


PROS!

3





**Pourquoi cette
couverture
'miroir' ?
Pour mettre
chacun de vous
à l'honneur !
Car vous êtes la
clé du succès de
notre entreprise.**

COMITÉ DE RÉDACTION

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

PHOTOS

Veerle Baele et
Fabienne Mahieu (coordination)
Julien De Wilde, Eric Herchaft,
Julien Leroy et Danny Gys
(Reporters)
Kathleen Van Vaerenbergh (SNCB)
Adobe Stock

LAY-OUT

Béatrice Duculot

PRODUCTION

IPM Printing

RÉDACTEUR EN CHEF

Fanny Bouillon

ÉDITEUR RESPONSABLE

Jihane Annane

ADRESSE

10-14 B-CP:105, PROS!
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
pros@sncb.be
Membre de l'ABC1



dans ce numéro

inside

- p. 4 **enquête** ce qui change dans votre magazine
- p. 5 **espresso** les nouvelles en bref
- p. 8 **projet AT Hasselt** dans le viseur
- p. 10 **dossier** stop aux agressions !
- p. 15 **zoom** qu'est-ce qui change en 2019 ?
- p. 18 **on time** la ponctualité sous la loupe
- p. 20 **action/réaction** un voyageur écrit, la SNCB réagit
- p. 22 **dossier** l'amélioration continue chez Technics
- p. 28 **pros** une information de qualité aux voyageurs
- p. 32 **hr rail** nouvelle procédure pour les accidents du travail
- p. 33 **hr** We are SNCB !

people

- p. 16 **@work** dans les pas de Sylvie, au guichet à Charleroi-Sud
- p. 21 **bien joué !** nous avons gagné un prix SAP
- p. 34 **team spirit** nouveaux uniformes en préparation

outside

- p. 19 **concurrence** comment la SNCB se prépare à la libéralisation du marché
- p. 25 **ailleurs** quelques faits marquants dans le monde du transport
- P. 26 **infrabel** consommer moins d'énergie

afterwork

- p. 30 **passion** Geert en deux mots : rugby et électronique
- p. 36 **en vadrouille en train** escapade Gand – Lille
- p. 37 **il était une fois** retour en arrière avec le Ski Express
- p. 38 **mots d'enfants** la vérité sort de la bouche des enfants
- p. 39 **concours** découvrez le mot mystère

supplément

Vous l'avez remarqué ?
Ce numéro est plus épais
car il contient en son centre
un **concours** : un coloriage
et quelques jeux pour
distraire vos enfants durant
cet hiver !





Sophie Dutordoir, CEO

Chère collègue, cher collègue,

Dans les trains, dans les gares, dans les ateliers... partout vous apportez une importante contribution au service offert aux voyageurs. J'en ai bien conscience. D'où cette couverture !

Une nouvelle année, un nouveau départ, aussi pour votre magazine. Désormais, votre PROS ! veut mieux répondre à vos attentes, telles que vous les avez formulées dans l'enquête réalisée récemment. Vous nous avez donné votre avis sur le contenu et sur la mise en page du magazine et nous voulons en tenir compte. Au milieu de cette édition, vous trouvez par exemple un coloriage destiné à vos enfants, avec à la clé de chouettes prix à remporter ! Et nous donnons dorénavant la parole à vos (petits) enfants dans l'une de nos nouvelles rubriques.

Dans ce numéro, nous revenons sur ce phénomène inacceptable que sont les agressions à l'encontre de nos collègues et nous vous donnons un aperçu des actions que nous entreprenons, telle que la récente campagne de sensibilisation. Nous visitons aussi l'atelier de Salzines, pionnier en matière d' 'amélioration continue'. Faire mieux, cela sonne comme une devise que nous devons pouvoir appliquer partout. Sur le plan de la sécurité prioritairement, bien entendu, mais aussi sur le plan de la ponctualité et de l'information aux voyageurs, le sujet de la rubrique *pros*.

Et enfin : une grande enquête est lancée à partir du 14 janvier auprès du personnel. Cette enquête nous permettra d'avoir un meilleur aperçu de votre satisfaction, de votre implication et de votre perception de la culture d'entreprise à la SNCB. La SNCB doit effectivement offrir un environnement de travail où chaque collaborateur sait comment il peut contribuer à la réalisation des objectifs de l'entreprise et où il se sent valorisé et entendu.

Je vous souhaite, à vous-même et à toute votre famille, beaucoup de bonnes choses en 2019 !

Sophie Dutordoir

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Dutordoir'.

Ce qui change dans votre magazine

Les résultats de l'enquête

Dans le cadre de l'enquête lancée au mois de juin, vous avez été plus de 1.700 à vous exprimer sur votre magazine du personnel. La rédaction vous remercie pour votre feedback précieux.

Un magazine qui informe

Presque tous les collègues qui ont participé à l'enquête ont estimé que le magazine offre un bon aperçu de ce qui se passe dans l'entreprise. L'enquête montre aussi que votre PROS (le nouveau nom du B&You) vous permet de mieux connaître les priorités et les projets de l'entreprise.

Vous souhaitez en majorité des articles plus courts. Nous allons donc dorénavant tenir compte de vos souhaits et de votre avis. Quelque 320 collègues ont également proposé de nouveaux sujets pour le magazine. Ils s'articulent autour de quatre axes principaux :

L'entreprise, vue de l'intérieur : ce qui vit au sein de la SNCB (la stratégie, les priorités, les projets, l'avenir, les ressources humaines, les valeurs de l'entreprise, ...).

Les collaborateurs : des informations sur vos métiers, votre vécu, etc.

L'univers SNCB et ce qui nous entoure (nos partenaires, la concurrence, ...).

Des sujets 'temps libre' : les loisirs, ce qui nous permet de nous évader (des concours, vos hobbies, ...).

Magazine papier et articles en ligne

En ce qui concerne le format du magazine, plus de la moitié des répondants veulent certainement continuer à recevoir une version papier. Nous avons donc fait le choix de conserver la version papier du magazine qui, par ailleurs, est imprimé sur du papier 100 % recyclé. C'est effectivement le seul moyen d'atteindre tous les collaborateurs, quels que soient leur fonction et leur lieu de travail.

Trois quarts des lecteurs souhaitent avoir la possibilité de réagir aux articles. C'est pourquoi des articles du magazine seront également publiés, dès 2019, sur Yammer, notre média social interne. Réagir au contenu, poser des questions et même lancer un débat en ligne vous sera ainsi possible.





Design M7 nominé

Innovatifs, modernes et confortables : voilà en résumé nos futurs trains M7 ! Et ce n'est pas passé inaperçu, car le design se verra peut-être récompensé le 29 janvier prochain par le prix spécifique 'Henry van de Velde' !

Le projet est nominé dans la catégorie Mobility et concourt aussi pour le prix du public.

A la fois les designers et les promoteurs du projet sont ici mis en exergue. L'idée sous-jacente de ces awards : mettre en avant des projets en matière de design, exceptionnels dans leur conception et leur développement.



Expérience LEGO® à Train World jusqu'au 31 janvier

Venez découvrir l'expérience LEGO® à Train World, un événement qui relie les populaires trains LEGO® et l'histoire et l'avenir des chemins de fer en Belgique.

Au programme : 7 maquettes uniques imaginées pour cet événement, des tables de jeu où s'amuser avec des briques LEGO®, une présentation de modèles réduits LEGO®, un pop-up shop, 'L'énigme LEGO® à Train World' - une activité ludique pour tous -, et un photobooth pour immortaliser votre visite.

Par ailleurs, 50 boîtes LEGO® sont à gagner chaque mois !

Vous aurez peut-être la chance d'arriver à la gare de Schaerbeek dans notre train spécialement décoré aux couleurs de l'événement.

Profitez de la promotion en cours pour les cheminots et visitez Train World gratuitement avec votre bon jusqu'au 31/01/19 ! (infos sur l'action dans l'annexe de votre fiche de paie de novembre).

HR@YourService, votre nouveau point de contact HR

Depuis le 2 janvier 2019, votre bureau local du personnel devient HR@YourService. En tant que collaborateur SNCB, HR@YourService est désormais votre porte d'entrée unique pour toutes vos questions HR. Ce nouveau point de contact, lancé par SNCB HR, est notamment accessible via un numéro de téléphone unique et gratuit : 0800/85208 (en interne : 911/53153).

Vous trouverez davantage d'informations dans votre brochure HR@YourService.





**01/12/2018
Saint-Nicolas
était à Train
World pour
accueillir
vos enfants !**

©Wylliam

Mieux accueillir les nouveaux collaborateurs

Dorénavant, les nouveaux collègues qui rejoignent l'entreprise participent à une journée d'accueil inédite. L'onboarding day 'nouvelle formule' se veut plus participatif, plongeant le nouveau venu dans la peau de nos clients et dans notre culture d'entreprise. Et ce, notamment grâce à un jeu interactif qui permet de découvrir d'autres métiers à la SNCB que celui pour lequel on est recruté.

Kirsten Cools, conductrice de train en formation, livre ses impressions sur la journée du lundi 5 novembre : "L'onboarding game a détendu l'atmosphère et m'a permis de mieux connaître les attentes des clients. J'ai eu la possibilité de rencontrer des collègues d'autres directions, ce qui m'a permis d'avoir une vue plus large sur l'organisation de la SNCB."



Eye & Smile, le nouveau mantra de Corporate Security Service !

Chaque collaborateur CSS reçoit, lors de sa formation permanente, des explications sur les valeurs de l'entreprise, avec des esquisses de situations auxquelles il doit réagir de manière appropriée. Et ceci en appliquant le principe Eye & Smile, ce qui veut dire concrètement qu'un agent Securail doit être vigilant (= Eye) et aussi au service du client (= Smile), même lors d'interventions difficiles.

