



PROS

Magazine
destiné
au personnel
de la snbc

Édition N°16
Juillet 2023



AT Arlon
Quatre ans sans
accident de travail



SOMMAIRE

- 04 /** Youssef offre un appui moral aux conducteurs qui viennent de vivre un événement choquant
- 06 /** Client-Central, pour voyager sans encombre vers la Côte
- 07 /** Christine a pris le train pour Charleroi-Central
- 08 /** Sur les pas de Hanne, PACO
- 11 /** En route vers Hamont-Achel
- 12 /** Dossier TIM: une meilleure disponibilité du matériel roulant
- 14 /** L'innovation à la SNCB
- 16 /** Espresso

- 17 /** Namur: bien joué, les collègues !
- 18 /** La passion de Fries et Inne
- 20 /** Interview: Pluxee et la mobilité durable
- 24 /** Le trainwash de Kinkempois
- 26 /** Quand avez-vous pris le train pour la première fois ?
- 28 /** Le plus jeune et le plus ancien collaborateur de la SNCB : échanges
- 30 /** Rebecca et Alain à propos du bien-être au travail
- 32 /** LINDA: une procédure de départ plus sûre
- 34 /** Espresso
- 35 /** Concours
- 36 /** Bienvenue à bord, Emine !

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
François de Ribaucourt

**ÉDITEUR
RESPONSABLE**
Jihane Annane

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

Membre de l'ABCI



Chères et chers collègues,

De très nombreux projets se concrétisent dans tous les domaines et métiers de la SNCB pour répondre aux engagements pris dans le cadre du contrat de service public et améliorer jour après jour le service au client. Mentionnons par exemple la mise en vente des FlexAbo qui connaît un bon succès, la mise en œuvre d'un planificateur de voyages intégré avec les autres moyens de transport public, la simplification des demandes d'assistance sur notre site internet pour les voyageurs à mobilité réduite...

Vous connaissez notre ambition : attirer 30% de voyageurs supplémentaires d'ici 2032. Pour relever ce défi, nous avons intégré dans le plan de transport 2023-2026 une augmentation ciblée de notre offre. Ainsi, les voyageurs 'loisirs' pourront compter sur des connexions améliorées entre grandes villes le weekend et 50 trains S complémentaires plus tard les vendredis et samedis soir autour de Bruxelles et d'Anvers.

Pour implémenter ce plan de transport, le recrutement de nouveaux collègues est une priorité absolue. Au total, nous voulons engager cette année 1.600 personnes. Plus de 1.000 sont déjà recrutées, dont 750 déjà actives dans les différents services de la SNCB.

Comme chaque année en cette période estivale, nous adapterons notre offre et la réduirons d'environ 8% par rapport à l'année scolaire.

Puis, nous poursuivons les investissements dans nos gares et nos infrastructures d'accueil. Nous venons de finaliser à Namur et Fleurus deux projets importants qui permettent une intermodalité fluide entre le train et le bus.

Un autre fait marquant que je tiens à saluer puisque la culture et la politique de sécurité au travail nous concernent toutes et tous : l'atelier de traction d'Arlon ne compte aucun accident de travail depuis 4 ans, soit 1.460 jours sans accident de travail, et un absentéisme le plus bas de la SNCB : 2,5%. Je félicite les collègues d'Arlon qui font ainsi figure d'exemple pour nous toutes et tous !

Avec nos ambitieux projets et l'engagement de vous toutes et tous au quotidien, nous mettons ensemble le cap vers une SNCB plus performante et tournée vers l'avenir.

Bel été à vous,

Sophie Dutordoir

Être à l'écoute, sans a priori

En tant qu'instructeur, je forme et j'accompagne les conducteurs de train tout au long de leur carrière. Mais un aspect de mon travail qu'ils connaissent moins, c'est ma fonction d'Assistant Post-Incident (API). Les API offrent un appui moral aux conducteurs qui viennent de vivre des événements ou incidents potentiellement choquants. Il peut s'agir de voitures bloquées sur les passages à niveau, de heurts de personnes... Nous sommes disponibles à toute heure du jour et de la nuit pour nous rendre sur place.

Lors des interventions en tant qu'API, nous laissons de côté la casquette d'instructeur. Le but est d'être à l'écoute, pas de pointer des erreurs. Avec empathie et surtout, sans a priori : chaque personne réagit différemment, et ce qui peut sembler être un petit incident pour l'un peut être très mal vécu par d'autres. Nous nous occupons aussi du suivi administratif, et parfois nous jouons aussi un rôle d'interlocuteur de la police. Enfin, nous informons les conducteurs de la personne de contact à qui ils peuvent s'adresser s'ils ont besoin d'une aide supplémentaire.

Tous les API suivent une formation, mais c'est l'expérience et la capacité d'écoute qui font la différence. Pour moi, être API c'est un retour aux sources : je suis diplômé en psychologie, mais à la sortie de l'école, je ne me voyais pas en faire mon métier. Quand j'ai appris l'existence des API, ça m'a semblé une belle manière de renouer avec la psycho. La boucle est bouclée ! 

Comment gérer un événement choquant ?

Malheureusement, de nombreux collègues y sont confrontés un jour : un accident de personne sur la voie, un cas d'agression ... La SNCB vous offre alors du soutien mais mise aussi sur la prévention : renforcer sa résilience et apprendre à gérer le stress de manière appropriée. Des informations et des outils sont disponibles sur l'intranet, sur la plateforme 'Boostez votre bien-être'.

Photographie / Dries Luyten



Youssef El Mahi
Instructeur
Team Leader API

Voyager sans encombre jusqu'à la Côte

En été, les flux de voyageurs sont bien différents du reste de l'année. Les jours de grande affluence, par exemple, nous transportons des milliers de voyageurs à destination d'Ostende, Blankenberge, La Panne et Knokke. Nous unissons nos forces et mettons tout en œuvre pour rendre ces déplacements le plus agréable possible pour nos clients. Découvrez quelques initiatives prises dans le cadre de 'Client-Central' !

Dans le cadre de Client-Central, nos collègues dont les métiers sont tournés vers les clients réfléchissent à des idées visant à améliorer nos services. Certaines sont particulièrement d'actualité, car elles ont vu le jour pour permettre aux voyageurs de se rendre sans encombre à la Côte en été. Quelques exemples.

Plus d'échanges d'infos

De nombreuses équipes collaborent chaque jour pour assurer aux voyageurs des trajets aussi agréables que possible. Les jours les plus chargés et les plus chauds, l'équipe organise une concertation supplémentaire en début de journée de travail. Désormais, les PACO (Coordinateurs passagers, B-PT.2) ont également accès au chat Teams dans lequel les taux d'occupation des trains sont compilés. Ils ont ainsi instantanément une vue précise de l'affluence et les agents chargés de l'info trafic pourront, si nécessaire, annoncer des trains disposant de plus de places assises.

« Je suis en contact étroit avec mes collègues des gares côtières pour rester au fait de l'affluence, de sorte que je puisse orienter, ici à Bruges, les voyageurs vers les parties les moins occupées des trains ou demander des correspondances exceptionnelles. »



Deborah Devooght,
Specialist Incident Intervention,
zone Bruges



Infos sur mesure

En cas de forte affluence, il peut être décidé d'ajouter exceptionnellement un arrêt important sur l'écran d'information des gares côtières, afin que les voyageurs les moins habitués à notre offre trouvent leur train plus facilement et se répartissent mieux entre plusieurs trains. Nous installons aussi des écrans d'information supplémentaires à l'extérieur des gares à des endroits stratégiques afin d'orienter les voyageurs directement vers les bons quais.

Embarquement dans de bonnes conditions

Dans les gares de départ à la Côte et d'autres gares très fréquentées, nous invitons les voyageurs qui arrivent à l'avance à se diriger vers les extrémités du train pour monter à bord. Les voyageurs sont ainsi mieux répartis sur

toute la longueur du train, ce qui rend le voyage plus agréable.

En outre, nous travaillons ensemble dans d'autres domaines encore pour assurer une circulation fluide des trains pendant l'été. Par exemple, nous prévoyons des trains supplémentaires vers les destinations touristiques durant les grandes vacances ainsi que vers les stations côtières lorsque du beau temps est annoncé. Securail veille à la sécurité et canalise les voyageurs dans les gares en cas de forte affluence. Nous assurons également un approvisionnement en eau pour les voyageurs bloqués en cas d'incident, tandis que les équipes mobiles apportent leur aide là où elle est nécessaire (flux importants de voyageurs, gares côtières, incidents...), tout cela dans le but d'offrir un service optimal à la clientèle en unissant nos forces. [®]

Vous souhaitez découvrir ce que vos collègues réalisent dans le cadre de Client-Central ? Jetez un coup d'oeil sur l'intranet :
A propos de la SNCB > Projets stratégiques > Client-Central.

À LA VOIE 2

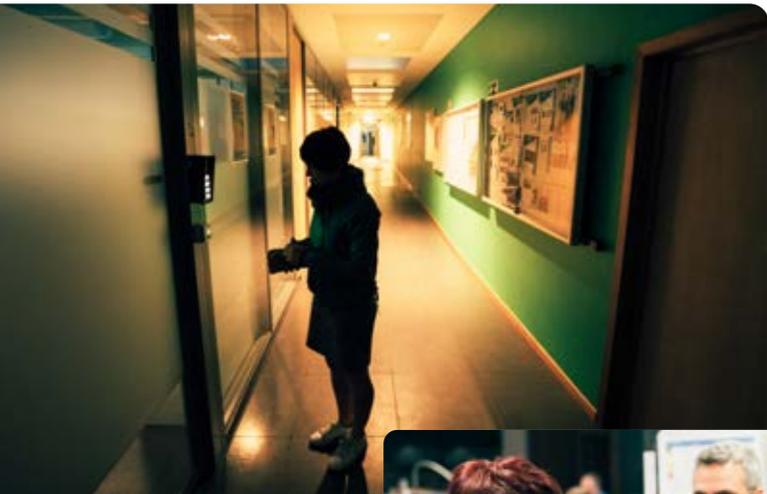


Pourquoi prenez-vous le train aujourd'hui ?

