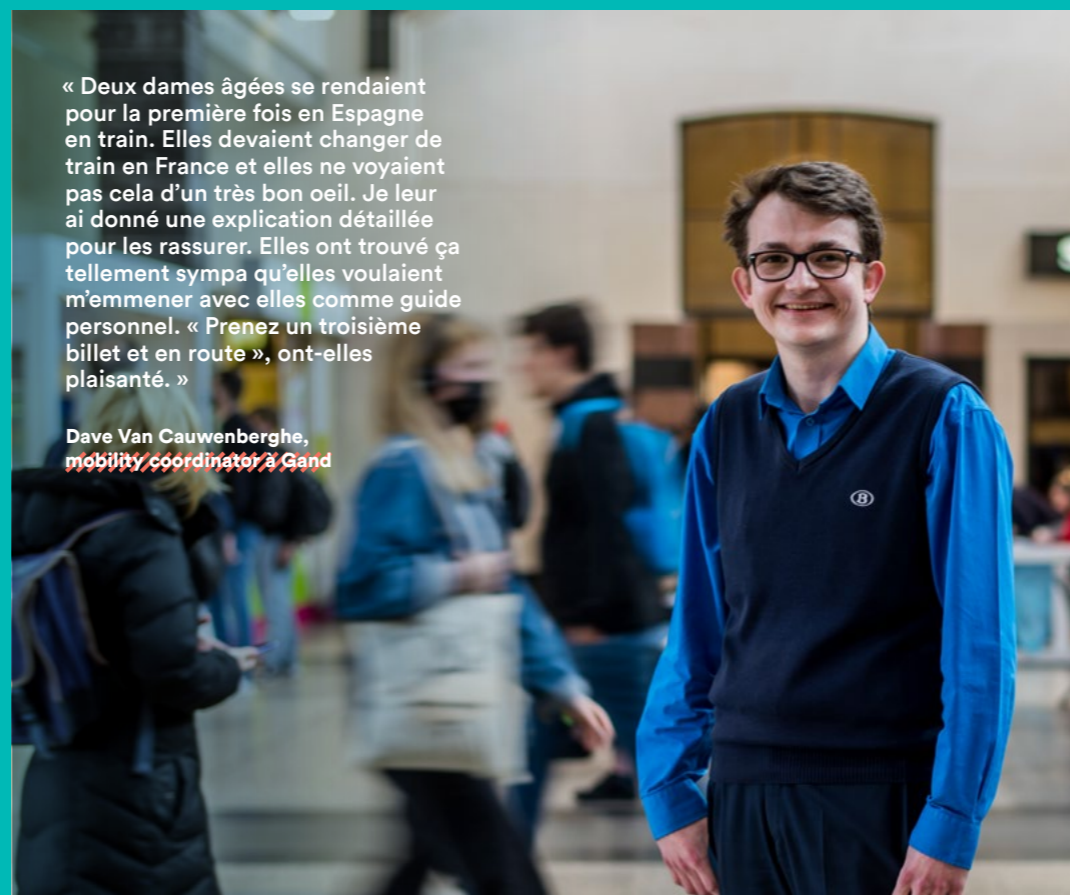


« J'ai reçu un appel téléphonique d'un client car le code de réduction ne fonctionnait pas pour l'achat de son billet. A un moment donné, il a dû faire une mauvaise manipulation quelque part, ce qui a provoqué la déconnexion soudaine de la liaison téléphonique. Il m'a envoyé un e-mail par la suite pour s'excuser et m'a donné la meilleure note pour notre contact. Son message : « Vous y excellez Madame ! ». C'est un beau compliment. La preuve que le contact humain reste important et que notre équipe peut rendre les voyageurs vraiment satisfaits. »

