

magazine destiné au personnel de la sncb



# PROS!

avril 2019 #4

**Jeroen**  
chouchoute nos trains

projet **Let's get digital**  
hr **Talent on the move**





**“C'est une sacrée amélioration de travailler dans le nouvel atelier de Melle.”**

Jeroen Vanlanduyt,  
mécanicien à l'AP Melle

#### COMITÉ DE RÉDACTION

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

#### PHOTOS

Fabienne Mahieu (coordination)  
Samuel Durt (SNCB)  
Julien De Wilde et  
Eric Herchaft (Reporters)  
Benjamin Brolet, Robert Baum  
Adobe Stock

#### LAY-OUT

Béatrice Duculot

#### REDACTEUR EN CHEF

Fanny Bouillon

#### EDITEUR RESPONSABLE

Jihane Annane

#### PRODUCTION

IPM Printing

#### ADRESSE

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



## dans ce numéro

### inside

- p. 04 **feuille de route** 11 chantiers stratégiques
- p. 05 **espresso** les nouvelles en bref
- p. 06 **projet** la SNCB, ça saute aux yeux
- p. 08 **projet** let's get digital
- p. 10 **action/réaction** un voyageur écrit, la SNCB réagit
- p. 12 **zoom** deux nouveaux directeurs
- p. 16 **dossier** le nouvel atelier polyvalent de Melle
- p. 20 **on time** les plans d'action ponctualité
- p. 28 **hr** talent on the move
- p. 32 **pros** station experience / APS

### people

- p. 11 **bien joué** nos clients vous disent merci !
- p. 14 **@work** l'équipe HR@YourService à Gand
- p. 22 **team spirit** des bureaux en top forme
- p. 34 **bienvenue à bord** Lorenzo, conducteur de train

### outside

- p. 19 **ailleurs** quelques faits marquants dans le monde du transport
- p. 26 **infrabel** PANDAS veille sur les caténaires / code 1300
- p. 29 **hr rail** objectifs 2019

### afterwork

- p. 24 **en vadrouille en train** cap sur Bordeaux
- p. 25 **il était une fois** Eurostar souffle ses 25 bougies
- p. 30 **passion** Ingrid, traductrice et triathlète



- p. 35 **concours** découvrez le mot mystère
- p. 36 **mots d'enfants** comment ils voient nos jobs

## supplément

Découvrez sous ce pli votre supplément sur la feuille de route de la SNCB : 'Garantir ensemble la mobilité durable de demain'.

Sophie Dutordoir, CEO



Chère collègue, cher collègue,

2019 est une année cruciale pour l'avenir de la SNCB. Et ce pour trois raisons. Tout d'abord, parce que nos voyageurs attendent de notre part une meilleure ponctualité et, de manière générale, un meilleur service. Nous devons y répondre avec des améliorations concrètes et visibles. Deuxièmement, la concurrence devient plus réelle encore. A partir de décembre, toute entreprise ferroviaire certifiée pourra demander des sillons pour faire circuler des trains commerciaux sur le réseau belge à partir de décembre 2020. Et troisièmement, le prochain gouvernement devra prendre des décisions importantes concernant le mode d'ouverture du marché de transport intérieur de voyageurs et l'attribution de la mission de service public. Et à partir de décembre 2023, la règle voudra que cette mission soit mise en concurrence.

Jusqu'à cette date, le gouvernement a toutefois la possibilité de procéder à une attribution directe de cette mission de service public sur l'ensemble du réseau belge pour une durée de 10 ans.

Il va de soi que nous voulons continuer à exercer cette mission de service public, c'est notre métier historique ! Mais nous n'obtiendrons pas cette attribution si facilement. Dès maintenant, nous devons démontrer, chiffres et indicateurs de satisfaction clientèle à l'appui, que nous améliorons notre performance, année après année, de manière visible et structurelle. Aujourd'hui, dans de nombreux domaines, notre performance est en effet moins bonne que celle d'autres entreprises du secteur. Nous devons donc vraiment faire mieux et mettre tout en œuvre pour maintenir le rôle de notre entreprise en tant que solution de mobilité durable en Belgique. C'est maintenant ou jamais.

Nous ne sommes pas restés inactifs jusqu'à présent. Toute une série d'actions ont été mises en œuvre pour améliorer nos fondamentaux et elles portent déjà leurs fruits. Mais il faut aller encore plus vite et bien plus en profondeur. C'est pourquoi, avec le Comité Exécutif, nous avons préparé une feuille de route qui, à partir de maintenant et jusqu'à 2025, s'attaque de manière structurelle aux faiblesses de la SNCB et nous prépare pour l'avenir.

La feuille de route se compose de 11 chantiers stratégiques qui ont été déclinés en actions concrètes destinées à transformer la SNCB en une société moderne, digitale et efficace d'un point de vue opérationnel et financier. Et nous avons tous un rôle à jouer, chacun à notre niveau.

Car il n'y a pas de plans d'action sans acteurs forts et solides. Et ces acteurs, c'est vous ! Vous êtes notre atout pour garantir l'avenir de notre entreprise. Votre passion du métier et vos compétences peuvent faire la différence. Tous ensemble, nous formons la SNCB. Et la SNCB veut obtenir cette mission de service public.

Merci pour votre engagement.

Sophie

# 11 chantiers stratégiques

En 2019, la SNCB doit entreprendre des actions fortes pour confirmer son rôle de colonne vertébrale de la mobilité belge dans un environnement concurrentiel. Notre plan d'action se compose de 11 chantiers stratégiques repris ci-dessous. Parmi les sujets abordés dans votre magazine PROS et dans les JT News, de nombreux thèmes sont liés à ces chantiers. Ils seront marqués d'un logo illustrant à quel(s) chantier(s) ils se rapportent.

## 5 chantiers avec des résultats tangibles pour les clients



Agir fondamentalement sur la performance opérationnelle via des actions à court et moyen termes ciblées sur la ponctualité



Accroître la disponibilité et la qualité du matériel roulant



Améliorer la communication et les interactions avec les clients, mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins et adapter notre offre de services en conséquence



Optimiser le plan de transport 2020-2023 et refondre le plan de transport 2023-2026 en plaçant les besoins des clients et le potentiel en voyageurs au centre de leur conception



Positionner la SNCB comme un acteur central de l'intermodalité porte à porte et transformer les gares en véritables hubs regroupant les différents modes de transport

## 6 chantiers pour accélérer les résultats des cinq premiers



Travailler en permanence à l'excellence au niveau de la sécurité et de la sûreté



Introduire des technologies innovantes pour digitaliser et améliorer les méthodes de travail



Renforcer la performance des métiers de base et implémenter le meilleur mode opératoire pour les métiers de support



Implémenter un régime de travail performant et attractif, promouvoir une culture d'autonomie, d'entrepreneuriat, de diversité, de formation et d'innovation tout en optimisant les processus liés à la gestion des ressources humaines



Partager, développer et renforcer les outils de mesure/prévision/simulation financiers et opérationnels pour piloter les choix stratégiques



Définir et appliquer la stratégie de l'entreprise face à la concurrence

Apprenez-en plus sur la feuille de route de la SNCB et les actions concrètes qui en découlent dans le supplément de ce magazine. ■



## A vous les parcs d'attraction !

Le printemps pointe le bout de son nez et, avec lui, l'envie d'une belle sortie en famille ou entre amis. Grâce aux réductions offertes par Rail Facilities, profitez d'une chouette journée dans l'un des nombreux parcs d'attraction partenaires : Plopsaland, Walibi, Bellewaerde, Phantasialand, Aqualibi, Domaine des Grottes de Han, et en France, le Puy du Fou et le Parc Asterix. Plus d'infos ? Consultez le site de Rail Facilities.

## Buy Here

Réalisez désormais vos achats professionnels en toute simplicité grâce au bouton 'Buy Here' situé sur la homepage de l'intranet. En cliquant sur ce bouton, vous accéderez au formulaire électronique 'Demande d'achat'. Celui-ci est très intuitif et transforme votre demande automatiquement en une DA (Demande d'Achat). Vous pourrez néanmoins continuer à introduire des DA dans SAP.



Pour plus d'informations à ce sujet, n'hésitez pas à envoyer un email à [servicecenter.procurement@sncb.be](mailto:servicecenter.procurement@sncb.be)

## Encore plus d'infos voyageurs

Cette année encore, l'info voyageurs va être améliorée. Avant l'été, les voyageurs disposeront de davantage d'informations sur la composition de leur train via le site web et le Train Map : la position des voitures de 1<sup>ère</sup> classe, les parties du train non accessibles en raison de la longueur limitée du quai, l'espace du train réservé aux personnes à mobilité réduite, aux vélos etc.



Par ailleurs, les trains régulièrement suroccupés sont indiqués dans l'app et sur le site web. Enfin, un test sera réalisé via lequel les accompagnateurs annonceront de quel côté du train les portes s'ouvrent.



60% des collaborateurs, soit plus de 10.000 membres du personnel, ont rempli l'enquête We Are SNCB ! Merci pour votre participation ! Vos réponses et vos avis seront étudiés et compilés dans les prochaines semaines.

Les résultats affinés seront communiqués à partir de la mi-avril, et ce jusqu'à la fin juin. Des plans d'actions concrètes pourront alors être implémentés. Avec pour objectif d'améliorer ensemble la satisfaction et l'implication de tous les collègues et de concrétiser davantage la culture d'entreprise PROS.

## Chouette, un train miniature !

Dans le PROS précédent, nous avons lancé un concours de coloriage. Nous avons reçu de très nombreux dessins ! Dix heureux gagnants ont été tirés au sort parmi tous ces petits Picasso et ont reçu un super cadeau. Une sélection de coloriages a aussi été affichée à l'accueil de l'Atrium. Merci à tous les enfants pour leur participation.



Leila, 4 ans

# La SNCB, ça saute aux yeux

Pour booster les ventes, la SNCB poursuit le développement de ses outils de marketing en ligne et personnalisés. Pour être le choix évident de nos voyageurs et faire face à la concurrence, nous devons être immédiatement visibles via le moteur de recherche Google, par exemple, et apparaître au premier coup d'œil sur les réseaux sociaux les plus prisés.