« J'ai rejoint des amies à Charleroi pour visiter la ville. Depuis que je suis à la retraite, nous partons régulièrement en excursion ensemble. Je prends toujours le train, car je ne me déplace plus en voiture aussi loin. »

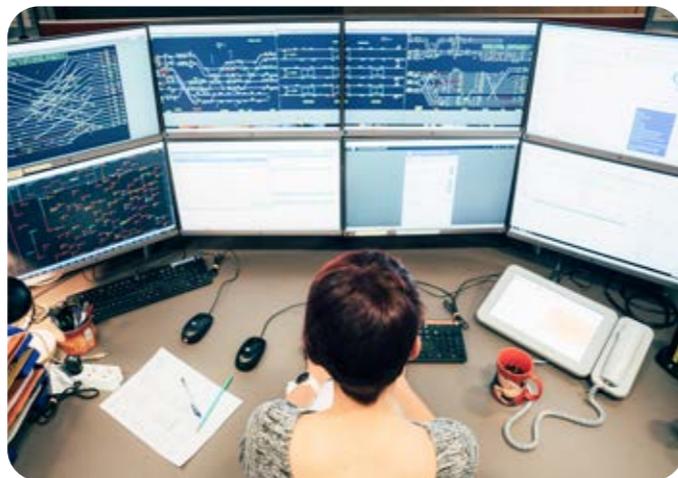
Christine Bafort (78 ans)
Gand-Saint-Pierre -> Charleroi-Central

« J'ai huit écrans devant moi, sur lesquels je surveille tout. »



06:00

À six heures tapantes, Hanne s'assied – ou plutôt se tient debout – derrière son imposant bureau : « J'ai huit écrans devant moi, sur lesquels je surveille tout ce qui se passe. Autour de moi, dans l'OCC, tous les collègues auprès desquels je peux rassembler l'ensemble des informations sont présents. Il y a les Agents Info Trafic, le Teamleader Info, le coordinateur B4You (également connu sous le nom de RCCA, ndr), le Realtime Train Supervisor et la permanence des accompagnateurs et conducteurs de train. Nous faisons constamment le point entre nous lors d'incidents. »



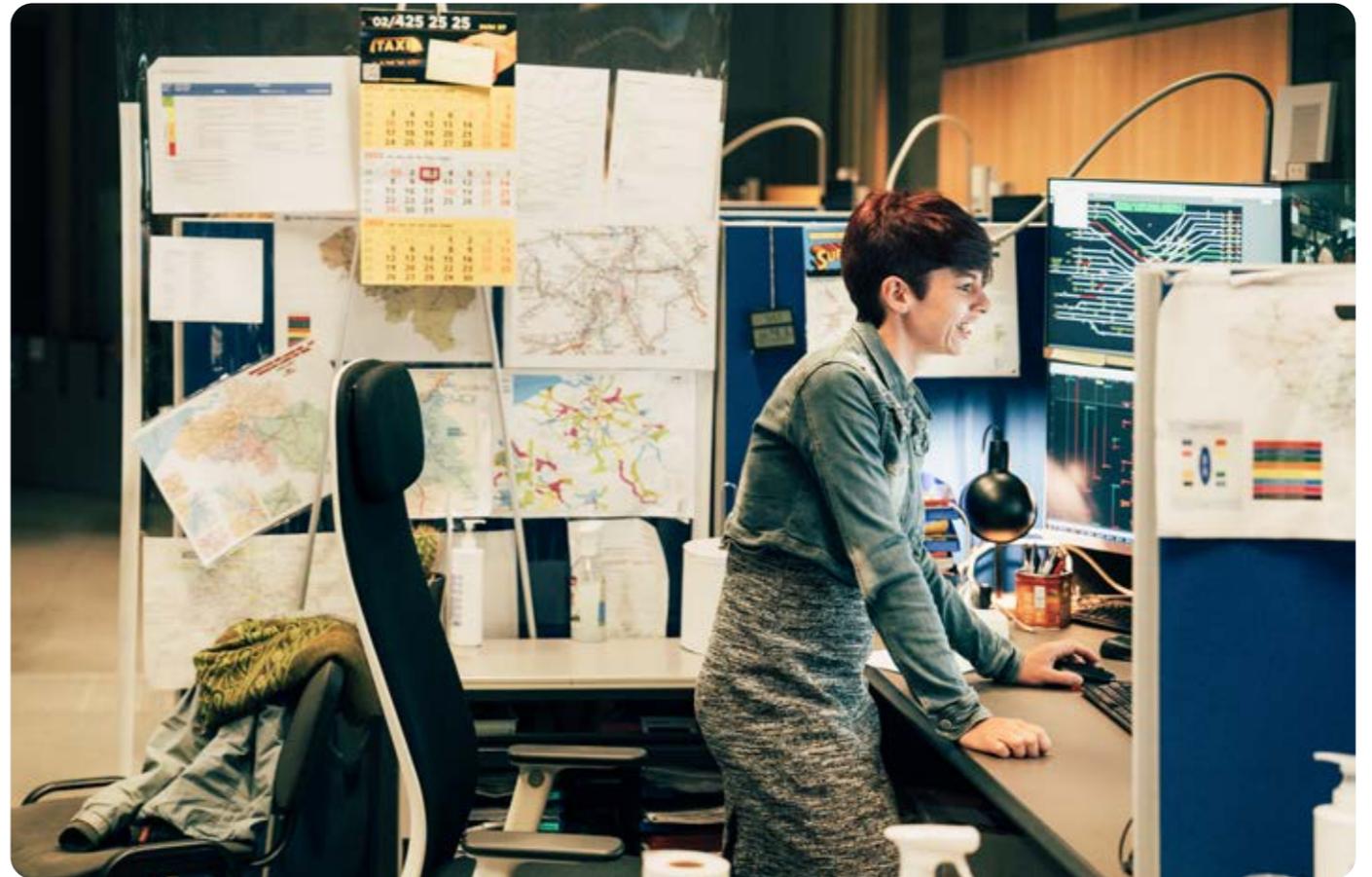
Photographie / Anton Coene

Hanne Douchy est PACO, coordinatrice passagers, au sein de B-PT.2. Dans le cadre de son travail, elle met tout en œuvre pour garantir aux voyageurs un trajet le plus agréable possible en cas d'incidents mineurs ou majeurs. Cinq PACO comme elle sont ainsi au service des voyageurs à tout moment de la journée sur le réseau : à Gand, Anvers, Mons, Namur et Bruxelles.



05:45

Hanne arrive à l'Operation and Coordination Center (mieux connu sous le nom d'OCC) à Bruxelles, à deux pas de la gare du Midi. Elle s'entretient brièvement avec ses collègues de l'équipe de nuit. « Ce genre d'échange ne dure généralement que quelques minutes, mais il me permet d'être immédiatement informée de tout problème éventuel », explique-t-elle.



08:15

Il est temps de boire une tasse de thé. « Nous sommes constamment sollicités. Résultat : nous ne prenons pas vraiment de pause pendant notre travail. Je mange à mon bureau lorsque les choses sont plus calmes, mais cela dépend beaucoup d'un jour à l'autre. Il n'y a pas deux journées qui se ressemblent. »





10:25

Appel téléphonique des guichetiers de Bruxelles-Nord. Un voyageur a oublié ses bagages dans le train. « Dans ce cas, je contacte l'accompagnateur du train en question. En général, nous parvenons rapidement à localiser l'objet perdu. Je demande au voyageur quelles sont les gares les plus faciles d'accès pour lui. Ensuite, j'essaie de faire parvenir son objet au 'lost and found' le plus proche. »



11:50

Pas d'incident majeur aujourd'hui et c'est très bien ainsi. « Un train en panne au niveau de la jonction Nord-Midi, par exemple, a un effet domino sur la ponctualité qui peut durer des heures. C'est pourquoi nous devons savoir le plus tôt possible quel genre de problème rencontre le train avant d'envoyer une équipe d'intervention sur les lieux. Le coordinateur d'intervention emporte avec lui le matériel d'évacuation et des collations ; il est en même temps 'mes yeux' sur place. Si nécessaire, j'organise déjà un transport de substitution par bus entre les gares. Il arrive aussi qu'un train soit remorqué par une autre locomotive. L'accompagnateur du train défectueux nous fait savoir via le RCC (Realtime Coordination Center à Bruxelles, ndlr) combien de voyageurs sont concernés et s'il y a des personnes à mobilité réduite à bord. Le coordinateur d'intervention sur place me fait savoir où les bus peuvent s'arrêter pour permettre aux voyageurs bloqués d'embarquer afin de poursuivre leur trajet. Je joue donc le rôle de coordinatrice entre tous les différents acteurs en cas d'incidents. »



13:25

Un moment plus calme. Un appel arrive via une borne d'assistance. Il s'agit d'un voyageur en fauteuil roulant qui n'a pas réservé d'assistance. « Nous essayons évidemment d'aider ces personnes, mais ce n'est pas toujours évident. Les trains ne sont pas tous facilement accessibles. Je me concertre alors avec le RCCA qui se trouve à côté de moi pour fournir l'aide adéquate. » En dehors des

heures de bureau, à la fin du shift du soir, la nuit ou tôt le matin, le personnel de gare du District Centre signale également les notifications de maladies à Hanne. « Nous essayons alors de trouver rapidement un(e) autre collègue. » À 14 heures, l'équipe du matin a terminé son travail. Un rapide débriefing plus tard, la collègue de Hanne est déjà sur la brèche pour le reste de la journée. **B**