Grâce à ce nouveau mantra, les collaborateurs CSS prennent conscience du fait qu'ils doivent tout voir et aussi être vus de tous. Ils ont donc un rôle d'ambassadeur à jouer. L'idée sous-jacente ? Appliquer les valeurs de l'entreprise à la spécificité du métier, d'une manière pratique, avec des conseils concrets, dans les control rooms, au SOC et sur le terrain.





Tout schuss !

Vous partez peut-être aux sports d'hiver bientôt... Besoin d'une tenue new look ou d'une nouvelle paire de skis ? Chez A.S.Adventure, vous profitez d'une réduction de 10% grâce à Rail Facilities. Et vous bénéficiez chez Decathlon d'un rabais de 6% !

Et en plus, c'est les soldes ! Les sports de glisse n'auront plus de secrets pour vous !

Le bon ton

La SNCB est une entreprise moderne, orientée client. Ce constat, nous voulons aussi le transmettre dans notre communication, en diffusant des messages simples et positifs. Car plus on focalise sur l'essentiel du message, et plus celui-ci devient facile à comprendre pour le client. Les messages formulés de manière empathique aident à rendre l'expérience client plus agréable et plus rassurante.

La manière de formuler fait vraiment la différence. C'est pourquoi les messages d'info concernant le trafic en situation normale et perturbée ont été étudiés en détail. Progressivement, de nouveaux textes apparaissent sur nos canaux : la page Perturbations et travaux sur snbc.be, les écrans d'information et les annonces en gare, les annonces à bord des trains, le planificateur de voyage...



Attention! Les voyageurs à destination de Melle ne peuvent pas embarquer dans les 3 dernières voitures.



A Melle, les 3 dernières voitures sont hors quai. Merci de prendre place dans une autre voiture.

Amendes administratives

Voyager sans payer, fumer dans le train ou entraver le trafic des trains sera désormais plus rapidement sanctionné. En effet, depuis le 1^{er} novembre, la SNCB dresse elle-même des amendes administratives. En fonction de la nature et de la fréquence de l'infraction, le montant de celles-ci peut s'élever de 50 € à 500 €.

L'avantage ? Les contrevenants seront ainsi plus rapidement punis. Un changement dans la loi permet en effet désormais à notre entreprise de les contraindre à payer des amendes sans d'abord devoir passer par le tribunal. Cette procédure a pour but de faire disparaître le sentiment d'impunité et d'augmenter le sentiment de sécurité dans les gares et à bord des trains.

La loi décrit exactement comment l'entreprise peut dresser des amendes et quels types d'amendes s'appliquent en fonction de la situation. Un bureau à part et appartenant à Strategy & Legal assure le suivi de cette matière. Cela permet de garantir, à chaque moment, son indépendance vis-à-vis des agents constatateurs tels que les accompagnateurs de train, le personnel de quai et les agents Securail.



Un train d'avance pour l'AT Hasselt

L'atelier de traction d'Hasselt a bénéficié d'une véritable cure de jouvence. La SNCB a investi 25 millions d'euros dans la construction d'un nouveau hall de travail, la rénovation du hall de travail existant, l'aménagement d'un nouveau faisceau de voies et dans une installation de signalisation propre au site. Objectif ? Entretenir en toute sécurité, de manière efficace et durable, pour mettre à disposition de nos clients des trains ponctuels, confortables et propres.

Nouvelle infrastructure

- Faisceau de voies neuf, plus grand et électrifié : 7 voies de dégagement et 3 voies de garage, chemins de service bien éclairés avec une surface en béton.
- Bâtiment administratif flambant neuf, avec une cantine pour le personnel, différents espaces pour le magasin et plusieurs locaux techniques. Parking rénové pour le personnel.
- Installation de signalisation dans le faisceau propre à l'atelier : les trains peuvent ainsi être déplacés plus rapidement et en toute sécurité par le personnel même de l'atelier.

Atouts majeurs

- Plateformes de travail sur toute la longueur de l'atelier
- Deux niveaux de travail : pratique pour l'entretien des voitures double étage
- Accent mis sur la durabilité : éclairage LED, isolation, ventilation et récupération de l'eau au moyen d'une roselière qui purifie l'eau. Sous l'atelier se trouve un ballon d'eau de plus de 400 m³.

Tout en longueur

Le nouveau hall de travail, dont le design extérieur est un clin d'œil aux voitures M7, se compose de deux voies longues de 206 mètres (!) pour pouvoir entretenir les trains dans leur totalité. Avantage : moins de manœuvres nécessaires, de sorte que les trains soient plus rapidement remis en service.


Confort optimal

- Méthodes de travail efficaces et outils de travail modernes
- Ergonomie améliorée pour les collaborateurs



Quelques chiffres

- Surface totale AT + faisceau : **8.014 m²**
- Surface nouveau hall : **3.604 m²**
- Entretien de **256** trains:
 - 116 voitures M6
 - 33 AR41
 - 62 Breaks ou AM80
 - 45 AM96
 - A partir de 2020 : les nouvelles voitures M7
- **7.000** interventions par an : entretien, réparation, dépannage et nettoyage des voitures

A close-up portrait of a young woman with dark hair, wearing a dark blue train attendant cap with a gold 'B' logo and a light blue uniform with an orange scarf. Her face is partially obscured by a cracked glass effect, with a large spiderweb-like crack pattern centered over her right eye. The background is blurred.

“Je suis une jeune accompagnatrice de train et malheureusement, j’ai déjà subi des agressions verbales. C’est pourquoi il était important pour moi de participer à cette campagne afin de dénoncer les actes d’agression. J’espère que les voyageurs ont été sensibilisés par cette campagne.” Patricia, accompagnatrice de train à Charleroi

#StopAgressionsSNCB

Discussions houleuses, insultes, menaces, bousculades, ... Voici quelques exemples d'agressions auxquelles un certain nombre de collègues ont malheureusement déjà été confrontés pendant l'exercice de leurs fonctions. La SNCB a pris des mesures supplémentaires et a lancé une campagne de sensibilisation externe avec un message clair : la SNCB n'accepte aucun acte d'agression à l'encontre de ses collaborateurs !

Petit retour en arrière : le nombre d'agressions à l'encontre du personnel de train et de gare a diminué de manière significative au cours des cinq dernières années. En 2017, la SNCB constatait la tendance inverse : nous avons comptabilisé presque 1.200 déclarations d'agression au total, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2016. Pour le 1^{er} semestre 2018, le compteur pointe 583 déclarations de faits d'agression. La SNCB veut à nouveau inverser cette tendance.

Hendrik Vanderkimpen, General Manager Trafic ferroviaire & Security : "Depuis 2007, la SNCB dispose d'un plan de plus de 50 mesures pour lutter contre les agressions sur différents fronts." Corporate Security Service (CSS) organise, par exemple, des contrôles d'accès dans les gares lors de grands événements, tient des réunions de concertation sur la sécurité au niveau local avec la police des chemins de fer, les managers de district, les représentants de Stations et de Marketing & Sales etc. "Ce plan évolue bien entendu constamment avec le temps et le contexte social, des facteurs dont il faut tenir compte. Nous avons par exemple encore pris des mesures supplémentaires en septembre dernier (lire plus loin) et en 2019, nous adapterons en profondeur l'ensemble du plan en concertation avec toutes les parties concernées."

Agressions verbales et physiques au 1^{er} semestre 2018



583 déclarations officielles via le formulaire post-agression

> Catégories de personnel concernées



Accompagnement
86,3%



Personnel de gare
3,3%

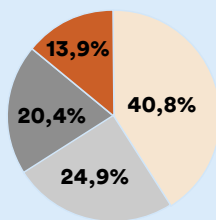


Personnel de vente
10,1%



Securail
0,3%

> Type d'agression



- Menaces
- Violence légère
- Insultes
- Coups et blessures



197 déclarations officielles d'accident du travail



1.549 jours d'incapacité de travail
(Le nombre de jours d'incapacité peut encore augmenter selon le dossier)

Déclarer est essentiel

“En cartographiant bien tous les faits d’agression, nous pouvons prendre les mesures adéquates. C’est pourquoi il est important que tous les membres du personnel concernés appellent le Security Operations Center (SOC) pour demander une intervention et remplissent le formulaire post-agression après chaque incident.”

Wouter De Block, head of Accompagnement de trains



Actions supplémentaires depuis septembre 2018

Davantage d’agents Securail dans les trains

Depuis le 17/09, davantage d’agents Securail sont présents dans les trains, avec une attention accrue pour les derniers trains après 18 heures.

Collaboration renforcée avec la police

Des renforts ont été demandés à la police des chemins de fer fédérale de sorte qu’elle soit également plus présente dans nos trains et ce, en tenant compte du planning des agents Securail afin que davantage de trains puissent être suivis de près. A côté de cela, nous insistons aussi auprès de la police locale afin qu’elle agisse plus rapidement dans les gares.

Plus d’actions ciblées et de grande envergure dans les gares et les trains

L’objectif est d’organiser chaque mois des actions de contrôle à grande échelle sous l’égide du DIRCO (police fédérale au niveau de l’arrondissement). La présence

de Securail et de la police des chemins de fer fédérale est ainsi renforcée dans les gares et dans les trains et les équipes TiCo effectuent des contrôles supplémentaires afin d’apporter une réponse efficace aux problèmes. Mais ces actions ont aussi un effet dissuasif.

Planning de formation plus intensif pour les accompagnateurs de train

Wouter De Block, head of Accompagnement de trains : “Nous augmentons la fréquence de la formation ‘(Re)connaître les situations difficiles’. À plus court terme, davantage d’accompagnateurs de train aborderont plus en détail la gestion des conflits durant ces 2 journées de formation. Ils disposent ainsi d’un bagage supplémentaire pour faire face à ce type de situations.” Objectif: organiser chaque semaine 1 formation par rôle linguistique de sorte qu’avant la fin 2018, 200 accompagnateurs supplémentaires ont pu suivre la formation. Cette fréquence sera poursuivie en 2019.

