



## Naima

« C'est génial, en tant qu'ambassadrice, de pouvoir partager mon expérience. »

# PROS

Magazine  
destiné  
au personnel  
de la sncb

Édition N°14  
Novembre 2022



29 septembre 2022: inauguration du nouveau parking vélos souterrain à la gare de Louvain

## SOMMAIRE

- 04 / Salvatore aide les personnes à mobilité réduite
- 06 / Dossier : Recruter de nouveaux collègues
- 11 / Christophe Deborsu à vélo en gare
- 12 / D'agent de sécurité spécialisé à site manager assistant
- 14 / #JeBougeDurable
- 18 / Espresso
- 19 / Comment prévenir une cyberattaque ?
- 20 / Les passions d'Ellen et Sydney

- 22 / L'ETCS pour plus de sécurité
- 24 / C'est quoi le Punctuality Watch ?
- 25 / À la découverte de Poperinge
- 26 / Comment décompressez-vous après le boulot ?
- 28 / Rencontre avec l'équipe digitale de B-MS
- 30 / Espresso
- 31 / Volunteers@YourService
- 32 / Compass PROS: Professionnalisme et Respect
- 34 / Histoires de gares : Bruxelles-Central
- 35 / Concours
- 36 / Bienvenue à bord

Chères et chers collègues,

Dans les semaines qui viennent, nous travaillons, tout comme Infrabel, à la finalisation de notre nouveau contrat de service public 2023-2032. Ce contrat, qui fixe le cadre budgétaire pour les 10 prochaines années, contient des ambitions et engagements forts et offre des perspectives claires tant pour notre entreprise que pour nos voyageurs.

Même si nous n'avons pas reçu du gouvernement tous les moyens financiers demandés, nos dotations classiques seront augmentées de 340 millions d'euros sur la période 2023-2032, ce qui est une bonne chose. Vu la crise énergétique et l'inflation, les deux premières années nécessiteront toutefois une politique de sobriété dans tous les domaines, avec un report de certains investissements et projets à des temps meilleurs.

Par contre, il importe d'alléger la pression qui pèse actuellement sur les équipes, et ce notamment en recrutant davantage de nouveaux collègues dans les métiers opérationnels. Bien que notre objectif d'engager 1.300 collègues cette année soit atteint, nous recruterons quelques centaines de collaborateurs et collaboratrices supplémentaires. En 2023, nous poursuivrons ces mêmes efforts en matière de recrutement.

Puis, il y a notre ambition en matière de croissance : +30 % de voyageurs à bord de nos trains d'ici 2032. A ce jour, nous enregistrons une fréquentation de plus de 90 % du nombre de clients avant COVID, un taux tout à fait comparable voire supérieur à nos pays voisins. Là où pour le segment domicile-travail, nous sommes à 85 % de voyageurs par rapport à 2019, les déplacements domicile-école sont en hausse de 2 % et les voyages loisirs de 10 %.

Je suis convaincue que le train est un superbe atout, que nous avons entre les mains. Plus que jamais, le rail a un rôle crucial à jouer dans la mobilité durable, comme vient de nous le rappeler la COP 27 qui s'est terminée il y a peu en Egypte. A nous d'en faire l'acteur-clé de la mobilité en Belgique !

En cette fin d'année, je tiens à vous remercier de tout cœur pour votre engagement et votre énergie au service de la SNCB. Je vous souhaite d'ores et déjà une excellente nouvelle année, pour vous et pour vos proches !

Cordialement,  
Sophie Dutordoir

# PROS

## 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



# Donner du bonheur aux gens

**La satisfaction de la clientèle est certainement ma principale motivation.** Savoir que j'ai pu aider des gens – en fauteuil roulant par exemple – à rendre visite à leur famille ou à aller à la mer pour y trouver un peu de fraîcheur, et les entendre me remercier à leur retour en fin de journée ou le lendemain, c'est très gratifiant. D'autant plus que pour mes collègues et moi, notre métier nous paraît totalement naturel.

**Ma sœur aînée étant atteinte d'un handicap, j'aide les gens en difficulté depuis que je suis tout petit.** Je le fais instinctivement, sans réfléchir. Dans mon travail, je ne me contente d'ailleurs pas d'aider les gens à monter et descendre du train, je vais également prendre leurs bagages, veiller à ce qu'ils soient bien installés ... Il faut aussi parfois pousser les chaises roulantes non électriques sur les rampes parce que certaines personnes ont peur de les emprunter quand elles sont trop pentues.

**La valeur ajoutée du train, c'est qu'il est possible de se rendre à peu près partout** en Belgique pour un prix très raisonnable par rapport à d'autres moyens de transport qui deviennent vite exorbitants pour les PMR. Chez nous d'ailleurs, l'assistance est gratuite. Le fait que davantage de gares sont mieux aménagées pour les PMR est une très bonne chose, car il est parfois difficile pour elles de s'y déplacer correctement. De nouveaux trains très modernes offrant une meilleure accessibilité commencent aussi à être mis en circulation. Cela nous facilite le travail et rend les voyages en train encore plus agréables. 

## Un meilleur service grâce à l'Assist App

Nous voulons améliorer en permanence notre service aux voyageurs moins mobiles et aux clients qui font des voyages de groupe. C'est la raison pour laquelle tous les assistants clientèle principaux et les sous-chefs de gare peuvent désormais utiliser l'Assist App via leur appareil mobile. Cette application, qui est le fruit d'une collaboration étroite entre B-PT et Ypto, leur permet d'avoir un aperçu de leurs tâches, comme l'assistance à une personne à mobilité réduite ou la pose d'étiquettes dans le train indiquant les sièges réservés à un groupe. Les assistants clientèle principaux signalent également dans l'application les tâches qui ont été exécutées. Ce faisant, notre entreprise s'engage davantage dans la digitalisation, au service du client.

Salvatore D'Oro  
Assistant clientèle principal  
Liège

# Comment nous recrutons de nouveaux collègues



Job Station à Anvers-Central, où les personnes intéressées peuvent découvrir les emplois vacants à la SNCB.

À la SNCB, nous recrutons de nouveaux collaborateurs tout au long de l'année. D'abord, parce que des collègues partent à la retraite ou s'en vont relever de nouveaux défis en interne ou ailleurs. Ensuite, parce qu'avoir une large offre de trains crée également des besoins supplémentaires. Nous ne recherchons pas simplement un grand nombre de candidats, mais surtout des personnes qui ont les compétences adéquates. Pour répondre à ce challenge, nous avons mis en place de nombreuses campagnes et actions de recrutement.

Le marché du travail est particulièrement tendu, titrent les journaux. Il est donc primordial de prendre diverses initiatives et de faire preuve de créativité. Et ça marche ! L'année passée, un nombre record d'entretiens d'embauche ont été menés à la SNCB. A la mi-octobre, nous avons déjà trouvé 1 350 nouvelles personnes, dont 1 000 sont déjà à bord de notre entreprise. Et dans les mois à venir, d'autres commenceront à travailler, notamment dans les métiers opérationnels.

Au début de l'année, 1 300 recrutements étaient initialement prévus pour 2022, mais ce chiffre a depuis été revu à la hausse afin de pouvoir davantage renforcer

les équipes présentes sur le terrain. Et comme de nombreux collègues doivent suivre une formation avant de devenir opérationnels, nous comblons ainsi déjà des besoins de 2023.

Recruter, c'est aussi donner la chance aux gens de pouvoir postuler en interne : en cliquant sur le bouton 'Nos postes vacants' sur la page d'accueil de l'intranet, vous trouvez non seulement les offres d'emploi publiées en externe, mais aussi les nombreuses propositions qui ne sont accessibles qu'aux collaborateurs de la SNCB.

Que ce soit à la SNCB ou chez HR Rail, de nombreuses équipes sont

à la manoeuvre pour recruter de nouveaux collègues. Élaborer des campagnes, organiser des Job Days dans les ateliers, planifier des entretiens, accélérer les processus, rédiger des contrats... Les départements opérationnels apportent également leur aide. Effectuer une visite guidée, mener les entretiens de sélection avec le recruteur, s'assurer que 'les ambassadeurs' sont libres... sont autant de facettes du processus de recrutement.

Dans cet article, nous donnons quelques exemples d'initiatives que nous prenons pour stimuler l'intérêt des gens à chercher et à trouver un emploi à la SNCB.

## Comment on découvre un emploi à la SNCB

### 1 Actions pour les accompagnateurs de train

Cette année, nous avons fait un effort particulier en matière de recrutement de nouveaux accompagnateurs de train, entre autres par le biais de diverses campagnes et de participations à de nombreux salons de l'emploi. Différentes rencontres 'meet & greet' ont également été organisées, notamment dans les régions où nous avons besoin d'accompagnateurs de train supplémentaires. Les candidats rencontrent ainsi de 'vrais' accompagnateurs directement dans le train et peuvent leur poser toutes les questions qui leur passent par la tête concernant la fonction avant de postuler dans la foulée. Résultat : début octobre, 200 nouveaux accompagnateurs de train avaient déjà commencé à travailler chez nous.

### 2 Job Days

Pour attirer des experts en la matière, nous ouvrons régulièrement les portes de nos ateliers. Les personnes intéressées bénéficient alors d'une visite guidée et peuvent immédiatement postuler. L'entretien s'est bien déroulé ? Dans ce cas, ils rentrent chez eux avec une offre d'emploi sous le bras.