## Un clic vers le ticket !

Vous avez à coup sûr déjà fait une recherche sur Google, le moteur de recherche le plus populaire du pays. Les réponses sont souvent 'sponsorisées'. Cela signifie que les entreprises qui souhaitent se voir immédiatement visibles en haut de la page des résultats rétribuent le moteur de recherche en ce sens. Si vous introduisez, par exemple, 'excursion + train', vous tomberez tout de

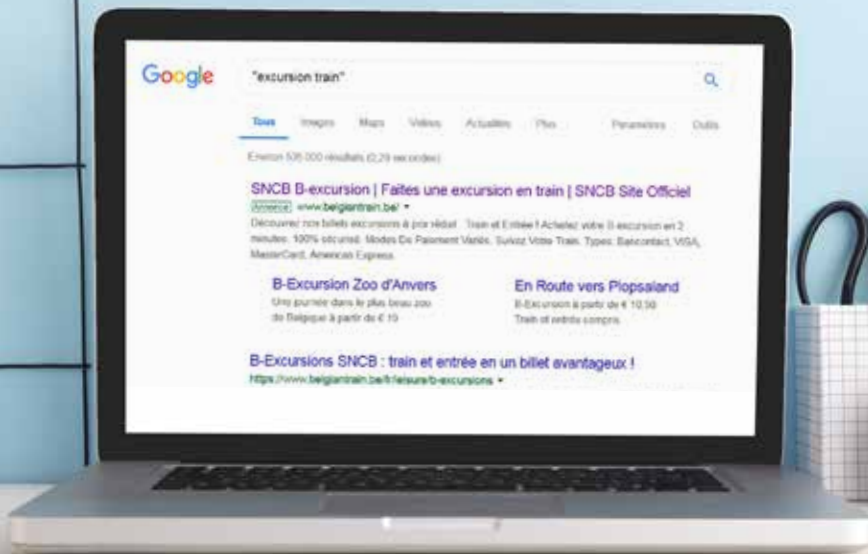
suite, en un clic, sur la page du site internet de la SNCB qui permet d'acheter un ticket B-Excursion.

L'équipe de **Céline De Both**, digital marketing manager, développe ce nouveau canal de 'référencement payant' sur les moteurs de recherche qui a pour objectif de booster notre chiffre des ventes de tickets en ligne.

"Nous fournissons à Google des listes de mots ou de combinaisons de mots associés à nos produits. Parallèlement, nous leur rédigeons des annonces pour promouvoir ces produits (B-Excursions, Party trains, ...). Elles varient en fonction de l'actualité (festival, événement, manifestation) ou du besoin des clients (jeunes, navetteurs, ...). Ainsi, quand quelqu'un fait une recherche, Google fait apparaître notre annonce correspondante. 70 % de nos ventes via le site SNCB sont réalisées suite à une recherche sur un moteur de recherche (principalement Google). Le retour sur investissement de nos dépenses publicitaires en ligne est par ailleurs excellent, car nous travaillons directement avec Google sans passer par une agence."

**"Nous anticipons au maximum les recherches de nos clients sur Google."**

Céline De Both



## La SNCB, 'J'aime déjà'

Lorsque vous consultez vos médias sociaux préférés (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, ou encore LinkedIn), vous apercevez des publications de vos amis, mais aussi des contenus sponsorisés. Si vous avez des enfants, vous avez, par exemple, probablement déjà vu une publicité sur 'l'Expérience LEGO® à Train World' se glisser dans votre fil d'actualité.

Comment est-ce possible ? **Jin-Jin Kuo**, membre de l'équipe Digital Experience, explique : "Pour attirer des visiteurs à Train World, pour reprendre cet exemple, nous visons les familles, les gens qui aiment le train, etc. Ainsi, quand ces personnes au profil connu par Facebook se connectent au média social, nos publicités apparaissent dans leur fil d'actualité. On a trois secondes pour attirer l'attention d'un utilisateur sur nos publicités. Nous déterminons notre cible en fonction de chaque campagne. Nous définissons notre budget sur Facebook selon notre objectif : la vue d'une vidéo ou encore l'ouverture de la page du site SNCB. Les contenus animés sont plus accrocheurs et plus tendance et nous préférons insérer des vidéos plutôt que des images. Nous les réalisons la plupart nous-mêmes, ce qui offre plus de flexibilité et diminue drastiquement les coûts. En 2018, le nombre de vues de nos vidéos sur Facebook était de 948.710 chez les francophones et de 1.123.730 chez les néerlandophones. Plutôt pas mal !" ■

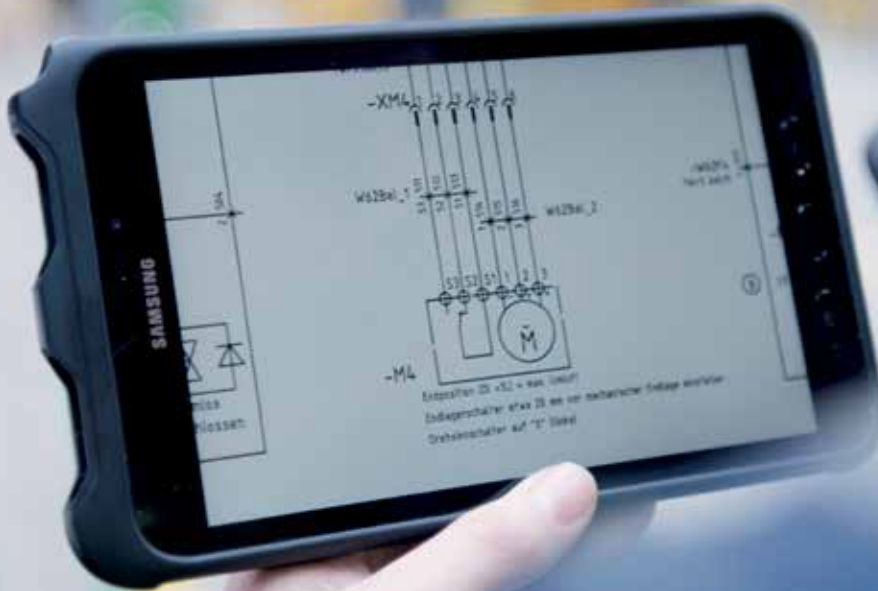
### Saviez-vous que :



Le moteur de recherche de Google détenait 93,47 % des parts de marché en Belgique au mois de mai 2018 selon le site [www.referenceur.be](http://www.referenceur.be).



Facebook comptait en 2018 environ 7,3 millions d'utilisateurs en Belgique (chiffre diffusé par Facebook).



## Let's get digital

**Smartphones, tablettes, apps, ... Les technologies intelligentes sont devenues incontournables dans notre entreprise. La SNCB joue à fond la carte de la digitalisation et vise ainsi à perfectionner ses méthodes de travail et à les rendre plus efficaces. Elle vise aussi à mieux informer son personnel, avec, au final, des clients eux aussi mieux informés et satisfaits ! Zoom sur quelques nouveautés.**

Grâce à une roadmap digitale, notre entreprise a déterminé les étapes nécessaires à une transformation digitale réussie. Ce trajet d'amélioration, qui s'écoule sur plusieurs années, est indispensable pour rendre notre société compétitive dans un environnement libéralisé.

### Une meilleure info au client

Plusieurs améliorations ont déjà été mises en place, avec un impact immédiat pour les voyageurs. Le système d'annonces automatiques EMMA a été implémenté dans toutes les gares, ce qui permet aux voyageurs de mieux comprendre les informations car elles sont diffusées partout de manière identique. Grâce à Train Map, les voyageurs peuvent mieux visualiser la position de leur train en temps réel, obtenir des informations sur un retard éventuel, les arrêts prévus, les quais, ... La SNCB a également lancé le nouveau site internet SNCB qui a gagné en convivialité, et grâce auquel les voyageurs peuvent, par exemple, acheter plus aisément leurs billets de train en ligne.

### Des outils plus efficaces

Ces dernières années, la SNCB a investi dans différents outils digitaux destinés au personnel opérationnel, avec, dès lors, un impact indirect pour les voyageurs.

Ainsi, en 2018, tous les sous-chefs de gare ont reçu leur smartphone MIA, qui leur permet de rechercher eux-mêmes des informations et de suivre le trafic ferroviaire en temps réel. Il leur est ainsi possible d'encore mieux informer les voyageurs. Dans les ateliers de traction et les postes d'entretien, les smartphones et tablettes permettent désormais une communication plus rapide et plus simple lors de la planification et du suivi du travail.

En 2019, la SNCB poursuit la diffusion de ces outils. Et bien d'autres nouveaux appareils digitaux réservés au personnel opérationnel feront leur apparition !





## Accompagnateurs de train



### Smartphone

Pour remplacer le GSM classique

- Meilleure connectivité
- Digitalisation (notamment app pour les demandes de congé)
- Plus d'infos avec les apps SNCB, De Lijn et STIB, mailbox professionnelle, Google Translate etc.
- En test chez +/- 100 utilisateurs
- Dès avril, distribution à chaque accompagnateur de train (2.750 appareils)

### Smartwatch

Montre ergonomique à écran tactile

- Permet de consulter et d'envoyer des informations
- Liée à la nouvelle procédure de départ LINDA
- 1<sup>er</sup> trimestre 2019 : test de fiabilité, ponctualité et ergonomie sur 150 appareils
- Ensuite : décision de commander ou pas et distribution

### Et ITRIS ?

La tablette et le satellite ITRIS restent en service. A terme, certaines fonctions seront progressivement reprises par le smartphone.



## Conducteurs de train

### Tablette eDrive

En remplacement d'IDA

- Meilleure connectivité
- Digitalisation (fiche de prestation, avis de sécurité, demande de congé via APS, etc.)
- Accès à Train Map et autres applications
- Optimisation des processus
- Depuis mi-janvier, distribution à tous les conducteurs de train et instructeurs (3.600 appareils)

### Smartphone eDrive

Pour remplacer le GSM classique

- Meilleure connectivité
- Plus d'infos avec l'app SNCB, mailbox professionnelle, Google Translate etc.
- En back-up de la tablette eDrive
- En test chez 30 utilisateurs
- Ensuite, distribution de 3.600 smartphones durant le 1<sup>er</sup> semestre de 2019

### Et IDA ?

La tablette IDA a fait ses preuves et sera entièrement remplacée par eDrive.