“Nous sommes là pour les accompagnateurs de train. Lorsque, dans une gare, ils descendent du train, nous les accompagnons toujours. Nous les précétons aussi dans le train, par exemple, avant le contrôle des titres de transport. Comme cela, les voyageurs nous ont déjà vus et ils savent que nous sommes à bord.”

Jos Piessens, teamleader Securail



Les collègues, une aide et un soutien

Les accompagnateurs de train et les agents Securail peuvent recevoir le soutien d'un buddy suite à un incident critique (agression, accident de personne...). Les sous-chefs de gare, les agents commerciaux etc. peuvent quant à eux compter sur le FIRES (FIRst Emotional Support) et pour les conducteurs de train, il y a les API (Assistent-Post-Incident). Dans chaque cas, il s'agit de collègues formés pour aider les autres dans ce genre de moments difficiles. Il y a encore CPS, le service externe pour la prévention et la protection au travail, et POBOS qui offrent la possibilité d'obtenir un entretien confidentiel avec un psychologue.



Pascal Van Haecke, buddy, Gand : “Ma mission : être là pour l'accompagnateur. Offrir une écoute attentive, prendre éventuellement en charge l'aspect administratif comme vérifier s'il faut appeler un planton pour assurer la continuité du service, proposer de l'aide pour remplir la déclaration ou accompagner le collègue au bureau de police... Cela se fait volontairement et en retour, tu reçois beaucoup de satisfaction et de gratitude.”



Jonny Krikilion, FIRES, Denderleeuw: “En fait, les collègues devraient frapper plus vite à notre porte. Beaucoup paraissent forts mais nous pouvons leur offrir une écoute, éventuellement les accompagner chez le médecin etc.”

POBOS

Depuis le 17/9, après un projet pilote mené dans le district Sud-Ouest, tous les accompagnateurs de train peuvent aussi faire appel à POBOS. La SNCB renforce ainsi la prise en charge après un choc émotionnel.

Anouck Heulot, psychologue et coordinatrice de l'assistance chez POBOS: “Nous offrons un soutien psychologique. Celui-ci peut avoir lieu dans les 24 heures après la demande réalisée par le chef de zone (pour les accompagnateurs de train). Pour ce faire, nous pouvons compter sur un réseau d'environ 130 psychologues.”

D'autres catégories de personnel pourront aussi recourir prochainement à ce service.



152 buddies
pour **2.500**
accompagnateurs
de train



198 API pour
3.000 conduc-
teurs de train



33 buddies
Securail pour
650 agents
Securail



57 FIRES pour
2.100 membres du
personnel de gare

La campagne de sensibilisation

Le 12 novembre dernier, la SNCB lançait une campagne de sensibilisation externe à grande échelle avec un message clair : la SNCB n'accepte aucun acte d'agression à l'encontre de ses collaborateurs !

Les collègues qui ont participé à cette campagne ont déjà été confrontés à un fait d'agression, physique ou verbale. Ce qui lui donne un sens plus profond encore. Sur les affiches, nos collègues regardent l'objectif en face. Mais la lentille semble se briser. Le verre qui se brise symbolise la violence et l'impact qu'elle a sur eux.

Les voyageurs ont été appelés à contribution. Via un écran interactif, ils ont pu exprimer un 'stop aux agressions' en apposant simplement la main sur l'écran, ce qui avait pour effet de réparer la vitre brisée. Sur les réseaux sociaux, il leur suffisait de poster un message de soutien avec #StopAgressionsSNCB. Initialement, ce hashtag était l'idée de quelques accompagnateurs de train qui ont mis spontanément sur pied une action de solidarité. La SNCB a décidé de poursuivre cette action. L'écran interactif a traversé le pays ; on le retrouvait en gare de Bruxelles-Nord, Liège-Guillemins, Gand-Saint-Pierre, Charleroi-Sud et Anvers-Central.



Pierre, accompagnateur de train à La Louvière :

“Cette campagne est importante pour nous, car il s’agit de situations auxquelles nous sommes confrontés quotidiennement.”



Hamid, accompagnateur de train à Ath :

“Une agression n’est pas facile à vivre, cela pèse sur le moral. Cette campagne permet d’attirer l’attention sur ces actes inacceptables et de soutenir nos collègues.”



Yolande, accompagnatrice de train à Gand :

“Je trouve la campagne très réussie. Nous voulons lancer un message aux voyageurs : nous faisons de notre mieux pour exercer notre métier le mieux possible et nous n’avons pas besoin de nous faire agresser pour cela !”



Anthony, sous-chef de gare à Schaerbeek :

“Pour donner une idée des agressions que nous pouvons subir : j’ai déjà eu affaire à un voyageur en retard qui est sorti du train comme une furie en m’accusant.”

Vous voulez en savoir plus ?

Regardez SNCB News #5 sur intranet



Les directions et services se préparent pour le futur

La SNCB fait face à de nombreux défis. Parmi ceux-ci, l'amélioration de la ponctualité des trains et du service au client. Et ce, afin de se préparer au mieux à la libéralisation du trafic intérieur de voyageurs à partir de 2020. Car pour cette date, la SNCB doit être le choix de mobilité évident des voyageurs.

Les directions de la SNCB sont pleinement conscientes de ce défi. C'est pourquoi certaines d'entre elles, et des services corporate, modifient leur structure pour travailler plus efficacement encore.

Depuis le 01/01/2019, la **direction Transport** est divisée en deux directions. La direction Passenger Transport & Security, dirigée par Koen Kerckaert, regroupe les activités orientées client telles que l'accompagnement des trains, la sécurité sociétale (Securail), l'information aux voyageurs et la conception d'un plan de transport axé sur le client.

La direction Transport Operations est responsable de la conduite, des opérations dans les faisceaux, de l'exécution du plan de transport et de la gestion du trafic ferroviaire en temps réel. La ponctualité forme la priorité de cette direction, dirigée par David Carliez.

La **direction Stations** est aussi en pleine transformation, pour être plus efficace pour le client. Cette transformation se poursuivra jusque fin 2019. Un premier pas a déjà été franchi avec l'introduction d'un nouvel organigramme. Chaque collaborateur B-ST connaît maintenant sa place dans la nouvelle structure. A côté du volet HR, B-ST a aussi commencé à revoir et à moderniser (= digitaliser) tous les processus d'entreprise pour un meilleur service aux clients, externes et internes.

La **branche Procurement au sein de la direction Finance** veut devenir LE partenaire achats et business privilégié au sein de la SNCB. Le projet 'Procurement on the move' se focalise dans un premier temps sur trois domaines d'action : l'organisation, le développement de talents et la simplification. Une nouvelle structure, plus efficace, a été implémentée depuis le 01/01/2019.

Elle vise la simplification des procédures d'achat, avec entre autres un bouton 'Buy Here' sur intranet, et l'amélioration de la performance de fournisseurs clés. Enfin, l'accent est mis sur le client interne avec l'introduction du concept de account team et d'un Procurement service centre.

Le **service corporate Strategy, Legal & IT** se dote aussi d'une nouvelle structure, autour de trois piliers. L'axe 'Strategy' a comme mission principale de préparer la SNCB à la libéralisation du marché, l'élaboration du contrat de gestion avec l'autorité de tutelle et le suivi des activités de transport international. Le pilier 'Legal' est responsable pour toutes les affaires juridiques auxquelles la SNCB et ses filiales sont confrontées. Enfin, 'IT', le troisième pilier, joue un rôle essentiel dans la digitalisation des activités de l'entreprise.

Sylvie, au guichet à Charleroi-Sud

Après avoir parcouru le réseau pour vous donner un aperçu des équipes qui travaillent la nuit, votre magazine PROS ! vous invite désormais à suivre les pas d'un collègue tout au long de sa journée et à découvrir son métier à travers quelques clichés. Cette fois, nous suivons Sylvie, qui accueille les clients au Travel Centre de Charleroi.

Sylvie Mercier, agent commercial principal, 39 ans, a commencé sa carrière à Bruxelles-Nord en 2002 au guichet international, officie à Charleroi-Sud depuis 2010, aime la natation, la lecture, les balades



07h30 La caisse

La journée débute au guichet. Il faut aller chercher la caisse ! "Je préfère le service du matin. Cela me laisse du temps pour m'occuper de mon fils de 14 ans."



08h00 Les premiers clients

Sylvie accueille les premiers clients. "J'aime guider les clients dans l'achat de leur produit. Je suis ici pour leur offrir un service de qualité, de A à Z."



10h00 **Objet trouvé !**

Un collègue apporte un objet trouvé dans la gare. Sylvie le mettra en lieu sûr en attendant que son propriétaire le réclame.



11h00 **Avec le receveur**

Le client a-t-il droit à un remboursement ? Pour en être certaine, Sylvie pose la question en back office à sa collègue Céline, receveur. Elles consultent les fiches-produits et la réglementation.



12h30 **En mode steward**

“Nous ne sommes pas toujours assis derrière un guichet ! Nous avons aussi pour mission d’aider les voyageurs dans la salle des pas perdus, de leur porter assistance aux automates, renseigner une correspondance... Nous recevons parfois des questions un peu bizarres qui prêtent parfois à sourire. Une vieille dame m’a demandé un jour si son petit chien avait droit à la réduction famille nombreuse!” (rires)



14h15 **Une tablette bien utile**

Pour aider les voyageurs, Sylvie peut compter sur un outil de travail précieux : une tablette pour vérifier les horaires, le quai, etc.



