

magazine destiné au personnel de la sncb



PROS!

septembre 2018 # 2

Lamine conseille le client

dossier **Tout savoir sur TIM**

zoom **Onboarding nouvelle formule**





« Le client est roi.
C'est à nous de
nous adapter à lui. »

Lamine Watara,
agent commercial, Bruxelles

COMITÉ DE RÉDACTION

Caroline De Lille
Frieke Neyrinck
Jan-Hein Prieels
Vanessa Vandenbruwaene
Sophie Villette
Anne Woygnet

PHOTOS

Veerle Baele et
Fabienne Mahieu (coordination)
Yves Dethier et Olivia Droeshout,
Julien De Wilde, Eric Herchaft,
Julien Leroy et Stéphane Moureaux
(Reporters)
Samuel Durt (SNCB)
Adobe Stock

LAY-OUT

Samuel Durt

PRODUCTION

IPM Printing

ÉDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

ADRESSE

10-14 B-CP:105, PROS!
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles,
pros@sncb.be
Membre de l'ABC!



sommaire

- p. 4 **on time** La ponctualité sous la loupe
- p. 5 **sécurité** Le point sur l'ETCS
- p. 6 **espresso** En bref
- p. 8 **dossier** TIM pour Timetable Integrated Maintenance
- p. 14 **bien joué!** Des PROS au travail
- p. 15 **il était une fois** Le train fantôme de 1944
- p. 16 **projet** Souriez, vous êtes BRASMA!
- p. 20 **dossier** D'Office 365
- p. 22 **people** Ils métamorphosent le site web
- p. 24 **la ligne** Au cœur des Ardennes flamandes
- p. 25 **action/réaction** Des voyageurs réagissent, la SNCB aussi
- p. 26 **zoom** Onboarding : bienvenue à bord!
- p. 28 **night shift** L'entretien des trains n'attend pas



- p. 30 **pros** Vers une politique HR moderne et dynamique
- p. 32 **infrabel** The Floor en tournée
- p. 34 **passion** Les Nathalinaires
- p. 36 **hr rail** Rentrée : les avantages - Élections sociales
- p. 38 **tips@work** Gardez les pieds sur terre
- p. 39 **concours** Trouvez le mot mystère
- p. 40 **un collègue en or** Une belle nature!

edito



Sophie Dutordoir, CEO

Chères collègues, chers collègues,

J'espère que vous avez bien profité de ce bel été 2018. Maintenant que les batteries sont rechargées, nous pouvons à nouveau nous concentrer sur nos défis. Forts d'une énergie nouvelle et avec les idées claires! Et nous en aurons bien besoin... Si nous regardons nos principaux indicateurs de performance (KPI), comme la qualité du service, la ponctualité et le nombre d'accidents du travail, force est de constater que les objectifs pour cette année sont loin d'être atteints. Un effort supplémentaire est donc absolument nécessaire : ensemble, mettons, s'il vous plaît, tout en œuvre pour y arriver!

D'un autre côté, à bien des égards, nous travaillons déjà comme des PROS. Les exemples qui en témoignent sont légion. Découvrez dans cette édition votre nouvelle rubrique 'Bien joué!', qui rassemble des histoires motivantes pouvant être des sources d'inspiration pour chacun de nous. Vous y retrouverez d'intéressantes actions menées par des collègues qui prouvent que, chacun dans leur domaine, ils ont bien intégré les valeurs PROS et les appliquent au quotidien.

Dans ce numéro, nous abordons aussi les améliorations prévues dans le cadre de l'accueil des nouveaux collaborateurs. C'est une excellente nouvelle car, en tant qu'entreprise, nous n'avons pas deux fois la chance de faire une première bonne impression. Un 'onboarding' réussi sera source de motivation pour les nouveaux collègues et les convaincra qu'ils ont fait le bon choix en rejoignant la SNCB.

Être PROS, cela signifie également introduire de façon volontariste de nouvelles méthodes de travail, comme le 'Timetable Integrated Maintenance' ou TIM, chez Technics. Ce nouveau modèle pour l'entretien du matériel roulant, totalement intégré dans le roulement, est actuellement testé dans l'atelier de traction d'Arlon. Le matériel entre en atelier plus souvent, mais moins longtemps, ce qui engendre moins d'immobilisations. Avec, à la clé, davantage de places assises disponibles pour nos clients.

Nos clients sont bien sûr notre raison d'être. À l'occasion de la rentrée, ils comptent plus que jamais sur nous pour les amener au travail ou à l'école de façon ponctuelle, confortable et en toute sécurité. Pensez-y!

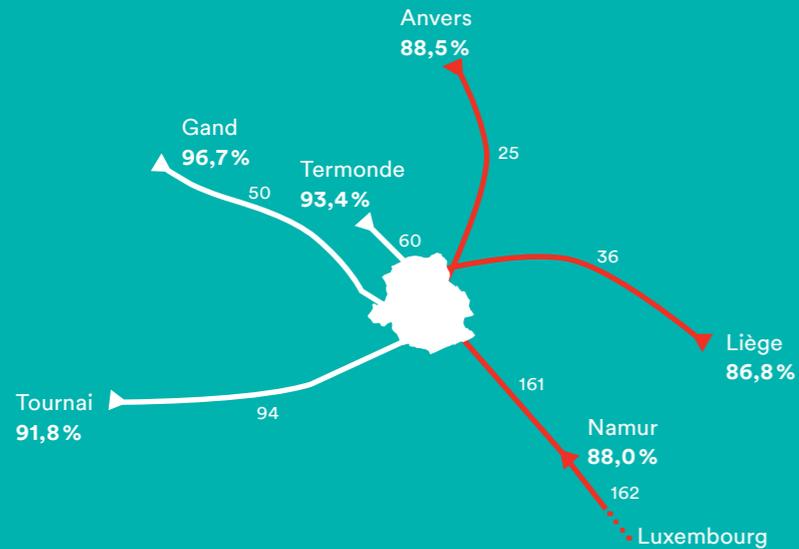
À bientôt,

La ponctualité sous la loupe

La SNCB et Infrabel collaborent au quotidien pour offrir une meilleure ponctualité. Mesurer la ponctualité est une démarche essentielle pour prendre ensuite les actions qui s'imposent.

Ponctualité à l'arrivée à Bruxelles (juillet 2018)

Grandes lignes présentant respectivement la meilleure ponctualité et la plus faible à l'arrivée à Bruxelles.



Ponctualité générale janvier > juillet 2018

La moyenne des chiffres de ponctualité mensuels de janvier 2018 à juillet 2018.

Ponctualité avant neutralisation

87,6%

Objectif pour 2018

89%

La ponctualité sur les lignes 161-162, entre Bruxelles et Luxembourg, n'est pas satisfaisante. En mai, les deux lignes scoraient encore à 90 %, en juin, les chiffres de ponctualité étaient inférieurs à 85 % et, en juillet, le résultat était de 87,6 % seulement.

La deuxième phase des **travaux de modernisation sur la ligne 162** (Namur - Luxembourg) a débuté en juin, avec visiblement des conséquences très néfastes pour la ponctualité. Une seule voie est disponible sur une distance de 15 km, entre Lavaux et Habay. De ce fait, les trains venant de Bruxelles et ceux en provenance d'Arlon doivent souvent se croiser. Un train qui subit un retard oblige alors les trains venant de l'autre direction à attendre et donc à être retardés à leur tour.

Les horaires de 9 trains ont été adaptés pour pouvoir fluidifier le trafic dans la zone des travaux qui ne seront terminés que d'ici fin 2019.

Durant la pointe, **les trains (IC, S et P) se suivent rapidement les uns les autres**, particulièrement dans la section Ottignies - Bruxelles.

Dès qu'un train ne respecte pas son horaire, cela a un impact sur la ponctualité des autres trains.

Au cours des plateformes de concertation à Namur et à Arlon, la ponctualité des trains au départ est scrupuleusement suivie. Des mesures sont prises là où c'est nécessaire, comme un changement de matériel pour limiter le nombre d'actions avant le départ.

À moyen terme, quatre voies seront disponibles (dans le cadre du RER). Le trafic sera dès lors plus fluide.

Des **incidents ponctuels** ont également altéré la ponctualité: quelques cas de trespassing et des vols de câbles entre Namur et Ottignies. Dans ce cadre, Securail et la police renforcent leur collaboration et mettent en place des actions.

European Train Control System: où en est-on ?

D'ici la fin 2023, tous nos trains devront être équipés du système de sécurité 'European Train Control System', en abrégé: ETCS. Faisons un point d'actualité.

ETCS: le contexte

Tous nos trains en trafic intérieur sont actuellement équipés de la TBL1+. Ce système de sécurité exécute un freinage automatique lorsque le train circule à 300 mètres en amont d'un feu rouge à une vitesse supérieure à 40 km/h. La TBL1+ commande un freinage d'urgence également en cas de dépassement de signal rouge.

La SNCB veut aller encore plus loin d'ici la fin 2023: équiper tous ses trains de l'ETCS. C'est une étape déterminante dans l'augmentation de la sécurité du trafic ferroviaire. L'installation se déroule en plusieurs phases et a lieu selon le planning prévu.

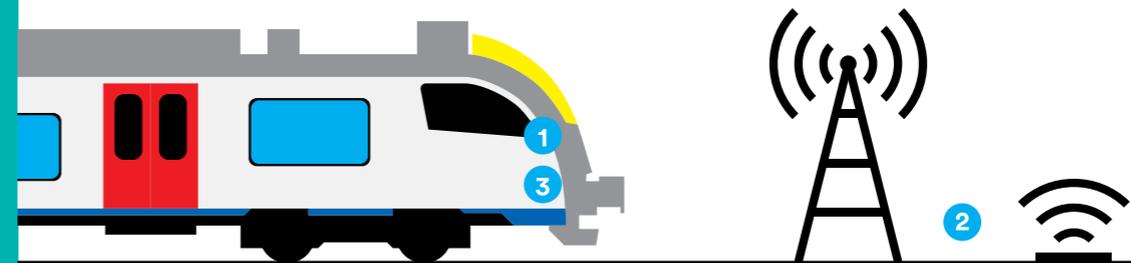
ETCS, késako ?

L'ETCS suit en continu la vitesse du train et indique au conducteur, sur un **display** 1, la vitesse maximale pour pouvoir arrêter le train à temps devant le prochain feu rouge. Pour ce faire, des **balises dans la voie** ou des **antennes GSM-R** 2 envoient des informations concernant l'itinéraire à **l'ordinateur de bord** 3.