### 4 Partenariats

La SNCB collabore avec différents partenaires tels qu'Actiris, le VDAB, le Forem ou Bruxelles Formation. Nous offrons des opportunités aux demandeurs d'emploi ou aux candidats qui ne correspondent pas encore à 100 % au profil recherché. Grâce aux formations dispensées par nos partenaires, ils peuvent rafraîchir leurs connaissances afin de se préparer à une carrière à la SNCB.

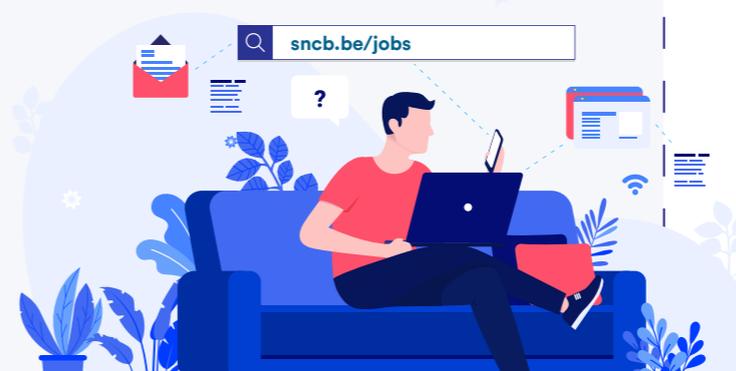
### 3 Job Station

Pendant la Semaine de la Mobilité, nous avons transformé la gare d'Anvers-Central en une Job Station. Les personnes intéressées ont pu y rencontrer des ambassadeurs de la SNCB qui leur ont décrit avec passion leur travail ou celui de leurs collègues.

### Le recrutement en chiffres (janvier → mi-octobre 2022)

- Plus de 1,5 millions de visites sur le jobsite
- Plus de 30 000 sollicitations

- 1 350 personnes sélectionnées.
- 1 000 ont déjà commencé



### 5 Campagnes

Pour attirer de nombreux candidats, vous devez d'abord vous assurer que les gens connaissent votre entreprise et vos postes vacants. C'est pourquoi, pour informer le grand public, nous sommes présents dans l'espace public et en ligne. À l'ère du digital, se reposer uniquement sur des affiches est insuffisant. Chaque campagne débute donc sur un ou plusieurs médias digitaux que nous utilisons pour toucher les bonnes personnes dans la région souhaitée et est précédée d'une analyse approfondie qui permet de déterminer les canaux les mieux adaptés pour attirer les bons profils.

# Comment nos ambassadeurs et ambassadrices motivent les candidats potentiels

À ce jour, plus d'une centaine d'ambassadeurs et ambassadrices SNCB motivent les gens à l'idée de travailler à la SNCB. Nos collègues participent à des séances photos pour des campagnes de recrutement, assistent à des Job Days, partagent leurs expériences et visitent des écoles.

**Jorn Peeraer, expert investment build chez B-ST :**

« J'ai commencé à travailler à la SNCB lorsque j'étais fraîchement diplômé. Quelques mois plus tard, j'ai participé à un salon de l'emploi en tant qu'ambassadeur. Comme je venais moi-même d'obtenir mon diplôme, je comprenais parfaitement les questions que se posaient les autres étudiants. Ce qui m'a frappé, c'est le nombre d'étudiants en ingénierie qui ne savent pas que nous lançons nous-mêmes des appels d'offres pour la construction de gares et assurons leur suivi. Nombreux sont aussi ceux qui ont conservé le préjugé qu'il existerait encore une 'mentalité de fonctionnaire' à la SNCB. C'est donc mon rôle de leur faire comprendre à quel point nous sommes sympas, tournés vers le client et vers les objectifs. »



**Jan Pijpops, expert rolling stock chez B-TC :** « Il y a six ans, je suis devenu ambassadeur SNCB un peu par hasard. J'ai remplacé un collègue qui travaillait au projet BERT, dans lequel nous mettons les écoles techniques au défi de trouver des réponses à des problèmes de nature technique. Et depuis, je suis toujours là. J'essaie de convaincre les jeunes en leur expliquant les coulisses de la SNCB et tout ce que nous faisons. D'une manière générale, les gens connaissent surtout les professions avec lesquelles ils sont eux-mêmes en contact, mais moins les ateliers, les installations techniques des gares, les services d'étude... »



**Gregory Celen, instructeur conduite chez B-TO :**

« Depuis tout petit, je suis fasciné par les trains. Il était donc naturel pour moi de devenir conducteur et de partager ma passion pour ce métier avec les personnes qui songent à travailler à la SNCB. Convaincre n'est donc pas quelque chose que je fais consciemment mais c'est davantage une seconde nature : je parle ouvertement et honnêtement de ma passion pour les trains, du travail et du plaisir que j'en tire. »



**Sabrina Nemes, supervisor faisceau chez B-TO :**

« Je travaille à la SNCB depuis 5 ans maintenant. J'ai participé à ma première séance photo fin 2019, mais dès mon premier jour, je me suis sentie comme une vraie ambassadrice car j'aime énormément mon travail. En tant qu'ambassadrice, je partage avec les gens autour de moi toutes les possibilités professionnelles et de développement offertes par la SNCB. Et ce sans discrimination de sexe, d'orientation sexuelle ou de religion. Les opportunités qu'offre la SNCB, je ne les ai rencontrées chez aucun autre employeur. »



**Naima Sghiri, procurement excellence analyst chez B-PR :**

« Cela fait maintenant deux ans et demi que je travaille pour la SNCB dans une équipe très dynamique. C'est génial de pouvoir partager mes expériences avec de jeunes talents en tant qu'ambassadrice, car ils se rendent compte au travers de mon enthousiasme que je suis super heureuse de travailler ici. J'ai la chance de collaborer à des projets très intéressants et d'apporter ma contribution en mettant en avant le domaine de Procurement. »



## « Chaque candidat compte »

Photographie / Dries Luyten

**Tom Alaerts est le responsable de l'atelier central de Malines, où l'on recherche cette année pas moins de 130 personnes aux profils principalement techniques. En raison de la forte demande de personnel technique et d'ingénieurs sur le marché du travail, l'AC Malines, en collaboration avec B-HR et HR Rail, a adapté la stratégie de recrutement afin de se montrer plus réactif. « Nous devons tout mettre en œuvre pour attirer des candidats. »**

**Que faites-vous différemment aujourd'hui ?**

Tom Alaerts : « Nous avons drastiquement réduit le délai de la procédure de sélection. Lorsque des candidats potentiels viennent ici pendant un Job Day et que leur profil correspond, nous faisons immédiatement une offre d'emploi et programmons l'examen médical. Nous avons la chance d'avoir un médecin du travail sur place en permanence, ce qui facilite grandement les rendez-vous. Nous devons battre le fer tant qu'il est chaud, avant que notre candidat n'accepte une offre d'emploi ailleurs. Nous avons remarqué que cette approche fonctionne. D'ailleurs, nous jouons aussi la carte de l'accélération avec nos étudiants : s'ils ont réussi leur stage, nous essayons immédiatement de les recruter également. »

**Que recherchez-vous chez les candidats aujourd'hui ?**

« Aujourd'hui, nous nous intéressons beaucoup plus au caractère et aux compétences de base des candidats. Nous n'attendons plus d'eux qu'ils répondent à toutes nos exigences dès le départ.

Imaginons que nous recherchions un électricien et que notre candidat en sache suffisamment sur l'électricité mais pas encore sur la façon de câbler une armoire, alors il apprendra sur le tas. Ils sont accompagnés par leur parrain ou marraine pendant les premiers mois afin de maîtriser toutes les ficelles du métier. Quant aux ingénieurs, nous avons mis en place une trajectoire junior qui leur permet pendant quelques mois de tester différents métiers, puis de choisir celui qui correspond le mieux à leurs compétences et à leurs intérêts.

L'un des traits de caractère que nous estimons le plus chez un candidat est sa capacité et sa soif d'apprentissage : est-il capable de continuer de s'améliorer en passant, par exemple, par une formation continue ? L'esprit d'équipe et, pour certaines tâches, l'autonomie sont également importants. Enfin, nous vérifions s'ils sont prêts à travailler en shift. »

**Constatez-vous déjà des changements avec cette nouvelle approche ?**

« L'année dernière, le marché du travail est devenu encore plus complexe et la concurrence avec les autres entreprises plus féroce. Il est donc difficile d'estimer où nous en serions si nous n'avions rien changé. Je suis cependant convaincu que moins de personnes auraient choisi un emploi chez nous. Nous devons donc continuer de réfléchir à des solutions et ne pas faire perdre de temps aux candidats : chacun d'entre eux compte. »

## Un nouveau job pour Hugues, grâce à Denis (et Refer a friend)



Denis

Hugues

Photographie / David Samyn

Depuis février 2022, Hugues Hotaux est agent commercial à la gare d'Ath. Et ce job, il le doit un peu à Denis Galand, real time train supervisor au Dispatching Central. « Nous avons été collègues pendant près de dix ans au sein d'une agence de voyages », raconte Hugues. « Nous étions spécialisés dans les voyages d'affaires, un secteur qui a été fort touché par la pandémie de Covid-19. Après deux ans d'incertitudes, j'ai eu envie de me lancer un nouveau défi. Toujours en tant que commercial, car le contact client reste ma passion, mais dans un secteur différent. »

Denis poursuit : « De mon côté, j'avais quitté l'agence juste avant la pandémie, pour démarrer à la SNCB début 2020. Hugues et moi vivons dans le même village et étions restés en contact. Quand il m'a parlé de son envie de changer de travail, je lui ai conseillé de jeter un œil sur le site de la SNCB. » Hugues a suivi son conseil et a rapidement trouvé des offres d'emploi intéressantes.