15h **Toujours PROS**

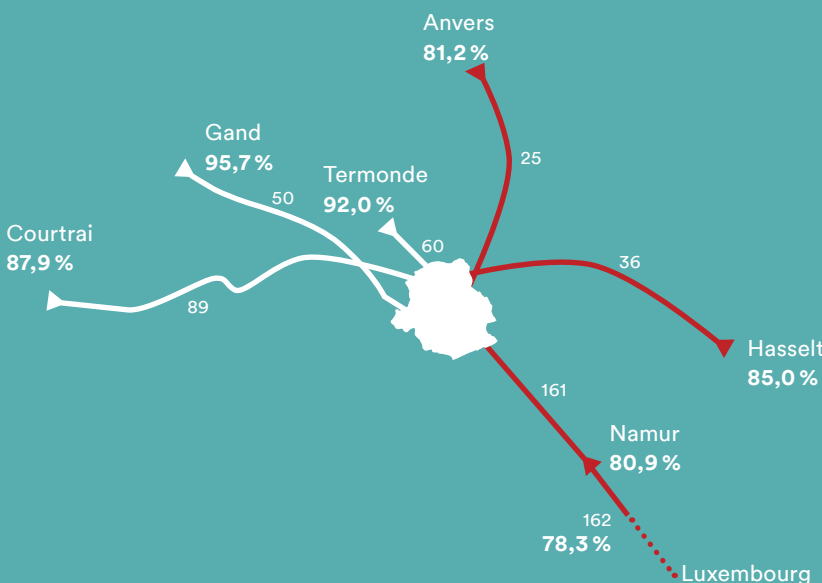
Sylvie terminera bientôt sa journée, toujours au service du client avec professionnalisme et respect !

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 (octobre 2018)

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



Ponctualité générale jan. > oct. 2018

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

Ponctualité avant neutralisation

87,2%

Objectif pour 2018

89%

La ponctualité sur la ligne 161/162, entre Bruxelles et Luxembourg, est restée insatisfaisante cet automne 2018. Les mauvais résultats sont dus à des problèmes liés au matériel roulant et aux zones de chantiers successifs. La SNCB a pris les mesures nécessaires ; elles portent leurs fruits depuis la mi-octobre.

La mise en service en septembre des voitures I11 combinées avec une locomotive 'type 13' s'est déroulée tout sauf facilement et les travaux d'Infrabel à Chastre, Haversin et entre Habay et Lavaux ont eu plus d'impact que prévu. La faible ponctualité sur la ligne 162 a également eu un impact négatif sur la ponctualité de la ligne 161 (Bruxelles – Namur).

Mesures :

- Le nombre d'incidents liés au matériel a systématiquement diminué, notamment grâce à l'adaptation du logiciel des locomotives 'type 13' en vue d'une meilleure compatibilité entre voiture et locomotive, au remplacement des câbles entre les voitures et à la disponibilité des pièces de rechange à l'atelier d'Arlon.

- Les trains vers Luxembourg ont circulé temporairement avec un autre type de matériel et ce, jusqu'à ce que les problèmes liés au matériel soient sous contrôle.

- L'horaire des trains IC entre Bruxelles et Luxembourg et des trains L entre Libramont et Arlon a été adapté, afin que l'impact des travaux reste limité.

- Un nombre spécifique de mesures, telles que le recours à des dépanneurs supplémentaires et la mise à disposition de rames de réserve, ont amélioré les premiers départs des trains à Arlon et à Namur.

- Infrabel a complètement supprimé la limitation de vitesse à Chastre et a réduit la zone de limitation de vitesse entre Habay et Lavaux.

Prenons notre avenir en main !

Actuellement, le Royaume-Uni et la Suède sont les seuls pays de l'Union européenne où le marché du transport intérieur de voyageurs est entièrement libéralisé. Contrairement à ses principaux voisins, la Belgique est, avec l'Espagne, l'un des derniers pays européens à ne pas avoir encore commencé l'ouverture du marché de ses services nationaux de transport de voyageurs par chemin de fer. L'Etat belge n'a pas encore annoncé sa vision et ses intentions pour l'attribution de l'importante mission de service public dont la SNCB est dotée aujourd'hui. Ce qui ne signifie pas pour autant que la concurrence n'est pas présente et que la SNCB n'agit pas. Bien au contraire !

A partir de décembre 2019, toute entreprise ferroviaire munie d'une licence et d'un certificat de sécurité pourra introduire une demande de sillons afin de pouvoir circuler sur le réseau belge à partir de mi-décembre 2020. Et au plus tard fin 2023, l'Etat devra décider à quel opérateur ferroviaire il attribuera la mission de service public que nous exerçons aujourd'hui. Pour que la SNCB se voie confier cette mission, nous devons améliorer significativement notre performance sur différents facteurs clés, notamment la ponctualité, la satisfaction clientèle, le taux d'immobilisation du matériel roulant, l'absentéisme, ou encore le nombre d'accidents du travail.

Une concurrence pas seulement ferroviaire...

A côté des concurrents ferroviaires, d'autres formes de concurrence impacteront aussi clairement la SNCB dans ses orientations futures. Par exemple, la concurrence modale avant et après le voyage en train (bus, taxi, voiture individuelle, covoiturage, métro...) voire même sur la totalité du trajet. Il suffit de regarder les abords de la gare de Bruxelles-Midi pour constater que ce type de concurrence est bien à

nos portes ! Exemples : FlixBus, navettes de bus pour les employés de Colruyt, flibco, Ouibus...

En outre, le nouveau concept de mobilité urbaine multimodale, le 'MaaS' pour 'Mobility as a Service', bouleverse déjà les modèles de transport classiques en proposant, via une application unique, un service de mobilité complet d'un point A à un point B, qui combine plusieurs types de transports. Et ce, afin de faciliter la vie du voyageur urbain en mettant à sa disposition, via smartphone, une plateforme unique pour rechercher des itinéraires multimodaux et les réserver en un seul clic.

Renaud Lorand, Directeur Strategy, Legal & IT : "Aujourd'hui, Internet et les plateformes en ligne permettent au voyageur doté d'un smartphone de recevoir très facilement de l'information sur différentes alternatives de transport pour un même voyage, et leurs prix respectifs. Ils ont aussi la possibilité de planifier, réserver et payer leurs différents déplacements de porte à porte sans discontinuité de service." Il y a donc là aussi une forme de concurrence bien réelle et un marché à prendre. "La digitalisation est un sérieux défi

mais ce n'est pas le seul" poursuit Renaud Lorand. "Pour faire face aux différentes formes de concurrence, notre entreprise mène une stratégie centrée sur l'optimisation des processus de base dans tous les domaines clés de la SNCB. Nous devons viser l'excellence de nos prestations de service au client pour devenir son choix évident de mobilité. Nous devons donc prendre notre avenir en main et affronter la concurrence quelle que soit la forme qu'elle pourra prendre."

Pour cela, la SNCB peut compter sur ses collaborateurs et sur leur expertise. Chacun d'entre nous doit être conscient des nouveaux défis, de leurs échéances et doit mettre tout en œuvre pour les relever avec professionnalisme et engagement.



©J.-M. Byl



“UNE EXPÉRIENCE À RÉITÉRER!”

Satisfaire nos clients de demain

D.H., de Kermt, remercie la SNCB pour son accueil à bord du train vers Diest

“Nous sommes les enfants de prématernelle de l'école fondamentale communale de Kermt (Hasselt). Nous tenons à remercier la SNCB pour son extraordinaire accueil à bord du train vers Diest.

Pour nos petits, ce fut un moment inoubliable, l'accompagnateur de train s'est montré super sympathique et toujours prêt à nous aider. Une expérience à réitérer.”

Réaction de Tom Zonnekein, Responsable Accompagnement District Nord-Est :

“Nos accompagnateurs de train sont là pour aider le client avant tout. Qu'il s'agisse de navetteurs, de voyageurs occasionnels, de personnes à mobilité réduite ou comme ici, de groupes de petits enfants dont nous devons assurer la sécurité. Les rassurer et les informer correctement fait partie de notre job et c'est avec grand plaisir que nous les accueillons à bord de nos trains et les accompagnons tout au long de leur trajet.”

“PLUS DE SÉCURITÉ, SVP”

On ferme le parking !

J.D. s'étonne de la présence de jeunes 'squatteurs' dans un parking SNCB

“Les accès au parking P1 de Braine-l'Alleud (volets de fermeture des entrées voitures) sont inopérants depuis des mois. Régulièrement, je vois des jeunes ados qui se promènent entre les voitures garées. Mercredi dernier, ils fumaient (c'est interdit), j'en ai vu un l'autre jour qui faisait de la planche à roulettes entre les véhicules et cet hiver, j'en ai même vu certains qui faisaient un feu pour se réchauffer. Est-ce que c'est tolérable ? Vu le prix des parkings, on pourrait s'attendre à plus de sécurité pour les voitures. Merci de remédier aussi vite que possible svp.”

Réaction de Hubert Descampe, Chief Operating Officer chez B-Parking et de Tom Coryn, Head of Security

“Nous remercions notre client d'avoir partagé son expérience avec nous, ce qui nous a permis d'intervenir rapidement. Nous avons accéléré l'installation de 'volets rapides' qui s'ouvrent et se referment après le passage de chaque voiture. Cette installation a été réalisée en octobre 2018. Avant cela, des brigades de Securail ont effectué des rondes régulières dans ce parking afin de prévenir tout incident. Par ailleurs, nous rappelons à nos clients le numéro d'appel gratuit 0800/30230 mis à leur disposition pour signaler tout incident ou comportement suspect sur le territoire de la SNCB, y compris les parkings. L'opérateur du SOC (Security Operations Center) est compétent pour gérer toute demande d'assistance et pour faire appel le cas échéant à un service de sécurité ou de police.”

bien joué !