Erika Maier,
collaboratrice commerciale à Gand

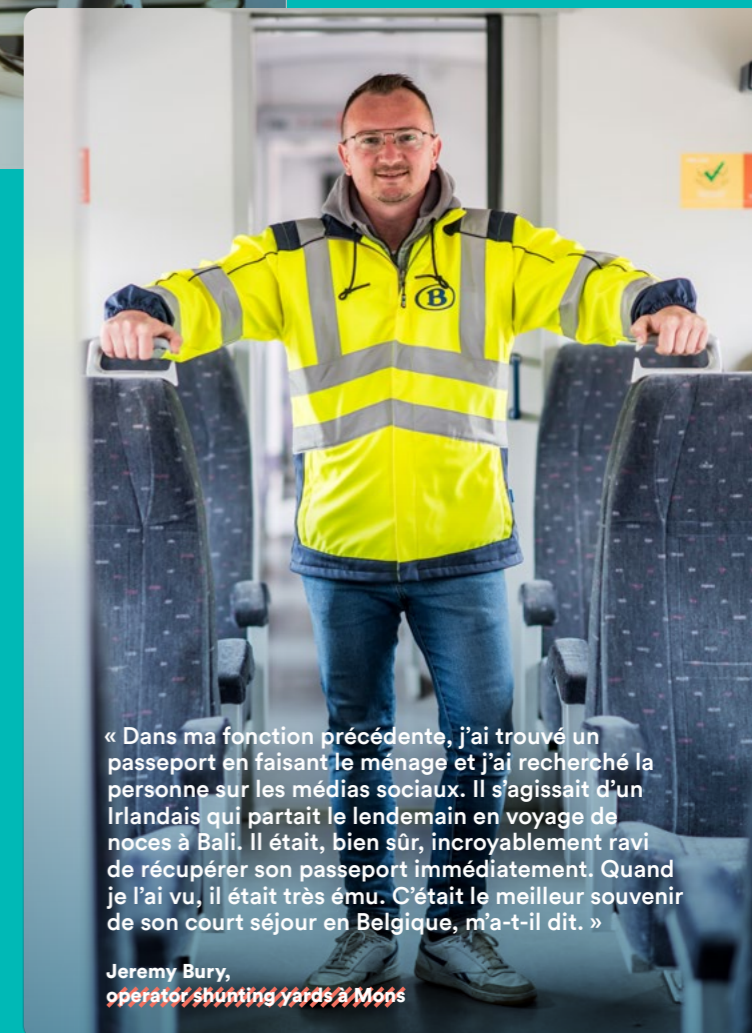
Faites passer le client d'abord et gagnez un prix !

Ces témoignages de nos collègues prouvent que la SNCB met ses voyageurs au cœur de ses préoccupations. Ce sont autant de bons exemples de l'objectif que nous voulons atteindre avec le programme Client-Central : être une entreprise où chacun s'engage envers nos clients et a envie de faire quelque chose de plus pour eux. C'est pourquoi Client-Central organise cette année à nouveau les **Customer Focus Awards**. Votre équipe a-t-elle lancé une initiative axée sur le client ? Alors n'hésitez pas et inscrivez votre action via ce code QR. Vous pouvez gagner un award et des chouettes prix.



« Deux dames âgées se rendaient pour la première fois en Espagne en train. Elles devaient changer de train en France et elles ne voyaient pas cela d'un très bon œil. Je leur ai donné une explication détaillée pour les rassurer. Elles ont trouvé ça tellement sympa qu'elles voulaient m'emmener avec elles comme guide personnel. « Prenez un troisième billet et en route », ont-elles plaisanté. »

Dave Van Cauwenberghe,
mobility coordinator à Gand



« Dans ma fonction précédente, j'ai trouvé un passeport en faisant le ménage et j'ai recherché la personne sur les médias sociaux. Il s'agissait d'un Irlandais qui partait le lendemain en voyage de noces à Bali. Il était, bien sûr, incroyablement ravi de récupérer son passeport immédiatement. Quand je l'ai vu, il était très ému. C'était le meilleur souvenir de son court séjour en Belgique, m'a-t-il dit. »

Jeremy Bury,
operator shunting yards à Moors

WESHIFT DANS LA PRATIQUE

Les collègues partagent leurs premières expériences

Comment un employeur peut-il rester attractif ? En prenant à cœur le bien-être de tous ses collaborateurs et en le traduisant, entre autres, en un lieu de travail qui favorise partage et collaboration. C'est un des aspects du programme de transformation « WeShift », qui rapproche les équipes et les directions, au sens propre comme au figuré ! La SNCB évolue ainsi avec son temps et modernise ses pratiques de travail.

Le programme WeShift traduit et concrétise les ambitions de la SNCB en termes de transversalité, productivité, bien-être et engagement.

Travailler autrement requiert des ajustements – un « shift » – dans différents domaines. Les changements de comportement souhaités nécessitent un environnement de travail encourageant les interactions et l'autonomie encore plus qu'auparavant. Un environnement plus ouvert, dans lequel les personnes se meuvent et s'approprient les espaces en fonction du type d'activité. Nous trouverons ainsi des zones réservées aux tâches de concentration ou qui sont plus propices aux interactions entre collègues. Changer d'espace en fonction des besoins nécessite de revoir les modes de fonctionnement.

C'est ce qu'on appelle un environnement 'Activity Based'. Ce changement de culture s'inscrit dans la continuité de nos valeurs PROS et vise donc l'ensemble des collaborateurs, qu'ils soient administratifs ou opérationnels, tous niveaux hiérarchiques confondus.