## Personnel dans les ateliers

### Tablette ou smartphone

Le type d'appareil dépend de l'intensité d'utilisation et du profil (technicien, visiteur ou dépanneur)

- Moins d'administration papier (via les apps enregistrement des activités, gestion des messages, dépannage, réservation du matériel, etc.)
- Travail plus efficace et de meilleure qualité
- En 2018, les AT et PET ont reçu leurs appareils
- En 2019, c'est au tour des ateliers centraux
- Au total : 1.000 tablettes et 2.800 smartphones

### Et ensuite ?

La SNCB continue d'investir dans de nouveaux appareils afin d'équiper ses collaborateurs d'outils modernes pour les assister dans leurs tâches quotidiennes.

Des upgrades des outils existants sont entre-temps mis au point. Ainsi, une reconfiguration des MIA figure au programme, tout comme l'examen de la possibilité d'enregistrer des avaries via le smartphone de l'accompagnateur de train, etc.

Le développement d'apps se poursuit afin de permettre un déroulement plus efficace des processus dans les ateliers. ■

# Un voyageur écrit, la SNCB réagit



## Compréhension pour une situation déplaisante

**A.-C. B. de Waremme a effectué  
une réservation pour un grand groupe ;  
son expérience n'a pas été concluante.**

Une réservation pour un groupe de 81 personnes avait été faite. Or les deux trains ont été annulés. Résultat : 40 minutes de retard, ce qui a compromis l'organisation de toute la journée et entraîné des frais inutiles. Par ailleurs, seule une petite voiture nous avait été réservée pour le voyage retour !

Je vous prie de bien vouloir effectuer un geste commercial pour nous dédommager de tous ces embarras.

**Jean-Pierre Delmelle, responsable RDV  
(B-TO), réagit.**

Il est vrai que les deux trains du voyage aller ont été supprimés : l'un en raison de l'absence d'un membre du personnel malade et l'autre à cause d'un vol de câbles. Lors du voyage retour, il manquait effectivement 4 places dans la voiture réservée pour le groupe, une voiture mixte de 2<sup>ème</sup> classe avec compartiment vélo.

Nous vous offrons 10 % du billet aller à titre de compensation.



## Efficacité et orientation client sont complémentaires

**S.D.B. a oublié son PC dans le train. Il remercie  
la SNCB pour son service excellent et rapide.**

Hier, j'ai oublié dans le train un sac contenant mon PC professionnel, qui a une grande valeur pour moi. J'exerce une nouvelle fonction depuis un mois et mes notes me sont donc très utiles. Grâce à la réaction rapide de vos collaborateurs, j'ai déjà pu récupérer mon sac ce matin. Et malgré le fait qu'il avait été manipulé par plusieurs personnes et qu'il était resté une nuit dans un local de la gare, son contenu était intact. J'étais super content de récupérer toutes mes affaires. Je tiens à remercier tout particulièrement le Contact Center à Bruxelles, l'accompagnateur de train et les employés de la gare où je suis allé récupérer le sac. La dame du Contact Center a fait preuve d'amabilité et d'empathie et s'est montrée très efficace. C'est très agréable lorsqu'on se trouve dans une situation difficile.

**Liesbeth Verpoort, Contact Center Manager  
(B-MS), réagit.**

Tout le monde connaît le sentiment de frustration que l'on ressent lorsqu'on a perdu quelque chose. Empathie, efficacité et collaboration sont trois aspects indispensables qui font partie du processus de recherche de l'objet perdu avec le client. Nos collaborateurs peuvent identifier le sentiment de panique chez nos clients. En collaboration avec nos collègues de l'accompagnement des trains, nous essayons donc de localiser l'objet au plus vite pour le restituer au client. Il n'y a rien de plus agréable que de contacter ensuite le client pour lui apprendre la bonne nouvelle et entendre son soulagement. ■

# Nos clients vous disent merci !

Beaucoup de nos collègues donnent tous les jours le meilleur d'eux-mêmes pour une SNCB moderne et orientée clients. Par exemple, en développant une méthode de travail efficace ou en entreprenant des actions concrètes en faveur des clients. C'est dans ce contexte que le Customer Focus Award, délivré par l'équipe Customer experience & insights de B-MS, récompense régulièrement des projets rondement menés au sein de l'entreprise et reçus avec mention !

Comment aider nos clients qui présentent un handicap et qui ont des difficultés à se repérer dans les grandes gares, à trouver et lire des informations, à utiliser l'automate de vente, à s'exprimer et oser demander de l'aide ?

Plusieurs équipes de B-MS ont collaboré avec des clients rencontrant ces difficultés et des associations qui les représentent mais aussi avec différentes équipes au sein de B-CP, B-TR et B-ST en créant un guide pour aider les personnes souffrant d'un handicap intellectuel à prendre le train.

Cette initiative a été le moteur d'autres améliorations pour nos clients comme, entre autres, une communication et la création d'une page sur notre site internet en mode 'facile à lire'. Très appréciée par les groupes de travail SNCB-UIC et Inclusion Europe, elle a servi d'exemple à la STIB qui réalise un guide semblable. ■

Près de **4.000** vues sur la page 'facile à lire' (depuis nov. 2018)

Près de **1.200** téléchargements du guide

De nombreux partages et appréciations sur les réseaux sociaux :

• FR  
**70.600** vues sur le post

**543** likes

**47** commentaires

**311** shares

• NL  
**37.750** vues sur le post

**429** likes

**12** commentaires

**34** shares

**Merci aux équipes qui ont participé à ce projet transversal pour en faire un succès !**

**Remise du Customer Focus Award aux équipes qui ont participé au projet "J'ose prendre le train"**

# Insuffler une nouvelle énergie !

Deux nouveaux directeurs ont rejoint la SNCB en janvier 2019. Marc Huybrechts prend les rennes de la direction Marketing & Sales, tandis que David Carliez dirige la nouvelle direction Transport Operations. Deux hommes riches en expérience, avec un motto : rendre la SNCB plus performante. Leur profil en quelques lignes.

**“Je serai le promoteur de l'intérêt du client au sein de l'entreprise.”**

Marc Huybrechts



**MON PRINCIPAL ATOUT ?**

"L'énergie positive ! C'est aussi mon principal défaut avec le risque de vouloir trop en faire et très vite..."



**LE HÉROS QUI ME PARLE ?**

"David Bowie, pour sa capacité de changer de style et de se réinventer."

## Expérience

"Ce que je veux apporter à la SNCB, ce sont les best practices que j'ai expérimentées dans les secteurs de la banque, des assurances, chez bpost... Le marketing et le retail sont mon ADN, notamment lorsque j'étais à la tête de Distriplus (Planet Parfum, Di et Club). Depuis toujours, j'aime rencontrer des clients et visiter des points de vente."



## Défis

Marc Huybrechts : "D'abord, il faut bien comprendre les attentes des clients. Si d'autres opérateurs ferroviaires, des compagnies aériennes, des retailers... ont de bonnes recettes, il ne faut pas hésiter à s'en inspirer. Il me semble aussi important de davantage décentraliser l'approche client : ses besoins ne sont pas les mêmes dans une gare urbaine que dans une gare plus petite. Pourquoi, dès lors, ne pas encourager plus d'actions locales ?" Un deuxième challenge, c'est le digital : "Il faut mettre l'innovation et le digital au centre de nos produits et systèmes : être présents sur les réseaux sociaux, tester de nouvelles technologies, rendre nos applications toujours plus "user friendly", etc..."

Une source d'inspiration ? "Le client, mais aussi les collaborateurs ! J'ai visité des gares durant cinq samedis, rencontré des agents commerciaux, des receveurs, des accompagnateurs, des sous-chefs... Ils sont un véritable baromètre ! Si on me répète 15 fois le même problème, c'est qu'il est impératif d'y remédier. Il est essentiel d'impliquer le personnel dans le choix des priorités."

Une autre priorité sera de faire fonctionner la nouvelle organisation avec trois districts, en étant attentif à l'indispensable flexibilité au bénéfice des clients mais aussi à un bon équilibre de vie pour le personnel. "La satisfaction du client et celle des collaborateurs sont étroitement liées...", conclut-il.

Marc Huybrechts, 55 ans, direction Marketing & Sales, marié, 4 enfants, vit à Overijse.

## Expérience

Partout où il a travaillé, chez Sibelga, Fluxys, Arcelor..., son credo a été de rendre les opérations performantes et fiables au bénéfice du plus grand nombre de clients. David Carliez a l'habitude des projets transversaux, des approches processus et du management des opérations avec de grosses équipes. "C'est une fierté d'être au service de la SNCB car il s'agit là d'un des postes opérationnels les plus importants en Belgique ! Je peux apporter un regard neuf dans une société de traditions."



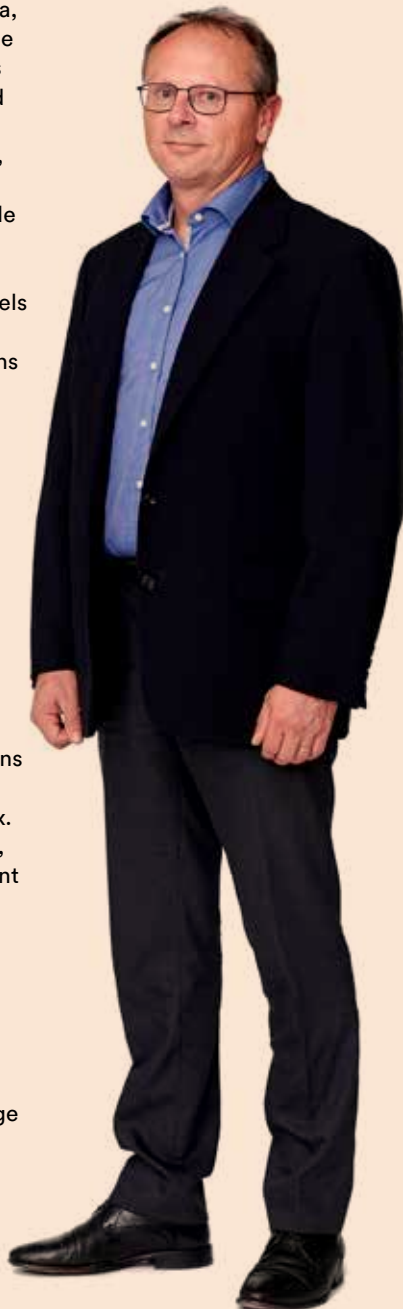
### MON PRINCIPAL ATOUT ?