La SNCB remporte un award SAP

Beaucoup de nos collègues donnent tous les jours le meilleur d'eux-mêmes pour une SNCB moderne et orientée client. Par exemple, en développant une méthode de travail efficace ou en entreprenant des actions en faveur des clients. C'est dans ce contexte que HR et IT se sont distingués en développant un outil performant : l'app intention SG. Outil qui leur a fait remporter une victoire aux SAP Quality Awards BeLux 2018 !

L'app intention SG

SG est l'abréviation de Service Garanti. Un service garanti que la SNCB et Infrabel ont eu légalement l'obligation d'implémenter en cas de grève du rail. Pour ce faire, les deux entreprises doivent notamment savoir quels membres du personnel ont l'intention de travailler (et n'ont donc pas l'intention de faire grève). L'équipe HR de la SNCB a développé en collaboration avec IT une app disponible sur PC, IDA, ITRIS et via les kiosques. Ainsi, un maximum de catégories du personnel de la SNCB peuvent personnellement communiquer leur intention de participer à la grève ou pas. Les planificateurs sont alors ensuite en mesure de prévoir une offre de transport adaptée. L'objectif final ? Informer les voyageurs, à l'avance, du service auquel ils peuvent s'attendre le jour de la grève et ce, afin qu'ils n'aient pas de mauvaise surprise et puissent prévoir leurs trajets.

Livraison rapide

Chaque année, SAP distribue des BeLux Quality Awards pour récompenser les solutions SAP qui se distinguent en matière de planning et d'implémentation et qui génèrent ainsi des avantages mesurables. L'app intention SG était la meilleure dans la catégorie 'Fast delivery', qui se focalise sur les projets dont la période entre le kick-off et le go-live est de courte durée.

Tom Vanhaelemeesch, chef de projet HR :
"En août, nous avons introduit notre projet et il est vite apparu que notre dossier faisait partie des trois meilleurs. Le 18 septembre, nous avons défendu notre candidature devant un jury d'experts et, en octobre, nous avons remporté la première place. Une belle récompense pour le travail accompli par les collègues de HR et d'IT !"

Pour en savoir plus sur le service garanti et pour savoir qui doit remplir une déclaration d'intention, consultez l'intranet > Opérationnel > Service garanti.



Technics passe en mode Amélioration Continue !

Pour atteindre les objectifs que s'est fixés la direction Technics, les ateliers doivent pouvoir fonctionner en toute sécurité, dans le respect des normes en termes de qualité et de délais, dans les budgets impartis et en instaurant un bon climat de travail. L'amélioration continue est une démarche primordiale qui permet d'améliorer les performances de l'organisation.

Pour améliorer le fonctionnement d'une organisation, et initier ensuite les actions nécessaires, il est indispensable d'en mesurer d'abord la performance. C'est exactement l'objectif de la démarche d'amélioration continue. Celle-ci consiste à s'appuyer notamment sur le feedback du terrain pour faire remonter tout type de problème vers le management et les services support. Elle permet d'apprendre des collaborateurs, qui se sentent alors davantage écoutés, et d'accroître ainsi leur engagement vers plus d'autonomie. Le but ? Faciliter leur travail tout en optimisant les résultats.

L'AC Salzennes, pionnier

Depuis décembre 2017, l'AC Salzennes a implémenté plusieurs outils d'amélioration continue. Des outils parlants pour les collaborateurs, interactifs et visuels.

Instaurer un dialogue de performance

Nous nous trouvons dans la section des moteurs diesel. Chaque jour, pendant 15 minutes, **Jehan Barbette**, team leader, réunit sa vingtaine de collaborateurs devant un **tableau SPQDC** (Sécurité/Environnement, Personnel, Qualité, Délai, Coût). Objectif ? Discuter des résultats et des problèmes rencontrés la veille, ainsi que de l'organisation de la journée.

Lionel Ernaelsteen, responsable de l'amélioration continue à Salzennes : "On y retrouve les indicateurs spécifiques de performance pour la zone de travail en question, classés en 5 piliers (SPQDC) et les résultats des derniers jours. S'instaure alors un dialogue de performance pour voir ensemble comment résoudre les problèmes rencontrés. Sont alors consignées au tableau les actions à entreprendre pouvant être réalisées facilement par l'équipe elle-même endéans les 7 jours."



Jehan réunit ses collaborateurs



Firmin remonte un problème dans son tableau des cartes d'amélioration continue

Jehan explique : “Se réunir tous en une seule fois, c’est plus facile et ça renforce la cohésion dans l’équipe. C’est le moment de refaire le point sur les résultats à atteindre. Ces entrevues ont lieu depuis 3 mois et démontrent leur efficacité : certains problèmes sont réglés.” **Jean-Marie Filée**, technicien mécanicien : “Pour nous, c’est motivant, on voit que ça bouge : on remonte concrètement des problèmes rencontrés en matière de sécurité, de stock, d’outillage...”

Des approches visuelles

Firmin Damoisiaux est chef d’atelier de production. Plusieurs de ses équipes se réunissent une fois par semaine avec les services support de l’atelier, autour d’un **tableau des cartes d’amélioration continue**.

Lionel : “Ici, on traite de problèmes ou d’opportunités d’amélioration qui nécessitent des actions plus complexes à entreprendre à moyen terme (au maximum dans les 4 mois) par la zone en question ou les services support”.

Firmin : “Cette démarche est très efficace. Le tableau désigne pour chaque problème ou opportunité un collaborateur qui va s’en charger. Par exemple, un chef de poste aux AM75 propose, au moyen d’une carte déposée dans le tableau, de changer l’ordre de deux opérations de montage pour plus de facilité. Le bureau des méthodes, après analyse, va alors changer le schéma de la machine.

Le problème est suivi jusqu’à sa clôture et sa résolution est validée par celui qui a déposé la carte. Au début, j’ai vu cela comme une contrainte supplémentaire en temps, surtout pour le suivi, mais après un an d’application, je suis demandeur pour le développer ailleurs.”

Frédéric Dechef, responsable central de l’amélioration continue pour Salzennes et Cuesmes : “L’amélioration continue permet de visualiser les objectifs et les performances à chaque niveau (section, atelier, division, chef de service et direction) et d’enclencher les mécanismes indispensables pour améliorer la situation. Chaque niveau est donc responsabilisé. Les outils permettent ainsi de faire remonter, le cas échéant, les problèmes.” Firmin : “Si un problème n’est pas résolu dans les temps convenus, celui-ci m’est remonté, via l’escalade de la carte, dans ‘mon’ tableau. J’aurai alors une semaine pour débloquer la situation. En un an, 80 cartes ont été résolues.” A terme, chaque niveau tiendra des réunions SPQDC et travaillera avec des cartes d’amélioration qui reprendront les problèmes non résolus des tableaux des niveaux inférieurs.

“Le but est clairement de résoudre bien plus rapidement qu’aujourd’hui les problèmes rencontrés par le terrain.” Frédéric Dechef



Chantier 5S à
l'AC Salzennes

Optimiser les espaces de travail

L'Atelier Central de Salzennes implémente également des **chantiers 5S**. Cette technique de gestion japonaise vise à optimiser les espaces de travail, obtenir un gain d'efficacité et améliorer la sécurité aux postes de travail. Les 5S veulent dire 'débarrasser', 'ranger', 'nettoyer', 'standardiser' et 'progresser'. Le team leader définit avec ses collaborateurs et le responsable de l'amélioration continue les standards à atteindre pour avoir un espace de travail propre, rangé et performant. Le but du 5S est d'optimiser, par exemple, les déplacements physiques et logistiques autour des environnements de travail, avec les bons outils rangés au bon endroit, des zones d'arrivée et de sortie du matériel faciles d'accès et connues de tous.

L'AC Salzennes affiche depuis plusieurs mois une diminution du nombre d'accidents du travail. Ses projets d'amélioration continue y contribuent sans aucun doute.

Et dans les autres ateliers ?

Le projet 'amélioration continue' sera implémenté pour la totalité de l'AC Salzennes d'ici 2022, avec au total 33 tableaux SPQDC, 33 tableaux des cartes d'amélioration et 80 chantiers 5S.

L'atelier dispose donc déjà d'une longueur d'avance, mais les autres ateliers ne seront pas en reste. En octobre 2018, la direction a décidé d'implémenter progressivement dans tous les sites les deux concepts de tableaux et de poursuivre l'extension des chantiers 5S.

L'objectif sera de standardiser l'implémentation des démarches d'amélioration continue chez SNCB Technics et d'opérer ainsi un virage culturel important pour une activité performante.

Pays-Bas

Aux NS, on repense l'intérieur des trains de manière créative. Oublions la répartition classique d'une rame de train avec banquettes et tablettes. Envisageons plutôt une table de travail plus grande permettant de travailler sur son PC, ou des banquettes 'lounge', ou encore des espaces 'debout' équipés de coussins pour s'appuyer ! Le train du futur n'est pas nécessairement un espace rempli de sièges, mais se présente plutôt comme un concept global plus adapté aux différents types de voyageurs, déclarent les NS. L'entreprise ferroviaire, en collaboration avec des partenaires privés, a réalisé un premier projet de l'intérieur de ce train futuriste. Il se base sur une étude des souhaits des voyageurs et est en phase de développement.



Suède

En Belgique, les hivers sont plutôt doux.

Dans le nord de la Suède, c'est différent... Avec des températures maximales moyennes de -10°C environ en hiver, les voies ferrées sont constamment fortement enneigées.

Trafikverket, le gestionnaire de l'infrastructure suédois, dispose donc du matériel roulant adéquat pour rendre les voies praticables. Ce train est à l'œuvre sur la ligne Luleå – Narvik, au nord du cercle polaire.

France

Les services et les activités commerciales dans les gares SNCF s'adressent à un large public, pour répondre aux attentes de tous nos clients.