En savoir plus au sujet de WeShift?

Consultez l'intranet : [Home](#) > [À propos de la SNCB](#) > [Projets stratégiques](#) > [WeShift](#)



Hervais

Bernard

Collaboration transversale

Atelier de traction de Schaerbeek

Le projet pilote de Schaerbeek (Hall 7) visait le rapprochement des collaborateurs administratifs avec le personnel de l'atelier. Pari réussi avec l'installation de bureaux dans l'atelier proprement dit et l'instauration de nouvelles habitudes favorisant les échanges et la collaboration. Un changement positif en termes d'efficacité et de collégialité, note **Bernard Nguemkam**, sous-chef de secteur adjoint, AT Schaerbeek : « Avant la mise en place de WeShift, nous travaillions tous en silo distincts les uns des autres. Nous n'avions pas une vue claire sur ce que les autres équipes réalisaient, ni sur leur façon de procéder. Désormais, c'est différent : maintenant que nous sommes tous rassemblés au même endroit, nous pouvons collaborer bien plus étroitement qu'avant, partager nos expériences et facilement demander un coup de main en cas de problème. Par exemple, récemment, mon équipe de maintenance a dû effectuer une grosse



Benjamin

Bert

réparation sur une rame. Comme le responsable des réparations était présent sur place, il a immédiatement pu demander à un collègue qui avait déjà eu ce même type de problème d'intervenir, ce qui nous a permis d'effectuer l'intervention plus rapidement. Ce qui est également notoire, c'est l'émergence d'un vrai sentiment d'unité. Les équipes se parlent et des liens se créent, aussi avec le personnel administratif et de support. On peut donc dire que cette nouvelle organisation a véritablement amélioré nos conditions de travail. »

Gand - Diamant

Le projet WeShift à Gand-Diamant a représenté divers changements. Il s'agissait non seulement de réunir les équipes de cinq directions différentes, mais aussi de restructurer l'environnement de travail selon le concept « Activity Based ». Les équipes de B-PT et B-TO ont ainsi déménagé du bâtiment Flandria vers le bâtiment Diamant, où elles ont rejoint les équipes de B-MS, B-ST et B-HR qui s'y trouvaient déjà.

Benjamin Kerremans, collaborateur back-office chez B-MS, et **Bert Delange**, coordinator business support chez B-TO, sont ambassadeurs du projet WeShift.

« Un des points sur lesquels nous avons beaucoup travaillé », explique Benjamin, « c'est la compréhension et la bonne application des règles d'usage dans les différentes zones et espaces de travail. Les gens s'y sont rapidement familiarisés. » Bien entendu, pour les équipes, le déménagement était loin d'être anodin. Comme le souligne Bert : « Nous venions de bureaux distincts. Le contact est désormais beaucoup plus direct entre les gens et c'est plus facile de s'adresser à quelqu'un d'extérieur à votre service. Les collègues mangent ensemble dans la zone « Meet & Greet » ou dans notre restaurant d'entreprise. Un point positif est aussi la conception ergonomique, avec les tables réglables en hauteur.

Ce changement a quand même suscité une certaine résistance : y aura-t-il assez de place pour tout le monde à Diamant ? Pourrons-nous encore nous asseoir ensemble?... Mais, la transition s'est déroulée mieux qu'espéré. » Un des aspects très positif soulevé par Benjamin est en effet le fait que les gens communiquent beaucoup plus facilement entre eux. « Dans les espaces 'Meet&Greet', les collègues peuvent se rencontrer de manière informelle et aussi recharger leurs batteries. L'environnement, accueillant, permet de se sentir bien au travail, avec un effet positif sur la motivation et la collaboration et donc sur la qualité du travail. »



Découvrez ici une partie de l'équipe, qui compte plus de 160 collègues.

À Cuesmes, 160 collègues donnent un coup de jeune aux M6

Les plus anciennes voitures à deux niveaux M6 ont plus de 20 ans. Le site de Cuesmes de l'Atelier Central de La Dorsale s'est lancé un défi de taille : les réviser tout en adaptant la technologie de certaines d'entre elles à celle des M7. A la clé : répondre toujours davantage aux besoins de nos voyageurs.

