



# PROS

Magazine  
destiné  
au personnel  
de la sncb

Édition N°15  
Avril 2023



## Christine

« Nous renforçons  
notre présence dans les  
gares et les trains. »



## SOMMAIRE

**04 /** Miquel fait vivre la gare de Roulers

**06 /** TST sur eDrive, quésaco ?

**07 /** Prenez votre carrière en main  
avec le Mobility Board

**08 /** Sous la loupe : WeShift à Salzinnes

**10 /** Espresso

**11 /** Notre univers ferroviaire en image

**12 /** Dossier : une nouvelle ère pour la SNCB

**20 /** À la voie 2 : à Bruges

**21 /** En route vers Hergenrath

**22 /** Steve et Pascal ont de l'or dans les mains

**24 /** Comment IT soutient nos activités

**26 /** Compass PROS : Oser entreprendre  
et Savoir collaborer

**28 /** Comment avez-vous réussi à arrêter de fumer ?

**30 /** EverCheck à la conquête des ateliers

**31 /** Concours

**32 /** Bienvenue à bord, Niels !



Gare de Bruxelles-Nord, 9 février 2023 : lancement d'une nouvelle campagne contre les agressions.



Chères et chers collègues,

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, et jusqu'en 2032, nous avons un contrat de service public avec des engagements forts que nous sommes tenus de réaliser année après année. Dans ce cadre, partout dans l'entreprise, dans tous les métiers, il y a de nombreux projets afin d'améliorer la qualité de nos services, la ponctualité, l'entretien des trains et leur composition, l'information aux voyageurs, la convivialité des gares, l'attractivité de notre gamme tarifaire, nos recettes, notre productivité... Tout ceci au bénéfice de nos clients.

Puis, dans le secteur industriel et de service public qui est le nôtre, la sécurité est primordiale : la vôtre et celle de nos voyageurs. D'une part, il est capital de tout mettre en œuvre pour éviter les accidents de travail. D'autre part, le personnel de la SNCB, au service des voyageurs, mérite le plus grand respect et doit pouvoir exercer son métier en toute sécurité. Dans ce cadre, nous avons lancé récemment une nouvelle campagne contre les agressions. En effet, la tolérance zéro doit être la règle. Nous insistons donc auprès des autorités judiciaires pour qu'elles sanctionnent le plus sévèrement possible chaque acte de non-respect, tout en renforçant de notre côté les équipes de Securail.

Aujourd'hui, nous accueillons à bord de nos trains 30 % de voyageurs en plus par rapport à la même période en 2022. Là où les ventes de tickets évoluent positivement par rapport à l'année passée, les abonnements affichent encore un retard. Pour y remédier et mieux rencontrer la nouvelle réalité du télétravail dans les entreprises, nous avons lancé en mars un nouveau produit, la formule FlexAbo. Pour soutenir notre croissance, le nouveau plan de transport a été adopté pour la période 2023-2026. Il s'agit du plan de transport le plus ambitieux qu'ait eu la SNCB. Il s'inscrit dans les ambitions du contrat de service public et est le fruit d'études des besoins en déplacements de nos clients. Les extensions concerneront principalement l'offre suburbaine, transfrontalière et de week-end. Ce plan entre en vigueur en décembre 2023 et nécessite la poursuite de nos efforts de recrutement, prioritairement dans les métiers opérationnels, à hauteur de 1.600 nouveaux collègues pour 2023. Aujourd'hui, 750 personnes nous ont déjà rejoints.

Dans l'intervalle, il est essentiel de redresser ensemble, et avec le concours d'Infrabel, la ponctualité qui n'est pas à l'appel en ce début d'année. Et comme il s'agit de l'élément le plus déterminant de la satisfaction de nos clients, mettons ensemble, chacun et chacune dans sa fonction, tout en œuvre pour l'améliorer.

Merci à vous toutes et tous pour votre implication.

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-CP104, PROS  
Avenue de la Porte de Hal, 40  
1060 Bruxelles.


Membre de l'ABCI



# Une gare vivante, c'est ça que je veux

**Avant de travailler à la SNCB, j'étais gestionnaire de bâtiments pour la ville de Roulers.** La gare était en proie depuis un certain temps à des soucis d'inoccupation et cela posait des problèmes de sécurité. Ce qui était très regrettable pour un aussi beau bâtiment ! Lorsque j'ai commencé à travailler à la SNCB en tant que site manager en 2020, j'ai voulu rapidement prendre ces problèmes à bras le corps, en collaboration avec la ville de Roulers. Ce type de collaboration est essentiel pour aller de l'avant. En 2021, nous nous sommes lancés.

**Les actions que nous avons entreprises ont porté sur la sécurité, la réaffectation des lieux et l'expérience au sein de la gare.** En collaboration avec la Ville, nous avons réussi à donner aux espaces vacants une fonction variée : un laboratoire pour tests sanguins, une escape room pour les élèves policiers, un espace de co-working, un établissement horeca... La Ville nous a rejoints pour réfléchir au renforcement de la sécurité. Cela a conduit, entre autres, à une surveillance accrue par des gardiens de la paix et à la présence d'un agent de sécurité sur la place de la gare aux périodes de grande affluence. La mesure la plus impactante a été l'interdiction de l'alcool dans la gare et sur la place de la gare. Nous avons également modifié l'aménagement de la place de façon à attirer moins de gens qui traînent sans but.

**L'art et la culture contribuent également à une expérience positive.** J'ai moi-même effectué des études artistiques et je connais les effets que l'art peut avoir sur les gens. La gare accueillera un espace d'exposition de la ville, une fresque colorée décore un des murs, des lignes colorées relient gaiement la gare et la ville... Nos efforts portent leurs fruits : une récente enquête menée auprès des voyageurs nous a permis d'obtenir un score de plus de 83 % en termes de propreté dans la gare. Nous le constatons également dans les chiffres : le nombre de cas de dégradations a considérablement diminué l'année dernière. Je suis heureux de ce que nous avons déjà réalisé, c'est extrêmement gratifiant. Il y a une très bonne ambiance ici maintenant. Je suis un homme heureux (rires). 



## Gagnant des Customer Focus Awards

Le projet au sein et autour de la gare de Roulers a remporté un Customer Focus Award dans la catégorie 'Stations' en janvier 2023. Dans cette vidéo (voir code QR), Miquel vous raconte avec enthousiasme comment ses collègues, en collaboration avec la ville de Roulers, donnent un nouveau souffle à la gare et à ses environs. Entre-temps, un projet similaire a été lancé à Deinze. En quête d'inspiration ? Jetez un coup d'œil ici !





**Miquel Joseph**  
senior site manager  
à Bruges, B-ST

# TST sur eDrive pour une meilleure ponctualité

Une meilleure ponctualité des trains dépend parfois de tous petits détails. Une petite action peut faire une grande différence. Ainsi, les conducteurs de train utilisent désormais TST pour signaler à la cabine de signalisation qu'ils sont prêts au départ, et ce via leur eDrive.

## 1 Comment cela fonctionne ?

Depuis plusieurs années, les conducteurs de train utilisent une tablette – eDrive – comme outil digital de travail et de support. Récemment, ils ont commencé à l'utiliser pour activer le Train Status Table, ou TST en abrégé, au départ du faisceau. Il s'agit d'un module présent sur leur eDrive, qui transmet à la cabine de signalisation le message 'prêt pour le départ'. La cabine peut alors immédiatement ouvrir le signal.