Si le train approche un feu rouge à une vitesse trop élevée, l'ETCS peut intervenir et exécuter un freinage d'urgence.

Quels trains disposent déjà de l'ETCS ?

Toutes les automotrices AM08 Desiro, ainsi que les voitures pilotes M6 et les locomotives type 18 et 19, sont équipées de l'ETCS. Pour ce qui concerne les autres engins, le déploiement de l'ETCS est en cours sur les voitures pilotes I11, les autorails type 41 et les automotrices Break tandis que le remplacement des équipements TBL1+ par l'ETCS sur les locomotives type 13, les AM 96, les Sprinters et les quadruples est au stade des études.



L'ETCS en chiffres

44 % des trains sont actuellement équipés de l'ETCS (chiffres juin 2018).

150 heures sont nécessaires à l'activation de l'ETCS dans un engin qui dispose déjà de l'équipement ETCS fonctionnant en TBL1+.

600 heures sont nécessaires à l'installation et à l'activation de l'ETCS dans un engin.

300 millions d'euros c'est le montant investi par la SNCB dans l'ETCS pour la période 2017-2023.

NOUVEAU



Le City Pass à Liège et Charleroi

Dans le cadre du déploiement de la stratégie RER, la SNCB, en collaboration avec les TEC et les villes de Liège et de Charleroi, a lancé le City Pass le 1^{er} juillet. Cette formule tarifaire intégrée, qui était déjà disponible à Gand et à Anvers, permet de voyager sans limite dans l'agglomération en train, tram, bus et métro. Et ce n'est pas tout: le 3 septembre, le City Pass 24h a été lancé dans les agglomérations de Liège et de Charleroi.

L'objectif? Attirer de nouveaux clients: les étudiants et les navetteurs qui se déplacent dans et vers ces métropoles, où la congestion routière est problématique. À Liège, la zone de validité du City Pass s'étend sur un rayon d'environ 7 km autour du centre. À Charleroi, elle s'étend sur un rayon de plus ou moins 11 kilomètres autour de la ville.

Tarifs		Charleroi	Liège
City Pass 1 mois	+ 25 ans	60 €	50 €
	- 25 ans	30 €	25 €
City Pass 24h		7 €	6 €



De nouveaux uniformes en 2020

En 2020, les accompagnateurs de train et les collaborateurs des gares et de la vente porteront un nouvel uniforme aux nouvelles couleurs de la SNCB. Ce projet fait pour le moment l'objet d'une adjudication européenne, en concertation avec tous les services concernés.

Les nouveaux uniformes refléteront l'image et les valeurs de notre entreprise et correspondront aux nouvelles tendances. L'aspect fonctionnel n'est évidemment pas oublié. C'est pourquoi une enquête a été diffusée en juin parmi les collègues concernés. Il est en effet indispensable de les impliquer dans le projet dès le début.

Ce sondage a permis de rassembler des avis concernant les uniformes actuels et futurs.

Pourquoi pas un vélo électrique?

Et si vous vous mettiez au vélo électrique? Grâce à Rail Facilites, profitez d'une remise jusqu'à 850 euros sur votre vélo Bizbike. Et ce n'est pas tout! La livraison à domicile est gratuite et effectuée par un technicien Bizbike dans les quatre semaines qui suivent la commande. L'entretien et les réparations se font aussi à domicile par des techniciens expérimentés. Alors n'attendez plus: pour circuler sans stress et sans effort, adoptez un vélo électrique de qualité et à prix avantageux! Toutes les infos sur le site de Rail Facilities.



J'ose prendre le train!

Pour les voyageurs qui éprouvent des difficultés à s'orienter, à lire des informations ou à les comprendre... prendre le train peut représenter un réel challenge. C'est pourquoi la SNCB met à leur disposition et à celle de leur personne de soutien un guide d'apprentissage adapté.

Ce guide d'apprentissage est disponible sur le site SNCB et peut être personnalisé en fonction des besoins. Il est notamment possible d'y intégrer des informations sur les demandes d'assistance et de compléter des cartes pour indiquer les informations nécessaires au voyage (destination, heure de départ du train, numéro du train...). Des photos et une checklist de documents que les voyageurs doivent emporter peuvent même être téléchargées en ligne pour permettre de préparer le voyage en train.

La SNCB a développé ce guide d'apprentissage en collaboration avec des voyageurs qui ont des difficultés de compréhension et d'orientation, ainsi qu'avec des associations expertes dans ce domaine.

Pour en savoir plus, téléchargez le guide «J'ose prendre le train» sur le site de la SNCB > Service clientèle > Assistance pour personnes à mobilité réduite.

Quand L devient S

Le 3 septembre, les trains omnibus (L) qui circulent dans un rayon de 30 kilomètres dans et autour des quatre grandes villes AnGeLiC (Anvers, Gand, Liège et Charleroi) ont pris l'appellation de trains 'S', comme c'est déjà le cas à Bruxelles, dans le but d'améliorer la lisibilité de cette offre. L'objectif de ce changement d'appellation est de mieux faire connaître l'offre de trains suburbains existante. Il s'agit des relations suivantes:

Liège

Herstal - Verviers-Central > S41
Liers - Flémalle-Haute > S42
Glons - Visé > S43
Waremme - Flémalle-Haute > S44

Charleroi

Namur - Ottignies > S61
Luttre - La Louvière-Sud - Charleroi-Sud > S62
Erquennes - Charleroi-Sud > S63
Couvin - Charleroi-Sud > S64

Gand

Renaix - Audenarde - Gand - Eeklo > S51
Gand-Saint-Pierre - Grammont > S52
Gand-Saint-Pierre - Lokeren > S53

Anvers

Anvers - Malines - Bruxelles > S1
Puurs - Anvers - Rosendael > S32
Anvers - Lierre - Herentals - Mol > S33
Anvers - Saint-Nicolas - Lokeren > S34

L'appellation 'L' pour les trains dont l'origine et/ou la destination se trouve hors de la zone suburbaine de 30 km sera quant à elle conservée.

Résultats du 1^{er} semestre 2018

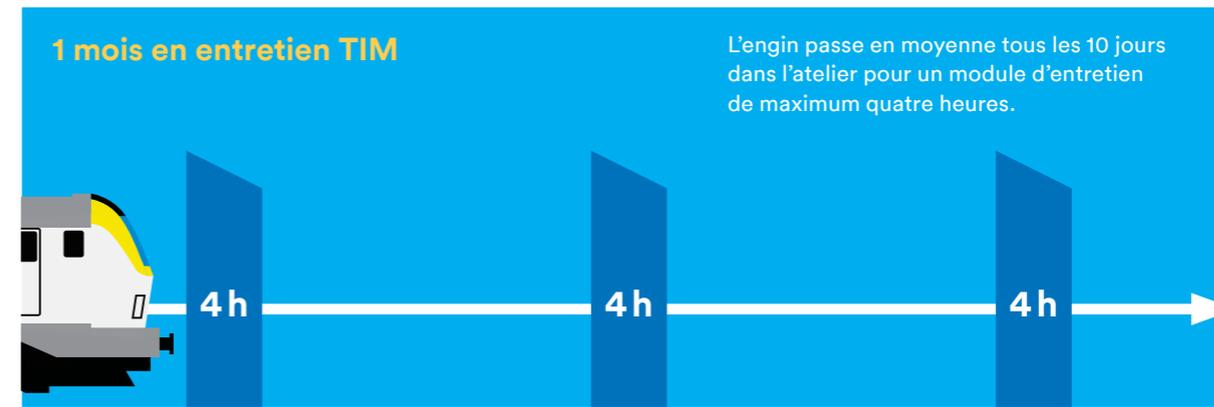
Le 1^{er} semestre 2018 se caractérise par des résultats financiers sains et plus d'investissements pour plus de voyageurs. En bref, nous avons:

- transporté 124,5 millions de voyageurs (en trafic intérieur), soit une progression de 3,1% par rapport à la même période l'année passée;
- investi 252,6 millions € pour l'accueil dans les gares, la communication aux voyageurs et l'offre de produits;
- recruté près de 800 nouveaux collègues;
- continué à réduire notre dette économique, de près de 100 millions €, pour atteindre 2,472 milliards € (contre 2,565 milliards € au 30/06/2017).



TIM entretient notre matériel

La SNCB teste actuellement à l'atelier d'Arlon un nouveau schéma de maintenance de notre matériel roulant. Inspiré des chemins de fer suisses, ce système intègre des créneaux pour l'entretien du matériel dans le roulement (le schéma d'exploitation du matériel roulant). De cette manière, il n'est plus nécessaire d'immobiliser du matériel une journée ou plus pour un entretien. La collaboration entre les directions Technics et Transport est la clé du succès de ce projet.



TIM, de quoi s'agit-il ?

Dans le système d'entretien classique, les engins entrent en atelier pour un entretien environ tous les quatre mois ou avant si l'engin a parcouru beaucoup de kilomètres. Les VAP ('visites approfondies') sont réalisées au moins tous les mois. Le répartiteur de traction immobilise l'engin et le met alors à disposition de l'atelier à la date convenue. Ces entretiens ou VAP nécessitent au minimum un jour d'immobilisation.

Afin de réduire le taux d'immobilisation du matériel roulant, nos experts de Technics et Transport se sont rendus à Genève, pour s'inspirer du modèle d'entretien qui y est appliqué avec succès: la maintenance intégrée dans le roulement.

« Avec TIM, nous pouvons immobiliser moins d'engins pendant les heures de pointe qu'aujourd'hui. »

Hendrik Bonne



TIM: Timetable Integrated Maintenance

Dans le système TIM, les notions d'entretien et de 'VAP' n'existent plus. La maintenance est fragmentée en plusieurs modules de maximum 4 heures de travail et l'entrée de l'engin est prévue dans le roulement, principalement en heures creuses et la nuit. Un module représente une partie du travail d'entretien à réaliser (exemples: freins, bogies, portes, etc.). Chaque module doit ainsi être réalisé avec une certaine fréquence, dans les créneaux (slots) prévus dans le roulement. « L'objectif est de faire entrer les engins en atelier plus souvent, tous les dix jours en moyenne, pour des entretiens de courte durée ou suite à des avaries de faible urgence », explique Hendrik Bonne, head of continuous improvement (Technics).