La SNCF vise clairement aussi un public fortuné. La chaîne 'L'Usine' ouvrira, en janvier, une nouvelle salle de fitness chic (sur une superficie d'environ 1.800 m^2) dans la Gare Saint-Lazare, à Paris. La gare disposait déjà d'un restaurant étoilé, auquel une salle de sport exclusive viendra donc s'ajouter. L'abonnement annuel coûtera 1.800 € .





Des trains plus verts et... plus ponctuels

Outre le calcul de la consommation d'énergie des trains pour une facturation transparente par Infrabel, les compteurs d'énergie à bord des trains peuvent contribuer à diminuer la consommation de ces derniers. Plus étonnant encore, en favorisant une conduite moins énergivore, il est possible d'améliorer la ponctualité !

Avec l'usage des compteurs d'énergie installés à bord des trains, il devient possible de connaître avec précision leur consommation électrique. Grâce à ces informations, les opérateurs tels que la SNCB ont un meilleur contrôle de leurs dépenses d'énergie. Il leur est en effet possible d'identifier des écarts de consommation entre les différents trains qui empruntent un même trajet, par exemple, et de tenter d'y trouver une raison, en vue d'obtenir de meilleures performances.

Dans le même esprit, un opérateur a aussi la capacité d'analyser la consommation d'un train garé dans un faisceau. Par inadvertance, la consommation d'énergie peut être importante. Si les portes des voitures sont restées ouvertes ou si le chauffage continue de fonctionner inutilement durant la nuit ou

le weekend, l'opérateur peut constater cela sur les relevés de consommation. Il sera alors en mesure de mener une série d'actions correctrices en vue d'éviter d'autres gaspillages de même nature à l'avenir.

Consommer moins pour plus de ponctualité

Consommer moins peut aussi être profitable pour la ponctualité ! En effet, un convoi consomme beaucoup d'énergie au démarrage. Limiter au maximum les arrêts non prévus (comme par exemple en amont d'un gril, à l'endroit d'un grand nombre de voies et d'aiguillages à l'entrée/sortie d'une grande gare) peut permettre d'économiser de l'énergie. Or, Infrabel dispose de l'ensemble des informations relatives au planning, couplées

au suivi en temps réel du trafic. Grâce à ces informations, elle est en mesure d'informer les opérateurs des points conflictuels potentiels présents sur le trajet d'un train. Son conducteur peut alors rouler plus lentement, et ainsi éviter un arrêt non prévu devant un signal fermé.

Cela a aussi un impact direct sur la ponctualité. Un train obligé de redémarrer après un arrêt non prévu consomme non seulement un surplus d'électricité mais cela lui prend également du temps ! De précieuses minutes peuvent alors être perdues avant de retrouver une vitesse normale. Au final, le train obligé de se relancer peut ne plus respecter l'horaire et accumuler du retard.

Une étude des CFF (chemins de fer suisses) le démontre.

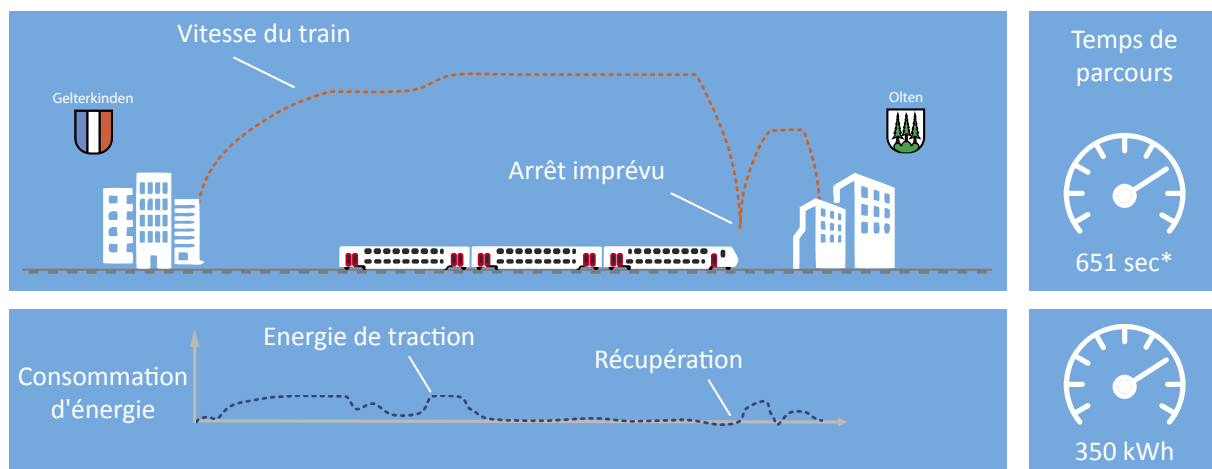
L'étude des CFF sur le trajet entre Gelterkinden et Olten

L'étude des CFF porte sur un trajet entre Gelterkinden et Olten, sur une distance de 17 km.

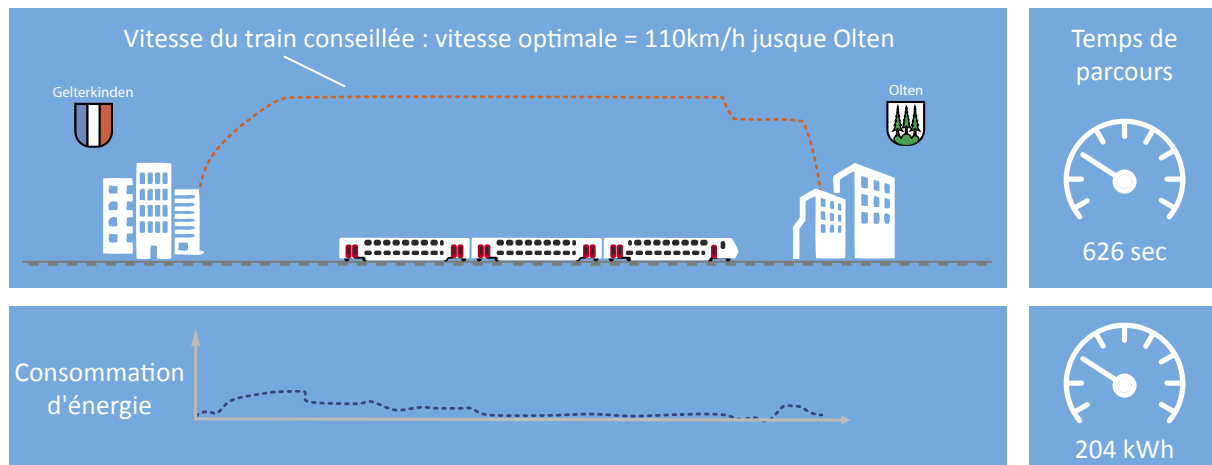
Elle montre clairement la différence entre un parcours sans arrêt (second schéma) et un parcours avec un arrêt imprévu et l'obligation d'un redémarrage (premier schéma).

Lors d'un trajet avec un arrêt imprévu, la consommation d'énergie augmente sensiblement de 146 kWh. Le temps de parcours est rallongé d'approximativement une demi-minute.

Parcours avec un arrêt imprévu



Parcours sans arrêt



PROS ensemble pour la qualité de l'information aux voyageurs

Dans le cadre de la campagne 'PROS ensemble !', la rédaction a rencontré différentes équipes afin de découvrir comment elles concrétisent nos valeurs et objectifs stratégiques. Ce qui a donné lieu à une campagne d'affichage, la diffusion de films et la publication d'articles dans votre magazine. Dans ce numéro : les PROS qui mettent tout en œuvre pour informer les voyageurs au mieux avant, pendant et après leur voyage.

La SNCB veut amener ses voyageurs à destination en toute sécurité, à l'heure et de manière confortable. Mais nos clients veulent également des informations claires et rapides sur le trafic ferroviaire. Cela fait partie des grandes priorités de la SNCB. Les PROS de l'information aux voyageurs relèvent ce défi.

Caroline Brône, responsable de tous les projets concernant l'information aux voyageurs :

"Nos informations aux voyageurs doivent être correctes, cohérentes et complètes. Elles doivent être compréhensibles et offrir des solutions concrètes. Des informations à valeur ajoutée, tel est le principe de base. Nous voulons appliquer ce principe dans toutes nos communications, en accordant une attention particulière aux informations en temps réel en cas de perturbation du trafic ferroviaire et à la communication en cas de pannes et de travaux sur les voies."

Projets 2018

En 2018, la SNCB a notamment amélioré toutes les informations sur les écrans dans les Desiro (notamment avec des mises à jour en temps réel en cas de perturbation de trafic et des informations sur les correspondances) et lancé Train Map, qui permet de suivre des trains sur le réseau. Les collègues de Marketing & Sales ont aussi lancé un nouveau site SNCB. **Juan Martinez Hita**, chef de projet

online & mobile applications :

"Le nouveau site web est réactif (responsive), ce qui permet une bonne lisibilité sur smartphone ou tablette. Le planificateur de voyage est également plus performant, avec une attention accrue pour les possibilités de correspondance avec d'autres modes de transport."

Une source d'informations unique

Le principal défi pour la SNCB est de fournir des informations uniformes et cohérentes via le planificateur de voyages (app et site web), Train Map, les systèmes audio et les écrans infos. **Björn Puype**, développeur IT : "Aujourd'hui, nos informations proviennent de différentes sources, ce qui nuit parfois à la cohérence. Mais nous élaborons une plateforme d'information unique, un travail titanesque qui a démarré en 2018 et se poursuivra en 2019. Nous pensons tout d'abord aux minutes de retard. Elles doivent être identiques sur tous les canaux."

Le client au centre des préoccupations

Les accompagnateurs de train et les sous-chefs de gare informent les voyageurs en direct. **Ilse Verspecht**, chef de zone accompagnateurs de train, district Centre : "Les accompagnateurs de train

sont souvent le premier point de contact pour les voyageurs.