## 2 Pourquoi avoir digitalisé cette fonctionnalité ?

En digitalisant cette communication, tout le monde est informé au même moment lorsqu'un train est prêt à démarrer. Très pratique quand on sait que cette information était auparavant communiquée par téléphone, ce qui prenait beaucoup de temps aux conducteurs et entraînait des appels supplémentaires pour la cabine de signalisation. La digitalisation aide aussi à améliorer la ponctualité lors des premiers départs de trains.

## 3 De quelle autre manière TST augmente-t-il la ponctualité ?

La digitalisation permet également de meilleures analyses. En effet, les responsables locaux des faisceaux de la SNCB ont également accès à l'application et peuvent ainsi contribuer au suivi de la ponctualité, détecter les éventuels problèmes et agir en conséquence. [B](#)

**Ce projet fait partie du Punctuality Improvement Program (P.I.P.). Vous voulez en savoir plus au sujet du P.I.P. ?**

Rendez-vous sur l'intranet dans la rubrique À propos de la SNCB > Projets stratégiques > P.I.P.



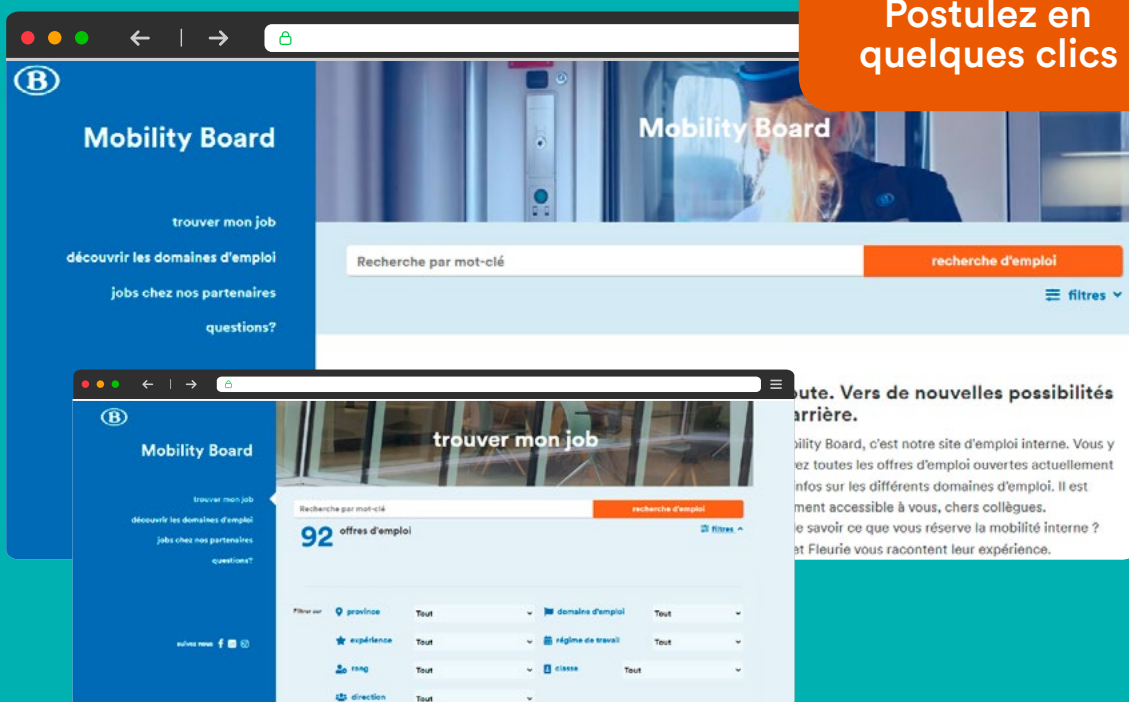


PRENEZ VOTRE  
CARRIÈRE EN MAIN

# Découvrez le nouveau Mobility Board



Postulez en  
quelques clics



Utilisez les filtres  
pratiques

Prendre votre carrière en main ? Cela commence par un peu d'exploration ! Jetez un coup d'œil aux différents domaines d'emplois. Envie d'en savoir plus sur un job spécifique ? Découvrez les vidéos et témoignages de collègues. Vous ne trouvez pas directement ce que vous recherchez ? Activez alors une alerte job sur base de vos mots-clés.

Curieux.se ? Surfez sur le Mobility Board via le code QR et, qui sait, vous serez peut-être à l'aube d'un nouveau voyage.



Comment le programme WeShift, initié en 2020, prend-il corps concrètement dans nos différents lieux de travail ? Comment ces changements, parfois importants, sont-ils vécus par les premières personnes concernées ? Nous nous sommes rendus à l'Atelier de la Dorsale de Salzinnes, où nous avons rencontré Nicolas Bouquiaux, senior manager production, et Nathalie Eckhardt, senior manager supply chain, pour recueillir leurs impressions.



# WeShift : un changement réellement positif

**Nathalie Eckhardt**

senior manager supply chain

**Nicolas Bouquiaux**

senior manager production

Quand on leur demande ce qui a changé positivement dans leur travail, Nathalie Eckhardt et Nicolas Bouquiaux sont unanimes : le réaménagement du Hall 3 en environnement WeShift a beaucoup amélioré l'efficacité des contacts entre collègues. « Dans ces nouveaux espaces, je peux maintenant rencontrer et communiquer directement avec mes collègues plutôt qu'en échangeant des mails, ce qui est plus facile, plus dynamique et fait gagner du temps », affirme Nicolas. Quant à Nathalie, elle évoque le côté humain qui s'en trouve

renforcé et aussi la bonne ambiance qui s'en dégage. Le 'vivre ensemble', c'est-à-dire le fait de se retrouver tous ensemble pour travailler dans un cadre agréable est, selon Nathalie, extrêmement positif. Elle souligne aussi les barrières qui tombent, y compris avec les managers.

Avec la suppression des bureaux individuels, on pouvait craindre que les interactions permanentes nuisent au travail. Mais l'espace a été intelligemment divisé en plusieurs zones : des zones d'interaction où l'on peut échanger,





## WeShift en 2023

Le programme WeShift vise à faire de la SNCB une organisation moderne, compétitive et ouverte, qui évolue avec son temps. Pour ce faire, briser les silos et favoriser la transversalité tant au sein d'une même direction qu'entre les services est essentiel. Tout comme l'est aussi la prise en compte du bien-être des collaboratrices et collaborateurs.

Pour incarner ces intentions et passer des mots à la pratique, différents projets-pilotes ont déjà été mis en place dans différents types d'environnement, comme par exemple à l'Atelier de Traction de Schaerbeek, pour les équipes 'support' de B-PT, B-TO, B-MS, B-ST et B-HR rassemblées à Gand-Diamant ou encore ici à l'Atelier de la Dorsale de Salzinnes. Cette année, le programme se poursuit avec, entre autres, un premier projet concernant une gare, à savoir celle de Mons.

**Retrouvez plus d'informations et des témoignages de nos collègues sur la page WeShift, disponible via l'intranet : À propos de la SNCB > Projets stratégiques > WeShift.**

des zones de concentration où l'on peut s'isoler sans subir de dérangements et des 'bulles' où deux personnes peuvent s'installer pour discuter et travailler ensemble. « Et cette variété d'espaces et d'usages fonctionne très bien » explique Nathalie.