"Voir clair dans les problèmes et dans leur solution, la persistance dans la volonté que tout fonctionne au mieux. L'impatience, mon principal défaut, pourrait aller de pair avec mon point fort !"



### LE HÉROS QUI ME PARLE ?

"Martin Luther King, pour le courage de défendre ses idées et une cause juste."



**“Pour mobiliser les collaborateurs, il faut des plans d'action ancrés dans le réel, dans lesquels ils peuvent se reconnaître.”** David Carliez

## Défis

"Notre réseau est complexe et nos opérations doivent fonctionner au 'millimètre' !" David Carliez sera Monsieur Ponctualité : "Nous devons améliorer la ponctualité, assurer les correspondances et supprimer le moins possible de trains. Outre l'activation du plan d'action ponctualité 2019, nous avons décidé dès début janvier de réaliser avec Infrabel un diagnostic sur les causes structurelles des retards. Il débouchera sur un plan d'action commun 2020-2022 (NDLR : lire p. 20). Un des focus pour nous SNCB ? Réduire les problèmes opérationnels lors des premiers départs. Et, avec Infrabel, optimiser la gestion du trafic en temps réel et pouvoir tenir compte bien plus en amont de l'impact des travaux."

David Carliez a un style de leadership plutôt 'direct'. "On a beau avoir une bonne organisation, de bons processus, du bon matériel, rien n'est possible sans les équipes ! Je veux être le plus accessible possible et je m'engage à rencontrer un maximum de collaborateurs sur le terrain." ■

David Carliez, 53 ans, direction Transport Operations, marié, 2 enfants, vit à Lasne.

## Ruth et Yvan sont à votre service pour toute question HR

Aujourd'hui, nous suivons Ruth et Yvan à Gand. Depuis le 2 janvier, ils travaillent pour HR@YourService, votre nouveau point de contact unique HR. Ils sont en charge du district Nord-Ouest et des ateliers de Melle et Ostende. Ce nouveau service est composé d'un Contact Center – joignable via boîte mails fonctionnelle, via un numéro de téléphone unique et gratuit ou tout simplement en se rendant sur place – et d'un Service Center, où des conseillers HR traitent les dossiers demandant un peu plus de travail de recherche.

Ruth Vermeir, conseiller HR@YourService, 32 ans, aime faire bonne chère.

Yvan Van de Velde, teamlead HR@YourService, 53 ans, aime la course à pied et le vélo.



### 08h00 Au Contact Center

Aujourd'hui, Ruth se trouve au Contact Center de HR@YourService. "Si vous avez une question HR, vous pouvez nous joindre par téléphone entre 8h et 16h30 au numéro gratuit 0800/85 208 (en interne: 911/53153)."



### 08h30 Au Service Center

Yvan travaille aujourd'hui au Service Center de HR@YourService. "Je traite les e-mails. Vu que je reçois à présent des questions HR provenant de toutes les directions et que, par conséquent, la matière est devenue plus complexe, je me consulte parfois un bref moment avec ma cheffe Els Van Den Bremt."



### 10h00 Ouvrir un ticket

"Nous travaillons désormais avec un système de tickets. Nous donnons une priorité à toute question HR entrante. Lorsque vous nous envoyez un e-mail, un ticket est créé automatiquement. Si vous nous appelez ou passez nous voir, alors nous créons le ticket pour vous manuellement. Dans tous les cas, vous recevez un numéro de ticket lorsque nous disposons d'une adresse e-mail connue. Vous pouvez ainsi suivre vous-même votre dossier."



### 13h00 Assistance personnelle

"Vous préférez poser votre question en personne ? Dans ce cas, le plus simple est de passer chez nous ; cela peut se faire sans rendez-vous. Nous vous aidons, par exemple, à remplir une demande pour un congé parental."



### 16h30 NWOW

Ce service travaille selon le principe du New Way Of Working (NWOW), une nouvelle méthode de travail qui se traduit par un aménagement des espaces de travail pour une meilleure collaboration et une méthode de travail plus efficiente. Suivant ce principe, Yvan n'a pas de bureau fixe mais il dispose d'un casier pour ranger ses affaires. ■

# Avec P comme Polyvalent

L'ancien atelier de traction de Merelbeke et l'atelier central de Gentbrugge n'étaient plus adaptés à l'entretien du matériel de pointe. Le nouvel atelier polyvalent (AP) de Melle dispose maintenant de tous les équipements modernes et des technologies les plus récentes pour entretenir de manière performante les trains d'aujourd'hui et de demain. Un entretien efficace fait effectivement partie de nos activités de base. Il doit permettre d'accroître la disponibilité de nos trains afin d'offrir davantage de places assises à nos clients et d'améliorer la qualité de notre service. Visite guidée dans l'un des plus grands ateliers de la SNCB.

## L'AP Melle, un site immense







L'atelier polyvalent de Melle se situe au centre du réseau ferroviaire, près de la ligne 50 (Bruxelles – Alost – Gand-St-Pierre). **Jorick Serry**, chef de projet AP Melle : “Les trains passent par ici et ne perdent donc pas trop de temps pour venir à l'entretien. De plus, nous avons 26 voies ; les plus longues font 195 mètres pour pouvoir entretenir les trains d'un seul bloc, limitant ainsi les manœuvres et les pertes de temps. Dans le grand atelier, nous entretenons la traction diesel et électrique et dans l'atelier plus petit, le matériel remorqué, les trains de marchandises et le matériel voyageurs qui doit être immobilisé pour une longue durée, par exemple après un incident. L'atelier de Melle est donc polyvalent, ce qui est unique à la SNCB.”

## Prêts pour l'avenir

L'AP Melle se charge de l'entretien périodique du matériel de la SNCB et de tiers, de la réparation et du dépannage des trains de voyageurs ainsi que du nettoyage. Les nouveaux trains à double étage M7 seront également entretenus ici. Sur le matériel le plus récent, l'équipement technique se trouve principalement sur le toit, et donc des plates-formes de travail et des ponts roulants hauts ont aussi été installés. **Nancy Vandermercken**, manager AP Melle : “Nous disposons désormais de tous les moyens et de toutes les technologies pour entretenir ici le matériel le plus moderne. Nous l'effectuons de manière sécurisée, écologique, moderne et ergonomique.”



### Quelques chiffres

- Investissement : **156 millions €** par la SNCB et **3 millions €** par Infrabel
- Domaine ferroviaire de **30 hectares**
- **17 km** de voies
- **+/- 300 collaborateurs** à Melle, **+/- 180 collaborateurs** aux postes d'entretien de Courtrai, Alost et Gand-St-Pierre qui font également partie de l'AP Melle
- Entretien de **161 trains** de voyageurs (AR 41, AM 08 ou Desiro), 68 locomotives (HLD 77, HLD 62, HLE 21) et 400 wagons de marchandises par an



## Les atouts de l'AP Melle

L'efficacité, la sécurité, l'ergonomie pour le personnel et la durabilité vont ici de pair pour un meilleur entretien de nos trains.

### A l'ère moderne

Le processus de digitalisation au sein de la SNCB a également été déployé à l'AP Melle. Depuis quelques mois, les collaborateurs effectuent l'entretien avec des tablettes et smartphones (plus d'infos p.8-9). **Jeroen Vanlanduyt**, mécanicien pour la traction diesel : "Sur notre tablette ou smartphone, nous pouvons consulter les problèmes déjà connus du train ou signaler un nouveau problème."

### Entretien en toute sécurité

L'AP Melle applique des normes extrêmement strictes en matière de sécurité. **Kristof Willems**, chef d'équipe de l'entretien : "Une des plus grandes améliorations pour le personnel est que l'atelier est baigné de lumière grâce aux lanternes dont il est équipé. Et à l'extérieur aussi, l'attention s'est portée sur un bon éclairage du faisceau et des chemins de service. Par ailleurs, toutes les plates-formes de travail sont balisées."

### Mesures écologiques

La durabilité a été le fil rouge durant la construction de l'AP Melle. De l'éclairage LED a été placé pratiquement partout. Les bureaux sont chauffés par le sol via une pompe à chaleur géothermique et une installation de cogénération. De nombreux matériaux d'isolation



Michaël Streignaerts et Jeroen Vanlanduyt

acoustique ont également été utilisés et la ventilation a fait l'objet d'une attention particulière. Un bassin de rétention a été aménagé au centre du site afin de parer aux éventuelles inondations. Pour l'aspect visuel des riverains et pour limiter les nuisances sonores, des bermes vertes ont été créées autour du site. Fin 2019 - début 2020, la SNCB installera des panneaux photovoltaïques sur les toits des deux ateliers.

### L'ergonomie en point de mire

Les fosses de visite dans l'atelier ont été conçues de manière ergonomique. **Michaël Streignaerts**, mécanicien pour la traction électrique : "Nous devons maintenant nous pencher beaucoup moins et exercer moins d'effort pendant l'entretien des trains. C'est une amélioration considérable !" Grâce à l'utilisation de plates-formes mobiles, de nacelles élévatrices, de planchers abaissés, de marchepieds et de passerelles, l'AP Melle est très ergonomique. ■



## Transport public gratuit au Luxembourg

Dès cet été, voyager en train, tram et bus au Luxembourg sera entièrement gratuit. Par cette action, le gouvernement de ce petit pays, qui compte 600.000 habitants et quasi 200.000 navetteurs quotidiens venant des pays frontaliers, veut accorder plus d'attention à l'environnement et endiguer les nombreuses files dans et autour de la capitale. Les automobilistes ont passé en moyenne 33 heures dans les embouteillages en 2016.