### Pour toutes les fonctions

Via le programme Refer a friend, Denis a recommandé son ami Hugues. « J'étais déjà au courant du programme, car il est bien mis en évidence partout », explique-t-il. « Ce qu'il faut savoir aussi, c'est que c'est valable pour toutes les fonctions. »

Hugues : « Aujourd'hui, je suis toujours dans le contact client, mais les clients sont tout à fait différents ». Quant à Denis, en plus du plaisir d'avoir pu aider Hugues à trouver un nouveau job, il a touché la prime Refer a friend. « Ça fait plaisir, c'est sûr ! Et d'ailleurs, j'ai promis à Hugues de lui offrir un verre pour fêter son nouveau job. » 

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](https://sncb.be/jobs) ! Si la personne que vous avez proposée via 'Refer a friend' est embauchée, vous recevrez 1 000 euros bruts.

## À LA VOIE 2



Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?

« Je fais très souvent la navette en train. Aujourd'hui, je suis ici à Namur pour un reportage. Comme vous pouvez le voir, j'ai pris mon vélo avec moi. Cela me permet de me déplacer très facilement dans la ville. De plus, je trouve que la Citadelle de Namur est un formidable endroit à explorer à vélo. »

**Christophe Deborsu, journaliste (57 ans)**  
Bruxelles → Namur



# D'agent de sécurité spécialisé à site manager assistant

**Pour Benjamin Hodeige, ce serait dommage d'aller au boulot avec des pieds de plomb, puisqu'on y passe une bonne partie de sa vie. « Quand on ne se sent plus à sa place, il ne faut pas avoir peur du changement, de sortir de sa zone de confort. »**

## Qu'est-ce qui vous a incité à changer d'emploi ?

« Après 13 ans comme agent de sécurité spécialisé chez Securail, j'avais l'impression de stagner. J'avais besoin de relever de nouveaux défis. Dans mon nouveau job de Site Manager Assistant chez Stations à Liège, les tâches sont très variées et les contacts humains diversifiés. Nous nous occupons d'une part de la gestion de l'immobilier de la SNCB : veiller à la propreté, à l'entretien des installations pour que nos voyageurs vivent une belle expérience client, de leur point de départ à leur arrivée à destination. Mais, d'autre part, il y a également l'organisation d'événements dans les gares, comme IIIIMAGINE par exemple. Moi qui suis l'un des organisateurs du Rallye du Condroz, j'aime beaucoup cet aspect-là, le fait de se montrer très réactif. Car il y a toujours des imprévus pour lesquels il faut trouver une solution. L'idéal pour un 'anti-routine' comme moi ... »

## Pourquoi avoir cherché un nouveau job au sein de la SNCB ?

« La SNCB regorge d'un panel extraordinaire de métiers différents. On peut complètement changer de carrière sans quitter l'entreprise, et même passer d'une direction à une autre.

C'est une bonne chose quand on adhère aux valeurs de la SNCB et qu'on y a tissé son réseau social, noué des relations depuis des années. Si je changeais de société, tout serait à recommencer. »

## Qu'avez-vous fait pour trouver ce nouvel emploi et comment s'est passée la transition ?

« J'ai consulté le Mobility Board qui rassemble les postes vacants à la SNCB. J'ai indiqué mes critères, mes diplômes et je suis tombé sur quelques offres. J'ai postulé pour l'emploi qui m'intéressait, j'ai passé un entretien et j'ai décroché le poste. Lors de mon transfert, j'ai reçu un accueil plus que sympathique. L'équipe est vraiment top et mon chef a vite compris que j'étais un autodidacte et qu'il pouvait me confier des tâches et me laisser les gérer. Cette confiance et cette indépendance qu'il m'octroie me plaisent beaucoup aussi. »

## Avez-vous suivi une formation pour votre nouveau job?

« Non, j'apprends sur le tas et si j'ai besoin d'infos ou de conseils, les collègues sont là. J'ai juste suivi une formation EPI<sup>\*</sup>, bien que je sois sapeur-pompier volontaire, parce qu'elle me permettra de suivre ensuite celle de DPI<sup>\*\*</sup>. Ce qui fera une corde de plus à mon arc ... qui commence d'ailleurs à ressembler davantage à une harpe qu'à un arc ! (rires) » 

\* Équipier de Première Intervention  
\*\* Dirigeant Prévention Incendie

# Économiser l'énergie, c'est notre objectif commun

La SNCB est la plus grande consommatrice d'électricité en Belgique. Chaque jour, nous devons faire circuler et entretenir 3 800 trains, ainsi que chauffer nos bâtiments et gares. Cela requiert beaucoup d'énergie. La hausse des coûts de celle-ci ne facilite pas non plus les choses pour notre entreprise. C'est la raison pour laquelle nous prévoyons que nos dépenses en matière d'énergie seront bien plus élevées en 2023 qu'en 2020. Nous avons donc établi un plan énergétique qui décrit la manière dont nous voulons économiser l'énergie.

Bien sûr, la SNCB travaille depuis des années sur des mesures d'économie d'énergie, mais la crise énergétique actuelle exige des actions supplémentaires pour limiter autant que possible l'explosion des coûts dans ce domaine.

## Un degré de moins

La plupart des actions pour réduire la consommation d'énergie sont menées dans les immeubles de bureaux et les lieux de travail. L'une d'elle consiste à baisser le chauffage, réglé désormais sur 19 degrés dans les bureaux. Le chauffage est également baissé dans les ateliers. Il est évidemment interdit

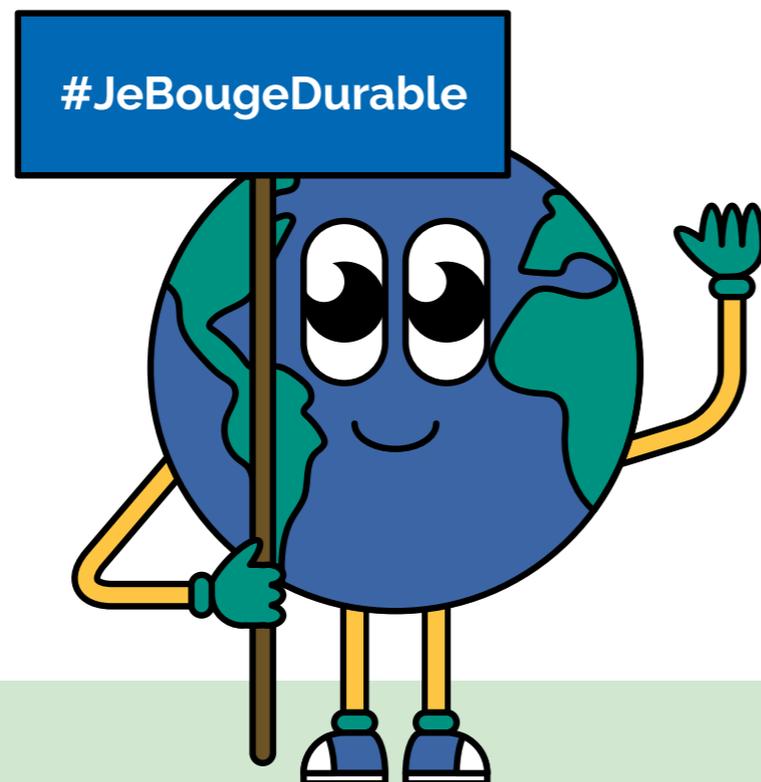
d'apporter son propre chauffage personnel ou sa couverture électrique, car cela ne réduirait pas notre consommation. Il fait un peu trop froid ? Munissez-vous d'un pull supplémentaire.

## Moins d'éclairage

La nuit, nous réduisons l'éclairage des quais et des salles d'attente. L'éclairage des façades de nos gares est également réduit entre une heure et quatre heures du matin. Bien entendu, nous tenons compte de la sécurité des voyageurs et du personnel.

## Parier sur la durabilité et l'énergie verte

Nous n'avons pas attendu cette crise énergétique pour commencer à réfléchir à notre consommation d'énergie. Saviez-vous que depuis 2005, cette dernière a déjà diminué de plus de 20 % dans les bâtiments et installations électriques de la SNCB ? Et nos trains ne sont pas en reste : nos conducteurs conduisent de manière plus économe et nous déployons du matériel plus moderne comme les M7.



Nous installons également un éclairage LED dans tous les bureaux, ateliers et gares, et passons à des chaudières plus économiques ou à d'autres techniques de chauffage plus up-to-date. Enfin, nous produisons de plus en plus notre propre énergie verte.

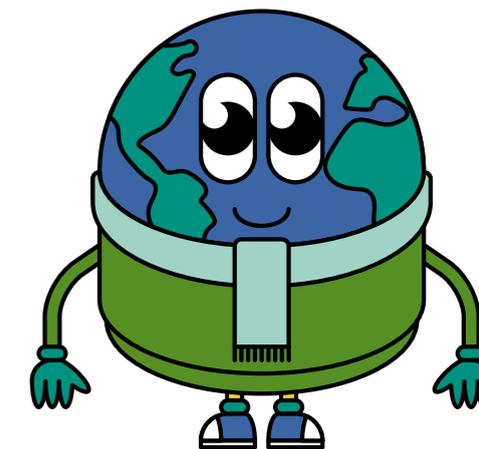
## Quelle peut être votre contribution ?