Autrement dit, c'est tout bénéfique pour les voyageurs puisque grâce à ce système, la SNCB peut mettre davantage de trains en circulation aux heures de pointe. La disponibilité du matériel a légèrement été améliorée pour atteindre 84,3% fin 2017. Cette amélioration doit se poursuivre en 2018, notamment grâce à TIM, pour entraîner une augmentation du nombre de places assises et, dès lors, améliorer aussi le confort des clients.

TIM représente un véritable changement de culture à la fois pour les ateliers, qui disposent donc désormais de quatre heures maximum pour effectuer des modules d'entretien, mais aussi pour les services opérationnels. Dépasser le créneau de quatre heures peut causer la suppression d'un train ou une composition réduite. Il est donc essentiel de bien préparer le travail pour s'assurer que tout soit prêt lorsque l'engin arrive en atelier (pièces de rechange en stock, présence du personnel habilité, ...) et qu'il puisse repartir à temps pour être réinjecté dans le roulement.

Un défi pour tous

Le projet impacte la manière de travailler de différents services dont les ateliers, les répartiteurs, le helpdesk, les sous-chefs, les ROR, les dépanneurs, ainsi que le service qui définit les opérations de maintenance.

TIM a aussi des conséquences sur le travail des collaborateurs qui élaborent le roulement. Nicolas Van Muylder, head of planification personnel traction et matériel (Transport): « Le défi consiste à établir un roulement compatible avec ces nouvelles normes et de s'assurer que tous les engins rentrent bien en atelier au plus tard tous les 13 jours. »

« Bien que TIM nécessite d'aligner des prestations de conduite supplémentaires, nous faisons le maximum pour que les gains en immobilisation soient bien plus importants. »

Nicolas Van Muylder



La parole à un répartiteur

Brecht Vandermoere, répartiteur de traction table 7 (Desiro): « Avec TIM, les créneaux d'entretien des rames Desiro à l'AT Arlon sont fixés dans le roulement. Nous, les répartiteurs, suivons ce roulement de près. Un retard imprévu peut avoir pour conséquence qu'il ne sera pas possible de respecter le slot prévu pour la rame en question. Sur base de la date limite pour le module d'entretien concerné, nous faisons en sorte que la rame puisse quand même parvenir à temps à l'AT Arlon. »

Les pannes de matériel sont, elles aussi, gérées différemment. Brecht: « Aujourd'hui, nous décidons, sur base des informations que nous recevons du personnel de train ou du helpdesk, si un engin défectueux doit être mis hors service, et quand. Avec TIM, c'est formalisé sur base de Q-Profiles. Les Q-Profiles définissent, pour chaque défektivité, si la rame peut encore circuler - et pendant combien de temps - avant sa réparation à l'atelier. Les répartiteurs continuent donc de jouer un rôle important pour garantir un entretien du matériel ponctuel et sûr. »

Le projet-pilote à Arlon

Technics et Transport ont décidé de tester ce système sur les automotrices Desiro à Arlon. Le PoC ('proof of concept' ou projet-pilote) a démarré le 16 avril dernier. Près de 120 personnes sont impliquées dans ce nouveau schéma d'entretien. Une phase transitoire a été nécessaire pour passer de l'ancien système au nouveau. Cela, pour éviter que certaines opérations de maintenance ne soient à refaire et pour en anticiper d'autres. Il faut donc réinitialiser le processus de l'entretien de la rame, le remettre 'à zéro', avant de passer au système TIM.

Pourquoi TIM à Arlon ?

Comme il s'agit d'un atelier de moindre taille situé en bout de ligne, il n'était pas toujours aisé d'y rapatrier les engins. Les charges de travail étaient donc très fluctuantes ; TIM permettra une répartition plus claire et plus équilibrée, lissée, de la maintenance. De plus, le personnel avait démontré sa capacité à bien gérer le changement, notamment en 2016 quand il est passé de l'ancien atelier de Stockem au nouvel atelier situé à Arlon. Le travail à horaire décalé y est aussi bien implanté depuis plusieurs années.

Les premiers résultats

Les premiers résultats démontrent déjà un lissage des charges de travail dans l'atelier et une meilleure flexibilité dans la réalisation des tâches. Outre le gain d'une rame suite à la réalisation de l'exploitation commerciale avec un engin de moins prévu dans le roulement dans la région Arlon, on constate une baisse du taux d'immobilisation absolue d'environ 2,5% depuis le début du projet TIM (immobilisation absolue = nombre d'engins immobilisés à 7h du matin par rapport au nombre total d'engins de la flotte). Il faut noter par ailleurs les bons résultats de l'immobilisation relative qui est de 1,5% depuis la mise en application du projet TIM en avril 2018 contre 25% en 2017 (immobilisation relative = nombre de jours par mois avec dépassement du quota d'immobilisations, hors week-ends). Quant à l'impact sur la fiabilité, c'est sur le long terme qu'il faudra la mesurer.

Et après ?

L'approche optimale de la gestion du plan d'entretien est en cours de révision, série technique par série technique, en fonction de nombreux critères parmi lesquels l'exploitation du matériel. Les résultats encourageants de TIM sur les Desiro sont à confirmer sur le long terme avant de pouvoir étendre le système à d'autres séries de matériel.



« Les avantages du nouveau système d'entretien sont déjà tangibles ici. Dès l'automne, il sera possible de réaliser l'exploitation commerciale avec seulement 38 engins contre 40 auparavant. »

Faire tout aussi bien avec moins, ce n'est pas anodin quand on sait qu'une automotrice Desiro représente un investissement de quelque 5 millions d'euros ! »

Sébastien Angé, 43 ans,
responsable de l'AT Arlon

« C'est le même travail qui est à faire mais il est organisé différemment. Pour moi, cela ne change pas grand-chose. »

Elie Even, 59 ans,
technicien-mécanicien à AT Arlon



« Le projet TIM nous permet d'avoir plus de régularité dans le travail. On peut anticiper les besoins. »

Je peux aussi davantage prioriser. »

Aurélien Frantzen, 38 ans,
coordinateur traction à AT Arlon

Des PROS au travail

Dorénavant, nous vous présenterons quelques-uns des nombreux collègues qui contribuent à une SNCB moderne et orientée client. Ils ont développé une méthode de travail efficace, entrepris des actions en faveur des clients, ont fait preuve d'une attitude particulièrement positive ou collégiale... En d'autres mots: ce sont de vrais PROS et ce n'est pas peu de le dire!

Julien Depraetere, coordinateur optimisation des processus chez Transport, se jette corps et âme dans le projet APS. Avec les services concernés, il intègre les horaires et veille à l'uniformité dans le processus de planification des conducteurs et accompagnateurs de train.

Mourad Baouche, suburban supply development specialist RER, gère plusieurs projets de manière ultra professionnelle; il a développé le City Pass et l'offre ferroviaire suburbaine à Liège et Charleroi.

En tant que GDPR Officer, **Tim Verdickt** d'YPTO veille à ce que les données personnelles des clients, des collaborateurs et des fournisseurs soient traitées correctement. Il augmente ainsi la confiance que l'on peut avoir envers notre entreprise.

Grâce à son suivi méticuleux des entrepreneurs, **Mohammad Sadegh Agha Mohammad**, responsable investment build chez Stations, a pu faire en sorte que la 2^{ème} phase des travaux de rénovation à Bruxelles-Nord soit terminée plus vite que prévu. Sans engager la qualité du chantier et avec le moins de désagréments possible pour les voyageurs.

À Binche, suite au fait que les échafaudages pour les travaux de réparation ont été retirés trop rapidement, **Patrice Legat**, agent commercial chez Marketing & Sales, a mis tout en œuvre pour que le bâtiment de gare puisse être à nouveau accessible au plus vite. Il a contacté des collègues de Stations pour bénéficier d'un accès temporaire sécurisé et s'est arrangé avec Transport pour que les trains puissent arriver sur la voie la plus accessible. Ça, c'est du travail d'équipe!

Jelle Swinnen, accompagnateur de train à Hasselt, a reçu les félicitations d'un client: «C'était un jour comme les autres et puis arrive un accompagnateur de train très sympa, d'excellente humeur et à la voix riieuse, souhaitant la bonne journée à tout le monde, qui fait à chaque contrôle de billet une petite blague ou une remarque attentionnée: (...) et voici encore un ticket valide, on est là pour ça, je vous ai déjà vu dans le train, c'est chouette d'avoir des clients fidèles (...) Son enthousiasme, son entrain, m'a spontanément mis en joie, et visiblement je n'étais pas le seul.» (source: LinkedIn).

Les graffitis sur nos trains sont un combat permanent pour notre entreprise. Les éliminer coûte un prix fou en temps et en argent et les malfaiteurs sont difficiles à appréhender. **Erik Buytaert**, ajusteur-conducteur à l'AT Schaerbeek, a pris un vandale sur le fait et a pu alerter le SOC à temps.

Le train fantôme de 1944

Le 2 septembre 1944, la libération est proche. En dernière minute, la Gestapo veut déporter 1.500 prisonniers politiques vers un camp de concentration en Allemagne. Le convoi doit partir de Bruxelles-Midi et passer par Malines... mais les cheminots ne l'entendent pas de cette oreille.

Le personnel de la SNCB de Bruxelles-Midi suppose qu'un transport est en route. Il élabore alors un plan avec les résistants: le train ne quittera pas le pays avant que la libération ne devienne réalité.

Mission: gagner du temps

Les cheminots réussissent à retarder le dispositif. D'abord, toutes les locomotives disponibles sont éloignées de Bruxelles-Midi. Quelques locomotives du dépôt de Forest sont mises hors service et des aiguillages sont sabotés.

Lorsqu'une locomotive arrive enfin, elle est trop légère pour le poids du train à remorquer.

Le premier conducteur de train réquisitionné se fait porter malade; le deuxième simule une chute. Le troisième ne peut y échapper, mais il complotte avec son collègue pour gagner du temps. Le signaleur, quant à lui, envoie le train sur une mauvaise voie. Le train arrive seulement à minuit à Muizen, où il s'est bloqué dans une pente. Un nouveau retard...

Le cumul de tous ces retards équivaut à un sauvetage!

Symbole de la résistance

Le commandant SS pense que le train se trouve en Allemagne depuis longtemps et donne l'ordre, pour des raisons diplomatiques, de libérer les prisonniers. Le matin du 3 septembre, le train est reparti vers Bruxelles et tous sont relâchés.

Ce 'train fantôme' – non repris dans l'horaire officiel – représente désormais le symbole de la résistance ferroviaire.