Le transport public au Luxembourg était déjà très abordable. Pour un voyage de maximum 2h, il faut compter actuellement 2€. Les enfants et les moins de 20 ans voyagent déjà gratuitement.



## NS lance le Thriller WhatsApp

Fin janvier, les chemins de fer hollandais lançaient pour la 1<sup>ère</sup> fois un Thriller WhatsApp. Via l'app de messagerie bien connue, les voyageurs pouvaient suivre pendant toute une semaine l'histoire de Sarah qui, par malchance après un drink entre collègues, voit quelque chose qu'elle n'était pas censée voir et disparaît. Le récit comprend 210 messages partagés (textes, photos et vidéos).

Cette initiative des NS, accessible gratuitement, a été très appréciée des voyageurs. Plus de la moitié des destinataires recommanderaient le thriller de train WhatsApp à un ami, ce qui laisse estimer le nombre de participants à 720.

93% de ces participants aimeraient recevoir plus souvent ce genre de cadeau des NS.

## Hôpital sur rails

L'organisation humanitaire norvégienne Impact est à la base d'une initiative qui réchauffe les coeurs en Inde : un train composé de 7 voitures circule tel un bloc opératoire ambulatoire. Avec l'aide de médecins et infirmier(ère)s volontaires, un grand nombre de personnes démunies et habitant des régions isolées ont pu ainsi avoir accès à des soins médicaux gratuits.

L' 'Express Lifeline' circule depuis 1991 et, depuis lors, plus de 600.000 personnes en Inde ont pu y recevoir un traitement pour des handicaps tels que pieds bots, maladies musculaires, défaillance de l'oreille interne, cataracte, problèmes dentaires ou bec de lièvre. Le concept connaît un grand succès et a été remis sur les rails avec l'arrivée de 4 trains Express Lifeline en Chine et 2 en Afrique du Sud. ■



# Améliorer nos fondamentaux : la ponctualité

Face au défi de la libéralisation et à la concurrence, la SNCB doit démontrer qu'elle améliore structurellement ses performances dans différents domaines clés pour pouvoir conserver sa mission de service de public sur l'ensemble du réseau belge. Ces domaines sont : la ponctualité, le service à la clientèle, l'immobilisation du matériel roulant, l'absentéisme, les accidents du travail, la durabilité...

## La ponctualité sous la loupe

Bien qu'en 2018, la ponctualité était en baisse, des améliorations significatives ont été enregistrées fin 2018 et début 2019. Ainsi, l'indice de ponctualité cumulé atteignait 90 % en janvier et 90,1 % en février. Des résultats encourageants dus à la mise en œuvre d'actions ciblées.

## Plan d'action 2019

En 2019, les actions porteront sur différents domaines dont les premiers départs, le roulement (matériel et personnel), la qualité et la disponibilité du matériel et, en étroite collaboration avec Infrabel, la gestion du trafic, la gestion des travaux et les relations 'malades'.

## Plan d'amélioration global

Parallèlement à l'activation du plan d'action 2019, la SNCB élabore une approche à plus long terme en étroite collaboration avec Infrabel. Les deux entreprises vont lancer ensemble une étude qui consiste en :

- une analyse approfondie de la non-ponctualité et de ses causes ;
- l'identification de tous les leviers à activer pour améliorer la ponctualité ;
- la définition d'actions nécessaires communes aux deux entreprises ;
- une analyse spécifique de situations complexes.

**Ces plans d'action et d'amélioration sont implémentés tout en assurant la continuité du trafic ferroviaire. Par conséquent, chacun d'entre nous, que ce soit à la SNCB ou chez Infrabel, doit respecter rigoureusement les engagements pris et ce, afin d'améliorer de toute urgence nos performances en matière de ponctualité pour une meilleure satisfaction de nos clients.**

## Ponctualité générale jan. 2019 > fév. 2019

La moyenne des chiffres de ponctualité mensuels de janvier 2019 à février 2019.

90,1%

Ponctualité avant neutralisation

## Contrôles préventifs lors des premiers départs

Un incident sur quatre survient lors des premiers départs. Des mesures sont prises afin de garantir leur taux de réussite : contrôles préventifs, optimisation du processus de préparation, disponibilité accrue et formation supplémentaire du personnel de faisceau...

## Optimisation du processus et renforcement des équipes de préparation

Un processus sera défini afin de garantir la chaîne de préparation la plus optimale possible, en impliquant tous les acteurs. Par ailleurs, les prestations du personnel dans les faisceaux seront renforcées, là où nécessaire.

## Centralisation et priorisation des ordres des répartiteurs

Les répartiteurs du matériel donnent des directives au personnel dans les faisceaux afin de procéder à des placements de matériel, principalement pour les faire rentrer dans les centres de maintenance. Des avaries ou des entretiens ont un impact important sur l'activité dans les faisceaux : trop de manœuvres peuvent en effet engendrer du retard. Une meilleure formalisation et une centralisation des ordres des répartiteurs par faisceau permet d'avoir une vision globale des placements à réaliser et de finalement mieux organiser les manœuvres afin de garantir les départs des trains à l'heure prévue.

## Tests de robustesse et meilleure planification des travaux d'infrastructure

La circulation des trains est très sensible aux travaux d'Infrabel, notamment parce que le plan de transport initial n'est pas toujours adapté à la réalité des chantiers. Infrabel s'est engagé à réaliser des tests de robustesse sur les adaptations du service des trains (avant mise en œuvre du chantier). Pour cela, la SNCB et Infrabel détermineront un processus de gestion des travaux suffisamment en amont.

## Plan d'action ETCS en collaboration avec Alstom

D'ici 2023, tout notre matériel sera équipé de l'ETCS. Actuellement, les systèmes de sécurité sont en cause dans 16 % des incidents dus au matériel. La raison : les maladies de jeunesse après implémentation d'un nouveau software. En collaboration avec Alstom, la SNCB a pris des mesures pour diminuer le nombre actuel d'incidents et pour compenser l'augmentation attendue du nombre d'incidents suite au déploiement du software ETCS.

## Définition et implémentation des profils d'avaries

Des scénari définissant comment traiter une avarie en ligne ont été établis pour chaque type de matériel. Ils sont couplés à un Q-profil qui précise, en cas de panne, le temps pendant lequel l'engin peut continuer à rouler avant réparation. Objectifs : garantir le traitement à temps des avaries sévères et éviter des immobilisations lors de petites pannes.

## Déploiement de la télémétrie

Grâce à la télémétrie, technologie de diagnostic intégré, les problèmes sur le matériel peuvent être détectés à distance, en temps réel. Elle aide à prévenir les incidents en ligne et donne aux ateliers les infos nécessaires à la préparation des interventions, réduisant ainsi le temps de réparation.

## Approche 'axes malades'

Fin 2018 et début 2019, les équipes ont travaillé sur 2 axes présentant une ponctualité particulièrement faible : la dorsale wallonne\* et l'IC 11 Binche-Turnhout. Des actions sont mises en œuvre le plus rapidement possible pour améliorer à court terme la ponctualité sur ces relations. ■

\*particulièrement l'IC 19 Namur-Tournai et l'IC 25 Liège-Mons

**Les actions  
les plus  
impactantes  
à court terme**

# Les bureaux, ça s'entretient !

Entretien des bâtiments administratifs, cela exige beaucoup de travail. D'innombrables ascenseurs, installations de chauffage, installations électriques, portes d'accès, robinets... font partie des milliers de choses qui peuvent s'endommager ou qui ont besoin de contrôles réguliers. Une organisation rigoureuse est donc nécessaire.

**Dirk** est responsable des équipes en charge de l'entretien, des réparations et des travaux d'adaptation des bâtiments de direction à Bruxelles. "Les nombreux changements dans l'entreprise et les déménagements qui en résultent impliquent aussi du travail : déplacer des murs, réaménager des bureaux, peindre, poser des revêtements de sol..."

"Heureusement, nous pouvons faire appel à une équipe d'opérateurs très expérimentés", ajoute **Frank**. Il est responsable de l'équipe 'build'. "A côté de ça, nous disposons d'une aide externe pour exécuter toutes les missions ; il peut s'agir de dérangements, de demandes de travaux d'adaptation ou de réparations. Nous essayons de tout résoudre au plus vite, en tenant compte de la taille, de l'âge et de la complexité des bâtiments et de leurs installations techniques."

**"Le défi ? Tenir compte des souhaits de nos clients internes lors de la réalisation des travaux."** Frank

## Répartir le travail via MyMCS

Toutes les demandes d'entretien ou de réparation passent, en principe, par des personnes de contact fixes



**Dirk Mensalt**  
50 ans, coordinator  
Stations, est amateur  
de sports et de festivals

**Liesbet Pinnoy**  
43 ans, coordinator  
Stations, aime les  
balades dans la  
nature et la lecture

**Frank Vande Castele**  
58 ans, supervisor  
Stations build, aime  
être dehors et écouter  
de la musique

qui introduisent les demandes dans l'application 'MyMCS'. Celles-ci arrivent ensuite au dispatching, chez **Mathieu** et ses collègues. Ils évaluent s'il s'agit d'un entretien, d'une réparation ou d'un 'change request' et envoient ensuite ces demandes aux teamleaders compétents en la matière.

"Il faut évaluer objectivement ce qui est le plus urgent. Parfois, les gens s'inquiètent inutilement ou, au contraire, ne voient pas l'urgence. Par exemple, un câble non couvert peut poser un problème de sécurité si c'est un câble électrique, mais ce n'en est pas un s'il s'avère qu'il s'agit d'un câble réseau", raconte Mathieu.