J'essaie de coacher au mieux mes collègues : 'Mettez-vous à la place du client. Ce qui est évident pour nous ne l'est pas toujours pour nos clients.' En cas de perturbations du trafic ferroviaire, nos accompagnateurs de train sont informés via ITRIS. Mais la connexion internet des appareils ITRIS laissant parfois à désirer, les voyageurs sont parfois informés plus rapidement que les accompagnateurs de train grâce à l'app. Heureusement, ces derniers recevront prochainement un smartphone, ce qui permettra de combler cette lacune."

Dimitri Nicolas, coordinateur infos RDV : "En cas de perturbations du trafic ferroviaire, nous sommes responsables de la communication sur le site web, dans l'app, sur les écrans de crise en gare et sur les appareils ITRIS. Chaque message doit contenir les informations suivantes : la cause, le lieu, les conséquences, les prévisions et conseils de voyage. Une approche professionnelle est donc nécessaire et nous devons pour cela nous assurer que les informations sont identiques sur les différents canaux."

Concertation et collaboration

Anthony Grova, sous-chef de gare à Schaerbeek, fait office de point de contact des voyageurs en gare.

Découvrez
le film sur
intranet



“Notre appareil MIA nous fournit de nombreuses informations en temps réel. Mais nous communiquons aussi régulièrement avec le ROR (Régulateur Opérations Région) dans la cabine de signalisation. Récemment, les aiguillages à la voie 11 à Schaerbeek ont rencontré des problèmes. Le train vers Louvain s’y est retrouvé bloqué. Nous avons pu accueillir le train suivant vers Louvain sur le même quai, ce qui a facilité le trans-

bordement des voyageurs. Un bel exemple de concertation et de collaboration.”

Les annonceurs dans les gares (agents info trafic) veillent aussi à fournir aux voyageurs en gare des informations identiques et enrichies en cas de perturbation du trafic ferroviaire. **Christophe Geurds**, coach/formateur des agents info trafic, district Sud-Ouest : “EMMA (le système

d’annonce automatique) contient les informations sur le retard. Pour les prévisions et le conseil de voyage, nous recherchons proactivement des informations. Une bonne collaboration avec le ROR et le coordinateur infos au RDV est essentielle en la matière. J’attire constamment l’attention de mes collaborateurs sur l’importance des informations de qualité.”



Geert, le coaching dans la peau

Geert Declerck, 39 ans, team leader adjoint électronique (AC Malines), aime le rugby et est à la recherche de solutions dans le cadre de l'enseignement inclusif.

Geert Declerck dirige une vingtaine de collaborateurs de la division électronique de l'atelier de Malines. Son job a beaucoup de points communs avec son hobby qui consiste à coacher de jeunes joueurs de rugby. "J'aime motiver les gens à trouver eux-mêmes la solution. J'apprends à mes

joueurs de rugby à penser de manière tactique afin de déjouer les plans de leurs adversaires. Voir mes collègues ou mes joueurs appliquer ce que je leur ai transmis est un pur bonheur. J'aime les voir prendre du plaisir à s'améliorer et à se réaliser en faisant du sport ou dans leur travail."

“J’augmente le potentiel de mes collègues et de mes joueurs de rugby.”



Forger des liens

“Je construis volontiers de solides relations avec mes collègues. Avec les stagiaires aussi car ce sont potentiellement de futurs collègues. Au rugby également, je sais comment parler aux jeunes. Aujourd’hui, nous avons rassemblé des joueurs de rugby âgés de 14 à 16 ans issus de différentes équipes flamandes. Nous sélectionnons les meilleurs et leur offrons un entraînement supplémentaire deux fois par mois à Bruxelles, en plus de leurs entraînements dans leur propre équipe. Nous voulons ainsi amener le rugby belge à un meilleur niveau !”

Accidents (sur le chemin) du travail: **du neuf**



Depuis le 1^{er} juillet 2018, les collaborateurs victimes d'un accident (sur le chemin) du travail sont libres de se faire soigner par le médecin ou l'hôpital de leur choix ou à proximité de leur siège de travail. Les (premiers) soins ne sont donc plus dispensés dans les health centres de HR Rail.

Que faire en cas d'accident si vous êtes statutaire ?

- 1 Prévenez (ou faites prévenir) immédiatement votre chef immédiat. Ce dernier complètera, dans les plus brefs délais, une déclaration d'accident 'P29' et le cas échéant, un formulaire 'P253' en cas d'accident sur le chemin du travail.
- 2 Rendez-vous chez un médecin ou à l'hôpital de votre choix. Faites compléter le certificat médical spécifique aux accidents du travail. En cas d'accident léger, vous pouvez vous rendre chez le secouriste (de votre entité de travail) qui pourra vous prodiguer les premiers soins. Envoyez votre certificat médical dûment complété dans les 48h, en y apposant une vignette de la mutuelle, par mail, à atao@hr-rail.be ou, par courrier, à l'adresse suivante : HR Rail, bureau 10-03 H-HR.351, Rue de France 85, 1060 Bruxelles. Le certificat original doit y parvenir dans les 7 jours.
- 3 Le service médical de HR Rail pour les accidents du travail (H-HR.42) continue d'assurer, quant à lui, la surveillance du traitement médical et le contrôle des périodes d'incapacité résultant de l'accident. Dans ce cadre, ce service peut vous convoquer à tout moment pour un contrôle médical. Vous êtes tenu de vous y présenter.

En outre, il y a aussi du changement en matière de remboursement de frais médicaux relatifs aux accidents du travail. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez l'intranet de HR Rail.

Que faire en cas d'accident si vous êtes contractuel ?

- 1 Prévenez (ou faites prévenir) immédiatement votre chef immédiat. Celui-ci se chargera de compléter les formulaires de déclaration propres à l'assureur (AXA).
- 2 Rendez-vous chez un médecin ou à l'hôpital de votre choix. Faites compléter un certificat. En cas d'accident léger, vous pouvez vous rendre chez le secouriste (de votre entité de travail) qui pourra vous prodiguer les premiers soins.
- 3 Tous les documents relatifs à la déclaration d'accident doivent parvenir, par l'intermédiaire de votre chef immédiat, à la société d'assurance dans les 10 jours ouvrables suivant l'accident. Il est important que la déclaration soit complète et que tous les documents soient correctement remplis et signés.

Vous souhaitez plus d'informations ?

Pour toute question générale, contactez le bureau H-HR.351 :

✉ atao@hr-rail.be

☎ 02/52.535.20 (911/535.20)
ou 02/52.639.35 (911/639.35)

Pour toute question médicale (si vous êtes statutaire), prenez contact avec H-HR.42 :

✉ med.expertise@hr-rail.be

☎ 02/22.463.44 (911/463 44)
ou 02/22.463.81 (911/463 81)

Les formulaires et informations spécifiques aux accidents du travail sont accessibles sur l'intranet de HR Rail (Votre carrière > Maladie et accidents du travail).

We are SNCB !

Participez à l'enquête !

En tant que collaborateur SNCB, vous êtes au centre des préoccupations de notre entreprise. C'est pourquoi la SNCB souhaite vous donner la parole. Ne ratez pas l'opportunité de vous exprimer en participant à l'enquête interne 'We are SNCB' !

À la mi-janvier, vous serez invité à participer à l'enquête interne 'We are SNCB' : elle consiste à mesurer votre satisfaction, votre implication et votre perception de la culture d'entreprise.

Pourquoi est-il important de participer ?

Début 2020, la SNCB devra être l'acteur de référence en matière de transport public. Pour y arriver, notre entreprise doit améliorer tous les processus qui permettent d'améliorer nos performances, entre autres concernant la ponctualité et la satisfaction client.

La véritable clé du succès de la SNCB, c'est vous ! Et c'est grâce à l'engagement et à la satisfaction de chaque collaborateur, stimulé par une culture d'entreprise motivante et à l'écoute de chacun, que nos clients seront satisfaits !

Mesurer, agir

Avant de déployer différentes actions pour développer la satisfaction et l'implication des collaborateurs, il est essentiel de d'abord pouvoir mesurer ces

facteurs-clés, mais aussi apprécier comment la culture d'entreprise est vécue sur le terrain au quotidien. C'est le but de l'enquête interne 'We are SNCB'. Cette enquête sera répétée dans les années à venir.

De l'enquête découlera, dès 2019, la création d'un indicateur clé de performance (KPI) qui permettra à l'entreprise de prendre les actions nécessaires pour accroître la satisfaction et l'implication des collaborateurs et améliorer leur bien-être sur leur lieu de travail.

Fortes des conclusions de l'enquête, SNCB HR aura toutes les clés en main pour renforcer et étendre les initiatives en cours (#leadingpros, fine@work...) mais aussi développer, ensemble avec les directions et les services corporate, de nouvelles initiatives notamment par la mise en place d'un plan d'action 'engagement et culture'.

Un seul mot d'ordre : participez massivement à l'enquête ! Plus vous serez nombreux à donner votre avis, plus les actions pourront répondre à vos besoins concrets et vous aider à relever les défis qui attendent la SNCB.



Du neuf pour les collaborateurs !

En 2020, nos accompagnateurs de train ainsi que le personnel de vente et de gare (ce qui représente au total près de 4.500 personnes) recevront un nouvel uniforme, dans les couleurs du style maison. Parce qu'ils sont le premier point de contact pour nos clients, il est important qu'ils aient un aspect professionnel élégant et que l'image de l'entreprise soit reconnaissable à travers leur uniforme. Celui-ci doit être aussi pratique que confortable. De plus, il doit répondre aux exigences opérationnelles spécifiques à chaque métier.

Le dossier des nouveaux uniformes est un projet transversal, réalisé en coordination avec les directions Transport et Marketing & Sales, les clients internes, mais aussi avec Procurement, spécialiste des marchés européens. Sans oublier Human Resources ainsi que les experts de Safety et PPT pour les aspects liés à la sécurité.