À la découverte de Hamont-Achel



1 Après pas moins de 57 ans de fermeture, la gare de Hamont a rouvert ses portes aux voyageurs en 2014. — **2** La gare est implantée le long des Promenades Arrêt Vert 'Sur les traces des Teutons' (à pied). Les Teutons étaient des commerçants ou des artisans itinérants des 17e et 18e siècles. Vous avez le choix entre un parcours de 14 km, 17,5 km ou 24,2 km. — **3** Le moulin Napoléon, situé à l'extérieur des remparts de Hamont, a été construit en 1804 après que Napoléon eut levé la loi d'interdiction médiévale. Aujourd'hui, des meuniers bénévoles font fonctionner le moulin que vous pouvez visiter tous les premier et troisième samedis du mois. — **4** À 30 minutes à vélo de la gare, vous arrivez à l'abbaye Notre-Dame de Saint-Benoît d'Achel. Si vous êtes en groupe, vous pouvez réserver une visite guidée du monastère, des jardins et de la brasserie où vous avez la possibilité de déguster une délicieuse bière trappiste à la pression. — **5** L'abbaye Notre-Dame de Saint-Benoît d'Achel marque le point de départ de l'une des deux promenades patrimoniales 'Doodendraad' (Fil de la Mort). Vous passerez notamment devant l'impressionnante reconstitution de la clôture de barbelés qui empêchait les Belges de fuir vers les Pays-Bas, neutres à partir de 1916. Différents panneaux d'information vous narreront certaines histoires dramatiques qui s'y sont déroulées. **B**



Photographie / David Plas

Objectif : une meilleure disponibilité du matériel roulant

Maintenant que notre nouveau contrat de service public conclu avec le gouvernement est sur les rails, nous mettons tout en œuvre, ensemble, pour concrétiser les six grands engagements de notre plan d'entreprise. L'un de ces engagements est d'attirer plus de voyageurs, notamment en élargissant notre offre et en renouvelant et améliorant notre matériel roulant. Nous ne pourrions y parvenir que si suffisamment de trains sont disponibles. TIM est l'un des moyens d'améliorer cette disponibilité. Cette approche de la maintenance existe maintenant depuis environ six ans.

Qu'est-ce que TIM ?

TIM est l'abréviation de Timetable Integrated Maintenance, une méthode flexible de planification de la maintenance des rames qui permet de remettre plus rapidement les trains à la disposition des voyageurs. En résumé, avec un calendrier de maintenance traditionnel, le matériel est immobilisé en moyenne pendant une journée ou plus. Avec 'TIM', des plages horaires sont intégrées dans le roulement pour effectuer des modules de maintenance plus courts, d'une durée maximale de 4 heures. Au final, on effectue autant de maintenance sur les trains, seule sa planification est différente.

Où TIM est-elle implémentée ?

Après le projet pilote réussi à l'Atelier de Traction d'Arlon en 2018, la maintenance TIM a été déployée

au cours des dernières années. Aujourd'hui, près de la moitié des ateliers travaillent avec ce système ; dans l'autre moitié des ateliers, TIM est soit en phase de démarrage, soit en phase initiale de déploiement.

Deux ateliers continuent de fonctionner sans TIM parce qu'ils effectuent l'entretien pour le compte de tiers : AT Anvers et AT TGV Forest.

Les atouts de TIM

« Avec TIM, nous ne programmons pas de maintenance pendant les heures de pointe. Résultat : plus de trains sont disponibles à ce moment-là », explique **Hendrik Bonne**, head of continuous improvement & industrialisation (B-TC.1). Cette plus grande disponibilité est l'un des objectifs de notre contrat de service public. « Sur la totalité de notre flotte, nous gagnons aujourd'hui 1 % de disponibilité grâce à TIM. Si l'on considère

uniquement le matériel entretenu en TIM, nous obtenons un gain de disponibilité de 4,3 % », poursuit-il.

TIM a également un impact financier à plus long terme. « Puisque plus de trains sont disponibles, il faut en acheter moins de nouveaux. Nous avons déjà pris ce facteur en compte lors de la commande des voitures M7. L'économie se situe à deux niveaux : sur l'investissement de départ (l'achat) et sur le fait qu'il faut entretenir moins d'équipements. C'est un gain non seulement financier, mais aussi sociétal dont nous pouvons être fiers. »

Échéance 2027

« Avant le lancement de TIM, 26,6 % du matériel roulant était indisponible. TIM nous a en partie permis de réduire cette indisponibilité et notre ambition est de la ramener à 19,4 % d'ici 2027 ». Hendrik Bonne est optimiste : « Si au sein de Technics, nous continuons à travailler en étroite collaboration avec Transport Operations (B-TO), qui détermine la réserve de trains mis hors service (notamment pour la formation et la gestion quotidienne), nous réussirons à faire baisser ce chiffre. D'ici là, TIM continuera à être déployée dans les ateliers, ce qui apportera des gains supplémentaires et nous serons également beaucoup plus avancés dans la livraison des nouveaux trains. Par ailleurs, chez Technics, nous menons de nombreux projets d'amélioration sous la bannière 'PACT 32', qui auront également un impact positif sur la disponibilité de notre matériel ». 



Kerstin Fabel, planificatrice de la maintenance technique de l'AT Schaerbeek : « Quatre heures au maximum sont prévues pour une maintenance TIM. C'est comme un passage au stand en Formule 1 », dit-elle en riant. « La communication est donc cruciale pour que tout se passe bien », explique Kerstin. « Il faut une concertation constante entre la production, la cellule DSP, le service de cour, la planification et le répartiteur. » Le grand avantage de TIM, selon elle ? « Le matériel de traction passe à l'atelier plus souvent que dans le cadre d'une maintenance traditionnelle. En conséquence, les petites déficiences – comme des toilettes ou un éclairage défectueux – peuvent être résolues immédiatement avec les modules d'entretien. C'est aussi tout bénéfique pour les voyageurs. »



Abdel El Mahmoudi, répartiteur au Realtime Coordination Center de Bruxelles : « En tant que répartiteur, je suis responsable de la gestion du matériel roulant. Plus précisément des Desiro et d'autres automotrices. C'est à moi de les mettre hors service au bon moment et, après un maximum de 13 jours, de les envoyer à l'atelier pour maintenance. TIM présente de nombreux avantages. « Comme travailler en TIM se fait avec des plages horaires, je peux envoyer plus facilement les trains présentant des dommages à l'atelier. De cette manière, nous pouvons réagir plus rapidement et notre matériel est plus vite sur place et donc à nouveau disponible. La collaboration avec les planificateurs dans les ateliers fait que tout se passe bien. »

Comment l'innovation se concrétise-t-elle à la SNCB ?



Un vent de fraîcheur souffle sur la SNCB, celui de l'innovation. De nombreux collègues ont déjà laissé libre cours à leur imagination, ce qui a donné lieu, ces dernières années, à la mise en place d'un nombre impressionnant de tests et de projets pilotes qui visent à améliorer l'expérience de nos voyageurs. Certains projets ont échoué, d'autres ont abouti. Partons à la découverte de quelques projets innovatifs.

L'Innovation Lab est la force motrice à l'origine des innovations qui visent à transformer le voyage en train en une expérience optimale. Cette équipe de sept personnes a pour objectif de répondre efficacement à des questions et des problèmes concrets en développant des 'proof-of-concept' (POC) en collaboration avec les directions concernées.

Dans ce contexte, la Lab App est un outil très utile : il s'agit d'une application qui permet de tester de potentielles nouvelles fonctions dans l'environnement SNCB. Ce qui ne nécessite plus de créer chaque fois une application spécifique pour tester des projets. Outre les collaborateurs, les voyageurs peuvent également tester les nouvelles fonctionnalités dans cet environnement de test. De cette manière, le déploiement des nouveautés peut être accéléré.

Lors d'un trajet en train, **quatre étapes conditionnent l'expérience de nos clients** : le choix et l'achat du billet, la recherche de la place assise, les perturbations du trafic et les informations concernant les correspondances. Comment faire en sorte d'éviter un stress inutile dans ces moments-là ? Ces solutions innovantes nous mettent sur la bonne voie..

Choix et achat de billets

Chatbot

Notre assistant virtuel est devenu un interlocuteur incontournable pour répondre en temps réel aux nombreuses questions des voyageurs via Messenger et WhatsApp. Et ce, qu'il s'agisse de renseignements concernant les itinéraires et les correspondances, d'informations relatives au meilleur choix de billet ou de la marche à suivre lorsqu'un voyageur a oublié quelque chose dans le train. Le chatbot est constamment perfectionné et enrichi de fonctionnalités supplémentaires, en partie grâce aux retours des voyageurs. Des tests avec une technologie d'intelligence artificielle telle que ChatGPT sont prévus prochainement pour répondre encore plus rapidement à leurs questions.

Perturbations du trafic

Informations en temps réel concernant les bus de remplacement

En tant que voyageur, comment savoir où et quand arrivera la prochaine navette de remplacement ? Via des informations en temps réel que, jusqu'il y a peu, nos voyageurs n'avaient pas la possibilité de trouver en ligne, ce qui était source de stress. Grâce à la Lab App, la SNCB a commencé à tester la manière dont ces informations en temps réel peuvent leur être communiquées. Affaire à suivre..

Recherche de la place assise

MoveSafe et le baromètre de fréquentation

MoveSafe, une application qui informe les voyageurs quant à l'affluence dans les trains, a été intégrée dans l'application de la SNCB. La prochaine étape visera à fournir aux voyageurs les informations par voiture, afin d'assurer une meilleure répartition dans le train. Nous avons également développé un baromètre de fréquentation pour la saison d'été. Grâce aux données récoltées via l'utilisation du planificateur de voyages par les clients, nous pouvons désormais mieux estimer quand nous devons prévoir des trains supplémentaires en direction de la Côte.