**"Il faut disposer de bonnes connaissances techniques, mais la communication est tout aussi primordiale."**

Mathieu



**Mathieu Cornet**  
29 ans, dispatcher,  
aime se promener et  
faire de l'escalade

**Saïd Khater**  
31 ans, operator maintenance  
technical, est féru de body-  
building et d'informatique

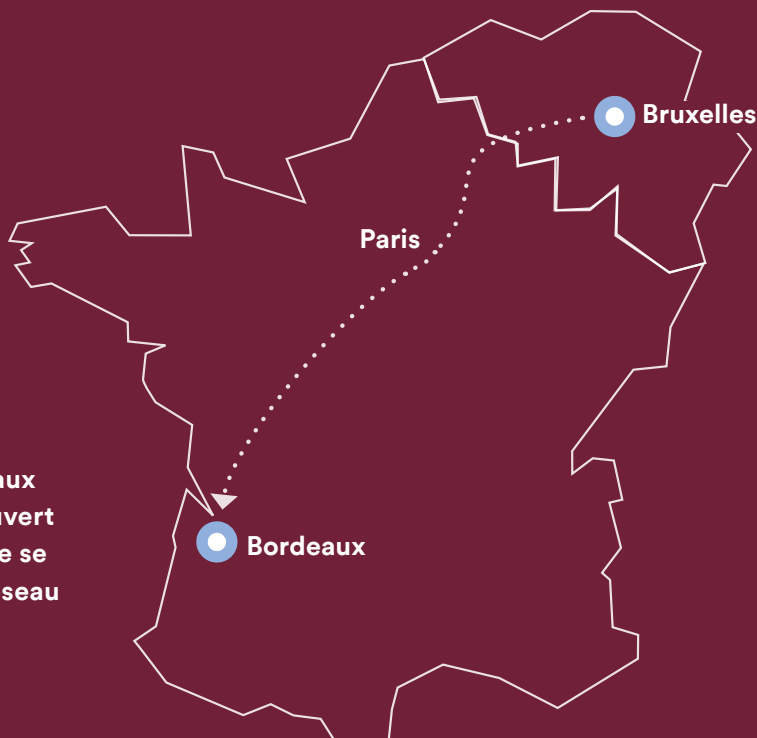
### Aide urgente demandée !

L'équipe de **Saïd** intervient pour régler les problèmes d'ascenseurs et d'accès électroniques comme les barrières, portiques et portes de garage. "Les tâches sont réparties entre nous. Je suis généralement la personne responsable des ascenseurs. Mais comme nous nous entendons bien, mes collègues peuvent me remplacer quand il le faut." Il y a une soixantaine d'ascenseurs et ils requièrent une attention constante. Saïd est chargé de libérer les personnes qui pourraient s'y trouver bloquées. Il explique : "Il ne faut pas paniquer car les ascenseurs sont super sûrs. S'ils tombent en panne, c'est à cause de tous les systèmes de sécurité intégrés."

**Liesbet** est responsable de la propreté. "Ce job est varié car nous attribuons chacune des missions à des sociétés différentes : entretien, traitement des déchets, toilettes..." Avec trois autres collaborateurs, elle assure une gestion efficace des tâches d'entretien quotidiennes et une résolution rapide des petites et grandes urgences. Pour ce faire, une permanence est toujours assurée dans les bâtiments. Deux fois par mois, les collaborateurs contrôlent aussi la propreté. ■

## Cap sur Bordeaux !

Dès le 29 juin, rejoignez Bordeaux en Thalys ! Décor de théâtre ouvert sur la Garonne, la cité girondine se visite facilement grâce à son réseau de trams. Suivez le guide.



© Sophie Duboscq

### Les Chartrons

Attention quartier tendance ! On y découvre des bars à vin et boutiques à la mode nichés dans des hôtels particuliers appartenant, au 18<sup>ème</sup> siècle, à de riches négociants en vin, des ateliers d'art logés dans d'anciens chais... Flanez dans la Rue Notre-Dame et régalez-vous de la suggestion du jour Chez Dupont, une institution (n° 45).  
[www.bordeaux-tourisme.com](http://www.bordeaux-tourisme.com)



### Faites-vous une toile dans... une église !

Utopia est un cinéma indépendant installé dans une ancienne église, au coeur de la ville. Après votre film d'art et essai, sirotez religieusement un café dans le hall. Une expérience à vivre quand la belle météo bordelaise vient à chuter ! Place C. Jullian, 5.  
[www.cinemas-utopia.org](http://www.cinemas-utopia.org)



© Agence Heurisko

### Vin et ville

Accessible en train ou bus, ne ratez pas la visite de la cité médiévale de Saint-Emilion, de préférence au petit matin avant la horde de touristes ! Elle possède un patrimoine souterrain surprenant, accessible uniquement avec un guide. Vous vous arrêterez à la plus vaste église monolithe d'Europe, aux accents cappadociens.  
[www.saint-emilion-tourisme.com](http://www.saint-emilion-tourisme.com)

Tous les samedis, du 29 juin au 31 août prochains, Thalys reliera Bruxelles à Bordeaux en un peu plus de 4h, sans arrêts. Le départ de Bruxelles-Midi est à 8h20. Dans le sens inverse, Thalys quitte Bordeaux-Saint-Jean à 13h46. Vente ouverte depuis le 21 février, pour toute la période. Avec la carte FIP ou le titre de légitimation, bénéficiez, selon disponibilités, d'un aller simple à 50 € en classe 'Standard'. ■



## il était une fois



13 octobre 1994. Michel Damar, la Reine Paola, le Roi Albert II, Etienne Schouppe et Elio Di Rupo devant la rame 3106.

## Eurostar fête ses 25 ans

**Eurostar fut le premier train à grande vitesse qui circula dans notre pays. Le 13 octobre 1994, le Roi Albert II et la Reine Paola participèrent à l'inauguration officielle de la liaison Eurostar.**

Un moment important de notre histoire ferroviaire. Dans le cadre des festivités, ils traversèrent le tunnel sous la Manche en direction de Londres à bord de la rame 3106, en compagnie d'autres invités. GEC-Alsthom produisit au total 31 exemplaires de trains Eurostar de la première génération, le TransManche Super Train (TMST). La SNCB possédait quatre rames, dont la 3106.

### Une ancienne voiture à l'avenir prometteur

Après 25 ans de bons et loyaux services, la 3106 a été retirée de la circulation et garée dans un faisceau en France, en attendant son démantèlement. La SNCB a toutefois pu sauver de la casse une voiture pilote et la voiture 9, une voiture de première classe. Ce sont les seuls éléments restants du matériel Eurostar original sur le continent. Ils ont été transportés, en novembre 2018, vers l'abri-musée de Train World Heritage à Bruges pour y être rénovés, afin qu'ils puissent être conservés pour les générations futures.

Pourquoi la voiture 9 ? Parce qu'elle a deux bogies, la voiture 9 peut être installée seule sans problème. Seules les voitures 9 et 10 avaient deux bogies ; c'est à cet endroit que les trains TMST pouvaient être désaccouplés. ■



Transport exceptionnel vers l'abri-musée à Bruges (novembre 2018).



**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€.

infrabel



## PANDAS veille aux caténaires

Chaque avarie à la caténaire peut fortement dégrader la ponctualité. La circulation des trains peut dans ce cas être arrêtée, ce qui pénalise alors des centaines de voyageurs. Dans ce contexte, on comprend toute l'importance de la maintenance prédictive (entretiens planifiés sur base de mesures) de l'infrastructure.

## PANtograph Damage Assessment System

Dix trains de la SNCB et un des trains de mesures d'Infrabel ont été équipés du système PANDAS.

Ce système permet d'enregistrer, en continu, via deux récepteurs, l'accélération du pantographe. Sur base de ces enregistrements, on peut détecter des chocs (des accélérations anormales) qui résultent d'une discontinuité dans le plan de contact entre le pantographe et la caténaire. Ces discontinuités sont des défauts qui doivent être éliminés car elles sont source d'avarie.

Concrètement, lorsque le système 'rencontre' un défaut, il enregistre l'amplitude du choc, les coordonnées GPS, ainsi que l'heure et la date de l'enregistrement.

Ces données sont alors transférées vers les serveurs d'Infrabel.

Ensuite, un logiciel traite les données reçues afin de déterminer si une intervention est nécessaire. Dans ce cas, le logiciel génère automatiquement une fiche d'observation et un rapport détaillé et les transmet à l'équipe de maintenance concernée.

Le processus de détection est donc entièrement automatisé : que ce soit au niveau des enregistrements, du traitement des données par la suite et de la rédaction de la fiche de suivi. On parle d'une maintenance prédictive '4.0'. ■



**“Ce système permet de détecter des situations qui, autrefois, étaient indétectables, ce qui a pour effet d'augmenter la robustesse de la caténaire.”**

Jürgen Sohler (Catenary)



**“Il s'agit d'une collaboration entre la SNCB et Infrabel. Equiper une série de trains voyageurs avec le système PANDAS offre l'avantage de pouvoir scanner le réseau en continu. Chaque mois, des dizaines de milliers de kilomètres de caténaires sont ainsi enregistrés et analysés.”**

Henk Lietaert (Catenary Data Cell)

# Code 1300 ou la communication avec la cabine de signalisation

Depuis fin 2018, le code 1300 est un moyen pour le conducteur de train et le collaborateur de la cabine de signalisation d'entrer directement en contact l'un avec l'autre. Tout bénéfice pour la communication, le travail et le bien-être général.

## Avant le code 1300

Auparavant, en cas de problèmes, d'imprécisions ou de procédures spécifiques, le conducteur de train devait rechercher le numéro de téléphone de la bonne personne de contact, ou était renvoyé vers la cabine de signalisation en question via le Traffic Control. Un processus long et répétitif.

## Grâce au code 1300

Grâce à un bouton dans la cabine de conduite, le conducteur de train

peut entrer directement en contact avec le Safety Controller qui se trouve dans la cabine de signalisation gestionnaire. Chacun a été formé pour pouvoir utiliser correctement le système et adapter sa manière de travailler.

Cependant, le piège de la zone de détection critique ne disparaît pas pour autant avec l'appel au 1300 ! C'est pourquoi il est toujours important que le conducteur s'identifie correctement et localise très précisément la tête du train.

## Cadre d'utilisation

Le code 1300 peut être utilisé pour tous les types de communications et de procédures de sécurité entre le conducteur de train et le Safety Controller (comme E370, E377, etc.).