Le train fantôme a été tracté par la locomotive 1202 (ici sur une photo datant de 1943)



« Pour moi, BRASMA, c'est l'évidence même. 'Merci' et 'à bientôt', je les sors très facilement. »

Lamine Watara, 28 ans, vendeur



Souriez, vous êtes **BRASMA** !

Satisfaire nos clients, c'est aussi l'affaire de nos agents commerciaux, nos vendeurs aux guichets. Avec la méthode BRASMA, ils ont toutes les clés en main pour que le dialogue avec le client au guichet soit le plus optimal possible et à son service. Décryptons l'acronyme !

Vous avez déjà entendu parler de Distribution 2020, ce projet qui accompagne le changement du métier de vendeur. Effectivement, avec l'apogée des nouveaux canaux de vente (internet, app, automates), les agents commerciaux mettent à profit le temps dégagé au guichet pour une approche de service au client plus vaste. Le guichetier est davantage devenu un guide en mobilité qui, outre les services habituels offerts au guichet, a un rôle de conseil auprès du client. Pour les produits plus simples, celui-ci est invité à se rendre aux automates, pour les produits

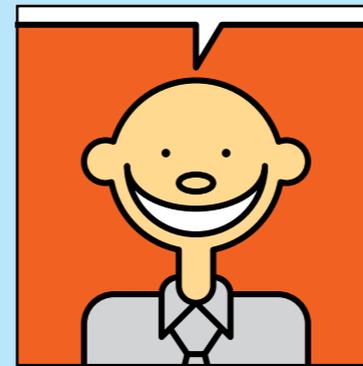
plus complexes, il reçoit donc une attention particulière au guichet. Dans ce cadre, des workshops internes ont dégagé fin 2016 un projet ambitieux, celui d'initier nos vendeurs à BRASMA, une méthode standardisée destinée au contact client. Appliquer BRASMA dans le dialogue avec le client, c'est une approche PROS ! C'est se donner toutes les chances de favoriser une 'expérience client' positive. Objectif ? Fidéliser nos voyageurs à l'entreprise SNCB, en leur offrant chaque jour un service optimal.

BRASMA, c'est quoi ?

BRASMA repose sur trois axes fondamentaux : l'amabilité, la serviabilité et le professionnalisme. Marc Dirix (Sales & Distribution Transformation Manager) et Giuseppina Centulio (Teamleader Front Runners) de Marketing & Sales nous expliquent : « BRASMA valorise le métier de vendeur en le différenciant des autres canaux de vente. Il permet aussi d'uniformiser l'accueil du client au guichet,

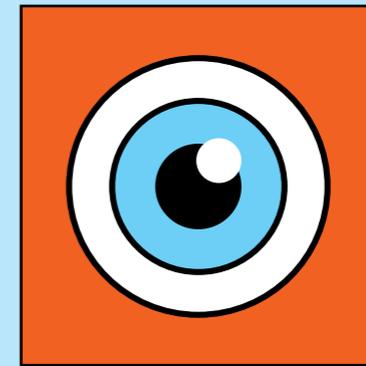
pour qu'il soit identique à Alost ou à Arlon, dans une petite ou une grande gare, que l'on soit face au 1^{er} client de la journée ou au 100^{ème}... »

L'approche BRASMA a été testée dans près de cinq gares pilotes durant le 1^{er} trimestre 2017 et est implémentée entretemps parmi nos plus de 700 vendeurs.



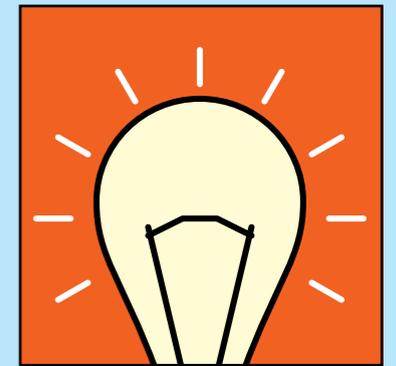
B de Bonjour

J'accueille mon client en le saluant aimablement.



R de Regard

Je regarde mon client comme un interlocuteur privilégié.



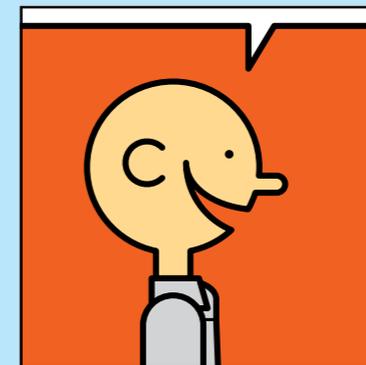
A d'Attention

Je perçois les besoins du client en entamant un dialogue ouvert, je lui témoigne de l'intérêt, je lui propose les produits et services adaptés.



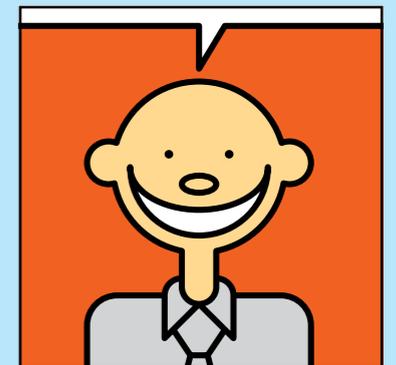
S de Sourire

Un signe fort d'orientation clientèle.



M de Merci

Nous montrons que nous apprécions le fait que le client opte pour le train.



A d'Au revoir

La meilleure base pour une relation à long terme.



Giuseppina Centulio et Marc Dirix

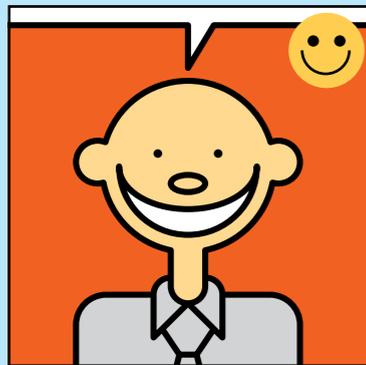
Marc et Giuseppina ajoutent : « La difficulté, souvent, pour nos vendeurs, est de pouvoir appréhender le client correctement. Chaque client est en effet différent et il faut lui poser les bonnes questions

pour lever les doutes, sans préjugés et sans être indiscret. Par exemple, il n'est pas toujours facile de savoir au premier abord quelle langue parle le client... Et tout ceci en appliquant BRASMA ! »

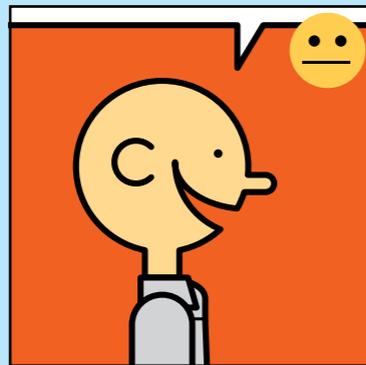
Mystery shoppings

Il ressort des enquêtes de satisfaction clientèle les plus récentes que 74,1% des clients attribuent la note de 7/10 ou plus à nos agents commerciaux, ce qui est l'un des meilleurs scores. Pour autant, est-ce facile

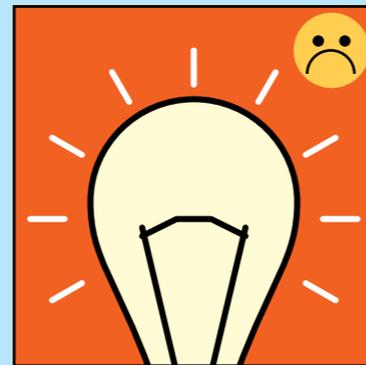
d'appliquer BRASMA ? Depuis son implémentation, plus de 2.500 coups de sonde anonymes ont été effectués aux guichets. Il ressort de ces mystery shoppings que :



'Bonjour – Au revoir', soit le début et la fin du dialogue, sont satisfaisants (le plus facile étant de dire bonjour).



'Merci!', semble, par contre, n'être pas toujours facile à exprimer.



Aider et trouver des solutions reste le défi le plus difficile à appliquer.

Formation continue

Lors de la formation professionnelle des agents commerciaux, une journée est consacrée à la communication 'orientée client' (dont BRASMA) : on y aborde aussi le langage corporel, le fait de montrer de l'empathie, etc. Ce thème revient de manière systématique lors des formations permanentes. Car optimiser la satisfaction de la clientèle est un défi continu, qui est par ailleurs en évolution constante.

Les 'Front Runners', les coachs des receveurs, accompagnent les responsables sur le terrain dans ce changement de culture. Joke Petereyns, 40 ans, est Front Runner depuis 2016 pour le District NE. « En tant que maillon entre la direction et le terrain, nous soutenons les receveurs dans leur rôle qui a évolué vers plus de people management ». Joke est vraiment derrière BRASMA : elle prend plaisir à piloter la transmission de ses valeurs. « J'ai moi-même été formatrice au cours du pilote à Anvers-Berchem. Nous avons mesuré l'application de BRASMA auprès des vendeurs, après quoi nous leur avons donné un feedback oral, confirmé ensuite par mail. Nos vendeurs peuvent ainsi se rendre compte qu'intégrer BRASMA n'est finalement pas difficile. »

L'avis d'un vendeur

Lamine Watara, 28 ans, est entré à la SNCB en novembre 2016 comme agent commercial à Bruxelles-Nord, Bruxelles-Central et Bruxelles-Schuman : « Le client est roi et c'est à nous de nous adapter à lui. Certains seront contents si on applique BRASMA à la lettre, d'autres non. Lors des coachings, on insiste beaucoup sur les mots-clés à utiliser. On doit dire dans le bon ordre des choses comme : 'Voulez-vous un ticket de caisse?', 'Connaissez-vous la voie?', 'Connaissez-vous l'heure?', etc. Si le client arrive en dernière minute, il sera pressé et exaspéré si on le questionne trop. Mais pour moi, BRASMA, c'est l'évidence même. Merci et à bientôt, je les sors très facilement (il rit). »



« Mon boulanger me dit 'merci' et 'au revoir' après m'avoir vendu un pain, alors pourquoi pas nous ? »

Joke Petereyns

Au guichet : to do or not to do ! Quelques exemples...