### Un rapprochement bénéfique

Autre aspect bénéfique de cette proximité avec les collègues : on apprend à mieux les connaître à la fois sur le plan personnel et professionnel. Nathalie : « Nous découvrons des facettes ou des compétences inconnues, des affinités ou des hobbies communs. Des liens se nouent, une solidarité se crée et l'entraide devient totalement naturelle. Par ailleurs, comprendre ce qu'est le métier de l'autre permet de se rendre compte de sa réalité, de ses particularités mais aussi des complémentarités de nos activités respectives. »

### Les résistances et craintes du début sont désormais très loin

Les équipes peuvent vraiment être fières des changements opérés. Si les inquiétudes et craintes se sont fait sentir lors des mois qui ont précédé le déménagement, les questions se sont petit à petit dissipées et, au fil des sessions d'accompagnement, les équipes ont pu intégrer les nouveaux postulats de travail d'un environnement WeShift. Au final, le déménagement au Hall 3 laisse à tout le monde le souvenir d'une expérience positive, que plus personne ne remet en cause. « Une fois ici, nous nous sommes vite habitués, d'autant que l'infrastructure et les équipements sont très pratiques et facilitent grandement la vie en commun et le travail ensemble », conclut Nicolas. 🇧🇪



## HR Rail en un clic !

Vous l'avez peut-être déjà remarqué : le site internet de HR Rail a fait peau neuve. Rendez-vous sur [www.hr-rail.be](http://www.hr-rail.be), **disponible depuis n'importe quel appareil** via le réseau SNCB, à domicile ou dans le train avec B-Key. Et trouvez tout ce dont vous avez besoin ! La structure du site et le design nouvelle formule sont accessibles, clairs et **adaptés à votre profil** : vous voyez automatiquement les informations qui vous concernent, que vous soyez contractuels ou statutaires. Et vous pouvez bien sûr consulter toutes les autres informations.

Ce n'est pas tout ! **Il est désormais beaucoup plus facile d'effectuer vos recherches** : il vous suffit de saisir quelques mots clés pour trouver immédiatement les renseignements que vous recherchez.

Découvrez le site et tous ses outils pratiques sur [www.hr-rail.be/fr](http://www.hr-rail.be/fr)

## SNCB Assist rend les voyages en train plus accessibles

Fin janvier, nous avons lancé SNCB Assist, la nouvelle application qui facilite les voyages des personnes à mobilité réduite. En quelques clics, elles peuvent solliciter une assistance gratuite dans 159 gares... ce qui est très pratique ! Pour développer cette appli, nous avons collaboré avec Konekt, un centre d'expertise spécialisé dans l'inclusion des personnes avec un handicap. Ses futurs utilisateurs ont ainsi été directement impliqués dans son développement.

**En 2022, plus de 48 000 voyageurs ont demandé de l'aide par téléphone, via le formulaire de notre site web ou nos médias sociaux. L'application vient ainsi compléter ce dispositif.**



SNCB Assist est une application gratuite, téléchargeable sur Google Play (Android) ou sur l'App Store (iPhone). Vous voulez en savoir plus ? Jetez un coup d'œil à cette vidéo :



## Innover, ça s'apprend !

En considérant votre manière de travailler au travers du prisme de l'innovation, vous pouvez résoudre des problèmes qui améliorent l'expérience client. Apprendre à regarder la réalité d'une manière différente est une chose qui s'apprend. Notamment à l'occasion d'un atelier organisé par notre toute nouvelle Innovation Academy ! Cette initiative de l'Innovation Lab entend ainsi répandre l'esprit d'innovation au sein de la SNCB.

L'Innovation Academy organise cette année plusieurs ateliers, comme : 'Dites bonjour au 'Design Thinking'', 'Débloquez votre créativité' et 'Storytelling, comment vendre votre idée ?'

**Tout le monde peut s'inscrire à ces ateliers. Comment procéder ?**

- Rendez-vous sur YouTrain via l'intranet, recherchez 'Innovation Academy' via la barre de recherche et sélectionnez votre atelier
- Inscrivez-vous à la date souhaitée
- Attendez l'approbation de votre responsable
- Participez et apprenez

**Après l'atelier, pensez à faire part de ce que vous en avez pensé, afin que les coaches puissent le peaufiner encore davantage.**



## Plaisirs assurés avec Rail Facilities !

Vous envisagez peut-être de vous rendre dans un parc d'attractions.

Bonne nouvelle, grâce à Rail Facilities, vous bénéficiez d'une réduction sur votre visite à Plopsaland, Walibi et Bellewaerde. Vous préférez plutôt vous offrir une escapade de quelques jours ? Via Rail Facilities, vous bénéficiez d'une réduction de 8 % sur un large éventail de lieux de séjour sur Booking.com.

Un avantage pratique et tout aussi intéressant, c'est la réduction de 4 % dont vous pouvez bénéficier sur diverses primes d'assurance Ethias. Cela vous intéresse ? Demandez une offre sans engagement via [ethias.info@hr-rail.be](mailto:ethias.info@hr-rail.be) ou appelez le 02 525 45 00.

**Toutes les informations concernant les conditions de ces avantages sont disponibles sur le site de Rail Facilities.**




BIEN JOUÉ !

## Les gares belges en image

In Bruges, Los, Guardians of the Galaxy, Quiz Me Quick, Marion, Spider in the Web... Quel est le point commun entre tous ces films et séries ? Notre univers ferroviaire ! Leurs tournages se sont en effet déroulés dans nos trains et ont mis à l'honneur certaines de nos gares.

Ainsi, l'observateur averti peut immédiatement remarquer que les acteurs Colin Farrell et Brendan Gleeson sont assis dans une AM66 (In Bruges), découvrir la gare de Landen dans Quiz Me Quick, retrouver celle de Liège-Guillemins sur la planète Xandar (Guardians of the Galaxy), ou encore reconnaître des clichés pris à Anvers-Central pour le thriller d'espionnage Spider in the Web avec l'acteur Ben Kingsley, etc.

Pour permettre la réalisation de telles productions, notre entreprise supervise les prises de vues dans nos trains et nos gares, afin que puissent être créées, à chaque fois, des images mémorables de notre univers ferroviaire. 



*La gare d'Anvers-Central ici en image dans la série policière française 'Marion'.*



# Une nouvelle ère po

Nous avons conclu avec le gouvernement notre nouveau contrat de service public. Ce contrat, valable jusqu'en 2032, se traduit dans notre plan d'entreprise qui reprend nos ambitions et engagements avec un cadre budgétaire clair. Il est assorti d'un plan pluriannuel d'investissement qui fixe les moyens nécessaires pour mettre en œuvre nos projets.





# ur la SNCB

L'État nous octroie les missions de service public pour les 10 prochaines années et ce via une attribution directe, c'est-à-dire sans mise en concurrence. L'ouverture à la concurrence existe toutefois maintenant déjà, sans subsides de l'État. Et, d'ici 2032, l'État se réserve le droit de développer des projets pilotes sur une partie du réseau en Wallonie et en Flandre dans le cadre d'une mise en concurrence. Après 2032, la mise en concurrence sera la règle pour les missions de service public. La qualité de nos prestations est dès lors plus que jamais de la plus haute importance.

Nous avons à présent des perspectives sur le long terme. Et nous allons dès aujourd'hui nous atteler à délivrer ce à quoi nous nous sommes engagés. Car comme dans tout contrat, il y a des droits et des obligations tant pour la SNCB que pour l'État.