“Afin de faciliter cette collaboration, la coordination du projet a été confiée à Corporate Communication, qui veille aussi à la valorisation de la marque SNCB”, explique Sylvie. “En tant que spécialiste du style maison, nous avons notre mot à dire sur le choix du design et des couleurs. Pour cela, nous avons réalisé un benchmark auprès de Thalys, des NS, de Eurostar, de la Police, de bpost, ... Nous avons évidemment tenu compte des besoins opérationnels et des questions spécifiques des différentes directions.”

Du sur-mesure pour le personnel

L'opinion des collaborateurs qui portent un uniforme a bien entendu été demandée. “Durant l'été 2018, nous avons réalisé une enquête auprès des 4.500 collaborateurs portant un uniforme” poursuit Lény, qui coordonne aussi le dossier.



Vanessa Sénécaux

46 ans, team coordinator Economat des gares, est passionnée de lectures fantastiques et fait de la course à pied

Sylvie De Keyser

46 ans, project leader, consacre son temps libre à ses quatre fils, ses chats et à la course à pied

“Nous avons reçu beaucoup de réactions suite à l’enquête ! Les réactions portaient essentiellement sur la coupe, la qualité des tissus et les nouvelles pièces disponibles dans la gamme.” Léni



Annelies Pardon
31 ans, category buyer, aime s’occuper de ses enfants et voyager

Xavier Feron
32 ans, collaborateur logistique, un family man avec un penchant pour les films et les voyages

Léni Pou
47 ans, project leader, aime les arts, la course à pied et passer du temps en famille

Chez Transport, les uniformes font partie du quotidien de Xavier. Son attention se focalise surtout sur les aspects pratiques comme la prise des mesures, les commandes et la distribution.

“Avec le nouvel uniforme, nous espérons pouvoir mettre un webshop à disposition sur intranet. Ce serait bien aussi d’élargir la période pour les commandes.” Xavier

Vanessa est responsable du magasin central et de l’équipement du personnel de vente. “Depuis cette année, j’ai aussi dans mes tâches la gestion des uniformes, un nouveau rôle donc. Je veille au respect des exigences spécifiques pour l’uniforme de nos collaborateurs et je suis de près le dossier d’achat ainsi que le budget pour Marketing & Sales.”

La sélection des fournisseurs

Côté Procurement, Annelies s’assure non seulement que le dossier d’achat réponde bien à toutes les exigences légales mais elle fournit également l’expertise pour faire un choix qui concilie nos besoins et les évolutions du marché. Comment ? “Via une étude de marché, nous avons examiné les dernières tendances en matière de qualité des tissus, méthodes de distribution et composition de l’uniforme. Huit candidats satisfont à nos critères et introduisent leur offre d’ici la fin décembre.”

De l'autre côté de la frontière...



Gand-St-Pierre

Waregem

Courtrai

Mouscron

Tourcoing

Roubaix

Lille

WAREGEM : la ville du cheval

L'an dernier, Waregem inaugurait l'HIPPO.WAR, un centre de découverte sur la Première Guerre Mondiale mettant à l'honneur le rôle, entre autres, du cheval au cours de celle-ci. Les chevaux ont joué un rôle à ne pas sous-estimer: approvisionnement, cavalerie, etc.

 www.hippowar.be




©Toerisme Leiestreek



ROUBAIX : de l'art à la piscine

Roubaix n'est pas seulement le lieu d'arrivée d'une célèbre course cycliste. C'est aussi une ville au riche passé industriel. Visitez 'La Piscine', un magnifique bâtiment Art Déco reconverti en musée des Beaux-Arts (peintures, sculptures du 19^{ème} et 20^{ème} s.) et d'arts appliqués (dessin, textile, céramique). A découvrir également : la Villa Cavrois, emblème de l'architecte moderniste Robert Mallet-Stevens et le Parc Barbieux, véritable poumon vert de la ville.

 www.roubaixtourisme.com

LILLE : un délicieux merveilleux

On se perd dans les ruelles du Vieux-Lille au gré de ses hôtels particuliers, ses édifices imposants aux plus de mille ans d'histoire et ses boutiques. On flâne dans la cour centrale de la Vieille Bourse, l'un des monuments les plus prestigieux de la ville avant de déguster un merveilleux sur la Grand-Place. Le Palais des Beaux-Arts est l'un des plus grands musées de France. Pas très loin, le Palais Rihour, vestige lillois de l'architecture gothique, vaut aussi le détour...

 www.lilletourism.com



Vous connaissez de chouettes activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à pros@sncb.be



En 1972, la SNCB propose un nouveau service aux voyageurs : un train ski qui permet de rejoindre les Alpes enneigées en une seule nuit. À l'époque, les sports d'hiver deviennent accessibles à tout le monde.

Ces trains circulent directement vers le Tyrol et les Dolomites. Avantage pour les voyageurs : ils ne doivent pas changer de gare, chargés de tout leur équipement. Ils peuvent également se restaurer dans la voiture-buffet. Après une nuit relaxante dans leur voiture-lits ou voiture-couchettes, les voyageurs sont en pleine forme pour chausser leurs skis dès le lendemain matin. Il n'est donc pas étonnant que cette nouvelle formule fait directement mouche. En 1973, ce service adopte une dénomination commerciale, le Ski Express.

Vers les sommets enneigés sur vos deux oreilles

Le train ski circulera pendant plus de 30 ans. Les gares de départ, les destinations et les temps de trajet changent de temps à autre. Ainsi, les premiers trains partent encore d'Ostende et ensuite de Bruxelles-Midi. Le terminus est Bolzano en Italie. Au fil du temps, de nouvelles destinations finales directes s'ajoutent : Schwarzach im Pongau, San Candido, Villach... À partir de la saison '89 - '90, il ne reste plus que les deux dernières destinations.

Bludenz est également desservie pendant quelques temps. La composition du train est modifiée en 1979. La voiture bar-dancing remplace la voiture-buffet dans la partie du train vers Bolzano. Autant dire qu'une partie des voyageurs n'arrivent pas reposés à destination...

Le dernier Ski Express

Le train circule pour la dernière fois le 16 mars 2003. Il n'est plus rentable suite à de nouvelles règles en matière de répartition des recettes et de calcul des coûts d'exploitation. En 2003, il est également mis fin aux autres trains de nuit et aux auto-trains de la SNCB. En voir plus ? Découvrez le spot publicitaire de l'époque sur le canal YouTube de Train World.



Laissez-vous emporter par la magie de Train World ! Découvrez la collection de trains historiques et de nombreux objets issus de l'univers ferroviaire. En tant que collaborateur des chemins de fer, votre entrée est au tarif avantageux de 9€.

Aux yeux des enfants

Les enfants expriment spontanément leur avis. Souvent ils nous surprennent, nous émeuvent ou nous font rire... C'est pourquoi, nous leur avons demandé de nous décrire avec leurs mots le métier de cheminot de leur parent ou grand-parent.



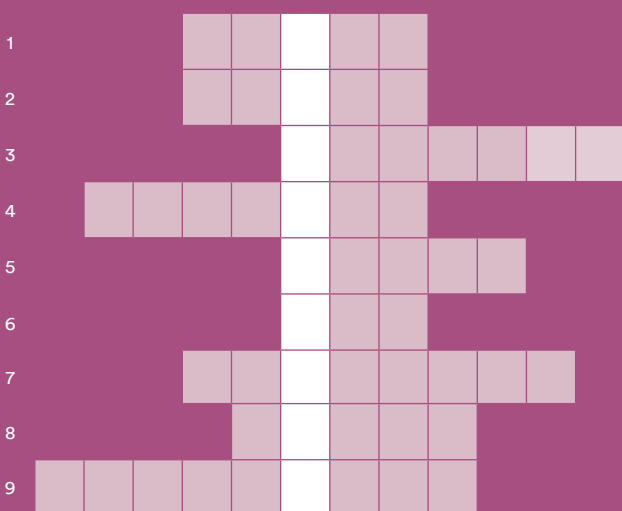
Nous sommes curieux de savoir ce que votre (petit) enfant dit à propos de votre job à la SNCB ! Son dessin illustrant votre métier est aussi le bienvenu ! Envoyez-nous leur petit mot, leur photo, leur dessin à pros@sncb.be, avec pour objet 'enfants', ou par poste interne à 10-14 B-CP.105.

À gagner

1 set de bagages Hedgren

1 parure d'essuies et de gants de toilette Olivier Strelli

5 × 2 tickets de cinéma



Envoyez le mot mystère

par mail à pros@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.105. Concours PROS ! avant le 11 février 2019.

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. Si vous jouez pour des places de cinéma, veuillez également nous communiquer le cinéma de votre choix : Kinopolis, Imagix, Acinapolis, Siniscoop, Cinéscope ou Euroscope.

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 (Service d'appui/Communication et publications/ Publications et médias/Magazine du personnel de la SNCB).



Rail Facilities

Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. HR et IT en ont reçu un pour l'app intention SG
2. La passion de Geert
3. Visitez-y la 'Piscine', un magnifique musée Art Déco
4. En y participant, vous pourrez donner votre avis sur votre satisfaction, votre implication et votre perception de la culture d'entreprise
5. L'un des deux pays de l'Union Européenne où le marché du transport intérieur de voyageurs est entièrement libéralisé
6. Ces trains circulaient directement vers le Tyrol et les Dolomites
7. Les accompagnateurs, le personnel de gare et de vente en porteront un nouveau en 2020
8. Depuis septembre, les accompagnateurs de train peuvent y faire appel après un incident critique
9. L'atelier pionnier pour l'amélioration continue

BRAVO AUX GAGNANTS!

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était:
MAINTENANCE

**Merci pour votre
engagement et votre
enthousiasme chaque
jour au service de
nos clients.**