« Si le client demande un ticket vers l'aéroport, je dois me demander s'il s'agit de Bruxelles ou de Charleroi, sinon je risque de sortir immédiatement un ticket pour Bruxelles-National-Aéroport à Zaventem. »

« Si une dame veut un billet pour sa fille, je pourrais avoir tendance à dire d'emblée 'Votre enfant voyage gratuitement'. Or, il peut s'avérer que sa fille a en fait... 25 ans ! »

« Un jeune se présente à mon guichet et je lui délivre d'emblée un billet adulte, donc moins avantageux. Le jeune me rétorque que c'est cher. Lui demander 'Mais vous avez quel âge?' (Le jeune a en fait 24 ans) et lui dire 'Ben il fallait le dire avant, hein Monsieur!' n'est pas une option ! »

Office 365

Mon bureau ? Le cloud !

Vous avez peut-être déjà entendu parler de l'implémentation d'Office 365. S'agit-il d'une simple nouvelle version d'Office ou d'une révolution digitale qui simplifiera votre vie professionnelle ?

Qu'est-ce qu'Office 365 ?

Office 365 est la nouvelle version de Microsoft Office, dont l'implémentation à la SNCB vient de commencer dans le cadre du projet #DigitalPROS. En ouvrant la porte à de nouveaux modes de collaboration, ce projet s'intègre dans l'approche 'PROS'. Office 365 est, en effet, bien plus qu'une simple mise à jour des programmes classiques Word, PowerPoint, Outlook et Excel : cette version comprend de nouvelles applications telles que Teams, Yammer et OneDrive, outils qui permettent de mieux collaborer et communiquer au sein d'une entreprise.

L'autre atout majeur d'Office 365 est d'être disponible sur internet, tout comme les apps d'un smartphone. Vous n'êtes donc plus lié à votre lieu de travail : tout est dans le 'cloud'. Vous pouvez travailler tout aussi bien en déplacement et sur différents appareils : laptops, smartphones et tablettes.

Planning ?

D'ici la fin de cette année, tous les PC des collaborateurs de la SNCB seront équipés de la nouvelle version des outils classiques d'Office 365 (Word, Excel...). En parallèle, Teams et OneDrive seront lancés à partir d'octobre : SNCB IT testera le processus en premier. Ce sera ensuite le tour des services corporate, suivis de Finance, Marketing and Sales, Stations, Transport et enfin de Technics. Des formations seront dispensées aux utilisateurs-clés en automne. Yammer sera, quant à lui, lancé début 2019.



Teams

Collaborer

À condition d'avoir une connexion internet, avec l'application Teams, vous avez la possibilité de chatter, participer à des réunions en ligne, partager des documents sur lesquels vous travaillez à plusieurs, suivre le travail d'équipe lié à un projet. Des collègues issus de différentes directions pourront ainsi bientôt travailler simplement et efficacement sur un projet transversal, et ce, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.



Yammer

Communiquer

Yammer est un type de média social interne spécifique aux entreprises. Il permettra à chaque collaborateur de la SNCB de donner son avis ou de poser des questions à toute l'entreprise ou de partager des questions communes et de s'échanger des bons tuyaux au sein de groupes spécialisés par thématique. En utilisant Yammer, tous les membres du personnel pourront communiquer proactivement, de manière transparente et interactive. Prenons un exemple : des agents commerciaux pourront lancer une question dans le groupe Yammer reprenant l'ensemble des collaborateurs SNCB ou créer un groupe pour se poser des questions entre eux ou partager des bons conseils concernant, entre autres, les dernières promotions tarifaires.



OneDrive

Gérer ses documents

À terme, l'application OneDrive remplacera votre dossier 'Mes documents' sur votre PC. Les documents qui s'y trouvent seront automatiquement sauvegardés et synchronisés dans un dossier en ligne. Vous pourrez ainsi les consulter et les partager, peu importe l'endroit où vous vous trouvez et le support que vous utilisez. Ce mode de gestion des dossiers dans le 'cloud' sera, par exemple, très utile aux collaborateurs du terrain qui ne devront ainsi plus nécessairement se rendre au bureau chaque jour pour accéder à leurs documents. Un des gros avantages de l'app : si votre PC rend l'âme, vous ne perdrez rien et pourrez continuer à travailler immédiatement sur un autre appareil.

Ce n'est là qu'un aperçu des applications les plus fréquemment utilisées. Office 365 a en effet encore bien plus à offrir.

Des questions ? Plus d'infos ?

N'hésitez pas à envoyer un e-mail à 95ypto.O365-project@ypto.be

Métamorphose totale pour le site internet

Une entreprise moderne n'est rien sans un site internet performant et convivial pour le client. Le site n'est pas simplement sa carte de visite digitale, mais aussi un canal de vente non négligeable et une vitrine pour les recrutements. En 2018, notre site fait l'objet d'une refonte complète, en plusieurs étapes.

Combien de personnes pour développer un tel site? Delphine a une vue sur l'ensemble du projet en tant que projectmanager: «Au total, quelques dizaines de personnes sont concernées par le projet, aussi bien chez SNCB IT pour les aspects techniques que chez Marketing & Sales et dans d'autres directions et services corporate: des développeurs, des copywriters, des designers, des testeurs... Et, bien entendu, le client lui-même.»

L'amélioration la plus significative pour le client, c'est le fait que le site devient 'responsive', c'est-à-dire qu'on peut le consulter sur n'importe quel écran.

« Nous développons le site web sur base des conclusions des équipes de digital & customer experience qui rassemblent le feedback des clients. »

Delphine



Delphine Pireau, 35 ans, projectmanager, aime lire et les danses orientales



Raphaël Nicolas, 37 ans, gestionnaire de projet, aime ses enfants, les hautes technologies



Gregory Wuurman, 35 ans, digital experience & communication manager, aime tester ce qui est nouveau, la mobilité 2.0, faire sourire les gens



Ludivine Allard, 38 ans, online mediaspecialist, aime l'Ecosse, coudre et lire

« Maintenant, lorsque le client achète un billet en ligne, il est bien mieux accompagné dans son choix. De plus, le site présente dorénavant une structure plus claire. Et nous avons encore plein d'idées pour rendre le site plus convivial dans le futur. » Gregory

Le processus de métamorphose du site internet a commencé début 2018, avec le release 1, qui a amélioré le module ticketing. En juillet, le site avait sa nouvelle homepage suite au release 2, ce qui représente le changement le plus visible. Mais ce n'est pas tout. D'autres releases sont encore prévus, le dernier étant planifié en 2019.

Dans le cloud

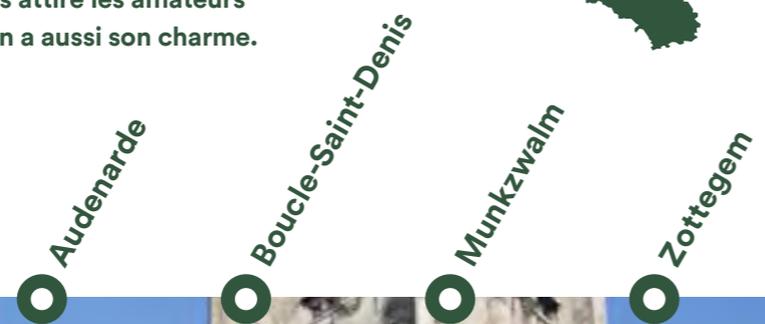
Tout ce qui concerne le côté technique du site, c'est le domaine de Raphaël et de ses 20 collègues qu'il pilote chez SNCB IT. «La technologie sous-jacente est nouvelle. Avant, le site était hébergé chez Infrabel; à présent, nous faisons appel à des services cloud de Microsoft. Cela rend le site plus robuste. Face à de grands nombres de visiteurs, le site est ainsi plus stable et plus rapide.»

Attirer de nouveaux collaborateurs représente un défi permanent. Les recrutements font donc désormais l'objet de plus d'attention sur le site web. C'est pourquoi le lien vers les jobs est davantage mis en évidence sur la homepage.

Chaque site internet offre également de l'information sur l'entreprise. Ces informations sont utiles pour la presse, les décideurs, les groupes de lobby et autres intéressés. Ça, c'est l'affaire de Ludivine et de ses collègues: « Nous avons profité de l'occasion pour revoir la partie corporate autour de thèmes stratégiques importants, comme la sécurité, la ponctualité, la durabilité. »

Au cœur des Ardennes flamandes

Le doux relief des Ardennes flamandes attire les amateurs de cyclisme, mais les parcourir en train a aussi son charme. Découvrez-les au fil de la ligne 89.



Le paradis du cyclisme

Sur la Grand-Place d'Audenarde se trouve le centre 'Ronde van Vlaanderen'. Vous deviendrez incollable sur l'histoire du Tour des Flandres. Les cyclistes peuvent même s'y doucher. À 10 minutes à pied de la gare ou à 4 minutes à vélo.

www.crvv.be

La route des moulins à eau

La route des moulins à eau (Watermolenroute) démarre à proximité de la gare de Munkzwalm. Quelques belles côtes agrémentent une randonnée de 40 km. Vous pourrez aussi vous y promener et déguster une délicieuse bière locale.

www.fietsroute.org/fietsen/fietsroute/watermolenroute

À la gloire d'Egmont!

En 2018, la ville de Zottegem commémore le célèbre comte d'Egmont. Du 14 au 16 septembre, un tapis de fleurs de 1.000 m² jonchera la ville et un spectacle de son et lumière fera resplendir le château et son parc. Vous pourrez faire ripaille dans un campement médiéval. À courte distance à pied de la gare.

www.toerismevlaamseardennen.be/nl/egmont

Patrimoine préhistorique

Le bus 81 vous emmène en un quart d'heure, à partir de la gare de Zottegem, à l'archéocentre provincial de Velzeke récemment rénové. Vous y découvrirez que ce lieu était un carrefour important à l'époque gallo-romaine. La collection permanente se compose d'objets datant de la Préhistoire au Moyen-Âge.

www.pam-ov.be/velzeke

Une idée?

Vous connaissez de chouettes activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire?

Adressez vos suggestions à pros@sncb.be



« THANK YOU SO MUCH! »

Une équipe de choc à Charleroi

S.B. et son petit-fils en chaise roulante sont arrivés à bon port.