Vous avez, vous aussi, un rôle important à jouer. Si le chauffage est en panne, s'il y a beaucoup de courants d'air ou si une fenêtre ou une porte ne ferme plus correctement, prévenez-nous via Planon (sauf pour Technics). Évitez également le mode 'veille', par exemple, en éteignant l'écran de votre ordinateur après le travail ou en retirant un chargeur inutilisé

de la prise. Utilisez aussi le plus souvent possible les escaliers au lieu de l'ascenseur, fermez les portes et les fenêtres de votre local ou de votre bureau lorsque vous partez, éteignez les lumières lorsque vous êtes la dernière personne à quitter la pièce...

## Quel est l'impact ?

En faisant attention à ces petits gestes qui font la différence, nous pourrions consommer jusqu'à 7,5 % en moins de gaz et de mazout, et jusqu'à 3 % d'électricité en moins. Beaucoup de choses ont déjà bien évolué ces dernières années, puisque notre consommation d'énergie est déjà inférieure d'un cinquième à celle de 2005.



## Des économies judicieuses chez Technics

Nous investissons depuis de nombreuses années dans des solutions durables pour les ateliers. D'abord, pour nous conformer aux lois et normes strictes en ce qui concerne l'entretien de nos trains et aussi pour faire toujours mieux. « Tout le monde a désormais adopté le bon état d'esprit », affirme Matthias De Souter, Senior Manager Quality & Environment chez Technics. « Nous allons maintenant investir pleinement dans des économies pertinentes. »

« Ces investissements sont nécessaires pour atteindre nos objectifs en matière d'énergie et de consommation, ce que nous n'avons pas toujours réussi ces dernières années. Nous sommes parvenus à réduire de moitié notre consommation de papier dans les ateliers, mais pour ce qui est de l'eau et de l'énergie, nous pouvons encore faire mieux. Nous sommes constamment à la recherche de solutions pour réduire notre consommation. Nous n'installons, par exemple, que des éclairages LED et nous les connectons à des capteurs là où c'est possible, de sorte que la lumière ne s'allume que lorsque c'est nécessaire. »

Les ateliers proposent également de nombreux projets locaux visant à économiser l'eau et l'énergie. Nous avons fait le tour du pays pour les découvrir.

Vous êtes à la recherche de conseils pour économiser l'énergie et travailler de manière plus durable ? Jetez un coup d'œil à la campagne interne #JeBougeDurable qui donne une série d'astuces pratiques pour une planète saine.



Installation d'épuration des eaux. AT Hasselt

AT Hasselt

## Station d'épuration des eaux

**Tom Bangels**, Expert SHEQ (Safety, Health, Environment and Quality) : « Depuis des années, un champ de roseaux pousse à proximité de notre atelier. Lorsque nous avons construit le hall AT2, il y a quelques années, ce champ a été étendu à quelque 900 m<sup>2</sup>. Toutes les eaux usées de l'atelier y sont acheminées : les eaux pour le nettoyage, les fosses de visite, le train-wash ... En moyenne, 1 000 litres d'eau traversent la roselière par heure. Un système de filtrage élimine d'abord les résidus d'huile et d'essence – heureusement, nous utilisons principalement des produits biodégradables – puis après la première épuration, l'eau traverse la roselière et nous la recueillons finalement pour pouvoir la réutiliser.

Dans le hall AT2, nous avons également prévu un réservoir qui peut recueillir jusqu'à 450 000 litres d'eau de pluie. Bientôt, nous érigerons le nouveau hall AT3, avec un réservoir plus grand que celui exigé par la loi. Pourquoi ? Parce que les étés sont de plus en plus secs et les périodes humides de plus en plus intenses. »

Atelier Central de la Dorsale - Cuesmes

## Panneaux solaires

**Léo Paumard**, coordinateur du développement durable à l'Atelier Central de la Dorsale : « Les panneaux solaires à Cuesmes ont été installés à l'été 2018, à proximité de l'entrée de l'atelier. Il y a plus de 2 000 panneaux, qui couvrent une surface totale avoisinant les 3 000 mètres carrés. Au

cours des trois dernières années, les panneaux ont produit 270 000 kWh par an, soit environ 11 % de la consommation de notre atelier. »

Et avec le temps extrêmement ensoleillé de ces derniers mois, leur rendement devrait être encore plus élevé cette année. « Nous avons produit 150 000 kWh rien qu'au premier semestre, ce qui représente la consommation d'une soixantaine de familles belges ! Nous sommes en passe de battre des records. »

AT Schaerbeek

## Compteurs d'eau numériques

**Patrick Cool**, coordinateur environnement : « Le site de l'AT Schaerbeek est immense et comporte d'innombrables conduites d'eau. Jusqu'à l'année dernière, nous n'avions pratiquement aucune idée de notre consommation en la matière. Nous partageons ces conduites avec Infrabel et il y avait encore des compteurs analogiques partout. Lorsque nous avons détecté une fuite importante, mais que nous ne pouvions pas la localiser immédiatement, nous savions que nous devions faire mieux. Nous avons installé un compteur numérique sur les compteurs d'eau, neuf au niveau de l'AT Schaerbeek et sept au PET Forest. Désormais, nous connaissons exactement la quantité d'eau consommée et nous repérons les anomalies beaucoup plus rapidement. »

Les compteurs ont été livrés l'année dernière et sont maintenant entièrement opérationnels. « Nous recevons une notification automatique en cas de consommation excessive. Grâce à ce dispositif, nous avons même pu repérer une

toilette cassée qui laissait s'échapper 15 litres d'eau par jour. Dans notre atelier, nous avons également remplacé un grand nombre de vieux robinets dont les joints étaient usés. Les coûts de remplacement ont donc été amortis en un clin d'œil grâce à l'eau que nous économisons de cette manière. Depuis l'installation des compteurs numériques, nous consommons environ 30 % d'eau en moins ! »

Mais ces compteurs d'eau numériques ne sont pas une fin en soi. L'ambition est d'aller beaucoup plus loin : « Nous voulons recueillir davantage d'eau de pluie et la traiter contre les algues, afin de pouvoir l'utiliser pour nettoyer et remplir les toilettes des trains qui peuvent contenir jusqu'à 400 litres d'eau. Enfin, les compteurs d'électricité et de gaz propane devraient également rapidement être numérisés pour nous permettre de réagir plus efficacement aux excès. »

AT Anvers-Nord

## Éclairage LED

**Steve Laenen**, conseiller environnement : « Nous voulons remplacer tous les luminaires de notre atelier par de l'éclairage LED. À ce jour, nous nous éclairons encore avec des ampoules halogènes, énergivores. » Les éclairages LED ne sont pas seulement plus économiques en termes de consommation, ils durent aussi beaucoup plus longtemps. Comptez sur 100 000 heures de fonctionnement, contre 8 000 avec les ampoules actuelles. « En achevant l'ensemble des opérations au plus tard en 2024, nous économiserons 57 % d'électricité, ce qui est comparable à la consommation annuelle de 35 ménages.

Par ailleurs, nous ne nous contentons pas simplement de jeter les anciennes armatures, car les déchets doivent être traités de manière appropriée. Nous avons de la chance dans notre cas : ils contiennent beaucoup de métal que nous pouvons revendre. Ainsi, même l'élimination des déchets rapporte de l'argent. »



PET Courtrai

## Train-wash

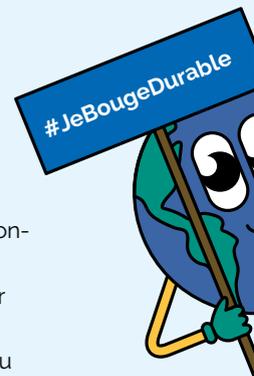
**Reginald Capouillez**, Manager Workshop Equipment, a suivi, avec le soutien de son équipe de spécialistes, le projet du nouveau train-wash du PET (Poste d'Entretien Technique) de Courtrai : « Il y a 14 train-washes en Belgique. Celui de Courtrai a été entièrement rénové : nouvelle implantation, avec davantage de brosses de meilleure qualité. Cela nous permet de laver plus de trains par heure. » En outre, la station de lavage de Châtelet est également en cours de rénovation.

L'économie réalisée est encore plus impressionnante : « Nous ne travaillons qu'avec de l'eau de pluie, à moins qu'elle ne vienne à manquer à cause de périodes de sécheresse extrêmement longues qui nous forcent à passer à l'eau courante. Mais cela n'arrive que très rarement, car nous récupérons l'eau de pluie via le toit du PET voisin, absolument gigantesque avec ses 10 000 m<sup>2</sup>. Les eaux usées de l'installation de lavage sont collectées dans trois réservoirs souterrains et passent par un filtre à sable afin que nous puissions les réutiliser à nouveau. Actuellement, nous sommes en concertation avec le fournisseur du train-wash pour prévoir quelques optimisations, afin d'obtenir le meilleur résultat. »

Saviez-vous que les train-washes de la SNCB sont entièrement automatisés ? Les brosses adéquates sont automatiquement sélectionnées en fonction du type de train. Les conducteurs de train traversent le train-wash à 4 ou 5 kilomètres par heure pour obtenir un résultat optimal. 



Vous voulez en savoir plus sur les mesures prises par la SNCB dans le cadre du CSR (responsabilité sociétale des entreprises), pour travailler de manière durable ? Scannez ce code QR.