BikeOnTrain

De plus en plus de voyageurs souhaitent voyager en train avec leur vélo. Dans le passé, il était difficile de savoir si de la place était disponible à bord. Aujourd'hui, ce souci a disparu grâce à BikeOnTrain. En effet, cette application permet aux voyageurs de voir à l'avance si le train est adapté au transport de leur vélo. Très pratique ! Après une période d'essai réussie – 30 000 utilisateurs uniques en 2022 ! – l'outil a été lancé officiellement.

Correspondances

Informations en temps réel en matière de correspondances

Autre moment important pour les voyageurs : rechercher des informations en temps réel en matière de correspondances. L'idée a été imaginée par une accompagnatrice de train qui souhaitait remédier au mécontentement de ses voyageurs. Avec deux collègues, elle a travaillé sur une solution, dans le cadre d'un Accelerator Program, solution qui a ensuite été développée par l'Innovation Lab. Cette nouvelle fonctionnalité a été testée jusqu'en mars 2023 sur la Lab App. Les utilisateurs – de vrais voyageurs – ont été très enthousiastes. Aujourd'hui, c'est au tour de l'Innovation Lab de donner suite à cette belle histoire.

L'Innovation Lab travaille sur de nombreux autres projets visant à améliorer l'expérience client ou l'efficacité en interne : tests de voitures silencieuses ou projets relatifs à la composition des trains, seamless ticketing... Tout cela en étroite collaboration avec les différentes équipes dans les directions et, le cas échéant, des partenaires externes.

Vous voulez en apprendre plus sur l'Innovation Program ? Scannez ce code QR.





La première édition de MyBike est un succès !

Le leasing de voiture, tout le monde connaît. Mais pour le vélo ? C'est assez nouveau ! La première édition de MyBike a connu un franc succès : pas moins de **1.522 collègues se sont inscrits** en mars dernier pour prendre un vélo (électrique) en leasing ou un speed pedelec pendant une durée de 36 mois. Ils ont ainsi procédé à un échange de certains éléments de leur rémunération tout en gagnant une meilleure forme physique gratuitement. La plupart (932 collègues) ont opté pour un vélo électrique. Viennent ensuite, loin derrière, le vélo classique (400 collègues) et le speed pedelec en queue de peloton avec 190 amateurs. Bonne route (sur deux roues) à toutes et tous !

Bienvenue à WeBe : votre nouvel espace de travail digital !

Nous travaillons d'arrache-pied à la finalisation du tout nouvel espace de travail digital qui remplacera l'actuel intranet. Qui dit nouvel outil dit naturellement nouveau nom. Vous avez été invités à nous faire part de vos idées.



'WeBe' : pourquoi ce nom ?

'We' signifie 'nous', à savoir l'ensemble des collaborateurs qui utiliseront la plate-forme. 'Be' fait référence à notre logo B, établissant ainsi un lien direct avec notre entreprise : la SNCB. Le nom est court, puissant et facile à prononcer.

Les points forts de 'WeBe'

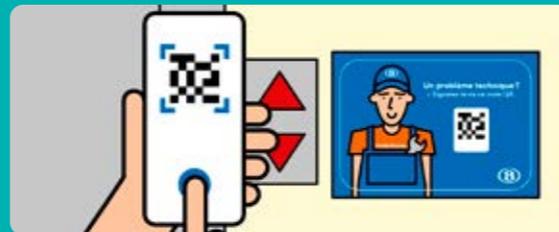
Ce nouvel outil, qui sera lancé cet automne, aura beaucoup à offrir : un accès facile depuis les appareils mobiles (DiTA, eDrive, MIA, B-TC Mobile, smartphones Securail, etc.), des informations qui vous concernent en fonction de votre métier, de votre lieu de travail ou de vos centres d'intérêt, le contenu qui s'adapte à la taille de votre écran, un accès direct à vos applications, un moteur de recherche intuitif et performant ; enfin, il y aura également une application distincte pour votre smartphone.

Participez au test de FixMyStation !

Après un projet pilote réussi mené dans trois gares, nous allons désormais tester notre application « FixMyStation », destinée à signaler des dysfonctionnements techniques, dans les 20 gares les plus importantes du pays. Objectif ? Recevoir le plus de tickets possibles via FixMyStation et, pour y arriver, nous avons besoin de votre aide !

Qu'attendons-nous de vous ? Rien de plus simple : si vous repérez une défaillance technique dans l'une des gares en question, comme un ascenseur en panne ou un dispositif d'éclairage défectueux sur un quai, signalez-le immédiatement en **scannant un code QR**. Vous trouverez celui-ci **sur des autocollants placés à côté des installations techniques** (ascenseurs, escalators, portes coulissantes) et dans les zones publiques de la gare (halls de gare, couloirs sous voies, toilettes, etc.).

Après vous être identifié.e via B-Key ou itsme, vous verrez apparaître un formulaire dans lequel il vous suffira de remplir la plainte et le type d'incident.



Les SuperPROS veillent à la sécurité !

Au cours des dix prochaines années, nous allons mettre tout en œuvre pour concrétiser les six engagements de notre plan d'entreprise. En effet, afin de relever ces défis ambitieux et continuer de nous surpasser, nous devons unir nos forces. Les SuperPROS nous permettront d'y parvenir car nos valeurs d'entreprise leur sont chères. Elles façonnent notre façon de penser, de travailler ensemble et d'interagir avec nos clients.

Les SuperPROS, ce sont tous les collaborateurs de la SNCB.

Nous sommes toutes et tous des super-héros et nous pouvons faire la différence par le moindre de nos gestes. Comment ? En nous complimentant mutuellement de temps en temps ou en apportant un feedback constructif. De cette manière, vous avez un impact positif sur le bien-être de vos collègues. Un environnement de travail sûr est également essentiel pour se sentir bien et donner le meilleur de soi-même. Veillez donc toujours à respecter les règles de sécurité dans votre travail, mais aussi à jeter un œil à vos collègues et à oser leur parler en cas de situation potentiellement dangereuse. Car ce n'est qu'ensemble que nous garantirons la sécurité de chacun.



BIEN JOUÉ !



La gare multimodale de Namur

Celles et ceux qui se rendent à Namur de temps en temps l'auront sûrement remarqué : d'importants travaux ont eu lieu dans et autour de la gare ces dernières années. Les plus marquants ? La gare des bus de 12 000 m² située sur le toit de la gare, inaugurée officiellement le 1^{er} mars 2023, améliore la fluidité des correspondances entre trains et bus. La gare accueillera toute une série de nouvelles concessions. Une entrée supplémentaire a été créée

dans une aile entièrement rénovée du bâtiment. C'est durant les travaux que l'idée du 'Good morning Namur' a également vu le jour. Il s'agit d'un briefing hebdomadaire de 15 minutes entre les différentes équipes présentes dans la gare. L'objectif ? Échanger des informations visant à améliorer l'expérience des clients. Cette initiative a été récompensée par un Customer Focus Award et a depuis été étendue à de nombreuses autres gares. 📍

Leurs dessins donnent vie à l'imaginaire

Tous les jours, Inne et Fries veillent sur nos voyageurs. Mais pendant leur temps libre, ils se passionnent également pour le dessin et la peinture. Passez la porte de leur atelier et plongez au cœur de leur univers.

Fries Donche

Agent Info Traffic, 39 ans

Enfant, Fries dessinait partout, que ce soit sur des petits bouts de papier, les nappes, les billets de train... « Et même sur les bureaux d'école », avoue-t-il en riant. « Mon père était peintre et m'a encouragé à continuer à dessiner. C'est à l'école Sint-Lucas de Gand que j'ai découvert ma passion pour l'illustration. »

Trouver un job d'illustrateur n'a pas été une mince affaire. « J'ai donc choisi de combiner un emploi stable avec un travail créatif pendant mon temps libre. Entre-temps, cela fait huit ans que je travaille comme Agent Info Traffic à Bruxelles. »

Des cartes de Noël en août

Indépendant complémentaire, Fries a continué à travailler en tant qu'illustrateur. Mais combiner cette activité avec un emploi à temps plein était devenu trop compliqué. En outre, les commandes des clients lui



Fries



convenaient de moins en moins. « Je me souviens qu'en août, pendant une vague de chaleur, je dessinais des cartes de Noël sur lesquelles était écrit 'All I want for Christmas is you' en arrière-plan (rires). J'en avais assez de faire ce genre de choses. Je voulais juste créer à nouveau pour moi-même. J'ai abandonné le travail créatif pendant un certain temps, jusqu'à ce que, quelques mois plus tard, j'achète dans un magasin un ensemble de peintures à l'huile bon marché. J'ai tout de suite eu envie de me mettre à peindre. Aujourd'hui, je ne réalise plus que des illustrations et des peintures dont je puisse être fier. »

Méditation personnelle

« Le sentiment que j'éprouve en dessinant ou en peignant est comparable à celui que l'on ressent en méditant. Vous êtes là pendant trois heures et, pour vous, c'est comme si 10 minutes à peine s'étaient écoulées. Cela me repose l'esprit. J'essaie toujours d'ajouter une touche d'humour dans mes illustrations afin de faire sourire celles et ceux qui les regardent. »

Inne Haine

Contact Center Guide - International, 36 ans

Inne travaille au sein du Contact Center International depuis 2012. Son boulot ? Elle appelle et s'entretient avec des voyageurs venus des quatre coins du monde ou aide les personnes intéressées à réserver leur voyage en train. « Il s'agissait de mon premier emploi après mes études. Mon père travaillait aussi à la SNCB, donc le lien de filiation est bien présent (rires). »

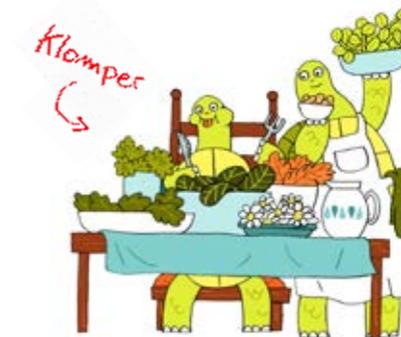
L'année dernière, Inne a publié, avec son partenaire Mathias, sa deuxième bande dessinée intitulée 'In goed gezelschap' (En bonne compagnie). « J'aime raconter des histoires et donner vie à des personnages. Enfant, j'ai toujours aimé dessiner et c'est quelque chose que j'ai tout naturellement continué à faire en grandissant. »

Deux têtes, une bande dessinée

J'ai étudié le 'film d'animation' à Bruxelles, mais, au final, l'illustration et la bande dessinée me correspondaient mieux, ce qui m'a motivée à suivre un master supplémentaire sur le sujet. Après mes études, j'ai cherché un emploi à temps partiel pour combiner ma passion avec un revenu stable. C'est de cette manière que je suis arrivée à la SNCB. »

Sa première bande dessinée était un projet solo. « L'idée à l'origine de la seconde bande dessinée trottait dans notre tête à Mathias et moi depuis 2014 », explique-t-elle.