Il y a cependant encore quelques exceptions à la règle. Par exemple, il est préférable que certaines procédures de sécurité soient encore exécutées par téléphone au signal même. L'équipe en charge du projet chez Infrabel continue de travailler pour en améliorer l'efficacité. ■



POSTE DE  
CONDUITE



Jean-Philippe Verstreken  
Business Analyst I-TMS,  
Project Leader Appel 1300

Ludovic Dupont  
Manager I-TMS.47

José Schmitz  
Safety events Investigation &  
Monitoring

# Talent On the Move !

Le HR Talent Centre offre son soutien aux collaborateurs qui veulent donner un nouveau souffle à leur carrière. Une nouvelle orientation qui peut survenir à la suite de modifications dans l'organisation ou, par exemple, s'ils souhaitent relever de nouveaux défis. L'objectif ? Faire s'épanouir le plus possible leurs talents. Le Talent Centre a été implémenté en septembre 2018.

Le Talent Centre s'adresse tout d'abord aux collaborateurs qui ne peuvent plus exercer leur job pour des raisons médicales, soit les 'People In Transition' (PIT). Le Talent Centre les accompagne dans leur réorientation et, en collaboration avec les HR Business Partners, un nouveau job est cherché pour eux au sein de l'organisation. **Steven Beeckman**, collaborateur support ICT : "Pour raisons médicales, je ne pouvais plus exercer ma fonction d'agent commercial. Le Talent Centre m'a accompagné dans la recherche d'un nouveau travail, et c'est ainsi

que j'ai rejoint l'ICT Supportteam pour les directions transport (B-PT et B-TO). Cela s'est parfaitement déroulé et je suis content de cette nouvelle étape dans ma vie professionnelle, dans une fonction qui me convient bien et dans laquelle je me sens épanoui."

Dans le cadre de la digitalisation de l'entreprise, **Pascal Rooms**, ICT coordinator, avait temporairement besoin de personnel pour préparer les smartphones et les tablettes pour le personnel roulant. "Le Talent Centre nous a aidés rapidement pour trouver une dizaine de personnes

(PIT) qui avaient de l'expérience ou un intérêt pour l'IT. Le Talent Centre a été très efficace et les accords mutuels étaient bien clairs.

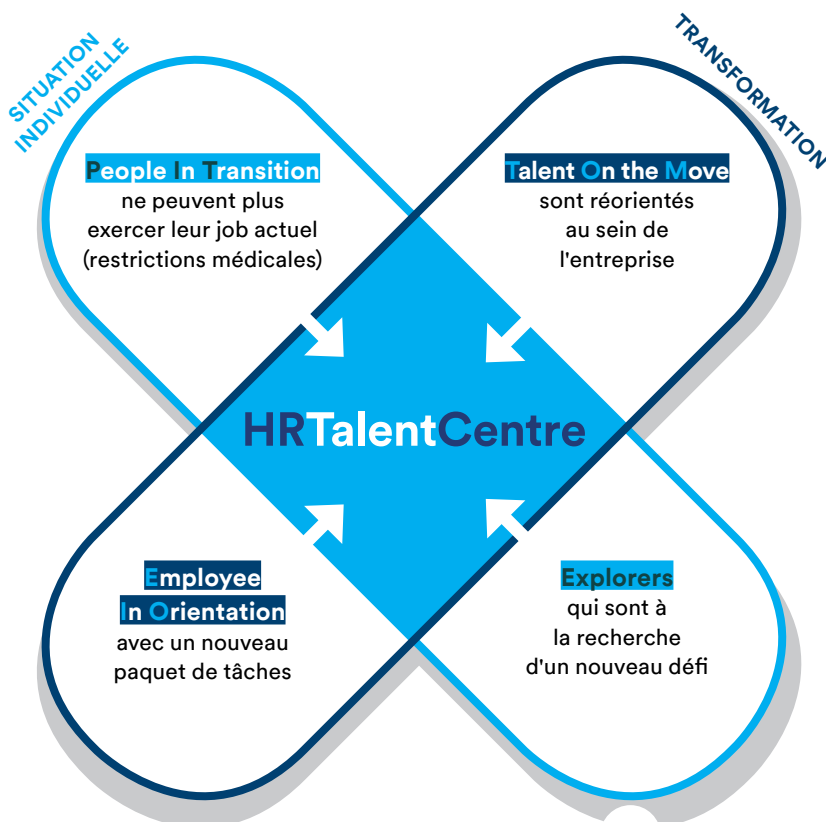
Nous avons à présent une super équipe qui, après la distribution des appareils, continuera à rester parmi nous pour offrir du support IT en général."

## Une place pour chaque talent à la SNCB

Le Talent Centre s'adresse également aux collaborateurs qui doivent être réorientés pour des raisons organisationnelles (Les 'EIO' ou les 'TOM'). Une réflexion approfondie commune est alors nécessaire afin d'évaluer leurs atouts et ce qu'ils souhaitent véritablement. "Suite à la réorganisation de notre service, les tâches ont été réparties différemment et on m'a proposé d'exercer une autre fonction. Un responsable du Talent Centre était présent lors de l'entretien ; il m'a aussi été d'une aide bien utile après, pour la réorientation vers la nouvelle fonction. En tant que category buyer, mon job est même bien plus intéressant qu'avant ! J'ai également reçu de bons conseils dans le cadre d'un examen de promotion."

**Nathalie Brichard**, category buyer

Enfin, les collaborateurs qui, en concertation avec leur hiérarchie, prennent eux-mêmes l'initiative de donner un nouveau tournant à leur carrière (Explorers) peuvent s'adresser aux conseillers du Talent Centre pour un accompagnement qui correspond à la demande relative à leur carrière. ■



# HR Rail au service de ses clients

En début d'année, HR Rail a présenté ses objectifs pour 2019. L'occasion de montrer que, plus que jamais, le support à ses clients, à savoir la SNCB et Infrabel, et l'ensemble du personnel des Chemins de fer, est au centre des attentions de HR Rail.

**C**ollaboration, **O**rientation Client, **R**esponsabilité et **E**fficacité sont les 4 valeurs qui forment l'ADN et l'essence même de HR Rail. C'est le mode de travail et de relation que HR Rail veut instaurer en son sein et avec ses partenaires, pour offrir à la SNCB et à Infrabel un service optimal.

## Objectifs 2019

Les principaux objectifs de HR Rail s'articulent autour de 3 grandes thématiques : le soutien aux entités (SNCB et Infrabel), le développement continu d'une politique RH moderne et une organisation efficiente et orientée client.

En 2019, mais aussi dans le futur, le soutien aux entités se traduira plus particulièrement par la préparation à la libéralisation, l'accompagnement des réorganisations et par la conclusion d'un accord social. Cette année, HR Rail se chargera du recrutement de 1.400 collègues pour la SNCB, en collaboration avec elle, tout en poursuivant les efforts de modernisation (extension de la digitalisation, implémentation des nouveaux plans de carrière) et les projets entrepris en 2018 : le plan de maturité pluriannuel (projet de mesure du niveau de maturité de HR Rail tenant compte de plusieurs facteurs), l'implémentation de ProHealth (simplification de la gestion des absences pour raisons médicales) et le projet Feel Good@Work qui vise à améliorer le bien-être au travail pour le personnel HR Rail. Certaines de ces initiatives, comme les 'Healthy Alternatives', sont proposées dans plusieurs restaurants d'entreprise et profitent donc à tous les collaborateurs. ■



Présentation au personnel HR Rail et représentants HR de la SNCB et d'Infrabel

En savoir plus ?

Consultez la rubrique 'Zoom 2019' sur l'intranet HR Rail. Vous y trouverez la présentation, ainsi que différents films sur les réalisations 2018, le bien-être, la libéralisation et l'avenir de HR Rail.



## Eat | Translate | Race | Sleep | Repeat !

**Ingrid Vanescote**, 46 ans, traductrice et triathlète

“J’aime le métier de traductrice. Il me permet d’en apprendre tous les jours dans différents domaines et d’approfondir mes connaissances en français, en néerlandais et en allemand. Ce travail exige beaucoup de concentration. Il faut toujours trouver la bonne formulation, ce qui nécessite parfois des recherches

approfondies dans différents glossaires ou autres lexiques, mais aussi auprès de mes collègues traducteurs ou ingénieurs. Je reste assise des heures durant. C’est sûrement pour cela que j’éprouve un terrible besoin de me défouler pendant mes loisirs.”

**“J’aime me dépasser. Tant dans la traduction que dans la compétition sportive, rigueur et volonté sont nécessaires.”**



“J’ai commencé à courir à 42 ans. Je voyais plein de joggeurs et cela paraissait simple. Ce qui est faux : il faut pouvoir gérer respiration, vitesse et distance à la fois. Je m’entraîne en moyenne 7 à 8 heures par semaine. J’obtiens de bons résultats, parfois même au-delà de mes espérances. Je me suis retrouvée plusieurs fois sur le podium, parfois face à des plus jeunes. Je me suis récemment lancé un nouveau défi : le triathlon. Soit trois sports différents (course à pied, natation et cyclisme) et trois fois plus d’efforts...” ■

# PROS ensemble pour un service au client plus performant

La rédaction a rencontré des équipes afin de découvrir comment elles personnifient nos valeurs et concrétisent nos objectifs stratégiques. A la clé : des affiches, des films et des articles dans votre magazine. Dans ce numéro : les PROS qui, dans le cadre du projet Station Experience, ont pour mission d'améliorer l'expérience du client dans les gares, ainsi que les PROS qui implémentent l'outil APS pour un planning performant du personnel et du matériel roulant.

## Station Experience un pour tous, tous pour un

Station Experience a pour objectif de concrétiser une des 3 activités de base de la SNCB qui est de garantir un accueil convivial dans des gares fonctionnelles. **Sébastien**, Management Support (B-TO), fait partie de l'équipe qui implémente le projet et le promeut dans les districts : "L'esprit de Station Experience, c'est d'améliorer l'expérience du client en gare en renforçant la collaboration entre tous les membres du personnel qui travaillent dans les gares et en leur donnant des outils performants et standardisés." Le projet vise aussi à améliorer la collaboration entre les services centraux et le terrain, via notamment de nouveaux outils standards.