## Où est le bus de remplacement ?

Le bus de remplacement s'arrête-t-il devant la gare ou ailleurs aux alentours ? Est-il déjà là ou encore sur la route ? Pour aider les voyageurs à répondre plus facilement à ces questions, nous testons actuellement différentes manières d'indiquer la localisation du bus de remplacement. Ainsi, lors des travaux de Braine-le-Comte l'été dernier, nous avons utilisé une grande banderole et des marquages temporaires au sol. Cela nous a permis de tester combien de temps ces marques faites au moyen d'un pulvérisateur restaient visibles. Nous apportons également des améliorations aux bus proprement dits afin que nos voyageurs puissent suivre les véhicules de remplacement en temps réel. Les tests effectués avec différents dispositifs de suivi ont déjà été couronnés de succès.



©Gregory De Leeuw



## Partez en voyage à prix réduit

Avec plus de 28 millions d'hôtels, maisons de vacances et autres logements uniques, vous dénicheriez toujours une solution qui vous plaît sur Booking.com.

Et ce n'est pas tout car ce qui est encore plus sympa, c'est que grâce à Rail Facilities, vous bénéficiez d'une réduction de 8 % sur un large éventail de lieux de vacances.

**Vous trouverez de plus amples informations sur les conditions de cette offre et la page de réservation en vous connectant au site de Rail Facilities.**

# Comment prévenir une cyberattaque ?

**Vous aussi, ça vous ennuie d'être bombardé constamment d'e-mails et de SMS de phishing. Ceci dit, ces messages ne sont pas seulement gênants, ils constituent, avec d'autres cyberattaques, un réel problème pour la sécurité des données et des services de la SNCB. Notre entreprise étant un 'fournisseur de services essentiels', nous nous devons de tout mettre en œuvre pour empêcher les pirates informatiques de pénétrer nos systèmes.**

Dans le cadre de la Directive européenne sur la sécurité des réseaux et des systèmes d'information (NIS), le gouvernement considère que le 'transport des voyageurs en toute sécurité' est un service essentiel dont les activités ne doivent pas être compromises par d'éventuelles cyberattaques.

### Que pouvez-vous faire ?

Chacun peut contribuer à prévenir ces attaques : ainsi, soyez particulièrement attentifs aux e-mails, SMS ou appels téléphoniques suspects, ne communiquez pas votre mot de passe à d'autres personnes, ne laissez aucun document confidentiel ouvert lorsque vous n'êtes pas devant votre ordinateur, faites attention à ce que vous partagez sur les canaux publics de Teams... En bref, assurez-vous qu'aucune information sensible ne tombe entre de mauvaises mains et que les pirates n'aient pas accès à nos systèmes informatiques.

### Modifications majeures en coulisses

À plus grande échelle, la directive NIS exige que notre entreprise examine en profondeur l'ensemble des applications informatiques et autres processus d'entreprise au sein des directions et des services concernés, et ce chaque année. Nous travaillons également sur un plan d'action visant à limiter l'impact d'une cyberattaque.

### Signalez les cas suspects au CISO

Vous avez remarqué quelque chose de suspect ? Vous avez reçu un e-mail de phishing potentiel ? **Signalez-le au CISO (Cyber & Information Security Office) ou à la CSIRT (Cyber Security Incident Response Team).** Vous voulez consulter toutes les directives relatives à la cybersécurité et à votre propre ordinateur ? Dans ce cas, jetez un coup d'œil au portail du CISO (intranet : Pratique > Cyber & Information Security Office) ou envoyez un e-mail à [ciso@sncb.be](mailto:ciso@sncb.be).

# NO CARBON RUN

# 400.000

C'est le nombre de kilomètres que vous avez parcourus à vélo ou à pied pour le NoCarbonRun entre le 11 mai et le 30 septembre. Un fantastique exploit sportif qui nous a permis de réduire drastiquement les émissions de CO<sub>2</sub> ! Et même si nous n'avons pas tout à fait réussi à atteindre notre ambitieux objectif des 520 000 kilomètres (ce qui aurait représenté 100 tonnes d'émissions de CO<sub>2</sub> en moins), le résultat reste tout simplement extraordinaire ! C'est pourquoi notre entreprise a décidé de verser malgré tout la contribution financière à Médecins Sans Frontières.



Ellen

# Ma voix, ma passion



**Ellen et Sydney ont une sacrée voix, et ils aiment l'utiliser pour partager des messages. À travers les haut-parleurs de la SNCB et des audiolivres pour Ellen. Et par le biais de la musique pour Sydney.**

## Les voix de la SNCB

Qui se cache derrière les voix de la SNCB qui diffusent des messages d'information, en direct, dans les gares ? Ce sont les agents info trafic, comme Ellen Van Droogenbroeck (35 ans). Depuis trois ans, elle fait partie de l'équipe info-voyageurs, initialement à Denderleeuw, et maintenant à Gand.

## Un loisir qui lui prend pas mal de temps

Sa voix est depuis toujours un atout pour Ellen. « Enfant, j'adorais lire à haute voix devant la classe. Je me suis vite retrouvée à l'école de musique, option Arts de la parole. Plus tard, j'ai

étudié le journalisme. Il y a quelques années, j'ai passé un casting 'voix' à la VRT, à l'issue duquel j'ai reçu des commentaires élogieux. Ensuite j'ai commencé à me consacrer davantage au coaching vocal. »

Cet investissement a porté ses fruits. Ellen a notamment travaillé comme présentatrice des infos dans une station de radio régionale et a réalisé des reportages audio. Aujourd'hui, elle enregistre des livres audio pour une maison de production. « L'enregistrement d'un livre prend vite dix à vingt heures, réparties sur plusieurs mois par sessions d'une heure et demie. C'est donc un hobby relativement chronophage. »

## Loin du monde

Pourquoi aime-t-elle tant cela ? « Quand je suis en studio, je suis loin du monde pendant un moment, totalement immergée dans l'histoire. Et rien ne me fait plus plaisir que des retours positifs sur les audiolivres ! »

## Le rap pour s'exprimer

En 2010, Sydney Maka (27 ans) n'est encore qu'un écolier quand il entre pour la première fois en contact avec le rap. C'est le début d'une passion dévorante pour ce conducteur de manœuvre à Liège, qui souhaite devenir conducteur de ligne.

## Nom de rappeur : Dyss MK

« Des amis de l'école faisaient de la musique ensemble, et en les entendant, j'ai eu envie de m'y mettre moi aussi », raconte Sydney. « Très vite, on a créé un groupe. Un jour, j'ai emprunté un micro USB à mon meilleur ami... et je ne le lui ai rendu que deux ans plus tard. Je n'ai plus jamais arrêté d'enregistrer, et j'ai fini par investir dans mon propre matériel d'enregistrement. » Sous le nom de Dyss MK, Sydney diffuse sa musique sur des plateformes comme Spotify et YouTube. « Tout mon temps libre est consacré à la musique. J'ai mon propre home studio, qui me permet d'enregistrer et de mixer ma musique.

Bientôt, j'espère enregistrer aussi d'autres personnes. Je connais beaucoup d'artistes et j'ai de nombreux contacts dans le milieu. Mais par-dessus tout, j'espère percer moi-même en tant que musicien. »

## Créer de la magie ensemble

« Ce que j'aime tant dans la musique ? Elle me permet d'exprimer tout ce que je pense et ressens », explique-t-il. Et comme Ellen, cette passion lui donne un ancrage dans l'instant présent. « Quand mes amis viennent à la maison et qu'on enchaîne les freestyles, ce sont des moments précieux. On oublie tout et on crée de la magie ensemble. » 



Sydney

# Une sécurité toujours plus élevée

La SNCB met la sécurité de ses voyageurs et de son personnel au premier plan. L'ETCS (European Train Control System) est un système de sécurité européen qui contrôle en permanence la vitesse d'un train afin de s'assurer qu'il ne dépasse pas la vitesse maximale et qu'il puisse s'arrêter avant tout signal d'arrêt. En Belgique, notre réseau et notre matériel roulant doivent en être équipés d'ici la fin 2025. Revenons sur les avantages de ce système et faisons le point sur sa mise en œuvre.

## ① Pourquoi l'ETCS ?

Le système actuel, appelé TBL1+, permet de vérifier si le conducteur a bien pris connaissance des signaux d'avertissement et que sa vitesse est inférieure à 40 km/h 300 mètres avant un signal d'arrêt. Avec l'ETCS, l'ordinateur de bord calcule à tout moment la vitesse maximale à laquelle peut rouler l'engin. Le niveau de sécurité est donc nettement plus élevé avec l'ETCS.

## ② Comment fonctionne l'ETCS à bord de nos trains ?

L'ordinateur de bord qui est installé dans notre matériel roulant calcule en permanence la vitesse maximum en fonction des caractéristiques du train (type d'engin, vitesse, longueur, état des freins,...) et de celles de l'infrastructure, captées via des balises au sol ou le GSM-R (vitesse maximum de la ligne, état des signaux, pente, ...). Ces informations sont transmises au conducteur via une interface visuelle intégrée au poste de conduite. Lorsque la vitesse maximum est dépassée, le conducteur en est alerté. S'il n'agit pas, un freinage d'urgence est alors déclenché automatiquement.

## ③ Où en est l'implémentation de l'ETCS à la SNCB ?

Notre matériel roulant doit être équipé de la dernière version de l'ETCS, dénommée Baseline 3.