« Nous aimons énormément imaginer des histoires ensemble. Le dessin prend beaucoup plus de temps. Il faut réfléchir à chaque case de la bande dessinée. Quelle image utiliser ?



Que voit-on ? Qu'y a-t-il en arrière-plan ? Nous avons dû supprimer de nombreux éléments, sinon nous serions encore occupés. » (Rires)

Klomper, la tortue

Inne et Mathias conjuguent leur créativité au sein du Studio Klomper, qu'ils ont appelé ainsi en référence à leur tortue. « Nous essayons d'intégrer Klomper dans chacune de nos histoires de manière ludique. Elle fait ainsi une apparition dans 'In goed gezelschap', sous la forme du logo d'une marque de bière. »

Maintenant que la bande dessinée est achevée, pour Inne, les choses vont à présent se calmer sur le plan créatif pendant un certain temps. « Je dessine maintenant pour le plaisir et je suis à la recherche de nouveaux matériaux. Je verrai bien ce qui se présentera à moi. »

Inne



Mobilité durable pour les entreprises : la SNCB, un partenaire clé

Déménager son entreprise au centre-ville, alors qu'une bonne partie des employés venaient en voiture jusqu'ici ? Un choix audacieux qu'a fait Sodexo, en délocalisant prochainement son siège de la périphérie ixelloise vers le quartier de Bruxelles-Central. Désormais, l'entreprise mise sur le train, au cœur d'une politique de mobilité multimodale. Greg Renders, Corporate Responsibility Manager de Pluxee (anciennement Sodexo Pass Belgium), et Luc Craps, Head of B2B Sales à la SNCB, échangent autour des défis de mobilité actuels des entreprises et des solutions qu'offre le rail.



Greg « Depuis de nombreuses années, nous incitions nos employés à prendre davantage les transports en commun, mais sans trop de succès. En participant à des congrès autour de la mobilité, nous nous sommes rendu compte que toutes les entreprises étaient confrontées aux mêmes obstacles. Un jour, pendant un forum, j'ai entendu quelqu'un dire : « Le nœud du problème, c'est que les gares sont mal placées. » Pour moi, ça a été un déclic : **les gares bruxelloises de l'axe Nord-Midi existaient bien avant toutes ces entreprises qui déplorent aujourd'hui leur manque d'accessibilité !**

Ce sont elles qui se sont installées en périphérie, pour être plus accessibles... en voiture. Et bien sûr, elles ont favorisé ainsi une dépendance à l'automobile. À partir de là, c'est un peu facile de blâmer le personnel ou les pouvoirs publics. **C'est au départ un choix de l'entreprise. Et il relève de sa responsabilité de renverser la tendance.** Nous allons franchir le pas en décembre 2023, en nous installant près de Bruxelles-Central.

Entre le télétravail qui a fait baisser le taux d'occupation des bureaux et la crise énergétique, beaucoup d'entreprises ont décidé de déménager vers des bâtiments plus petits ou l'envisagent. Nous aussi, nous avons repensé la fonction de notre siège, réduit la taille des bureaux et pratiquement supprimé le parking. Cela permet de compenser le prix au mètre carré, 50 % plus cher à proximité de la Gare Centrale qu'en périphérie. »

« Avec l'émergence du télétravail, nous avons complété notre offre : nous avons créé et testé plusieurs formules d'abonnement flexibles. »

Luc Craps (à gauche)
Head of B2B Sales à la SNCB

La flexibilité, la nouvelle norme

Luc « Avec l'émergence du télétravail, nous avons complété notre offre : nous avons créé et testé plusieurs formules d'abonnement flexibles. Il s'agit d'abonnements annuels ou mensuels qui répondent à ce qui est devenu la norme dans beaucoup d'entreprises : une présence au bureau – et donc un déplacement – de 2 à 3 jours par semaine. Aujourd'hui, nous les proposons dans nos contrats avec les entreprises.

En plus, nous avons simplifié l'aspect administratif des abonnements. Une société peut créer son propre contrat sur notre site web. Le Mobility Pack est un contrat complet qui comprend par défaut toutes les options possibles. Sans obligation de les utiliser toutes et en permettant de choisir uniquement les options dont elle a besoin : parking, transport avec les sociétés de transport régionales, business e-ticketing et formule Railease pour utiliser le train en complément à la voiture, etc. L'abonnement flexible sera dorénavant commercialisé dans la formule Mobility Pack. »

Les atouts du train

Greg « Nous croyons beaucoup dans le transport multimodal. Nous avons mis en place le budget-mobilité, qui permet à nos employés de choisir une multitude d'options de transport, dont le train bien sûr, en fonction de leurs besoins. Cela correspond mieux à la réalité et à la vie des gens. Il faut arrêter de vouloir les canaliser dans un seul mode de



Photographie / Anton Coene

transport. Entretemps, un quart des personnes éligibles à une voiture de société a opté pour le budget-mobilité, en renonçant à la voiture.

Convaincre un personnel accro à la voiture de la laisser au garage au profit du train reste toutefois encore un défi. Et pourtant, nous sommes convaincus que le train a plein d'avantages : pas d'embouteillages, un voyage confortable – on peut même travailler pendant le trajet. Nous avons mis en place les horaires flexibles pour nos employés. Ils ne sont donc plus obligés de prendre le train pendant les heures de pointe : ils peuvent tout à fait travailler de chez eux avant de venir, ou partir plus tôt pour s'occuper des enfants, puis travailler encore une heure ou deux en soirée. »

Luc « Travailler en route est encore plus agréable à bord, par exemple, dans notre matériel le plus moderne, avec des prises de courant à disposition et des parois qui recréent une ambiance de 'coupé'. En plus, ces trains sont beaucoup plus accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux vélos.

Revenons d'ailleurs aux vélos. Plus on vit ou travaille près d'une gare, plus la décision de prendre le train est facile. Mais dès que la distance est supérieure à un kilomètre, c'est plus compliqué. Avec des solutions de micro mobilité comme les vélos pliables ou les steps que l'on peut emmener à bord des trains, je pense que cette distance sera plus facile à franchir.

Afin de convaincre les employés qui envisagent de passer au train, nous offrons, sous certaines conditions, la possibilité d'essayer gratuitement le train pendant un mois. Cette formule est commercialisée sous le nom de 'Goûtez le train'. »

Le train permet de recruter plus largement

Greg « Par ailleurs, le déménagement en centre-ville va nous permettre de recruter dans toute la Belgique. Les entreprises installées en périphérie ont tendance à attirer des

« Le train ouvre clairement la voie à des travailleurs venant de plus loin, car il est privilégié par rapport à la voiture pour les plus grandes distances. »

Greg Renders (à droite)
Corporate Responsibility Manager de Pluxee

gens habitant dans un axe de 20 à 30 kilomètres autour de l'entreprise. Le train ouvre clairement la voie à des travailleurs venant de plus loin, car il est privilégié par rapport à la voiture pour les plus grandes distances.

Déménager au centre-ville nous permet aussi d'attirer plus de nouveaux profils.

Parmi les nouvelles générations, beaucoup n'ont pas encore intégré une dépendance à la voiture dans leur mode de vie. En plus, la voiture en tant que symbole de statut ne veut plus rien dire pour beaucoup d'entre eux. »

Une tendance de fond ?

Greg « En tout cas, j'espère que le mouvement est lancé. Nous devons absolument aller tant vers une réduction des déplacements que vers un changement des modes de déplacement. Chez Pluxee, nous nous sommes fixés une diminution nette de 90% de nos émissions d'ici 2035. Et sans ce shift, cet objectif serait impossible à atteindre. »

Luc « Les enjeux climatiques imposent des décisions fortes. Le régime de la voiture de société est de plus en plus remis en question. Est-ce qu'on va vers une généralisation du budget-mobilité, avec des solutions de transports durables ? Les entreprises sont conscientes qu'il y a du changement dans l'air et les déménagements autour de hubs de mobilité ont le vent en poupe. Nous répondons à cette tendance en proposant une offre attractive. »

»

Combien de trains sont lavés à Kinkempois ?

Les trains qui entrent à l'atelier chaque jour pour y être entretenus ne sont pas systématiquement lavés. En avril de cette année, 38 trains ont été nettoyés dans le trainwash.

Combien de collègues contribuent au processus de lavage ?

Le trainwash est **100% automatisé**. Le seul collègue à intervenir est le conducteur qui y fait traverser le train. La station démarre automatiquement grâce à un système d'identification qui consiste en des cellules infrarouges combinées à des détecteurs de roue. Si le système vient à détecter une porte restée accidentellement ouverte, la brosse s'arrête temporairement de laver à hauteur de la porte.