Jan Pijpops, spécialiste du matériel roulant B-TC :

« Parmi les M6, celles pouvant atteindre une vitesse de 200 km/h sont généralement couplées aux M7. Un des objectifs est donc d'avoir dans ces M6 les mêmes écrans d'information que dans les M7. Ces écrans mentionneront donc plus d'informations pour les voyageurs : correspondances, retards, services dans les gares et intermodalité avec d'autres acteurs comme De Lijn, le TEC et la STIB. Nous avons donc décidé d'y installer le même réseau de bord et système d'information des voyageurs

(SIV) que dans les M7. Seul un œil averti pourrait repérer des câbles supplémentaires passant entre les différentes voitures, câbles qui permettent d'envoyer des informations à travers tout le train. »

Luc Ancian, chef de projet AC de La Dorsale :

« Le calendrier de production des révisions des M6 ne doit pas être impacté par les adaptations supplémentaires dans les voitures plus rapides. Comme les voitures sont entièrement démontées pour leur révision de mi-vie, nous pouvons parfaitement combiner cette opération avec l'installation du nouveau système d'information. Étant donné que l'installation du SIV est prise en charge par des équipes spécifiques, nous devons aligner les plannings de tout le monde aux délais d'exécution prévus et travailler en étroite collaboration. En février, nous avons effectué un test avec quelques M6 qui s'est avéré concluant ! »

Félicitations à tous les collègues décorés !



Au printemps dernier, nous avons honoré les collègues qui travaillent pour la SNCB depuis **25, 35 ou 45 ans**. Après les éditions reportées

de 2020 et 2021, c'est une grande fête qui a été organisée à Train World, le 22 avril pour les collaborateurs néerlandophones et le 6 mai pour les collaborateurs francophones. Pas moins de 378 collègues y ont participé et ce, en présence de notre CEO.



Félicitations et merci à tous pour vos années d'engagement !



COMPASS PROS

votre boussole sur le lieu de travail

Chaque jour, nous transportons des dizaines de milliers de voyageurs. Et chaque jour, nous faisons de notre mieux pour leur proposer le meilleur service possible. Afin de vous aider à prendre les bonnes décisions, découvrez Compass PROS, la boussole de la SNCB.

Compass PROS, c'est quoi ?


C'est notre code de conduite. Chacun de nous peut se retrouver un jour confronté à une situation dans laquelle il hésitera sur la marche à suivre. Vous n'avez pas de collègue ou de manager dans les parages ? Alors Compass PROS vous aidera à prendre la bonne décision. À l'aide d'exemples très concrets, ce guide expose de manière claire le comportement que la SNCB attend de chacun d'entre nous : envers nos clients, les voyageurs, les tiers et entre collègues. Le fil rouge de Compass PROS ? Nos quatre valeurs d'entreprise, nos PROS, à savoir Professionnalisme, Respect, Oser entreprendre et Savoir collaborer. Compass PROS est destiné à tous les collègues de notre entreprise, indépendamment de leur fonction ou de leur rang.

Pourquoi un nouveau code de conduite ?

Le code de conduite a été mis à jour et réécrit dans un langage accessible pour tous. C'est un outil pratique dans lequel vous retrouvez des renvois vers des brochures, des règlements existants ou les coordonnées de services ou de personnes de contact. Ainsi, chacun peut se repérer plus rapidement parmi les différents thèmes.

Gardez un œil sur les prochaines éditions de ce magazine, car nous y approfondirons certains thèmes de Compass PROS.

Où puis-je trouver plus d'informations ?

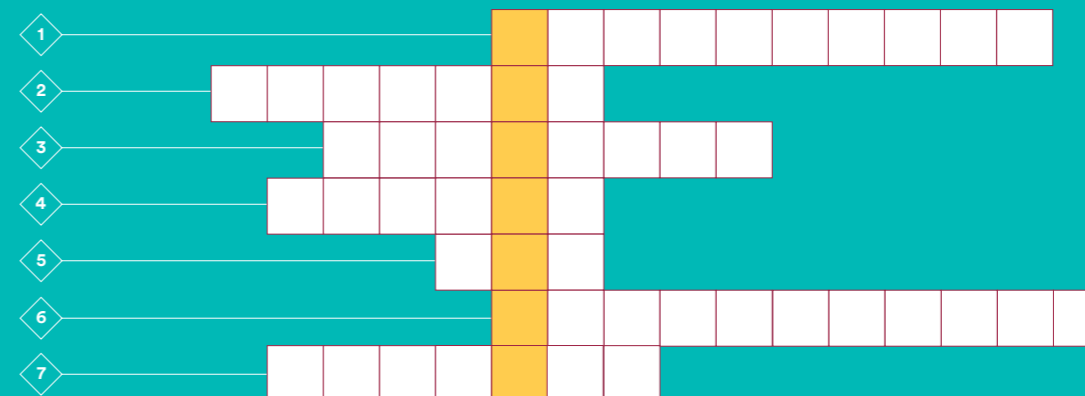
Vous pouvez consulter l'intégralité de Compass PROS directement sur la page d'accueil de l'intranet (bouton Compass PROS). Vous préférez vous familiariser avec le code de conduite de manière interactive et dynamique ? Dans ce cas, vous pouvez suivre une formation en ligne disponible via YouTrain. Vous avez une question ? Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur un sujet en particulier ? Parlez-en à votre manager ou prenez contact avec l'équipe Compass PROS via l'adresse mail compass@sncb.be. 