Au 30 juin dernier, sur un total de 100 % de notre matériel roulant :

- 73,6 % de la flotte était équipée de l'ETCS Baseline 2 ou Baseline 3 (dont 40,2 % à migrer de la Baseline 2 vers la Baseline 3)
- 18,2 % de nos engins ne seront pas équipés de l'ETCS car ils seront mis hors service fin 2023. Ils seront remplacés par des voitures M7.
- Restent 8,2 % à équiper intégralement de l'ETCS

## ④ Comment se déroule l'implémentation de l'ETCS ?

Infrabel doit installer l'ETCS (balises, mâts GSM...) sur l'ensemble de son réseau d'ici fin 2025. De son côté, la SNCB doit s'assurer que toute sa flotte soit équipée en ETCS pour cette date afin de garantir son offre de trains.

Parmi les collaborateurs qui s'en chargent, on compte une équipe de gestion de projet et les équipes de production des lignes de montage de nos deux ateliers centraux. En 2024, nous devrions passer de 2 à 7 lignes de montage. Par ligne, on peut travailler sur 2 engins en parallèle. Grâce à la contribution de toutes et tous, le timing de 2025 pourra être tenu. 

# Punctuality Watch

Vous connaissez déjà le Punctuality Improvement Program (P.I.P.). Mais saviez-vous qu'il existe aussi le Punctuality Watch ? Cette façon de travailler, transversale aux différentes directions, permet de s'assurer que la ponctualité est prise en compte dans les décisions stratégiques.



## De quoi s'agit-il ?

Le Punctuality Watch est un processus qui implique les équipes de gestion de la ponctualité de la SNCB et d'Infrabel dans la prise de décisions importantes qui pourraient avoir un impact sur la ponctualité de nos trains.



## Pourquoi est-ce nécessaire ?

La ponctualité est une priorité. Certaines décisions stratégiques peuvent avoir un impact structurel et indirect sur cette ponctualité, et jusqu'à présent cet impact n'a pas nécessairement été identifié. Avec le Punctuality Watch, chaque rouage de notre entreprise doit prendre en compte la ponctualité afin que celle-ci s'améliore dans son ensemble.



### Vous voulez en savoir plus au sujet du P.I.P. ?

Jetez un coup d'œil sur l'intranet :  
À propos de la SNCB > Projets stratégiques > P.I.P.



## Comment ça fonctionne ?

Punctuality Watch ne concerne pas tout le monde 'en direct', comme c'est le cas par exemple des collègues responsables de l'élaboration des nouveaux plans de transport. D'éventuels changements futurs, tels que l'introduction de nouvelles liaisons ferroviaires ou l'augmentation de la fréquence sur une ligne spécifique, sont examinés par les équipes de gestion de la ponctualité afin de vérifier l'effet de ces modifications. Si nécessaire, des directives sont prises pour améliorer la ponctualité. Punctuality Watch renforce également la collaboration avec Infrabel. Lorsque, par exemple, des travaux sont effectués, des horaires de remplacement sont établis. Punctuality Watch vérifie alors leur robustesse et leur impact sur la ponctualité. Cela nous permet d'éviter des retards, même pendant les travaux. Par ailleurs, de nombreux autres processus décisionnels stratégiques ont été mis en place dans lesquels les équipes de ponctualité seront consultées : une trentaine au total.

Pour chaque décision, la manière dont la collaboration peut être mise en place est discutée avec les directions concernées. 

## À la découverte de

# Poperinge



- 1 Aujourd'hui, c'est un terminus mais, autrefois, la **gare de Poperinge** voyait passer des trains de betteraves sucrières qui se rendaient aux usines de Furnes et de Moerbeke-Waas. —
- 2 La **Groene Ruimte Wandeling** débute à la Grand-Place. Elle vous emmène devant les monuments aux morts, mais vous permet également de découvrir la ville en tant que capitale du houblon. —
- 3 La **brasserie familiale De Plukker** est la seule entreprise de houblon biologique en Belgique. Le Plukker Pub, où vous pouvez déguster une bonne bière, se trouve à proximité de la Grand-Place. Une halte idéale après votre promenade. —
- 4 Louez un Blue-bike à la gare et découvrez bien d'autres aspects de la région. Comme la **Talbot House**, le dernier club de soldats de la Première Guerre mondiale, aujourd'hui transformée en musée. —
- 5 Le **Poperinge New Military Cemetery** est un cimetière militaire où reposent 951 soldats britanniques et français de la Première Guerre mondiale. —
- 6 Sur le site appelé **Busseboom**, vous découvrirez deux monuments qui rendent hommage aux travailleurs chinois pendant la Première Guerre mondiale. Un sentier vous mène d'un monument à l'autre. 

« Ce qui me détend complètement, c'est d'être créatif. Après le travail, vous pouvez souvent me trouver dans mon atelier, où je travaille l'argile et les émaux de cendres végétales pour réaliser des sculptures et des céramiques. Je réalise principalement des sculptures animalières et des pots d'inspiration japonaise. »

**Thibault Desplanque,**  
senior project manager à Bruxelles



« Pendant mon temps libre, je construis la gare centrale d'Anvers en LEGO. C'est un vaste projet, qui ne sera pas terminé tout de suite. Je pense même que ce ne sera pas avant 2030, mais ça me détend. Entre-temps, une partie de la façade de l'Astridplein est déjà terminée. »

**Peter Feys,**  
commercial lead mobile à  
Bruxelles-Nord

## Comment décompressez-vous après le boulot?

« Ma passion, c'est d'organiser des fêtes. J'aide des amis et des connaissances à organiser leur babyshower, leur gender reveal et leur fête d'anniversaire. Avec ma sœur, nous réfléchissons à un thème et fabriquons les décorations. Nous formons un vrai binôme. Je peux passer des heures à faire ça et cela me détend énormément. »

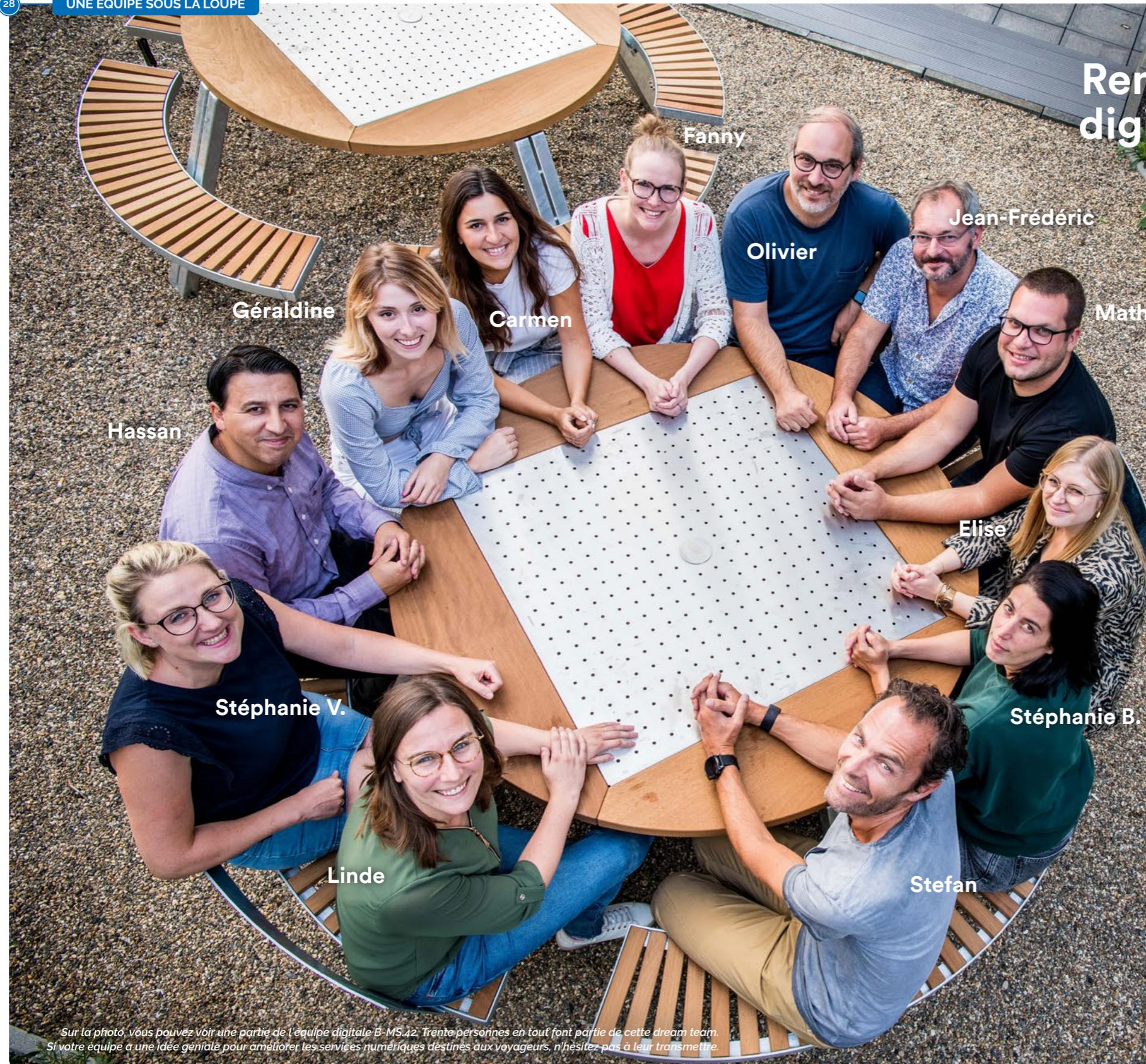
**Valentine Tan,**  
mobility officer à Namur



« Travailler avec des gens est très prenant. Pas seulement physiquement, mais aussi mentalement. Raison pour laquelle il est important pour moi de me détendre l'esprit. Les livres, qu'ils soient de fiction ou non, m'offrent un exutoire. Les ouvrages que j'ai lus finissent souvent dans les porte-livres des gares. Ainsi, les autres peuvent en profiter également. »

**Joeri Ryckaseys,**  
sous-chef de gare à Bruges

## Rencontre avec l'équipe digitale de B-MS



Fanny

Olivier

Jean-Frédéric

Mathieu

Géraldine

Carmen

Hassan

Elise

Stéphanie V.