Combien de temps dure un lavage dans ce type de station ?

Cela dépend évidemment de la longueur du train. Le trainwash de Kinkempois mesure environ **80 mètres** de long. Afin d'obtenir le meilleur résultat possible, les conducteurs de train le traversent à une vitesse de **5km/h**. Le lavage d'un train nécessite donc en moyenne entre deux et cinq minutes, en fonction de sa longueur.

Où la saleté s'accumule-t-elle le plus ?

À l'avant. Surtout en été, car de **nombreux insectes** s'accumulent. L'étage supérieur de nos voitures à deux niveaux est également plus difficile à atteindre. Pour les laver, le trainwash est équipé de **brosses qui s'inclinent à 45 degrés** pour nettoyer la surface supérieure et les parties incurvées.

L'eau en quelques mots

La majeure partie de l'eau est recyclée. **Nous utilisons de l'eau de pluie**, sauf en cas de sécheresse particulièrement longue où nous devons alors passer à l'eau de ville.

L'eau de lavage transite par une plaque étanche située sous le trainwash pour rejoindre un système de filtration, avant d'être renvoyée dans le circuit de lavage. Si l'eau est devenue trop trouble, elle est purifiée dans une station d'épuration interne. Une partie de l'eau peut ainsi être réutilisée.

Il n'est pas nécessaire de travailler dans un trainwash pour réaliser des économies d'eau. Jetez un œil à la campagne #JeBougeDurable sur l'intranet (SNCB > Projets stratégiques > Durabilité) et découvrez des conseils pour économiser l'eau sur votre lieu de travail !

Économiser l'eau dans le trainwash

Depuis 2017, l'atelier de Kinkempois dispose d'un trainwash entièrement automatisé. Il s'agit de l'une des 14 installations de trainwash en Belgique. Et comme dans toutes nos autres installations, l'utilisation efficace et la réutilisation de l'eau sont des éléments centraux.

Quand avez-vous pris le train pour la première fois?



« J'étais à peine capable de marcher, mais je prenais déjà le train avec mes parents. À la gare de Waarschoot, je regardais, fasciné, les trains qui passaient, et en maternelle je dessinais surtout des trains. Déjà à l'époque, il était clair que j'étais destiné à devenir conducteur de train ! »

Jonas Nuyt
Conducteur de train, B-TO,
dépôt de Bruges



« Mon premier voyage en train est ancré dans mes premiers souvenirs, il y a une cinquantaine d'années. Deux fois par an, le mercredi après-midi, nous montions dans le train entre Lokeren et Saint-Nicolas. J'adorais ces trajets, j'avais l'impression de partir à l'étranger ! Avant de pouvoir accéder au quai, nous devions présenter notre billet au contrôleur. Et si nous avions été sages pendant le trajet, nous recevions un cornet de frites ! »

Nina Noet
Management support,
B-PT, Anvers



« J'ai pris le train pour la première fois à l'âge de 8 ans, en direction d'Anvers-Central, pour me rendre au zoo avec mes grands-parents. C'était génial de monter dans un grand train et de voyager à une telle vitesse ! Des années plus tard, lorsque j'ai déménagé de Bruxelles à Quiévrain, j'ai pris le train deux fois par jour pour faire la navette. L'an dernier, j'ai découvert que la SNCB recherchait des accompagnateurs de train. Je n'ai pas hésité une seconde et aujourd'hui, après une formation intensive, je suis accompagnateur de train et fier de l'être ! »

Sébastien Taelman
Accompagnateur de train, B-PT,
dépôt de Saint-Ghislain



« Le premier voyage dont je me souviens date de 1996. J'avais 10 ans à l'époque et j'étais allée à Bruxelles avec ma mère, ma tante et mon cousin pour participer à la Marche blanche organisée suite à l'affaire Dutroux. Je me rappelle que le train était tellement bondé que nous avons été obligés de rester debout pendant tout le trajet. L'atmosphère à bord du train était lourde, il y avait beaucoup de tristesse parmi les passagers. »

Adeline De Vestele
Accompagnatrice de train,
B-PT, dépôt de Namur

D'une génération à l'autre, côte à côte

Andrzej et Wouter sont respectivement le collaborateur le plus ancien et le plus jeune à la SNCB. Et ils travaillent tous les deux à l'Atelier Central de Malines. Y a-t-il des conflits entre générations ou sont-ils sur la même longueur d'onde ?

Andrzej Wachowicz (71 ans) est technicien électromécanicien principal. Il a rejoint la SNCB le 5 mars 2018 après une longue carrière dans le secteur de la construction. Il est chargé de l'entretien et de la réparation des plus anciens enregistreurs mécaniques, les 'boîtes noires' des trains.

Wouter Henning (18 ans) est technicien électromécanicien et responsable du (dé)montage, du nettoyage et de la connexion des différents composants électriques d'un train. Il a commencé le 5 mars 2023 à l'Atelier Central de Malines. Il s'agit de son premier emploi.

Qu'est-ce que cela vous fait d'être respectivement le plus ancien et le plus jeune collègue de la SNCB ?

Wouter « J'ignorais totalement que j'étais le plus jeune de la SNCB jusqu'à cet entretien (rires). Ce n'est pas bien grave non plus, parce que dans quelques mois, quelqu'un d'autre sera plus jeune que moi ! »

Andrzej « L'âge n'est qu'un chiffre ! Ce qui importe, c'est ce que l'on ressent, en fonction de sa condition physique et mentale, et de la façon dont on perçoit le monde et les gens. Voilà pourquoi j'ai toujours l'impression d'avoir 17 ans pour ma part (clin d'œil). »

Y a-t-il des conflits entre générations sur le lieu de travail, ou pas du tout ?

Wouter « Absolument pas. Dans mon équipe, le second plus jeune a 25 ans, et il y a d'autres jeunes collègues dans le reste de l'atelier. Je n'ai jamais remarqué de conflit générationnel. »

Andrzej « J'entretiens également de très bons contacts avec mes collègues. Avec certains d'entre eux, je peux aisément parler de tous les sujets. Et l'entraide est toujours de mise. »

Andrzej, vous êtes bientôt à la retraite. Comment envisagez-vous ce changement ?

Andrzej « Cela ne m'inquiète pas du tout, bien au contraire ! Ma mère a 102 ans et ma soeur aînée 85. En ce qui me concerne, je préférerais continuer à travailler aussi longtemps que mon corps me le permet. Sinon que pourrais-je bien faire d'autre pendant les 30 prochaines années (rires) ? »

Pourquoi avez-vous choisi de travailler pour la SNCB ?

Andrzej « En fait, c'est la SNCB qui m'a choisi ! Ma grande passion est de fabriquer des horloges, c'est ce qui occupe tout mon temps libre. Vers 2010, j'ai suivi un cours d'horlogerie à Malines. Lorsque la SNCB a cherché des collaborateurs ayant ce type d'expertise, elle s'est adressée à mon professeur pour savoir qui il recommanderait, et c'est de cette manière que j'ai été recruté. J'ai longtemps travaillé dans le secteur de la construction, un travail très exigeant physiquement et stressant mentalement. Aujourd'hui, mon boulot l'est beaucoup moins, et je travaille avec des collègues formidables. Je me sens très bien ici ! »

Wouter « J'ai choisi la SNCB pour deux raisons. D'abord, parce que c'est près de chez moi et ensuite parce que je peux m'y rendre facilement en train, car je n'ai pas de permis de conduire. Le fait d'être formé en même temps que d'être employé est un facteur qui m'a également beaucoup plu. Lorsque j'ai commencé, on m'a confié à un parrain avec lequel j'ai travaillé pendant les premiers mois. Au début, il s'agissait surtout d'observer, mais très vite, j'ai été autorisé à exécuter certaines missions par moi-même. Aujourd'hui,



Andrzej Wachowicz
71 ans

Wouter Henning
18 ans

Photographie / Thomas De Boever

je peux toujours m'adresser à mon parrain ou à mes collègues si j'ai des questions. Tout le monde est très disponible. En outre, mon travail s'inscrit parfaitement dans le cadre de ma formation. »

Quelle a été votre toute première tâche lors de votre premier jour de travail ?

Wouter « Avec l'appui de mon parrain, j'ai été autorisé à coupler

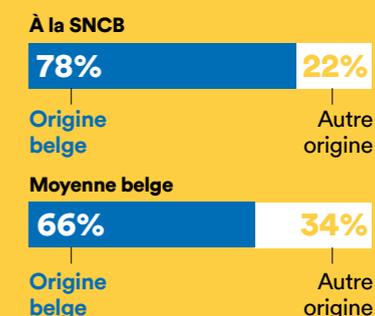
électriquement quelques voitures. Je ne pensais pas que je me retrousserais les manches dès mon premier jour. Je m'attendais plus à une journée pleine de présentations PowerPoint (rires). »

Andrzej « Je ne m'en souviens pas. J'ai probablement commencé par discuter avec mes collègues, puis j'ai démonté mon premier teloc (appareil d'enregistrement, ndlr). » 

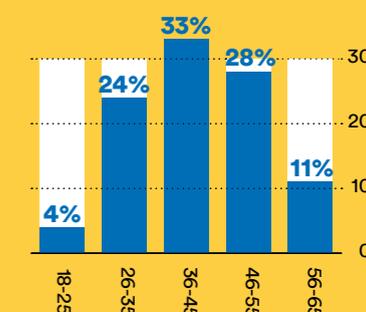
La diversité à la SNCB

L'histoire de Wouter et Andrzej montre clairement que la SNCB est une organisation diversifiée en termes d'âge. Et ce n'est pas le seul domaine dans lequel nous le sommes, comme le démontrent les chiffres suivants (2022) :

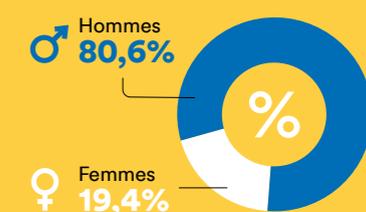
Répartition selon l'origine*



Pyramide des âges à la SNCB



Répartition hommes-femmes à la SNCB



*Définition Banque Carrefour de la Sécurité Sociale: personnes d'origine belge : personnes ayant la nationalité belge, 'nées' avec la nationalité belge et dont les deux parents 'sont nés' avec la nationalité belge.