« Nous, qui venons d'Angleterre, devons amener fréquemment mon petit-fils de 5 ans en Belgique pour son traitement médical. Il est en chaise roulante. Cette fois-là, suite un problème de taxi à l'aéroport, nous avons raté le dernier train vers Liège. Il restait un train qui partait vers Namur. Le sous-chef de gare, qui était en service, a fourni un service plus qu'excellent. Il a trouvé une connexion vers Liège qui arrivait à Namur cinq minutes avant notre train. Il a passé un appel pour que ce train nous attende cinq minutes. Ce qu'ils ont fait gentiment et nous sommes arrivés à Liège en toute sécurité. Je ne saurais jamais remercier assez toute votre équipe formidable. Continuez à faire un excellent travail à Charleroi-Sud! »

Réaction de Marc Mandiaux, Manager de District trafic ferroviaire Transport

« Le sous-chef a été sensible à la situation particulièrement difficile dans laquelle se trouvaient ses clients (un jeune enfant malade, des parents anglophones, l'heure tardive...) et n'a pas hésité à demander une correspondance exceptionnelle pour les amener à bon port. Les collaborateurs qui sont intervenus dans cette procédure prévue ont tous rendu un avis positif et la communication a été à la hauteur de l'attente.

On peut dire d'eux qu'ils ont agi comme des Professionnels, qu'ils ont œuvré dans le Respect du client et des règles, qu'ils ont Osé mettre en place une méthode de travail et, surtout, qu'ils ont su prouver que le 'Savoir collaborer' était au rendez-vous! En bref, de véritables PROS. »

« SANS MÊME UN REGARD »

Une attitude pas orientée client

E.L. a été très frustré de ne pas pouvoir monter dans le train.

« Je voulais prendre le train de 20h31 à Torhout pour me rendre à Roulers. J'étais en retard, mais je me suis dépêché d'arriver sur le quai numéro 2. À ce moment, l'accompagnatrice a sifflé et toutes les portes se sont refermées, à l'exception de la sienne. J'ai couru vers elle pour lui demander si je pouvais encore vite monter. Je n'ai pas reçu de réponse, même pas un regard. Cela a encore pris une vingtaine de secondes avant que le train ne se mette en marche. Je sais que la sécurité est importante, mais j'ai trouvé l'attitude de l'accompagnatrice pas du tout commerciale. Peut-être que ce genre de situation ne se produira plus grâce à la nouvelle réglementation qui veut que les portes se referment 30 secondes avant le départ. »

Réaction de Sylviane Descamps, Competence Support Transport

« La nouvelle procédure de départ est destinée à garantir encore davantage la sécurité des voyageurs. Le respect de son timing a aussi un impact sur la ponctualité. L'accompagnateur doit donc être extrêmement concentré et agir rapidement lors de l'exécution de la procédure, pendant laquelle aucun embarquement ou débarquement du train n'est autorisé. À ce moment crucial, l'accompagnateur doit veiller à être toujours cordial et respectueux envers le client. Nous insistons sur ce point lors des formations. »

Welcome!

Bienvenue à bord

Chaque année, ce ne sont pas moins de 1.500 nouveaux collègues qui rejoignent la SNCB et qui, durant leurs premières semaines, font ainsi connaissance avec notre entreprise. Les premières impressions se forment toujours dès les premiers instants. Alors, autant qu'elles soient bonnes! Un accueil de qualité, déjà dans les semaines qui précèdent le premier jour de travail, c'est crucial. Et SNCB HR l'a très bien compris.

La SNCB met en œuvre une gestion moderne des ressources humaines, et l'accueil comme l'accompagnement des nouveaux collaborateurs en font intégralement partie. « Si nous accueillons et accompagnons bien les collègues fraîchement recrutés durant leurs premiers jours (et semaines) de travail, ils se sentiront plus rapidement impliqués dans notre entreprise. Ils seront motivés et donneront ainsi le meilleur d'eux-mêmes », explique Marielle Vandendaele, responsable 'Onboarding' chez SNCB HR. « C'est pourquoi nous avons amélioré le processus d'onboarding, que nous lancerons cet automne. Avec au cœur du projet : l'expérience vécue par le nouveau venu. »

Organisation actuelle

Actuellement, en tant que nouveau collaborateur, vous assistez, lors de votre premier jour de travail, à une session d'information commune avec les autres nouveaux collègues de la SNCB, d'Infrabel et de HR Rail. Au programme de l'avant-midi : pas mal de paperasserie et une présentation générale par HR Rail. Après le lunch, des professionnels de la SNCB dispensent davantage d'informations à propos des priorités et des activités de notre entreprise et de l'importance de votre propre sécurité et de votre bien-être au travail. Ensuite, place au premier vrai jour de travail : lors de cette deuxième journée à la SNCB, vous êtes alors accueilli par votre responsable ou vos collègues et votre carrière peut commencer!

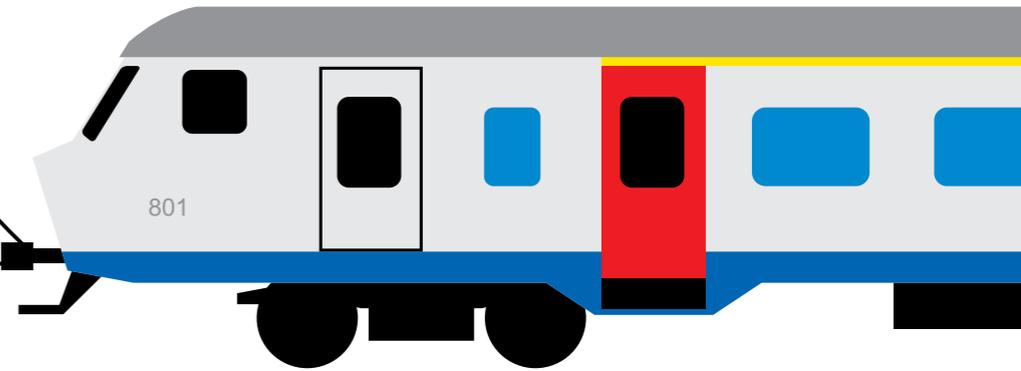
Onboarding nouvelle formule

Il ressort d'une enquête, distribuée à chaque nouveau collaborateur après ses trois premières semaines de travail, que cette première journée à la SNCB est perfectible sur certains points. Un des points d'amélioration concerne la diffusion de l'information. Les nouveaux venus trouvent qu'ils reçoivent, le premier jour, trop d'informations à emmagasiner.

« C'est clairement pour nous un signal qui appelle un changement. C'est pourquoi nous avons procédé à une refonte complète du processus d'onboarding, avec plus d'attention pour ce qui intéresse vraiment le nouveau collaborateur. Nous essayerons dès lors de lui transmettre déjà toute une foule d'informations avant même la journée d'accueil. C'est une nouvelle approche que nous allons implémenter en automne », explique Marielle.



Marielle Vandendaele



L'accueil des nouveaux collaborateurs sera basé sur trois piliers

Une plateforme digitale

Avant son premier jour à la SNCB, tout nouveau collègue aura la possibilité de se connecter à une plateforme digitale personnelle qu'il peut consulter via pc, smartphone ou tablette. Objectif ? Lui offrir l'accès à toute une foule d'informations utiles, par exemple à propos de nos priorités et activités, de la sécurité, des informations HR... Et grâce à cet environnement digital, il pourra aussi faire connaissance avec son dirigeant et ses collègues. Il pourra également transmettre à l'entreprise des informations personnelles HR, telles que sa photo pour son badge, les tailles pour ses vêtements de travail, etc.

Le dirigeant a aussi un rôle à jouer

Chaque dirigeant sera automatiquement mis au courant de l'arrivée d'un nouveau collègue. Via la plateforme digitale, il peut aussi communiquer avec son nouveau collaborateur : message de bienvenue personnel, accès à certains liens, désignation d'un parrain/marraine, etc. Et ce qui n'est pas négligeable, il peut également déjà lui communiquer l'agenda des premiers jours de travail.

Une journée d'accueil attractive

SNCB HR développe une nouvelle formule pour le premier jour de travail. Fini l'overdose d'informations, place à une journée motivante et interactive truffée de rencontres passionnantes. Marielle : « Au cours de l'avant-midi, nous immergeons les nouveaux collaborateurs dans notre nouvelle culture d'entreprise. Ils expérimentent aussi une 'customer journey experience', afin qu'ils aient une vue sur notre organisation et sur la manière dont nous amenons nos clients à destination avec nos exigences de sécurité, de ponctualité et de confort. Dans l'après-midi, ils font connaissance avec les collègues de leur direction et ils en apprennent davantage sur l'organisation spécifique de leur service. »

Pleins d'entrain

Ce nouveau processus d'onboarding permettra aux nouveaux collègues d'être bien informés et motivés pour démarrer leur carrière dans l'entreprise. C'est ainsi, avec plein d'entrain, qu'ils donneront le meilleur d'eux-mêmes au bénéfice de nos clients.

L'entretien des trains n'attend pas !

L'atelier de traction d'Arlon ne dort jamais. Les trains sont arrivés juste avant la tombée de la nuit pour un entretien, la réparation d'une avarie ou un nettoyage. Nous avons rencontré Michael, Philippe, Boris et Benoît, bon pied bon œil !



La visite des bogies, c'est son truc : Michael Birchen contrôle notamment l'usure anormale des pièces comme les plaquettes de frein.

« La nuit, on est en équipe restreinte. C'est plus sympa, et le travail est mieux planifié. »

Michael

Le nettoyage, c'est crucial. Laver les sols, aspirer, et aussi vidanger les WC et remplir les réservoirs d'eau, ça c'est l'affaire de Benoît Rappe.



« La nuit, on se voit avancer. Comme dirait mon collègue : on y voit plus clair ! (il rit). »

Boris

L'atelier est pilote pour TIM (voir article p. 8). La vérification des portes du train est l'un des 90 modules à réaliser périodiquement pour la maintenance des Desiro. Boris Henry, technicien électromécanicien, vérifie le bon fonctionnement du verrouillage centralisé, de la détection d'obstacles, de l'ouverture d'urgence, des marches-pieds...

L'engin rail route vient de pousser une type 13 dans l'atelier pour une visite approfondie. Philippe Fagny, chef manœuvre, organise et précède le convoi : il applique les mesures de sécurité et, une fois la porte franchie et la locomotive en place, il l'immobilise et procède au désaccouplement.



PROS ensemble pour une politique HR moderne et dynamique

Pour concevoir la nouvelle campagne 'PROS ensemble!', la rédaction a rencontré différentes équipes pour voir comment elles intègrent nos valeurs et nos objectifs stratégiques. À la clé: des affiches, des films et des articles dans votre magazine. Dans ce numéro: les PROS de SNCB HR qui, avec le projet Transformation HR, ont pour mission de professionnaliser les ressources humaines.