Stéphanie B.

Linde

Stefan

Sur la photo, vous pouvez voir une partie de l'équipe digitale B-MS.42. Trente personnes en tout font partie de cette dream team. Si votre équipe a une idée géniale pour améliorer les services numériques destinés aux voyageurs, n'hésitez pas à leur transmettre.

Comment rendre le site de la SNCB plus convivial ? Comment améliorer la visibilité en ligne de notre entreprise ? Comment répondre aux questions des voyageurs qui nous parviennent via Messenger et WhatsApp... ? L'équipe digitale a la solution. **Stefan Costeur, head of digital and innovation, B-MS.42** : « Notre équipe joue un rôle central dans les projets numériques. Nous travaillons de concert avec IT, en tant que véritable centre d'expertise digitale. » **Stéphanie V., Géraldine et Hassan (e-commerce, performance and media team)** : « Nous nous occupons de la publicité online et recueillons des informations sur nos voyageurs par le biais de moteurs de recherche, en tenant compte, bien évidemment, de la réglementation RGPD. Nous sommes également spécialistes des vues et des clics, nous optimisons la visibilité en ligne de la SNCB par le biais de campagnes en ligne et nous faisons en sorte que les visiteurs deviennent ensuite des clients payants. Au sein de notre équipe, les responsables des médias sociaux veillent à ce que la notoriété de la SNCB sur les médias sociaux continue de progresser. » **Stéphanie B., Linde, Jean-Frédéric (digital content team)** :

« Le contenu commercial de la SNCB, c'est nous qui le créons. En d'autres termes, nous rédigeons des textes qui inspirent nos voyageurs pour réserver un trajet en train national ou international. Nous sommes également responsables des newsletters externes. » **Elise et Mathieu (digital self service & virtual assistants team)** : « Nous donnons la parole à 'Mobi', le chatbot dédié à nos voyageurs. Nous le nourrissons d'informations et veillons ainsi à ce qu'il puisse répondre aux questions de nos clients. Par ailleurs, Mobi traite de manière autonome de plus en plus de demandes simples que les clients nous envoient via Messenger et WhatsApp, ce qui permet à l'équipe digital customer care de se concentrer sur les requêtes plus complexes. » **Fanny, Carmen et Olivier (UX team)** : « L'objectif est que l'ensemble de nos canaux numériques soient conviviaux, fonctionnent en synergie et offrent une expérience client sans faille. Il s'agit ici de notre site web, de l'app SNCB, des distributeurs de billets et des écrans installés dans les gares et les trains. Nous y parvenons en proposant des concepts de design inédits, une expertise en termes de customer journey, des tests clients, etc.. » **B**

## Du changement dans le contrôle médical

Si vous vous signalez malade, vous avez la possibilité de fournir votre numéro de GSM\*. Dans le cas où un contrôle est prévu et que vous êtes en sortie autorisée, notre nouveau partenaire Medichack vous communiquera alors par SMS le jour, le lieu et l'heure du rendez-vous de contrôle. Cette consultation aura lieu chez un médecin le plus proche possible de chez vous choisi par Medichack. Si ce rendez-vous ne vous convient pas, vous pourrez sous conditions demander de le modifier. Si vous êtes en sortie interdite, en cas d'éventuel contrôle, Medichack vous informera également de la date de la consultation à votre domicile (ou lieu de convalescence).

Vous préférez ne pas communiquer votre numéro de GSM ? Dans ce cas, Medichack ne pourra pas vous avertir préalablement d'un éventuel contrôle. Le médecin pourra se présenter à votre domicile (ou lieu de convalescence) à tout moment durant votre incapacité de travail.

En cas d'absence au moment du contrôle, le médecin déposera une convocation dans votre boîte aux lettres et vous devrez vous présenter au cabinet du médecin à l'endroit, à la date et à l'heure indiqués sur la convocation. Dans ce cas, vous ne pouvez pas modifier le rendez-vous.

\*Medichack utilisera ce numéro uniquement en cas de contrôle éventuel et pas à d'autres fins.

Besoin d'infos ? Prenez contact avec HR@YourService !



## Nettoyer n'a jamais été aussi amusant !

30 sacs de PMC, 35 sacs de déchets résiduels... Ce ne sont pas moins de 500 kilos de déchets que nous avons ramassés ensemble autour de neuf gares ! La première participation de notre entreprise au World Cleanup Day le samedi 17 septembre dernier s'est soldée par un franc succès ! Les collègues de l'AT Schaerbeek, du PET Forest et de l'AT Melle ont également mis la main à la pâte avec pinces, gilets jaunes fluos et sacs poubelle. Au total, plus de 80 kilos de déchets résiduels et plus de 45 kilos de PMC ont ainsi été collectés. Merci à tous les volontaires motivés !



Photographie / Louis David



## BIEN JOUÉ !



## Volunteers@YourService

Lors de grands chantiers sur le réseau ou de perturbations suite à un gros incident, un grand nombre de nos voyageurs se retrouvent impactés. Une très large communication est alors lancée sur l'ensemble de nos canaux. Mais lors de ces perturbations, le canal le plus rassurant pour nos clients restera toujours l'humain. On constate d'ailleurs que le personnel de gare est extrêmement sollicité dans ces moments intenses.

C'est pourquoi, B-PT lance régulièrement un appel aux volontaires dans les services centraux pour aider les collègues. Ce fut le cas dernièrement: lors de travaux importants entre Hal et Braine-le-Comte, la SNCB avait mis en place un

service alternatif de trains et notamment des bus de remplacement. Ainsi, les 1er et 2 août, douze collègues se sont rendus en gare de Braine-le-Comte pour apporter leur assistance au personnel déjà présent sur place et aider les voyageurs confrontés à cette situation inhabituelle. Ce fut l'occasion pour eux, qui ne sont d'ordinaire pas (ou plus) en contact direct avec les voyageurs, de mesurer leurs besoins et attentes. 

Vous aussi souhaitez prendre part à 'Volunteers@YourService' ? N'hésitez pas à contacter l'équipe info-voyageurs via [7803.passengerinformation@sncb.be](mailto:7803.passengerinformation@sncb.be).

# COMPASS PROS

## FOCUS SUR QUELQUES THÈMES

Vous avez déjà pu le découvrir dans votre précédent numéro du magazine PROS : le code de conduite de la SNCB, Compass PROS, a fait peau neuve cette année. Dans les prochaines éditions, nous allons nous pencher sur certaines questions qui reviennent régulièrement.

## PROS

### PROFESSIONNALISME

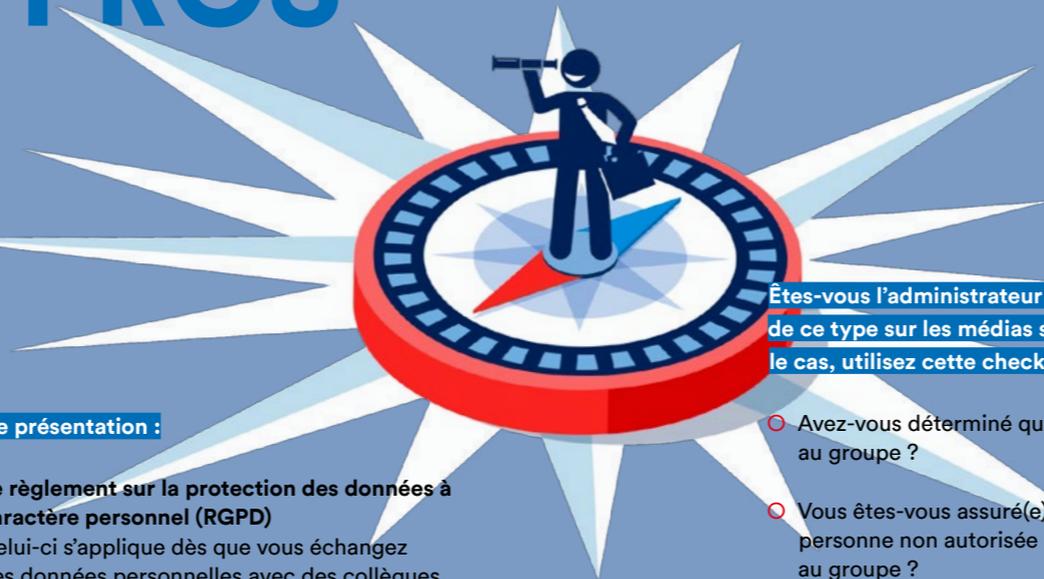
#### Groupes privés sur les médias sociaux : de quoi faut-il tenir compte ?

De nombreux collègues font partie de groupes privés sur les médias sociaux tels que WhatsApp ou Facebook. Ils y partagent des anecdotes ou des événements amusants ou l'utilisent pour des démarches pratiques. Mais savez-vous que vous devez également tenir compte de certains aspects juridiques ?