« Le Resilience Tool apprend à cultiver un état d'esprit positif et la cohésion d'équipe. »

Rebecca Natsaridis,
Accompagnatrice de train,
dépôt d'Ath

Boost your well-being : la résilience individuelle au service de l'équipe

Rebecca

Accompagnatrice de train

« Le Resilience Tool intègre de nombreuses notions et des exercices applicables au job d'accompagnatrice de train, comme la cohérence cardiaque qui permet de réduire son stress dans des moments compliqués, quand on a affaire à un voyageur agressif par exemple. Et plus le filet de résilience sera étendu, plus je pourrai faire face aux situations difficiles.

Ce qui m'a le plus séduite dans cette application, c'est la partie consacrée à l'énergie émotionnelle car elle traite de deux sujets qui me tiennent à cœur : l'état d'esprit positif et la cohésion d'équipe. J'ai d'ailleurs pu vérifier à quel point cette dernière engendre une entraide formidable : lors d'un trajet sur la ligne Bruxelles - Saint-Nicolas, j'avais perdu la bague de fiançailles que venait de m'offrir mon compagnon. J'ai posté l'information et tous mes collègues l'ont relayée. C'est ainsi qu'un conducteur de train m'a contactée : il l'avait trouvée et mise dans une enveloppe au cas où quelqu'un la réclamerait. Cette bienveillance de sa part et de tout le monde m'a énormément touchée.

Photographie / Anton Coene

Alain

Manager Passenger Services Train

« En participant aux premiers ateliers du programme 'Energize your team' dédié aux managers et team leaders, j'ai retrouvé certaines notions, notamment celle qui recommande de commencer par prendre soin de soi pour pouvoir mieux prendre soin des autres. Car votre équipe ne vous suivra que si elle sent que vous êtes bien dans votre peau, que vous croyez dans la solution que vous proposez.

À cet égard, le Resilience Tool est très utile car il permet de s'interroger sur le niveau de son énergie physique, mentale et émotionnelle à un instant T et donne des astuces pour les recharger et les équilibrer.

Lors du kick-off et du workshop 'Energize your team', j'ai découvert que si nous appliquons déjà naturellement certaines méthodes à la SNCB – où règne déjà un esprit collaboratif, une cohésion, un souci de l'autre –, les conceptualiser permet de les utiliser encore plus efficacement. Nous avons également reçu des conseils auxquels on ne pense pas toujours, comme l'importance de bien préparer un entretien : connaître la situation de son interlocuteur permet d'adapter son discours à celle-ci. 

Boost your well-being

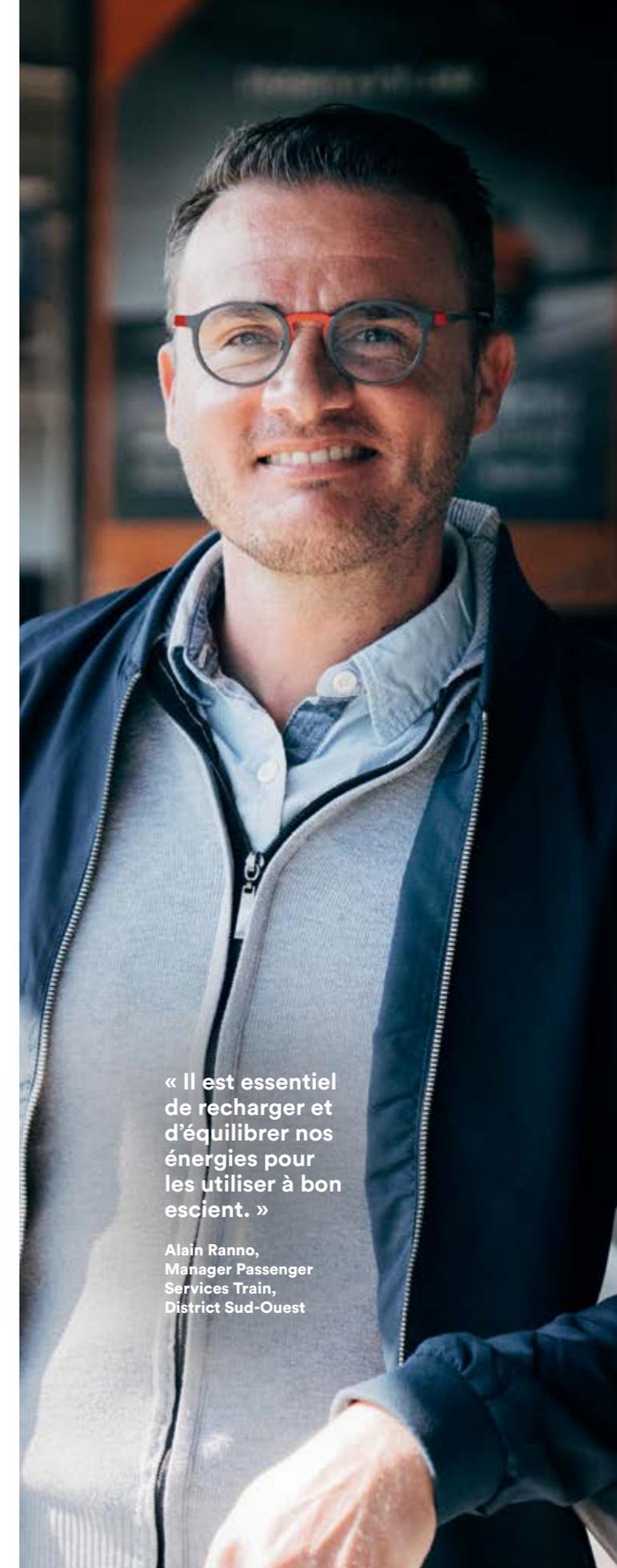
'Boost your well-being' est un projet pilote au sein du service **Accompagnement de train**.

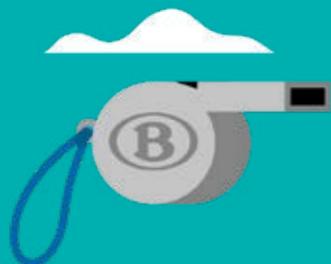
Celui-ci vise à renforcer le bien-être et la résilience des accompagnateurs de train et de leur encadrement, en collaboration avec B-SW. **Par la mise à disposition d'un outil, le Resilience Tool, et de sessions de résilience**, nous matérialisons la manière dont la résilience peut être renforcée, tant chez les accompagnateurs de train que dans le chef de leur encadrement. Pour aider l'encadrement à favoriser le bien-être des équipes, un parcours d'apprentissage intitulé 'Energize your team' est proposé. Ce parcours s'étend sur trois mois et commence par un kick-off au terme duquel se succèdent des ateliers et des interventions. L'objectif final est de renforcer le leadership axé sur le bien-être.

Vous souhaitez également renforcer votre bien-être et votre résilience ? Consultez l'intranet > Boostez votre bien-être.

« Il est essentiel de recharger et d'équilibrer nos énergies pour les utiliser à bon escient. »

Alain Ranno,
Manager Passenger
Services Train,
District Sud-Ouest





La SNCB et Ypto remportent un award

Ce printemps, nous avons remporté avec Ypto un Corporate IT Award. Ce prix nous a été décerné pour la digitalisation des opérations et des services ferroviaires. Ce prix récompense non seulement LINDA, mais aussi DITA et eDrive.

LINDA : une procédure de départ plus sûre

Depuis le mois de février de cette année, les départs des trains sont gérés de manière différente. L'ancien système, vieux de plus de 60 ans, a été remplacé progressivement au cours des dernières années. Résultat : un gain de sécurité pour les voyageurs et pour nos collaborateurs.



'Qui' est LINDA ?

LINDA est l'acronyme de Location based INtelligent Departure Approach. Il s'agit en réalité d'une procédure de départ 'intelligente' basée sur la localisation du train et du personnel roulant qui lui est affecté. En plusieurs étapes, l'accompagnateur de train et le conducteur suivent l'ensemble de la procédure pour assurer un départ à la fois rapide et sûr.

Comment fonctionne LINDA ?

La procédure de départ est lancée via la smartwatch ou le smartphone de l'accompagnateur de train. Dans un deuxième temps, l'avertissement 'Ne plus embarquer' apparaît sur les écrans d'information placés notamment sur le quai. L'accompagnateur de train donne alors un coup de sifflet. Il ferme ensuite les portes, à l'exception de celle par laquelle il remonte lui-même dans le train. L'accompagnateur de train vérifie la bonne fermeture des portes, remonte à bord et ferme la dernière porte. Par l'intermédiaire de sa smartwatch, il envoie l'information 'Opérations terminées'. Le conducteur du train reçoit également l'info sur sa tablette eDrive. Lorsque le signal est ouvert – c'est-à-dire : vert – et qu'un certain nombre d'autres vérifications sont en ordre, le conducteur met le train en mouvement et le convoi part.

Renzo Deroo

Accompagnateur de train, dépôt d'Audenarde

« Depuis que j'ai commencé à la SNCB il y a sept ans, la procédure de départ a radicalement changé. C'est une bonne chose car l'ancienne procédure donnait parfois lieu à des discussions avec des voyageurs qui voulaient encore monter par la dernière porte ouverte. Nous ne pouvions pas autoriser cela. Aujourd'hui, nous fermons d'abord toutes les portes et ne donnons le signal au conducteur qu'ensuite. C'est plus sûr et plus facile pour nous, car nous n'avons pas à nous précipiter vers le train après le signal de départ. »



Les IOT disparaissent-ils sur les quais ?