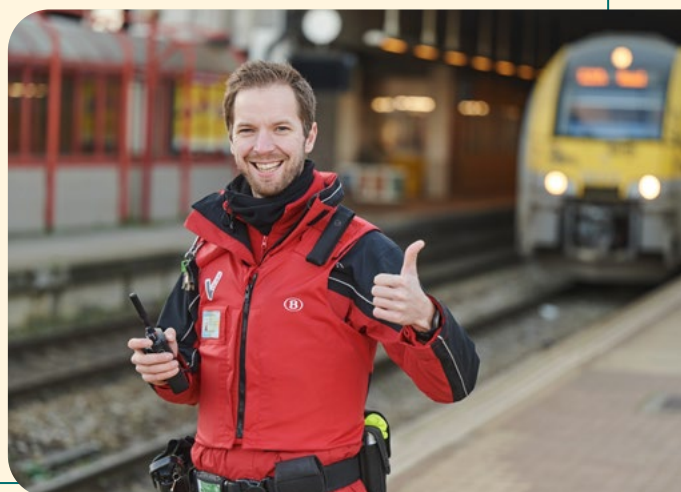
Nous nous engageons notamment à accueillir à bord de nos trains 30 % de voyageurs en plus d'ici 2032. Nous devons augmenter nos recettes de 40 % et donc attirer plus de voyageurs. Pour y parvenir, nous devons leur offrir un service performant et orienté client, avec entre autres une attention particulière pour la ponctualité, les infos voyageurs, le confort des trains etc.

Au cours des 10 ans à venir, l'État va nous octroyer des compensations financières très importantes : 12 milliards d'euros en compensation d'exploitation (pour couvrir les coûts d'exécution de nos missions de service public) et 9,2 milliards d'euros que nous allons investir dans le matériel roulant, la digitalisation, les ateliers, les gares et bâtiments. En contrepartie, nous devons délivrer des résultats tangibles et continuer à améliorer la qualité de nos services.

Les six engagements figurant dans notre plan d'entreprise constituent donc des objectifs ambitieux, sur lesquels nous serons évalués. L'État nous évaluera annuellement, à mi-parcours en 2027 et à l'issue du contrat en 2032, sur base d'indicateurs de performance. L'atteinte ou non des objectifs fixés pour 12 d'entre eux impactera au fil du temps le montant réel des moyens financiers alloués, selon un système de bonus-malus. Notre performance sera également évaluée en interne, pilotée par notre Roadmap stratégique : des objectifs seront définis et suivis par direction, par service et aussi individuellement.

Dès à présent, nous devons donc redresser la qualité de nos services et améliorer sensiblement notre performance. Pour concrétiser les engagements de notre plan d'entreprise tout au long de ces 10 prochaines années, l'implication de toutes et tous est primordiale. C'est pourquoi créer un environnement de travail sain et propice sera aussi notre grande priorité. Tout comme les efforts de recrutement que nous allons poursuivre cette année encore.

Chacune et chacun de nous a dès aujourd'hui un rôle clé à jouer. C'est en engageant nos forces que nous concrétiserons nos ambitions et ferons en sorte de devenir et de rester l'acteur clé de la mobilité durable dans notre pays.



# Notre plan d'entreprise :

## nos six engagements pour le train de demain

### 1 Un environnement de travail sain et propice pour tous les collègues

- ◇ Transformer notre culture d'entreprise
- ◇ Améliorer le bien-être et la résilience positive
- ◇ Poursuivre les efforts de recrutement et formation
- ◇ Développer les talents en fonction des besoins de l'entreprise
- ◇ Promouvoir la mobilité interne
- ◇ Promouvoir la diversité et l'inclusion
- ◇ Améliorer l'environnement de travail

### 2 Garantir la sécurité des voyageurs et des collaborateurs

- ◇ Garantir la sécurité des opérations ferroviaires
- ◇ Garantir la sécurité des voyageurs et des collaborateurs
- ◇ Equiper 100 % de notre matériel roulant en ETCS
- ◇ Tout mettre en œuvre pour prévenir et réduire les accidents du travail

### 3 Attirer beaucoup plus de voyageurs et augmenter la part de marché du train comme moyen de transport

#### Élargir notre offre de service public

- ◇ + 30 % de voyageurs
- ◇ + 10 % de train.km
- ◇ + 10,5 % de trains les jours de semaine et + 22,5 % de trains les samedis
- ◇ 2 trains par heure et par sens et plus de trains plus tôt le matin et plus tard le soir
- ◇ + 40 % de correspondances (train-train)

#### Développer notre offre internationale (hors Contrat) et transfrontalière

- ◇ + 60 % de voyageurs (grande vitesse)
- ◇ + 2.000 nouvelles destinations
- ◇ Dessertes transfrontalières vers l'Allemagne, la France, les Pays-Bas et le Grand-Duché de Luxembourg (ajout de Breda et Maubeuge)
- ◇ Partenariats AIR-RAIL et trains de nuit en partenariat

#### Rendre nos gares plus attrayantes

- ◇ + 80 % de gares en accessibilité autonome
- ◇ + 30 % de places de parking vélos & + 7,2 % de places de parking autos
- ◇ Standardisation des équipements de gare
- ◇ Présence quotidienne dans 100 gares
- ◇ Poursuite de la mise en œuvre du concept « La Vie en Gare »

#### Renouveler et améliorer le confort de notre matériel roulant

- ◇ 50 % de la flotte renouvelée
- ◇ + 50 % de places vélos
- ◇ Plus de confort pour les voyageurs:
  - quasi 100 % de trains avec climatisation
  - éclairage led, espaces bagages, places assises, ...
- ◇ Min. 1 voiture accessible PMR par composition de train







## 4 Améliorer en permanence l'expérience de nos voyageurs

### Trains plus rapides & ponctuels, voyageurs rapidement bien informés

- ◇ 91 % de ponctualité sur les 10 ans
- ◇ Vitesse commerciale améliorée sur les 100 principales Origine/Destination
- ◇ Améliorer la qualité et la rapidité de l'information
  - lorsque le trafic est perturbé
  - intermodalité
  - composition du train
  - ...

### Plus de voyageurs, plus satisfaits !

- ◇ + 30 % de voyageurs / + 40 % de recettes (vs 2022)
  - + 50 % de voyageurs loisirs et autres
  - + 45 % d'abonnés domicile-travail et + 13 % d'abonnés domicile-école
- ◇ Elaborer une nouvelle gamme tarifaire
  - Simplification pour réduire les arbitrages : km-based et réductions en %
  - Réductions importantes pour jeunes, seniors et BIM
  - Tarifs qui stimulent le off-peak et la fréquence
  - Tarifs pour les mini-groupes
  - Formules domicile-travail adaptées à l'évolution des besoins
- ◇ Augmenter la satisfaction de nos clients

## 5 Viser l'excellence opérationnelle

### Améliorer l'efficacité de nos processus et de notre organisation

- ◇ Excellence opérationnelle dans tous les métiers et à tous les niveaux
- ◇ Poursuivre la digitalisation (scope, timing, budget)
- ◇ Innover pour les voyageurs et les collaborateurs
- ◇ Continuer à développer des modèles stratégiques

## 6 Concrétiser clairement notre responsabilité sociétale

### Une entreprise investie dans sa responsabilité sociétale

- ◇ - 10 % de la consommation énergétique de traction
- ◇ - 25 % de la consommation énergétique gares/bâtiments
- ◇ 50 % de bâtiments neutres
- ◇ Doublement de la production d'énergie verte
- ◇ - 32 % d'émissions de CO<sub>2</sub>
- ◇ 95 % des déchets recyclés
- ◇ - 20 % de consommation d'eau



Comment concrétisons-nous les engagements de notre plan d'entreprise ? Des collègues partagent ici quelques exemples parmi les nombreuses initiatives.

## « Des données pour cartographier les points critiques »

Dans les années à venir, plusieurs mesures vont être prises pour renforcer la sécurité du personnel et des voyageurs. Tout d'abord, une approche de la sécurité basée sur les données. Nous allons utiliser des données chiffrées et provenant du terrain pour cartographier les points critiques en termes d'incidents. Combien d'incidents ont lieu, à quel endroit et à quelle heure ? Grâce à ce type de données, nous pourrions déployer nos agents au bon endroit et au bon moment. Pour les récolter, nous aurons plus que jamais besoin de la collaboration des collègues : plus les incidents seront systématiquement signalés, plus nos données seront pertinentes.