#### Brève présentation :

- **Le règlement sur la protection des données à caractère personnel (RGPD)**  
Celui-ci s'applique dès que vous échangez des données personnelles avec des collègues. L'interprétation peut en être très large : il peut s'agir de témoignages de clients, d'horaires, etc. Vous ne pouvez donc pas partager les données personnelles de clients et collègues sans leur consentement.
- **Le droit à l'image**  
Ne partagez jamais les photos de personnes qui n'appartiennent pas à votre groupe privé. Les photos et les images filmées ne peuvent être utilisées qu'avec le consentement de la ou des personnes concernées. Cette autorisation doit également mentionner clairement à quelles fins vous utilisez la photo ou la vidéo.
- **La loi visant à lutter contre la discrimination, les brimades et le racisme**  
Ce type de comportement n'est pas toléré, même au sein de groupes privés sur les médias sociaux.
- **Protection des informations relatives à l'entreprise**  
Les groupes de médias sociaux privés ne servent pas à partager des informations relatives à l'entreprise. Ainsi, même si des données peuvent sembler innocentes ou anodines, ne les partagez pas avec des collègues ou des tiers par le biais de groupes privés.
- **Droits d'auteur**  
Les documents protégés par les droits de propriété intellectuelle de tiers ne peuvent pas être partagés sur des groupes de médias sociaux privés.



Êtes-vous l'administrateur d'un groupe privé de ce type sur les médias sociaux ? Si tel est le cas, utilisez cette check-list pratique :

- Avez-vous déterminé qui peut avoir accès au groupe ?
- Vous êtes-vous assuré(e) qu'aucune personne non autorisée ne puisse accéder au groupe ?
- Avez-vous défini des règles claires concernant les informations qui peuvent être partagées dans le groupe et celles qui ne le peuvent absolument pas ?
- Les membres ont-ils été correctement informés de la nature, de la manière et de la durée du traitement de leurs données à caractère personnel ?
- Prenez-vous des mesures suffisantes et agissez-vous assez rapidement à l'égard des violations des règles internes et des lois applicables ?

En savoir plus ? Contactez le Data Protection Officer de la SNCB via [dpo@sncb.be](mailto:dpo@sncb.be).



Ne manquez certainement pas de consulter la prochaine édition de ce magazine, car nous y aborderons diverses questions relatives à 'Oser entreprendre' et 'Savoir collaborer'.

Encore des questions ?  
Envoyez un e-mail à [compass@sncb.be](mailto:compass@sncb.be).

## PROS

### RESPECT



#### Que faire en cas de perte ou de vol de matériel ?

- Concernant le **matériel lié au travail**, vous devez établir et remettre au plus vite une déclaration de sinistre à votre manager. Signalez également la perte ou le vol d'un GSM, d'un ordinateur portable ou d'un PC professionnel dans les 72 heures via [dpo@sncb.be](mailto:dpo@sncb.be) afin qu'une enquête puisse être menée en matière de fuite de données.
- Concernant les **équipements privés**, nous vous recommandons de déposer une plainte auprès de la police locale.

#### Comment éviter le vol sur le lieu de travail ?

- Verrouillez votre ordinateur portable ou PC lorsque vous vous absentez. De cette façon, personne ne pourra accéder à vos fichiers et à vos e-mails.
- Ne laissez pas votre matériel sans surveillance. Utilisez un casier ou emportez votre équipement personnel avec vous. Appliquez le principe du « clean desk ».
- Faites d'abord enregistrer les visiteurs, personnes extérieures et autres entreprises à l'accueil. Ne laissez pas entrer des personnes que vous ne connaissez pas sans surveillance. <sup>(B)</sup>



## De la simple halte à l'une des gares les plus fréquentées du pays

Le projet de la gare de Bruxelles-Central fut lancé par l'État belge et la Ville de Bruxelles en 1903 en même temps que celui de la Jonction Nord-Midi. Le but ? Proposer une halte qui permettrait aux voyageurs de se déplacer entre les gares du Nord et du Midi sans avoir à prendre le taxi ou le tram. C'est le Baron Victor Horta, architecte de renom et figure emblématique de l'Art Nouveau, qui fut chargé de mener à bien le projet. A sa mort, c'est Maxime Brunfaut, un de ses élèves, qui fut désigné pour achever sa réalisation.

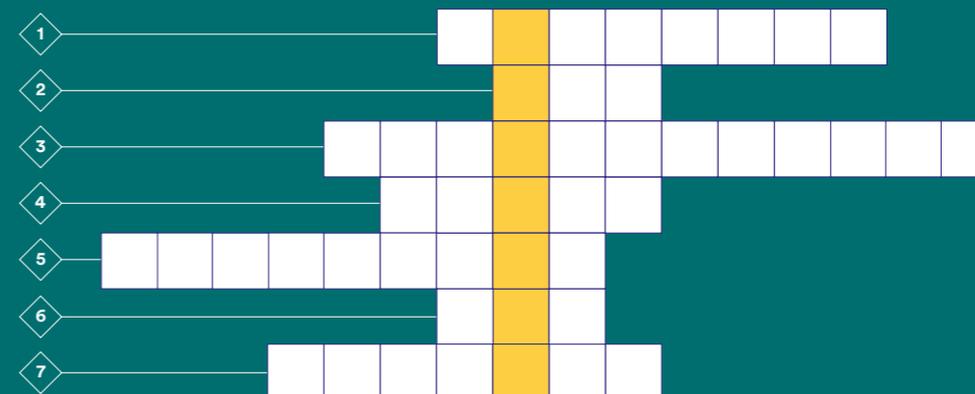
La gare de Bruxelles-Central a connu une histoire pour le moins mouvementée, tant au niveau de sa conception terminée en 1936, que de sa construction : réduction de la superficie allouée, hauteur du bâtiment réduite, liaisons complexes avec les niveaux inférieurs, tracé courbe du tunnel, deux guerres mondiales... Si son entrée en service a été actée le 4 octobre 1952 lors de son inauguration par le roi Baudouin, la saga de la gare ne s'arrêta pas pour autant. En effet, les travaux ne s'achevèrent réellement qu'en 1954, et en 1955 une voie annexe fut créée pour relier l'aéroport à l'Air Terminus de la Sabena.

Dans les années 2000, la gare de Bruxelles-Central allait bénéficier de travaux de rénovation de grande ampleur. Pas étonnant quand on sait qu'elle figure parmi les gares les plus fréquentées du pays. ©

Rendez-vous au Musée Train World à Schaerbeek pour visiter l'exposition Royals & Trains et jeter un coup d'œil aux photographies du salon royal inauguré en même temps que la gare et qui a accueilli de nombreux hôtes illustres. Le Salon royal a été classé en 1995, tout comme les façades extérieures de la gare, la salle des guichets et la structure du bâtiment.

# Gagnez!

- **Bongo : deux jours avec diner et activité de bien-être** au Château d'Urspelt ★★★★★ au Luxembourg d'une valeur de 499,90 €.
- **2 bons 'Let's Eat' (Colruyt)** (valeur 100 €/bon).
- **2 bons IKEA** (valeur 50€/bon).



1. Quel est l'enjeu de l'introduction de l'ETCS ?
2. Abréviation en anglais de la directive européenne en matière de cybersécurité à laquelle la SNCB doit se conformer.
3. Quelle action pouvez-vous entreprendre pour aider la SNCB à trouver de nouveaux collègues ?
4. Quel architecte a été chargé de mener à bien le projet de la gare de Bruxelles-Central ? (nom de famille)
5. Nous nous arrêtons dans cette ville dans la rubrique 'En route'.
6. Abréviation de Punctuality Improvement Program.
7. Que signifie la valeur R de PROS ?

## Envoyez le mot mystère

par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) avant le 15 janvier 2023. N'oubliez pas de mentionner vos nom, prénom, numéro d'identification, adresse email, numéro de GSM, ainsi que le service dans lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.104 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur 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

# Jasper

## Entreprise pertinente

Ce printemps, le département HR a lancé le Young Engineers Program. Six ingénieurs n'ayant pas plus de deux ans d'expérience ont intégré B-TO. Afin de les préparer à leur emploi au sein de notre entreprise, ils bénéficient d'un vaste programme de formation sur une période de douze mois. Jasper Wolfs a été le premier recruté dans le cadre de ce programme : « Je cherchais spécifiquement un emploi au sein de la SNCB parce que c'est une entreprise qui me plaît beaucoup. Elle joue un rôle sociétal important, elle est durable et pertinente. Le fait que je reçoive maintenant autant de formations, c'est vraiment génial. »

## Formations

L'une des formations que suivent les ingénieurs est celle de conducteur de train. « Pas jusqu'au bout bien sûr, juste les deux premières semaines, histoire de se faire une idée du travail. Cela nous permettra de trouver de meilleures solutions ultérieurement. Je travaille maintenant dans les simulateurs de train. J'étudie comment nous pouvons mieux les inclure dans la formation des futurs conducteurs et de quelle manière nous pouvons adapter le parc de simulateurs dans une perspective d'avenir. »

## Attirer davantage de candidats

Jasper ne doute pas un instant que le Young Engineers Program constitue un bon atout pour attirer des talents supplémentaires : « J'ai parfois noté une certaine hésitation parmi mes camarades de classe à l'idée de rejoindre la SNCB. Mais c'est en train de changer. La possibilité d'apprendre à connaître l'entreprise de cette manière est vraiment un énorme avantage. » 



Photographie / Thomas De Boever