Gagnez !



- 2 bons Colruyt Family+ (valeur 50 €/bon)
- 2 bons ICI PARIS XL (valeur 25 €/bon)
- 2 tickets pour Plopsa Coo (valeur 27,50 €/ticket)



- Sur la plateforme 'Corporate _ _ _ - _ _ _', vous trouvez des informations sur la manière d'améliorer votre bien-être et celui de vos collègues.
- Quel est le prénom du collègue qui, dans @WORK, nous explique son travail dans les faisceaux ?
- Le mot anglais pour 'hameçonnage'. Ne cliquez jamais sur les liens contenus dans ce type de mails. Des hackers tentent de voler vos données financières.
- Déborah, notre nouvelle collègue, lit souvent des livres d' _ _ _ Christie.
- Comment s'appelle l'application développée par la SNCB pour collecter des données géographiques dans le cadre de la digitalisation ?
- C'est une étendue de dunes qui s'étire à Zeebrugge.
- Quel est le nom de l'île à Liège vers laquelle un wagon-torpille transportait du fer liquide ?

Envoyez le mot mystère

par mail à pros@sncb.be avant le **2 septembre 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 **POWER**.

Gagnants

- Marie Lamotte (train manager, B-PT, dépôt La Louvière-Sud) et Gianluca Desmet (train driver, B-TO, dépôt Audenarde) remportent un bon cadeau IKEA d'une valeur de 50 €.
- Astrid Logghe (mobility guide, B-MS, gare de Bruges) et Liesbeth Van De Wille (real time specialist train managers OCC NO, Gand) remportent un 'Pass Han' pour le Domaine des Grottes de Han, d'une valeur de 36 €.
- Sandra Gérard (mobility guide, B-MS, gare d'Arlon), Annelies Kinnaer (officer facility management, B-TC, AC Malines), Sofyan Dadda (community manager, B-MS, Bruxelles), Melek Hürdoğan (assistant clientèle principal, B-PT, Courtrai) et Florent Charlier (SPQ Engineer, B-PR, Bruxelles) remportent un ticket de cinéma, valable chez Kinopolis ou Imagix.

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-CR104 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

Déborah

Voyage voyage

Depuis novembre 2021, Déborah Libert est collaboratrice commerciale au Contact Center International. « Je connaissais la SNCB depuis toujours, puisque ma mère est accompagnatrice de train. Et j'y ai effectué plusieurs jobs d'étudiant. » Après une première expérience professionnelle en Espagne, Déborah a reposé ses valises en Belgique. Mais avec sa nouvelle fonction, le voyage n'est pas bien loin : « Aider les clients à organiser leurs voyages internationaux, ça me fait rêver ! »

Qualité n°1 : l'empathie

Un autre aspect qu'elle apprécie dans son job, c'est de pouvoir rendre service aux clients. « Ma mission, c'est de répondre à toutes leurs questions pratiques par téléphone. Je suis une personne plutôt bienveillante et empathique, et c'est important pour se montrer à l'écoute des gens et les aider efficacement. Et non, les clients qui appellent ne sont pas nécessairement des personnes âgées qui n'ont pas d'ordinateur. C'est frappant de voir à quel point les gens tiennent encore à ce contact personnel. »

Rêves d'Orient-Express

À force d'aider les autres dans leurs voyages, Déborah rêve d'explorer elle aussi toutes ces destinations lointaines ou plus proches. « Mon prochain voyage en train ? Bordeaux ! Avec un bon roman pour m'accompagner. Je dévore les thrillers et les romans policiers, et notamment ceux d'Agatha Christie. Qui ne connaît pas 'Le crime de l'Orient-Express' ? J'espère moi aussi pouvoir bientôt monter à bord d'un train de nuit. » ⑩

Vous connaissez quelqu'un de votre entourage qui cherche à relever un nouveau défi ? Alors jetez ensemble un coup d'œil sur sncb.be/jobs ! Si la personne que vous avez proposée via 'Refer a friend' est embauchée, vous recevrez 1.000 €.