Les autres mesures pour renforcer la sécurité ? Nous allons continuer à sécuriser nos infrastructures, en installant des caméras par exemple, et multiplier les contrôles des titres de transport avant la montée dans le train. Nous allons également recruter des collègues supplémentaires pour renforcer nos effectifs. Par ailleurs, les agents Securail assureront plus de services décalés, pour être plus présents dans les trains circulant tard le soir, par exemple.



**Christine  
Denis**

responsable Securail  
District Sud-Est





## « L'inclusion digitale ? Essentielle pour suivre les évolutions de nos outils »

**Véronique  
Vanhove**

senior manager  
learning & development

La société se digitalise de plus en plus et il n'est pas toujours simple pour tout le monde de suivre ces évolutions. C'est pourquoi nous allons lancer en 2023 le programme Digital Inclusion. Des modules ou workshops spécifiques seront proposés en fonction des besoins identifiés.

L'objectif est que tous les collègues puissent utiliser au mieux les outils que nous mettons à leur disposition — smartphones, tablettes, applications ... et de renforcer leur confiance en eux.


## « L'objectif : une tarification plus transparente »

**Gerald  
de Decker**

senior manager pricing & revenue

Le nouveau contrat de service public nous donne une autonomie tarifaire partielle, que nous n'avions pas avant. Certains tarifs - comme les tickets standard - resteront régulés : leur évolution est cadrée par le contrat de service public. Mais nous aurons plus de marge de manœuvre pour définir les tarifs des voyages en dehors des heures de pointe, ou encore les voyages en petits groupes, par exemple. Et ce, dans le but de stimuler davantage ces formules de voyage auprès de nos clients. Pour développer notre nouvelle gamme tarifaire, nous nous appuyons sur les conclusions d'une étude de marché. L'objectif est d'aboutir à une tarification plus transparente, plus simple aussi en termes de choix. Au final, la gamme sera plus avantageuse pour une large majorité des voyageurs. Deadline ? Projetée pour 2025, après l'adaptation de nos systèmes informatiques.



A photograph of Peter Verhoeven, a man in a dark suit and light blue shirt, standing in a train workshop. Behind him is a large Siemens train engine with the number 1229. The engine has 'SIEMENS' written on its side. The workshop is filled with various mechanical parts and tools.

## PACT 32: le plan d'avenir de Technics pour améliorer encore les performances

**Peter  
Verhoeven,**

project management  
officer chez B-TC



**PACT 32\* concentre, pour les dix prochaines années, l'ensemble des projets visant à assurer des méthodes de travail plus efficaces dans les ateliers centraux, les ateliers de traction et les services de support. Tous les collaborateurs de Technics seront impliqués. Peter Verhoeven de B-TC nous explique en quelques mots de quoi il s'agit.**



### Quel est le lien entre PACT 32 et le nouveau contrat de service public ?

**Peter Verhoeven:** « Le nouveau contrat de service public comporte des ambitions qui s'appliquent également à Technics. Et ce, spécifiquement en termes de performance, car travailler plus efficacement est également l'objectif principal de PACT 32. Avec PACT 32, nous confirmons les progrès déjà enregistrés et mettons en place un plan pour les dix années à venir. Notre objectif est clair : continuer à être, au-delà de 2032, le partenaire fiable et privilégié pour assurer une maintenance qualitative du matériel roulant et qui soit rentable. »


### Quels sont les piliers de PACT 32 ?

« Nous travaillons dans cinq domaines : la stratégie de maintenance, le fonctionnement de nos ateliers de traction, celui de nos ateliers centraux, l'amélioration de la collaboration entre les services support et les ateliers, sans oublier le développement et la sécurisation de nos compétences et la valorisation des idées positives. Il est important que nous ne nous concentrons pas seulement sur les changements techniques et organisationnels à réaliser, mais aussi que nous puissions convaincre tout le monde au sein de Technics d'entrer dans ce processus de transformation. C'est pourquoi nous aborderons les projets de manière structurée en prêtant attention aux suggestions et au feedback du terrain. »

### Avez-vous des exemples de projets ?

« Nous voulons, par exemple, faire de nos ateliers centraux des centres de compétence spécialisés. Cela signifie qu'il faut abandonner le mode de fonctionnement actuel dans lequel des pièces similaires sont réparées par les deux ateliers centraux. En matière d'ingénierie, nous examinons à la loupe les règles de maintenance du matériel roulant, c'est-à-dire la fréquence à laquelle nous effectuons l'entretien préventif des trains dans nos ateliers. Pour ce qui est du personnel, nous voulons mieux préserver les connaissances des collègues qui s'en vont et offrir à nos collaboratrices et collaborateurs une trajectoire d'évolution personnelle. Ceci afin de rester un employeur attractif dans un marché du travail très concurrentiel. »


### Où en êtes-vous aujourd'hui ?

« Nous nous rendons actuellement dans tous les ateliers pour impliquer l'ensemble des collègues dans cette transformation. Nous nous concentrons sur les projets qui s'appliquent spécifiquement à eux. Tous ceux qui le souhaitent peuvent poser des questions et faire des propositions. En réalité, ce sont eux qui sont à l'origine de beaucoup d'idées de PACT 32. Certains projets – comme celui des règlements de maintenance – sont déjà en cours. La révision de la planification dans les ateliers de traction est déjà initiée aussi. Nous voulons instaurer un processus standardisé dans lequel nous étendons les bonnes pratiques à tous les ateliers. » 

*\*PACT signifie Performance, Alignment, Culture et Talent*

**Vous voulez en savoir plus au sujet de PACT 32 ?  
pact\_32@sncb.be**

## À LA VOIE 2

A photograph of a man and a woman standing on a train platform. The man, on the left, is wearing a dark blue jacket and jeans, and is smiling broadly. The woman, on the right, is wearing a brown jacket, blue jeans, a brown hat, and a face mask. She is holding a white and brown cat. A large, silver suitcase with various stickers is on the ground in front of them. In the background, there is a train and a platform with a glass entrance. The ground is wet, suggesting it has recently rained.

**Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?**

« Nous venons de passer deux jours dans la magnifique ville de Bruges. Nous voyageons toujours avec notre chat, qui nous accompagne tranquillement dans son sac de voyage. Les trains en Belgique sont bien mieux qu'au Royaume-Uni : plus ponctuels et plus abordables. »

**Frank Alain et Satako Sonobe,**  
touristes britanniques

Bruges → Bruxelles-Midi → Ebbsfleet International



An illustration of the Hergenrath observation tower, a tall structure with a hexagonal observation deck, set against a blue sky with white clouds and birds. In the foreground, there is a blue and white bus stop shelter, a blue metal railing, and a sign that reads 'HERGENRATH'. The background shows rolling green hills and trees.