**Jan**, chef de projet Information aux voyageurs (B-PT), crée des fiches expliquant que faire en cas de panne d'ascenseur, de fermeture inopinée de la gare, de perturbation du trafic... : "Je développe des procédures grâce au feedback des collègues sur le terrain." **Dimitri**, supervisor investment build (B-ST), supervise les chantiers dans différentes gares : "Nous travaillons avec des entrepreneurs afin de renouveler les structures d'accès aux quais, à la gare et au parking." **Jo**, City Station Assistant (B-ST), utilise les nouveaux templates de signalétique, simples et clairs, pour indiquer les travaux : "Grâce à cette standardisation de la signalétique, le client voit la même chose à Ostende et à Louvain. Station Experience est donc très utile, pratique et réaliste."

## Ensemble

Station Experience formalise un nouveau mode de collaboration : le Staco team, qui se compose de trois collègues de différentes directions qui partagent la responsabilité d'une ou plusieurs gares. Ils se réunissent chaque mois pour trouver ensemble des solutions pour améliorer l'expérience client. **Evi**, resp. régional Vente Gares à Bruxelles (B-MS) : "Le Staco team permet de se pencher ensemble sur des problèmes dans la gare. On les résout en équipe. C'est mieux pour les clients et j'apprécie les feedbacks immédiats en réunion."

## Le client au centre

Grâce au projet, l'information vers les voyageurs est améliorée. **Silke**, collaboratrice commerciale Gares à Louvain (B-MS) : "En cas de perturbation, nous devons prévenir les voyageurs. Grâce à l'amélioration de la collaboration et des procédures insufflée par Station Experience, nous sommes dans la grande majorité des cas directement informés des alternatives (autres trains, bus...) par le sous-chef de gare."

**Natasha**, Specialist Exploitation Training (B-TO), forme les sous-chefs de gare : "Nous sommes toute la journée en gare. Si quelque chose est défectueux, nous devons le signaler. Vu notre place privilégiée sur le terrain, collaborer doit être notre modus vivendi."



De gauche à droite : Sébastien Michel, Silke Langendries, Jo Beirincx, Dimitri Donné, Natasha Moreels, Evi Peeters et Jan de Rouck





De gauche à droite : Rob Lemeire, Emmanuel Evers, Dries Matton, Wim Vermeulen, Elvira Furnari, Anna Adamek et Vincent Vanderkimpen

## APS le planificateur du personnel et du matériel

Pour un service des trains optimal et ponctuel, le matériel, les conducteurs et les accompagnateurs doivent se trouver au bon moment au bon endroit... Un puzzle qui exige un planning millimétré ! L'implémentation d'APS, l'outil de planification intégré du personnel et du matériel, a débuté en juin 2018 et se poursuit par phases.

**Wim**, project leader (B-TO) : "L'objectif d'APS est de coordonner les prestations des collaborateurs et du matériel impactés par le service des trains. Avant, le planning était conçu dans plusieurs applications. Les planificateurs avaient chacun des connaissances très spécifiques, les flux d'information étaient limités. Avec APS, nous avons 'osé entreprendre' de nouveaux schémas d'organisation transversaux et digitalisés, au bénéfice de nos voyageurs !"

APS a nécessité et nécessite toujours une grande coopération entre les équipes. **Rob**, le spécialiste IT, explique : "Ma tâche a été de bâtir l'architecture IT de l'outil en tenant compte des besoins affinés de tous les utilisateurs."

**Elvira** est planificatrice long terme des conducteurs et du matériel, et key user : "APS a signifié un énorme changement pour nous ; nous avons dû suivre des formations pour être plus polyvalents. Avec APS, on peut planifier bien plus efficacement car nous pouvons, par exemple, consulter chacun nos plannings respectifs."

**Dries**, spécialiste planification (B-PT) : "J'analyse les besoins en planification, en particulier ceux des accompagnateurs. APS permet aussi de tenir compte davantage des souhaits personnels des collaborateurs. Avec, à la clé, plus de bien-être dans leur job".

**Vincent**, coordinateur équipements techniques gares (B-TO) a quant à lui étudié l'impact de l'outil sur le personnel de gare : "Grâce à APS, si un problème est constaté, son impact est immédiatement visible et solutionné par tous. APS permet de réagir plus rapidement à toute demande de changement." Les interventions d'entretien et de nettoyage sont également prévues dans le planning opérationnel.

**Emmanuel**, spécialiste études chez B-TC, a accompagné leur intégration dans le système :

"Y planifier aussi les interventions techniques sur le matériel permet une meilleure disponibilité, une meilleure fiabilité et un confort accru de nos trains." APS est une solution existante sur le marché adaptée aux besoins de la SNCB. C'est **Anna**, category buyer (B-FI), qui a géré l'accord-cadre avec le fournisseur : "C'est vraiment un projet PROS : la collégialité a été de mise pour que la meilleure solution soit trouvée au bénéfice de tous les interlocuteurs concernés par ce marché, dans le respect de la législation et des délais."

Mi 2020, après avoir intégré la planification saisonnière, APS intégrera le planning journalier. Dans une phase ultérieure, les mouvements du personnel et du matériel dans les faisceaux seront aussi gérés via APS, tout comme le planning nominatif du matériel. A plus long terme, APS sera associé à la gestion du trafic en temps réel. L'impact d'un train défectueux sur le planning du personnel sera immédiatement identifié et une solution efficace et coordonnée pourra être dégagée plus rapidement. Avec, au final, un service aux clients plus qualitatif ! ■



**“En tant que conducteur de train, j’ai vraiment le sentiment d’être écouté et de pouvoir apprendre.”**

Lorenzo Theunis, 26 ans, conducteur de train (dépôt de Louvain), aime jouer au football, regarder les matchs et faire de la moto

## Vive mon poste de conduite !

Lorenzo a commencé sa formation de conducteur de train en 2015 : “En tant que prof, je trouvais difficilement du travail. Quand mon père, qui est aussi conducteur de train, a pris sa retraite, j’ai été marqué par l’ambiance formidable qui régnait lors de son dernier trajet. J’ai aussi fait quelques jobs de vacances à la SNCB. Quand j’y repense, je me rends compte que j’ai toujours adoré le train.”

### ‘T’es pas tout seul’

“Un moniteur nous accompagne tout au long de notre formation et roule avec nous. Comme il est aussi conducteur de train, cela le rend plus accessible ; on ose ainsi plus facilement poser des questions. Ma première fois dans le poste de conduite a été un moment magique, avec toutes ces lumières et ces boutons. Nous recevons une formation très pratique ; depuis fin avril 2017, je conduis seul.” ■

**REFER A FRIEND**

**ET EMPOCHEZ JUSQU’À 500€**

**Connaissez-vous quelqu’un qui souhaite devenir conducteur de train ?**

Encouragez cette personne à postuler et recevez 500€ si vous présentez le candidat idéal via Refer a friend.

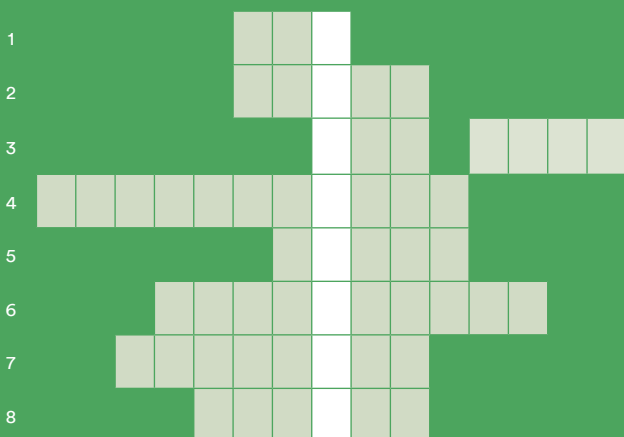
Intranet : HR > Recrutement et accueil > Refer a friend

# À gagner

1 Wonderbox '3 jours en Europe' d'une valeur de 159,90 €

1 Bongo 'Détente Royale' d'une valeur de 49,90 €

5 x 2 tickets de cinéma



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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. Abréviation désignant les collaborateurs qui ne peuvent plus exercer leur job actuel pour raisons médicales.
2. Il est responsable de l'équipe 'build' pour ce qui concerne l'entretien des bâtiments de direction à Bruxelles.
3. En cliquant sur ce bouton, vous accédez au formulaire électronique 'Demande d'achat'.
4. La SNCB et Infrabel collaborent au quotidien pour l'améliorer.
5. Inauguré le 27 mars 2019, c'est le seul atelier polyvalent du pays.
6. Certains profils de collaborateurs des ateliers centraux, notamment, en recevront un en 2019.
7. Il fut le premier train à grande vitesse à circuler dans notre pays.
8. 0800 85 208 : en le composant, vous accédez à HR@YourService, votre nouveau point de contact HR.

## Envoyez le mot mystère

par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) ou par courrier interne à 10-14 B-CP.105, concours PROS !, avant le 3 mai 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 : Kinapolis, 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).



**Rail Facilities**

Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

N'hésitez pas à consulter leur site pour découvrir leurs offres.

**BRAVO AUX GAGNANTS!**

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était:  
**AGRESSION**

# Comment ils voient nos jobs

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, grand-parent, etc.

Tiphaine (6 ans) et son oncle Jérôme de retour d'une journée à la mer.



"Mon tonton Jérôme conduit des trains. Il me dit qu'il est toujours à l'heure et que les voyageurs sont contents!"

Jérôme est conducteur de train principal à Bruxelles-Midi.

Meryl (7 ans) suit les pas de son papa Ghandi.



"Mon papa c'est le chef du train. Il contrôle les tickets des personnes. Il met parfois des amendes mais pas souvent... Il est trop gentil... Mais il sait se fâcher quand un voyageur fait une bêtise!"

Ghandi est accompagnateur de train au dépôt de Liège.

Les cousines Lotte (4 ans) et Nore (4 ans) donnent un coup de main à leur papa.



Lotte a aidé papa Kurt à la traction diesel et Nore a aidé son papa Kris à la traction électrique.

Ensemble, elles ont peint un beau train en souvenir de la journée !

Kurt et Kris travaillent au service d'études de l'atelier de traction d'Anvers-Nord.



**Que dit votre (petit) enfant à propos de votre job ?**

Envoyez-nous sa photo ou son dessin illustrant votre métier, accompagné d'un petit mot, par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) ou par poste à 10-14 B-CP.105.