C'est l'objectif recherché. Les IOT ou 'Indicateurs Opérations Terminées' se trouvent sur les quais des grandes gares. Il s'agit d'un dispositif à sept voyants qui indique que la procédure de départ est terminée après que l'accompagnateur de train ait donné le signal du départ en tournant une clé dans un petit boîtier situé sur le quai et après que le signal se soit ouvert. À terme, ces boîtiers et les voyants disparaîtront des quais.

Frederik Vanden Broeke

Conducteur de train, dépôt d'Audenarde

« LINDA change vraiment beaucoup de choses pour nous. 'Elle' simplifie la procédure de départ pour en faire un système unifié. Avant, il y avait l'IOT dans les grandes gares, un 'ding dong' dans notre poste de conduite, parfois un autre voyant... une procédure différente selon le type de train et la gare. Cela pouvait prêter à confusion. Après une longue période de test, au cours de laquelle de nombreuses maladies de jeunesse ont été identifiées et les problèmes résolus, ce système est bien plus performant. »



Pourquoi ce changement ?

Tout simplement pour améliorer la sécurité. L'ancien système permettait au train de se mettre en mouvement avant que l'accompagnateur n'ait fermé la dernière porte. Dans le nouveau système, l'accompagnateur de train ne donne l'information 'Opérations terminées' au conducteur que lorsque la dernière porte est également fermée.

Ramassez des déchets en famille à l'occasion du World Cleanup Day !

Notez déjà la date du **samedi 16 septembre 2023** dans votre agenda, car nous participerons pour la deuxième fois à la plus grande campagne mondiale de ramassage des déchets : le World Cleanup Day ! L'année dernière, un grand nombre de collègues ont uni leurs forces pour nettoyer les environs de neuf gares. Non seulement cette action favorisant la cohésion a été un grand succès – pour vous en convaincre, regardez ces visages souriants sur la photo ! – mais nous avons également ramassé une grande quantité de déchets. Autour des gares, quelque **500 kilos de saletés** diverses ont été ramassées (30 sacs de PMC et 35 sacs de déchets résiduels). Les collègues de l'AT Schaerbeek, du PET Forest et de l'Atelier Polyvalent de Melle ont également contribué à l'action et se sont mis au travail avec des pinces, des gilets fluos et des sacs poubelles.



Cette fois-ci, vos partenaires et vos enfants peuvent également apporter leur contribution. Plus il y aura de bras dans la lutte contre les déchets, mieux ce sera ! Les inscriptions ont lieu via l'intranet. Vous y trouvez également la liste des gares participantes.

Avantages pour l'été



Les soldes d'été sont là. Grâce à Rail Facilities, vous pouvez faire de très bonnes affaires chez certains partenaires, comme Krêfel et Bol.com, où vous profitez d'une réduction sur la réduction ! Les nouveaux bons de 10 % chez Adidas et Rituals sont aussi des bons plans tout au long de l'année.

L'été signe également le retour des loisirs aquatiques. Laissez libre cours à votre passion pour l'eau en visitant l'un des parcs aquatiques Foudoo, à Wevelgem et Hofstade. Profitez également, avec Rail Facilities, des classiques de notre offre d'été, comme les visites de nombreux parcs d'attractions, zoos et musées à prix réduit. De chouettes souvenirs d'escapades ? Cela n'a tout simplement pas de prix !

À la recherche d'inspiration pour cet été ? Découvrez tous les avantages sur le site de Rail Facilities.



Transformer des objets SNCB en nouveaux produits !

L'upcycling peut être considéré comme une forme créative de recyclage... qui convient parfaitement aux objets usagés ou au matériel mis au rebut de la SNCB. De quoi leur offrir une seconde vie, souvent surprenante ! Venez admirer diverses créations d'upcycling à l'exposition 'Animalia' à Train World, comme des horloges de gare ou des phares de locomotives complètement réinventés en meubles sympas et durables. Vous êtes intéressé.e ? Vous pouvez encore aller y jeter un coup d'œil jusqu'au 5 novembre ! Et si vous avez des questions ou, mieux encore, des idées, envoyez-les sans hésiter via la boîte mail fonctionnelle : csr@sncb.be.

1.600

À la recherche de nouveaux collègues

Cette année, nous recherchons environ 1 600 nouveaux collègues. Et nous mettons tout en œuvre pour atteindre cet objectif. C'est la raison pour laquelle, entre autres initiatives, nous avons lancé en avril une grande campagne de recrutement avec comme slogan **Venez faire la différence à la SNCB**.

Comme vous le savez, les jobs à la SNCB ont un impact sociétal, que vous soyez en contact direct avec les clients ou que vous travailliez dans les coulisses.

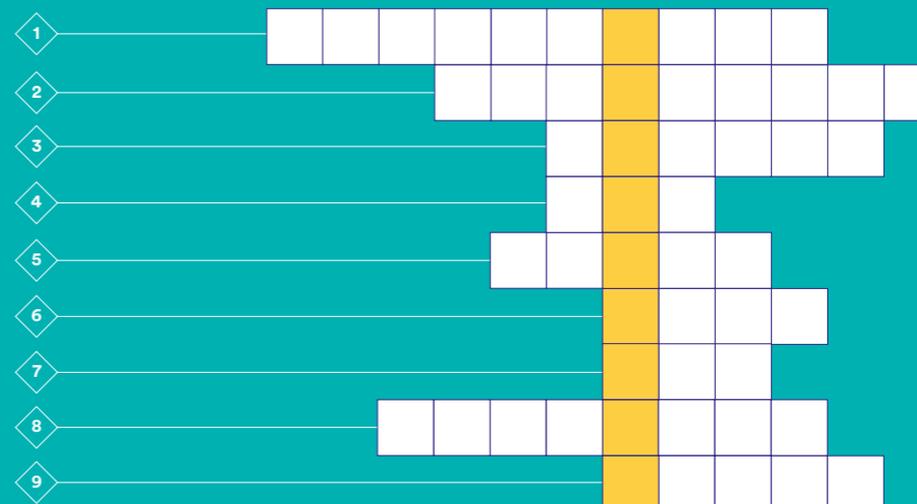
Dans cette quête de nouveaux collègues, nous avons également besoin de votre aide. **Vous êtes en effet nos meilleurs ambassadeurs** pour susciter l'enthousiasme vis-à-vis d'un emploi au sein de notre entreprise. Aidez-nous à faire passer le message en partageant nos posts sur vos médias sociaux ou expliquez à vos amis et à votre famille à quel point c'est chouette de travailler à la SNCB. Vous avez trouvé un.e candidat.e ? **Inscrivez-le.la via Refer a Friend et tentez de gagner 1 000 euros bruts !**



Gagnez !

PREMIER PRIX
↳ Un **séjour féerique** dans un hôtel 4* ou 5* (d'une valeur de 500 euros, via Wonderbox)

AUTRES PRIX
↳ **4 bons Adidas** (valeur : 50 euros/bon)
↳ **2 bons Rituals** (valeur : 50 euros/bon)



- 1 Dans quelle équipe de B-TC travaille Emine Tas ?
- 2 Dans quelle ville se rend notre voyageuse ?
- 3 Le moulin Napoléon est situé à _____-Achel.
- 4 Comment s'appelle la méthode modulaire de maintenance des trains ?
- 5 Quelle est l'abréviation de la nouvelle procédure de départ ?
- 6 Quel est le nom de notre nouvel espace de travail digital qui remplacera bportal cet automne ?
- 7 Youssef est instructeur auprès des conducteurs de train. Quelle fonction exerce-t-il aussi ?
- 8 Comment s'appelle l'outil via lequel les voyageurs s'informent au sujet de la fréquentation de leur train ?
- 9 Quelle PACO avons-nous suivie dans @Work (prénom) ?

Envoyez le mot mystère

Par mail à pros@sncb.be avant le 15 septembre 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-CP104 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur l'intranet : Service d'appui > Activités d'appui > Communication et publications > Publications et médias > Règlement concours SNCB internes. Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities. N'hésitez pas à consulter le site pour découvrir leurs offres.



BIENVENUE À BORD

Emine

Des données au service d'objectifs concrets

Après un master en Sciences de l'Ingénieur industriel et une première expérience professionnelle en tant que développeuse Java, Emine Tas a démarré à la SNCB en janvier 2023. Sa fonction : Master Data Manager dans l'équipe Télémétrie (B-TC.451). « Notre équipe analyse toutes sortes de données collectées à partir de capteurs dans les trains. Elles servent ensuite à des objectifs concrets tels que l'amélioration de la fiabilité des trains et la réduction des incidents en ligne. »

Faire le lien entre le bureau et le terrain

La première année d'Emine est consacrée avant tout à la formation. « J'ai particulièrement apprécié les visites d'ateliers et les tests à bord des trains, qui permettent de mieux connaître le matériel roulant et sa programmation. C'est important pour faire le lien entre mon travail au bureau et celui du terrain. En plus, je profite des contacts directs avec les techniciens pour corriger des bugs dans une app que nous développons pour eux. Bientôt, je vais collaborer aussi à un premier grand projet : la configuration d'ordinateurs qui seront destinés au comptage des voyageurs dans les trains. »

Une entreprise inclusive

Pourquoi la SNCB ? « Je suis très attirée par la recherche et le développement. Or, il y en a beaucoup dans le secteur ferroviaire. Certains collègues me disent que même après dix ans, ils continuent à apprendre ! D'autre part, je me retrouve dans les valeurs de la SNCB. C'est une entreprise qui attache beaucoup d'importance à l'inclusivité – et ça se ressent partout, de l'offre de ses restaurants à ses campagnes de sensibilisation. » 