# À la découverte de Hergenrath

● **La gare d'Hergenrath**, une entité de la commune de La Calamine, est le dernier arrêt avant la frontière allemande sur la ligne vers Aix-la-Chapelle. Le premier bâtiment de la gare d'Hergenrath a été inauguré le 1<sup>er</sup> août 1884. Il était exploité par la 'Königlich Preussische Staatsbahn', car Hergenrath se trouvait alors encore en territoire prussien. — ● À une dizaine de kilomètres à pied ou à vélo de la gare, vous pouvez rallier le Site des Trois Bornes. Profitez de la vue spectaculaire sur les forêts environnantes depuis l'une des tours d'observation : **la Tour Baudouin**, située en Belgique, culmine à 50 mètres de hauteur ; la Wilhelmintoren, qui s'élève elle aux Pays-Bas, est haute de 34 mètres. — ● L'endroit idéal pour les enfants : vous trouverez l'aire de jeux la plus haute des Pays-Bas où vous pourrez vous perdre dans **un labyrinthe** avec toute votre famille. — ● Au **Musée Vieille Montagne** de La Calamine, apprenez-en davantage sur l'histoire surprenante de cette région. Saviez-vous que jusqu'en 1920, un quatrième 'pays' était présent sur le Site des Trois Bornes ? Le territoire du Moresnet neutre. — ● À environ 2,5 kilomètres de la gare se dresse **le château médiéval d'Eyneburg**, l'un des bâtiments historiques les plus importants des Cantons de l'Est belges. Il porte également le nom populaire d'Emmanburg, tiré de la légende d'Emma, la fille de Charlemagne. ®

# De l'or dans les mains

**Steve et Pascal mettent tous deux leurs talents techniques au service de la direction Technics. En dehors des heures de travail, leur dextérité s'exprime autrement : à travers l'artisanat. Steve crée des pièces en métal uniques, alors que Pascal s'adonne à la maroquinerie. Ils nous partagent leur passion créative.**

## Steve Verheyen

**Soudeur industriel, 39 ans**

Soudeur industriel à la SNCB depuis 8 ans, devinez à quoi Steve s'adonne durant son temps libre ? La soudure ! Mais de façon tout à fait différente.

### Envie de créer des pièces uniques

Le père de Steve était déjà tourneur-soudeur, et c'est lui qui l'a initié à cette activité dès ses 8 ans. Aujourd'hui, Steve soude des pièces de rechange à la SNCB. « Souvent des petites pièces complexes », précise-t-il. « Cela explique pourquoi ce travail est resté manuel, alors que dans d'autres secteurs comme l'automobile, c'est souvent automatisé. » Steve adore son travail, mais il lui manquait encore un petit quelque chose : la touche créative. « À la SNCB, bien entendu, la soudure est purement fonctionnelle. On soude parfois jusqu'à 250 exemplaires de la même pièce en une semaine. J'avais envie de créer des pièces uniques durant mon temps libre. »

### Comme un puzzle

En 2021, Steve décide de lancer une activité complémentaire. « Aujourd'hui, je travaille en 4/5<sup>ème</sup> à la SNCB, et je consacre mes vendredis et mes samedis à mon autre activité de soudure. Entre le matériel, les matières premières et l'électricité, c'est un hobby plutôt coûteux. Si je n'en tirais pas un revenu complémentaire, je consacrerai pratiquement tout mon salaire de la SNCB à le financer », explique Steve en riant.

« Parfois je travaille sur commande, d'autres fois je crée des pièces sorties tout droit de mon imagination », poursuit-il. « J'aime recycler aussi : j'utilise des vieilles bonbonnes de gaz ou des pièces de voiture, par exemple. C'est plus fort que moi : dès que je vois des pièces, je m'imagine ce que ça peut donner une fois soudé, que ce soit une lampe ou un buste. C'est comme un puzzle ! »







## Pascal Palmans

Électromécanicien, 56 ans

Pascal est électromécanicien. Il a toujours été habile de ses mains, ce qui est très utile dans son travail. Il y a quelques années, il a découvert un moyen plus surprenant d'exprimer sa créativité : la maroquinerie.

### Jamais mieux servi que par soi-même

« Le travail du cuir est mon premier loisir créatif », confie Pascal. « C'est arrivé par hasard : nous cherchions des coussins assortis à nos fauteuils en cuir, mais nous ne trouvions rien qui nous plaise. Alors j'ai essayé d'en créer moi-même. J'ai trouvé un morceau de cuir, acheté une aiguille spéciale et regardé quelques vidéos sur YouTube. Ma femme était ravie du résultat et m'a demandé d'en confectionner d'autres ! » Pascal appréciait tellement son nouveau passe-temps qu'il s'est inscrit à un cours de maroquinerie.

« C'était pendant les confinements. Du coup, j'avais plus de temps à consacrer à ma nouvelle passion. À la fin de l'année, j'ai pu fabriquer un sac à main pour ma femme. Et pour moi-même, j'ai cousu des étuis à outils. »

### Créer de beaux produits

Couture à la main ou à la machine ? Pascal n'hésite pas : « À la main ! Les cuirs souples se cousent plus facilement à la machine, mais celles-ci sont extrêmement chères. Et bien sûr, les machines nous lient à un atelier. Coudre à la main, on peut même le faire sous un arbre. » « Je tire beaucoup de satisfaction de la création de beaux produits. J'aime le travail de précision, et il stimule ma créativité. » Rêve-t-il parfois d'une reconversion professionnelle ? « Pas du tout ! Ça restera un hobby. Par contre, j'ai très envie de me perfectionner », conclut Pascal. **B**

La SNCB entend concrétiser ses ambitions pour être toujours plus performante, autant à l'intention de ses clients que dans son organisation interne. La transformation à laquelle s'attelle YPTO, sa filiale informatique, consiste à améliorer son fonctionnement interne afin de doter la SNCB de tous les outils digitaux adéquats de la manière la plus efficace possible. La SNCB compte actuellement plus de 250 projets digitaux. Ils viennent soutenir les engagements définis dans son plan d'entreprise 2023-2032 (voir dossier pages 12 à 19). En voici quelques exemples.

# IT, au service de nos métiers

## ① Moderniser notre système 'ERP'

Un de ces projets digitaux est le programme shERPa. c'est-à-dire la reconstruction complète de la plateforme SAP pour en faire un outil standardisé et plus efficace. L'objectif ? Soutenir la performance des processus internes notamment dans les domaines suivants : la finance, les ressources humaines, la logistique, les activités de maintenance, les achats, etc. La nouvelle plateforme sera aussi beaucoup plus conviviale et facile à utiliser.

## ② Soutenir la digitalisation sur le terrain

En plus de la plateforme SAP, une série de projets et d'outils informatiques soutiennent nos services opérationnels, qui ont défini leurs besoins à 10 ans dans la roadmap digitale « Sensa ». Pensons à la planification à court et long terme, à la gestion de la sécurité, aux applications mobiles pour le personnel roulant et des faisceaux, à la gestion des incidents, etc. Mentionnons aussi des projets comme Dita (plateforme où les accompagnateurs retrouvent la plupart des apps dont ils ont besoin pour leur travail), ATMS (Advanced Train Management System pour optimiser la gestion du trafic en temps réel), Linda ou eDrive...

Citons encore l'Energy Management System, pour mieux suivre les consommations de nos bâtiments. Ainsi que les six nouvelles apps implémentées dans les ateliers pour digitaliser et optimiser les processus relatifs à l'approvisionnement. Enfin, le projet WeBe, notre nouveau Digital Workplace, qui remplacera l'intranet actuel.





### ④ Moderniser nos systèmes de vente

Aujourd'hui, l'un de nos grands challenges est d'attirer plus de voyageurs. Pour ce faire, nos systèmes de vente doivent évoluer avec les nouveaux besoins des clients. Avec de nouveaux produits et services pour des groupes cibles spécifiques

tels que les jeunes et les personnes âgées, mais aussi des solutions adaptées, par exemple, au travail hybride (Flex Abonnement) et aux personnes à mobilité réduite (SNCB Assist app). Par ailleurs, un projet est en cours pour reconfigurer nos modules de vente en y intégrant la tarification flexible (comme par exemple tarifs différents pointe/hors pointe). C'est le projet PPSE. Un projet est également en cours pour remplacer et moderniser nos automates de vente (TVM) .