La SNCB doit relever des défis majeurs, notamment la libéralisation du trafic national de voyageurs. La clé du succès? Créer les conditions dans lesquelles les collaborateurs peuvent s'engager et se développer. Petra B., Head of Human Resources & CEO Office: « Nous voulons améliorer l'expérience HR des collaborateurs en simplifiant les procédures, en privilégiant la digitalisation, et travailler sur leurs talents et leurs perspectives. Mais aussi être un partenaire HR pour le management et les gestionnaires d'équipe en leur offrant un support maximal dans la réalisation de leurs objectifs.»

HR partenaire du business

Une nouvelle fonction HR a été créée: c'est le HR Business Partner. Dirk, HRBP Manager pour Transport: « Nous voulons effacer la distance qu'il pouvait y avoir entre HR et le business. Nous sommes disponibles et à l'écoute du management afin de trouver des solutions HR pragmatiques qui répondent aux attentes des collaborateurs ainsi que de l'organisation. Nous assurons le suivi des recrutements, de l'absentéisme, accompagnons les réorganisations, le management des performances, et bientôt un programme de redeploiement.» Olivier, Sr HRBP pour Marketing

& Sales: « Je soutiens activement les managers et les conseillers non seulement en matière de réglementation, mais aussi pour tout ce qui est people management. Il est important de permettre à nos collaborateurs de trouver le juste équilibre entre aspirations professionnelles, possibilités d'évolution et vie privée. Un bel exemple de réussite est la polyvalence et les conditions de travail flexibles que nous sommes arrivés à mettre en place au sein de notre direction.»

Promouvoir la nouvelle culture d'entreprise

Transformation HR engage et soutient la transformation culturelle de l'entreprise. C'est l'affaire de la cellule d'expertise 'Culture & Values' dirigée par Eve. Une de ses premières missions? Mesurer le bien-être, la satisfaction et l'engagement des collaborateurs: une enquête sera menée dans ce sens début 2019. « Notre cellule est également en charge des missions suivantes: faire vivre nos valeurs au travers de projets et d'actions concrètes, faciliter le développement d'un leadership mobilisateur qui valorise et responsabilise les collaborateurs à tous les niveaux et développer une politique d'inclusion et de diversité. Afin de poursuivre ces objectifs, nous travaillons notamment

sur le programme #leadingpros, l'organisation de petits déjeuners avec la CEO, le projet 'télétravail'. Avec NWOW (new way of working), nous voulons développer une culture davantage basée sur la responsabilisation et la confiance en nos collaborateurs. Le projet 'télétravail', dont le roll out complet est prévu en février 2019, en constitue une première étape.»

Et des collaborateurs motivés, cela commence avant même leur première journée de travail! Marielle est responsable de l'onboarding, qui consiste à professionnaliser l'accueil des nouveaux collègues. « Une fois engagé, le nouveau venu accède à un tool sur lequel il a accès à des informations sur la SNCB, il visualise l'agenda des premières semaines, le mot d'accueil de son N+1, etc. Dès l'avant-midi de la journée d'accueil 'nouvelle mouture', les nouveaux collègues sont immédiatement accueillis par la SNCB avec des jeux interactifs ciblés» (voir aussi article p.26).

Kaliopi, quant à elle, gère le 'business program', un programme de plus de trois jours destiné aux cadres à partir de rang 3 présents depuis un an dans la société. « Ils y recevront des informations sur nos objectifs stratégiques; nous avons d'ailleurs prévu un moment de rencontre

Découvrez le film sur intranet!



De gauche à droite: Kaliopi Papamarinou, Olivier Deleglise, Eve Mathieu, Petra Blanckaert, Marielle Vandendaele, Dirk Bieseeman, Petra Wijnants.

et d'échange avec les dirigeants. Le but? Augmenter l'engagement de nos nouveaux cadres. Qu'ils se disent 'j'ai bien fait de venir travailler à la SNCB!'». Le premier programme est prévu à l'automne 2018.

HR@YourService

Dès le 1^{er} janvier 2019, les collaborateurs auront accès à HR@YourService, leur porte d'entrée pour toutes leurs questions administratives. Par exemple:

'Je pars à la pension dans deux ans, que dois-je faire?', 'Ai-je droit à un congé de circonstance dans tel cas?', etc. En charge de la professionnalisation des projets informatiques HR, Petra W. a pour mission d'implémenter ce service qui lui tient à cœur. « Il s'agira d'une toute nouvelle organisation de travail. Les bureaux locaux du personnel (BLP) actuels ne seront plus affectés à une direction spécifique, mais travailleront pour un secteur géographique (cinq Districts).»

Petra B. conclut: « À l'instar d'un Customer Experience développé pour nos clients, je crois fortement à l'Employee Experience pour faire de la SNCB une entreprise solide, prête pour le futur. En tant que HR, nous devons voir le business et nos collaborateurs comme nos clients. Créer un environnement dans lequel nos clients peuvent s'épanouir, s'engager et se développer, et où ils peuvent réaliser plus facilement les objectifs stratégiques et opérationnels, c'est notre raison d'être.»

Réalité virtuelle : **The Floor** on tour

Au cours du second semestre de l'année scolaire passée, des jeunes de plusieurs écoles secondaires ont pu tester en primeur la toute dernière action de sensibilisation d'Infrabel : **The Floor by Infrabel**. Au moyen d'un podium vibrant et d'un film à 360°, ils ont été plongés dans une expérience réaliste de trespassing en réalité virtuelle.

Infrabel s'investit depuis des années pour faire prendre conscience à tous, jeunes et moins jeunes, des risques d'un comportement dangereux le long des voies et aux passages à niveau. En 2017, le nombre de cas de circulations illicites sur les voies (807 annonces - 7 morts) et du nombre d'accidents aux passages à niveau (51 accidents - 9 morts) a encore augmenté.

C'est pourquoi Infrabel continue à sensibiliser différents groupes cibles aux dangers du trespassing. Pour les jeunes de l'enseignement secondaire (de 12 à 18 ans), le gestionnaire de l'infrastructure a ainsi développé **The Floor** : un podium vibrant sur lequel 30 à 50 personnes peuvent prendre place en même temps. Chaque participant visionne un film à 360° qui le plonge dans la peau d'un individu qui ne respecte pas les règles de circulation le long des voies, avec toutes les conséquences qu'on imagine. Les élèves sont véritablement immergés dans un environnement virtuel réaliste grâce aux lunettes de réalité virtuelle, au casque audio et aux vibrations du podium.

Avant de monter sur **The Floor**, les élèves suivent un cours sur la sécurité ferroviaire. Lors de cette présentation interactive, les formateurs testent déjà leurs connaissances sur les règles de circulation aux abords des passages à niveau et sur le trespassing. Fin juin, pas moins de 10.000 jeunes avaient déjà pris part à l'expérience **The Floor** ! Et les demandes pour cette année scolaire sont déjà nombreuses...

« Notre école est située juste à côté de la gare de Kiewit et, honnêtement, la sécurité est une préoccupation permanente. C'est pourquoi nous voulions absolument que **The Floor vienne dans notre école !**

Une grande partie des élèves vient également à l'école en train. Nous sommes très stricts quant au trespassing. Lorsque nous prenons un élève sur le fait, nous organisons une discussion, en présence des parents, et nous demandons à l'élève de réaliser un travail sur la sécurité ferroviaire. »

Tom Cox,
directeur du 1^{er} degré des écoles Kindsheid Jesu
(Hasselt)

« Grâce au film en réalité virtuelle, on est directement plongé dans l'histoire et on voit les conséquences du trespassing.

Je n'ai jamais circulé sur les voies auparavant et, j'en suis certaine maintenant, je ne le ferai jamais ! »

Luna, 17 ans

Vous souhaitez en savoir plus sur **The Floor ?**

Ou vous aimeriez proposer cette action dans l'école de vos enfants ?

Contactez Infrabel via railsecurity@infrabel.be

Les Nathalinaires



«Au bureau, tout est rationnel. Ce qui laisse peu de place à l'expression des émotions. L'art, la peinture en l'occurrence, me permet de trouver un équilibre de vie. C'est un petit espace qui m'est entièrement réservé», explique Nathalie. En avril 2017, et peu après la naissance de sa fille Chloé, Nathalie a commencé à peindre sur les conseils d'une amie. Depuis lors, elle a déjà organisé une exposition et lancé un site internet : www.lesnathalinaires.com pour y présenter ses œuvres colorées qui tendent vers l'abstraction, ainsi que ce qui la pousse à peindre. Le point commun entre sa vie professionnelle et personnelle : la créativité !



Nathalie travaille au service RER. Sa spécialité : la tarification des produits suburbains et l'intermodalité. Nathalie travaille à présent sur la stratégie SNCB 'train + voiture', en étroite collaboration avec les directions Marketing & Sales et Stations notamment. Par exemple, elle travaille sur la bonne adéquation entre le prix des parkings et le prix du train, sur les services de voitures partagées aux abords des gares des grandes villes. Grâce à son expertise dans le marketing, elle aide à développer une vision cohérente : «Je tiens compte de ce qui se fait dans les autres villes européennes pour exploiter au mieux les bonnes pratiques afin d'implémenter une stratégie intermodale optimale.»

« L'art me permet d'exprimer une autre partie de ma personnalité. »

Nathalie Picart, 44 ans,
Intermodal Transportation Specialist,
aime la peinture, le jardinage et les balades dans la nature.

Prêts pour la rentrée

HR Rail contribue à ce que chacun entame la meilleure rentrée qui soit !

Des abonnements à prix doux

Vous utilisez les transports en commun pour effectuer vos déplacements jusqu'à votre lieu de travail ? Grâce aux facilités de circulation de HR Rail, vous bénéficiez d'une intervention d'au moins 50 % dans le coût de votre abonnement TEC, STIB ou De Lijn. En outre, vos enfants profitent d'une réduction de 80 % sur leur abonnement scolaire.

Toutes les informations et les formulaires nécessaires sont disponibles sur l'intranet HR Rail > Vos avantages > Facilités de circulation > Trafic intérieur.

Les promos de Rail Facilities

Rail Facilities, la filiale de HR Rail, a conclu des accords avec de nombreux partenaires commerciaux vous permettant de faire de sérieuses économies sur les incontournables achats de la rentrée... Achetez vos bons d'achat Carrefour, DreamLand, Auchan, Brantano, e5, et pour bien d'autres enseignes, sur le webshop de Rail Facilities.