### ③ Améliorer et moderniser l'expérience de nos voyageurs

La digitalisation des processus internes de la SNCB est également tout bénéfice pour l'amélioration continue de l'expérience de nos clients. En effet, la digitalisation de ce qui se passe sur le terrain permet de capter les données, de les traiter et de les gérer en temps réel, et donc, par ricochet, de fournir l'information la plus pertinente et la plus précise à nos voyageurs, comme la composition des trains, les informations en cas d'incidents, etc. Parallèlement, l'app mobile et les systèmes et canaux d'information aux voyageurs continueront bien entendu à évoluer.

#### UNE VRAIE AMBITION COLLECTIVE



« Notre volonté est de réaliser tous les projets digitaux en collaboration étroite avec le business, pas seulement avec le management, mais aussi avec le terrain. Chacun participant ainsi pleinement à leur développement, au bénéfice de tous. Nous ne sommes plus dans une relation purement client/fournisseur mais dans une véritable approche de collaboration pour parvenir ensemble au résultat pertinent pour la SNCB. Rejoindre le nom SNCB, pour renforcer notre rôle et notre implication dans sa digitalisation en s'appelant dorénavant 'SNCB Digital Solutions', semble désormais la voie à suivre. Pour être très clair, YPTO se maintient en tant que filiale de la SNCB mais son rôle sera dès lors davantage accentué pour l'entreprise et aux yeux du grand public. »



**Pierre-André Rulmont,**  
CIO SNCB, Administrateur délégué YPTO



#### UN FONCTIONNEMENT EFFICACE AU SERVICE DE LA SNCB



« Comme l'ont montré la récente enquête sur les services IT menée auprès des collaborateurs SNCB et le bilan en matière de livraisons de projets, et malgré les progrès déjà réalisés, nous travaillons de manière sous-optimale au sein des équipes IT et dans la collaboration avec nos clients internes, les directions de la SNCB. Dans le cadre du renforcement de la collaboration avec la SNCB annoncé par Pierre-André, il est indispensable qu'YPTO améliore ses performances. Cela passe par une transformation à différents niveaux, dans l'organisation, les processus de travail, la culture et les attitudes. C'est un effort collectif et individuel que nous allons mener au travers d'un programme de transformation qui va s'étaler jusqu'en 2024. »

**David Carliez,**  
Directeur Transport Opérations et IT, Président YPTO

# COMPASS PROS

## FOCUS SUR CERTAINES THÉMATIQUES

Lors de l'édition précédente, nous avons abordé quelques exemples au sujet de notre code de conduite relatif aux valeurs PROS de Professionnalisme et de Respect. Dans ces pages, nous examinons de plus près les deux autres valeurs que sont Oser entreprendre et Savoir collaborer.

# PROS



## OSER ENTREPRENDRE

### La cybersécurité dans le cadre du télétravail : que faut-il prendre en compte ?

#### 1. Vous seul.e pouvez utiliser votre ordinateur portable professionnel

Peut-être avez-vous des colocataires qui souhaiteraient utiliser votre ordinateur portable pour effectuer une recherche sur internet, passer une commande en ligne... Attention, votre appareil leur donne également accès à des informations sensibles ! Ce n'est donc pas autorisé.

#### 2. Couvrez votre webcam lorsque vous n'en n'avez pas l'usage

Lorsque vous avez terminé l'une de vos réunions virtuelles, fermez le clapet de votre webcam ou accrochez-y un post-it. De cette manière, vous évitez les regards indiscrets.

#### 3. Utilisez des écouteurs et isolez-vous autant que possible

De cette façon, vous évitez de partager involontairement des informations sensibles.

#### 4. Verrouillez votre PC lorsque vous vous absentez

Vous pouvez le faire rapidement et facilement en appuyant simultanément sur la touche du logo Windows et la touche L de votre clavier. Ainsi, vous vous assurez que personne ne peut consulter votre ordinateur et que vos données sont protégées.

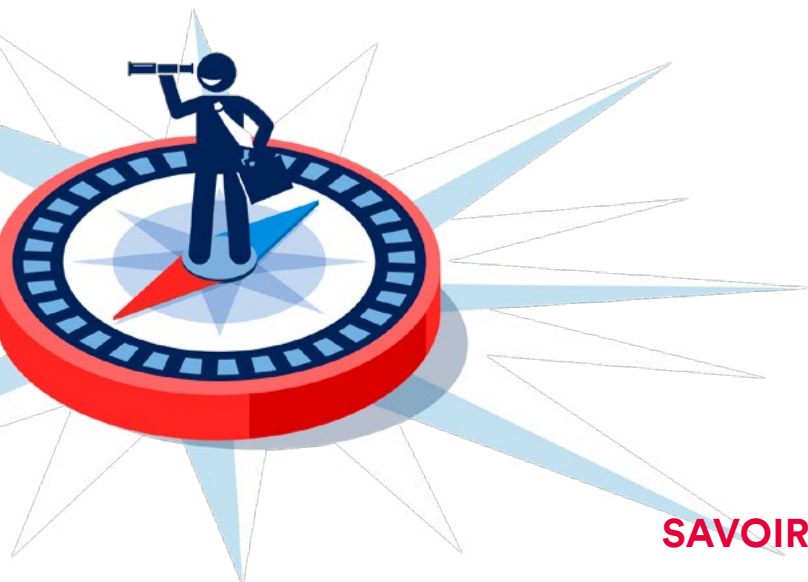
#### 5. Utilisez le VPN de la SNCB (Cisco AnyConnect)

En vous logant à Cisco AnyConnect, vous gardez le cryptage de toutes les données que vous envoyez et recevez. Seul votre appareil pourra déchiffrer ces données.

Vous recherchez d'autres conseils ou informations en matière de cybersécurité ? Consultez le portail du Cyber & Information Security Office (CISO) via l'intranet (Pratique) ou contactez-le à l'adresse [ciso@sncb.be](mailto:ciso@sncb.be).







# PROS

## SAVOIR COLLABORER ←

### Comment contribuer à un travail d'équipe fluide et efficace avec vos collègues ?

#### 1. Vous vous engagez activement à travailler ensemble de manière constructive

Écoutez-vous les uns les autres, engagez le dialogue, entraidez-vous et soyez collégiaux. Respectez les limites de vos collègues et contribuez activement à une atmosphère de travail positive et agréable.

#### 2. Vous gardez l'esprit ouvert dans vos échanges

Échangez respectueusement sur les choses positives et sur les choses à améliorer. Communiquer de manière claire mais respectueuse est le moyen par excellence pour atteindre de meilleurs résultats de manière collective.


#### 3. Vous faites attention à votre langage

Afin de faciliter la bonne compréhension entre tous et d'assurer un travail d'équipe harmonieux, vous vous efforcez d'utiliser un langage respectueux et professionnel.

#### 4. Vous laissez toujours derrière vous un espace de travail propre

Assurez-vous de maintenir un environnement de travail agréable. Ne laissez pas traîner de matériel ou d'informations confidentielles, remettez toujours le matériel emprunté dans l'espace prévu à cet effet et, si possible, utilisez un casier pour ranger vos affaires personnelles.

#### 5. Vous contribuez à la sauvegarde d'un trafic de mails optimal

Gardez une vue d'ensemble sur votre boîte de réception. L'envoi de votre mail est-il vraiment nécessaire ou pouvez-vous en discuter lors de votre prochaine réunion ? Si vous avez besoin d'une réponse urgente, un e-mail n'est peut-être pas la meilleure solution : envisagez un appel par Teams, par exemple. Précisez également de manière claire le sujet et l'action que vous attendez de la part de votre destinataire. 