La rentrée scolaire avec RailCare

Si votre enfant participe à une classe de dépaysement organisée par son école, RailCare contribue en partie aux frais.

Votre enfant a au moins 18 ans et entame des études supérieures ? Cela peut avoir un coût. RailCare propose un prêt sans intérêt qui peut vous aider à couvrir les frais liés aux études.

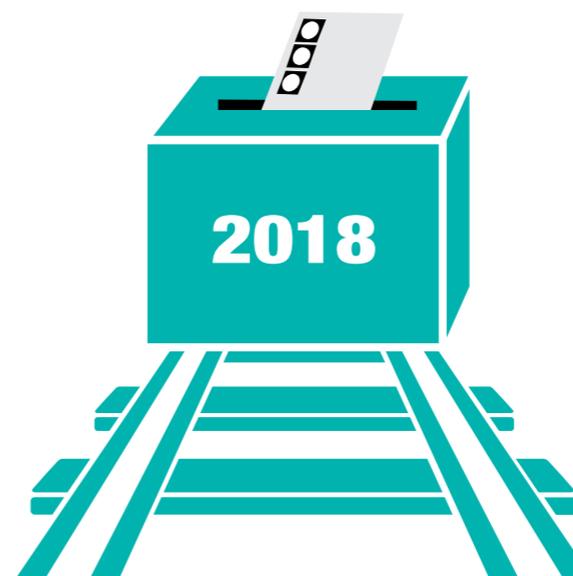
En outre, RailCare encourage tous ses bénéficiaires à pratiquer une activité sportive. RailCare intervient dans le coût de l'abonnement à un club de sport, et ce jusqu'à 40 € maximum par an et par affilié.

Consultez www.hr-railcare.be pour connaître les conditions d'intervention et télécharger les formulaires nécessaires.

Élections sociales

Les missions de vos représentants

Du 3 au 6 décembre prochain, vous pourrez voter pour désigner les représentants des différents organes du dialogue social. Savez-vous quelle est la mission de chacun de ces organes et quel y sera le rôle de vos représentants ? En voici le résumé.



Les commissions paritaires régionales (CPR)

Composées de représentants de la SNCB, d'Infrabel et de HR Rail, et de représentants du personnel, les commissions paritaires régionales sont réparties sur l'ensemble du pays (une par district). Elles sont compétentes, entre autres, pour les problèmes locaux spécifiques et concrets qui peuvent survenir sur le terrain. Leurs membres se réunissent au moins quatre fois par an pour :

- examiner les demandes relatives à l'organisation du travail et à l'amélioration de la production ;
- rendre des avis sur certains aspects de l'organisation du travail et sur des questions soumises par les sociétés ;
- évaluer les possibilités de mobilité entre les entreprises des Chemins de fer et de réaffectation du personnel ;
- étudier et, le cas échéant, valider les propositions relatives aux œuvres sociales conformément au Statut du personnel.

Les Comités pour la prévention et la protection au travail (CEPPT et CPPT)

La SNCB, Infrabel et HR Rail disposent chacune d'un comité d'entreprise PPT (CEPPT) composé de représentants de l'entreprise et de représentants du personnel. Au sein de la SNCB, 42 comités PPT (CPPT) gèrent les mêmes questions mais à un niveau plus local et spécifique.

Ces différents comités sont compétents pour les questions liées au bien-être au travail, comme la sécurité du travail, l'hygiène, la protection de la santé, la charge psychosociale occasionnée par le travail, l'ergonomie, l'embellissement des lieux de travail et l'environnement. Les représentants que vous pourrez élire à ces postes auront donc, entre autres, pour mission de :

- rendre des avis sur la politique de bien-être et toutes les questions relatives au bien-être ;
- veiller à l'application des dispositions légales et réglementaires en matière de prévention et de protection au travail ;
- transmettre toutes les questions liées au bien-être au travail à la Commission Nationale pour la prévention et la protection au travail ;
- élaborer et mettre en œuvre la communication de promotion du bien-être au travail.

Pour en savoir plus...

Consultez l'intranet SNCB (HR > Élections sociales), l'intranet HR Rail (HR Rail > Concertation sociale > élections sociales), le Statut du personnel ou le RGPS (fascicule 548).

Vous avez des questions ?

Envoyez un mail à electionssociales@hr-rail.be

Gardez les pieds sur terre

Saviez-vous que 20% des accidents du travail sont consécutifs à des chutes, à des trébuchements ou à des glissades? Voici quelques petits conseils pour éviter de déraiper sur votre lieu de travail.



Les dégâts au sol

Regardez où vous marchez. Si vous remarquez que le sol est abîmé, signalez-le*.



Le GSM

Même à pied, il vaut mieux s'arrêter pour téléphoner ou pour consulter son GSM ou smartphone.



La saleté

Si vous voyez que des résidus recouvrent le sol, signalez leur présence*, car ils pourraient être glissants.



Du calme!

Rien ne sert de courir, il faut partir à temps. Marchez à votre rythme.



Les tapis

Ils doivent être bien posés. Si vous remarquez un décollement, signalez-le*.



L'éclairage

C'est important de bien voir où on met les pieds. Signalez les pannes ou tout éclairage défectueux*.



Les obstacles

N'encombrez pas les lieux de passage pour éviter les risques de trébuchement.



Vos chaussures

Préférez les semelles crantées aux semelles lisses.



Les escaliers

Monter ou descendre un escalier n'est pas sans danger: tenez-vous toujours à la rampe.



Bras chargés

Lorsque vous transportez des objets en marchant, veillez à toujours pouvoir voir le sol.

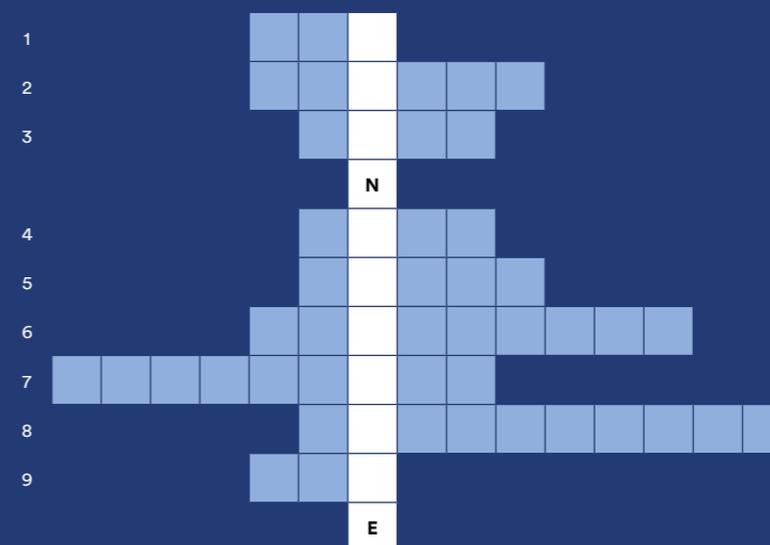
* Demandez à votre personne de contact 'Helpdesk Stations' de créer un ticket dans MY-MCS. Si vous ne savez pas qui est cette personne de contact au sein de votre service, rendez-vous sur l'intranet de la SNCB > Gares et bâtiments > Helpdesk Stations.

À gagner

1 bon A.S. Adventure d'une valeur de 300 euros

1 x 2 entrées pour le Futuroscope
(entrées adultes 1 journée)

3 x 2 entrées pour Plopsa Indoor Hasselt
(entrées adultes)



Trouvez les mots correspondant aux définitions et à vous le mot mystère!

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. Nouveau système pour l'entretien du matériel roulant
2. Méthode standardisée destinée au contact client
3. Il fait l'objet d'une refonte totale pour être plus 'responsive'
4. Tous les trains en seront équipés d'ici 2023
5. Cet accompagnateur de train a reçu les félicitations d'un client
6. La route des moulins à eau démarre à côté de cette gare
7. Etape cruciale de l'entretien général du matériel
8. Autre mot pour l'accueil des nouveaux collaborateurs
9. Etape d'un projet destinée à démontrer sa faisabilité

BRAVO AUX
GAGNANTS!

Le mot à trouver dans notre numéro
précédent était:
AMBASSADEUR

Envoyez le mot mystère

par mail à pros@sncb.be
ou par courrier interne
à 10-14 B-CP.105.
Concours PROS!,
avant le 26 octobre 2018.

N'oubliez pas de mentionner
votre nom, prénom, numéro
d'identification, adresse
e-mail, numéro de GSM,
ainsi que le service dans
lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé
au personnel de la SNCB.
En participant à ce concours,
vous acceptez que vos
données soient conservées
et utilisées le cas échéant
par B-CP.105 dans le cadre
d'actions de communication
interne. Plus d'informations
disponibles sur intranet
(Activités d'appui > Commu-
nication et publications >
Publications et médias >
Magazine du personnel
de la SNCB).
Les prix de ce concours
sont offerts par Rail Facilities.

un collègue en or

Une belle nature !

À l'atelier de Schaerbeek, Karin Hocquet et Rachid Amirouch sont souvent amenés à travailler ensemble. Rachid est coordinateur des formations : il participe aux jurys pour le recrutement, il accompagne les nouveaux collaborateurs dans leur processus d'apprentissage, etc. Karin, qui travaille au bureau du personnel, prépare notamment les papiers pour les stagiaires en vue de leur régularisation.

En 2016 déjà, Karin nous recommandait Rachid ! Deux ans après, elle l'apprécie toujours autant ! «Rachid a une façon naturelle d'aborder les gens qui est appréciée de tous ici. Il ne fait pas de différences entre les uns et les autres. Il est franc, mais diplomate, et il reste positif en toutes circonstances.»

« Tout est dans sa façon de demander les choses. C'est un don ! » Karin

«C'est une belle surprise !», explique Rachid tout sourire. «Karin me complimente mais, en fait, pour moi, c'est évident d'entretenir des relations agréables entre collègues. Je ne peux pas imaginer travailler autrement, je ne m'en rends même pas compte !»

L'accompagnement des collaborateurs en période de stage représente beaucoup de travail. Ils sont une centaine ici parmi les 400 collègues. «Je tiens à dire que je peux compter énormément sur les compétences de Karin. Je lui en demande beaucoup ! C'est quelqu'un de bien, qui se coupe en quatre tout en restant calme.» Ils concluent en riant : «Nous sommes faits pour nous entendre !».



Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?

Racontez-nous pourquoi en envoyant un e-mail à pros@sncb.be
ou téléphonez au 911/63782.