#### Vous voulez en savoir plus au sujet de Compass PROS ?

Sur l'intranet, cliquez sur le bouton 'Compass PROS' situé sur la page d'accueil ou rendez-vous dans l'onglet HR > Code de Conduite Compass PROS. Vous pouvez également suivre la formation en ligne Compass PROS via YouTrain. Vous avez encore des questions ? Envoyez un e-mail à [compass@sncb.be](mailto:compass@sncb.be)



« Cela fait presque un an aujourd'hui que je me passe de cigarette, après avoir fumé pendant près de 15 ans. Le livre 'En finir avec la cigarette' d'Allen Carr m'a beaucoup apporté. Parallèlement, je ne bois plus d'alcool depuis un an, ce qui m'a également aidé à arrêter de fumer. La pratique régulière du yoga m'a permis de développer une nouvelle routine qui me pousse à persévérer. »

**Quentin Bonnefond**  
 Chef de gare adjoint chez B-TO



« J'ai arrêté en 2016 à la suite d'un pari avec un collègue et ami. J'ai commencé sans grande conviction, mais les semaines ont passé et j'ai persévéré. Mes enfants ont grandi sans jamais me voir avec une cigarette à la main jusqu'à l'été dernier où j'ai fumé une cigarette lors d'une sortie à la mer entre copines. Lorsque je suis rentrée, ma fille a immédiatement senti que j'avais fumé. Elle était tellement en colère contre moi ! Je ne veux plus jamais avoir à revivre pareil moment. »

**Caroline Joie, Safety performance & e-learning specialist chez B-SW**



« J'ai arrêté de fumer il y a 7 ans, lorsque j'ai repris le karaté. L'astuce qui m'a aidé à surmonter les premières semaines a été de tirer sur une cigarette sans inhaler. Quand je traversais un moment difficile, j'allais plutôt faire du sport. Quatre ans plus tard, j'ai obtenu ma ceinture noire et j'ai même été sélectionné dans l'équipe nationale ! »

**Stefan Vandevelde**  
Assistant administratif chez B-TC

## Comment avez-vous réussi à arrêter de fumer ?

« J'ai commencé la cigarette dès l'âge de 15 ans et plus le temps passait, plus je fumais. Quand j'ai appris que j'allais devenir papa pour la première fois en juin, j'ai immédiatement décidé d'arrêter. Je suis non-fumeur depuis quelques mois maintenant et je dois avouer que ce n'est pas facile tous les jours. Mais c'est pour une bonne cause, ce qui me motive énormément ! »

**Ruben Hendrixx**  
Auditeur chez Internal Audit

**Vous aussi avez envie de bannir la cigarette de votre vie ?**

Outre les conseils des collègues, vous en trouverez d'autres sur la plateforme 'Boostez votre bien-être'.

**Scannez ce code QR**  
et découvrez la brochure.



# EverCheck à la conquête des ateliers Technics

Que se passerait-il si nous pouvions gérer des check-lists, des notifications et des actions sur une seule et même plateforme ? Wouter Nyckees y a réfléchi et a estimé que cela permettrait aux techniciens des ateliers d'économiser beaucoup de papier et de temps. En tant qu'engineering manager au sein de l'atelier de Melle, il s'occupe notamment de projets innovatifs et de projets visant à améliorer les choses. Ayant constaté un réel besoin pour un tel outil, il s'est mis au travail. Le résultat ? La PowerApp EverCheck\*. Un outil qu'il a, depuis lors, déployé dans la plupart des autres ateliers.

## Le point de départ

L'histoire d'EverCheck a commencé il y a quelques années, lorsque Wouter cherchait une solution pour pouvoir suivre plus aisément un problème de pollution sonore : « Nous avons immédiatement constaté qu'il fallait aller plus loin. J'ai donc développé EverCheck pour en faire une plateforme opérationnelle disponible sur ordinateur, tablette et smartphone. Le succès a été immédiat ». Et depuis lors, la plateforme compte déjà plus de 2 500 utilisateurs.

## À quoi cette app sert-elle ?

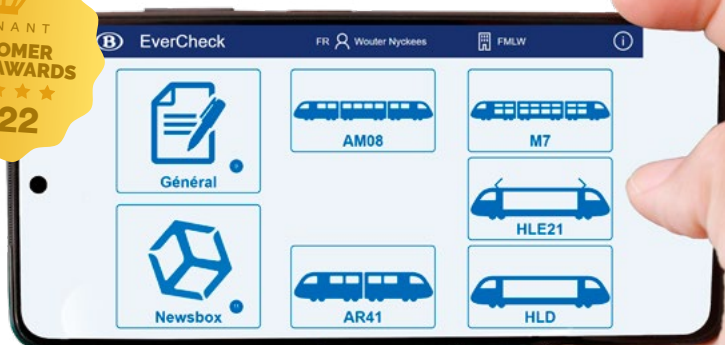
« En plus d'être un lieu d'hébergement pour les check-lists, EverCheck fait également office de plateforme de reporting et de système de gestion d'actions. Une situation à risque peut désormais être immédiatement signalée et suivie par les services compétents. Le monitoring a également été standardisé. Tout est intégré dans l'application, donc aucune information ne se perd. »

## Les principaux atouts :

- facile à utiliser
- moins de papier
- gain de temps
- standardisation
- digitalisation et automatisation des processus
- amélioration de la communication et de la collaboration
- accessibilité en fonction de votre rôle d'utilisateur

\* EverCheck est la contraction des mots *Everytime* et *Check*.

**Vous voulez en savoir plus ?  
Regardez cette vidéo.**







## BIENVENUE À BORD

# Niels


## Faire de son travail sa passion

Niels Cosemans adore les trains et ceux-ci n'ont pas de secret pour lui. « Mon type de train préféré, ce sont les voitures I11 car elles sont très confortables », nous confie-t-il. Trouver un emploi n'est pas évident pour lui. Niels est en effet autiste et souffre d'une déficience visuelle et motrice. Pourtant, il a trouvé sa place à la SNCB, grâce à un programme d'emploi assisté\*. « Via l'école, j'ai commencé par un stage dans l'atelier de Hasselt, mais c'était trop difficile au niveau moteur. Ensuite, j'ai fait un stage au Contact Center de Bruxelles et, en septembre, j'ai commencé à y travailler. »

## Aider les voyageurs

Un jour par semaine, Niels est présent au sein de notre service clientèle. « Je réponds aux e-mails des voyageurs qui ont trait aux horaires et aux itinéraires. J'aime tout dans mon travail et je suis heureux de pouvoir apporter ma contribution à la SNCB. C'est agréable d'aider les voyageurs et je veux vraiment continuer à faire ce job. Qui sait, peut-être qu'avec le temps, je ferai cela plus qu'un seul jour par semaine. »

## Rôle du job coach

Liesbeth est job coach. Elle suit de près la façon dont Niels trouve ses marques. « Liesbeth nous rend régulièrement visite pour savoir comment les choses évoluent. On m'a beaucoup aidé, notamment au début, parce que travailler avec le système SAP n'est pas toujours aisé. C'est pourquoi j'ai reçu une feuille de route claire et précise qui détaille le fonctionnement de SAP. Cette info m'a vraiment bien servi. » 

\*Certaines personnes avec un handicap ne sont pas en mesure de travailler de manière totalement autonome. Grâce à l'emploi assisté, elles peuvent intégrer le marché du travail, dans un emploi correspondant à leurs capacités et à leurs intérêts. Elles sont accompagnées dans cette démarche par un job coach.

