

PROS!

juillet 2019 #5

Anaïs vous oriente à Bruxelles-Midi

zoom Namur : le Travel Center du futur

bien joué La propreté des trains score mieux





“La sécurité des voyageurs et du personnel priment lors des travaux de signalétique.”

Anaïs Loche, Supervisor
Investment Build chez Stations

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, Jan-Hein Prieels (SNCB)
Julien De Wilde, Eric Herchaft,
Julia Free et Danny Gys (Reporters)
Benjamin Brolet
Gents
Adobe Stock

LAY-OUT

Béatrice Duculot

REDACTEUR EN CHEF

Fanny Bouillon

EDITEUR RESPONSABLE

Jihane Annane

PRODUCTION

IPM Printing

ADRESSE

10-14 B-CP.104, PROS !
Avenue de la Porte de Hal, 40
1060 Bruxelles,
pros@sncb.be
Membre de l'ABCI



dans ce numéro

inside

- p. 04 **espresso** les nouvelles en bref
- p. 06 **dossier** nouvelle signalétique : mieux s’y retrouver en gare
- p. 09 **projet** la 3D, c’est l’avenir
- p. 10 **bien joué** la propreté des trains score mieux
- p. 11 **performance** améliorer la satisfaction du client
- p. 14 **projet** le service à la clientèle, d’une seule voix
- p. 16 **zoom** nouveau concept de Travel Center à Namur
- p. 22 **zoom** Office 365, votre nouvelle boîte à outils digitale
- p. 27 **hr** programmes de leadership et d’intégration
- p. 30 **action/réaction** un voyageur écrit, la SNCB réagit
- p. 32 **pros** un service au client plus performant

people

- p. 12 **@work** Arlon digital !
- p. 20 **team spirit** notre agence immobilière
- p. 34 **bienvenue à bord** accompagnateur de train, une école de vie

outside

- p. 08 **concurrence** libéralisation : les faits
- p. 19 **ailleurs** des faits marquants dans le monde du transport
- p. 24 **infrabel** passages à niveau : des chiffres alarmants
- p. 26 **hr rail** vos tokens pour accéder aux applications

tous les documents HR sous la main

afterwork

- p. 18 **en vadrouille en train** balade à Bâle
- p. 28 **passion** voile au vent
- p. 31 **il était une fois** un héritage accessible à tous
- p. 35 **concours** découvrez le mot mystère
- p. 36 **mots d’enfants** comment ils voient nos jobs

grand coloriage d’été

supplément
Découvrez à l’intérieur de votre PROS un supplément avec les résultats de l’enquête **WeareSNCB !**

édito



Sophie Dutordoir, CEO

Chère collègue, cher collègue,

Votre implication et votre engagement au quotidien sont essentiels pour l’avenir de notre entreprise, surtout maintenant que la concurrence se concrétise chaque jour un peu plus.

C’est pourquoi il est d’une importance capitale que chacun d’entre vous puisse travailler dans un environnement agréable, des conditions optimales et une culture d’entreprise stimulante. Dans ce cadre, nous avons lancé au début de cette année l’enquête ‘We are SNCB’. Grâce à votre participation massive, et à vos réponses données en toute transparence, nous avons pu en retirer des enseignements fort utiles. Ce qui ressort particulièrement de cette enquête, c’est l’engagement sincère de tous les collaborateurs SNCB ! L’enquête nous a également permis d’identifier quatre domaines d’action importants : renforcer la collaboration et le respect, améliorer les conditions de travail, être plus ouvert au changement et à l’initiative et faciliter la mobilité interne.

Un autre point d’attention issu de cette enquête : la confirmation que l’attention portée au client doit être encore plus grande. Et par client, nous entendons tant nos voyageurs que le client interne ! C’est pourquoi nous allons rapidement travailler à une initiative baptisée ‘Client-Central’. A travers cette initiative, nous souhaitons doter toute l’organisation d’un ADN orienté client. Vous découvrirez plus d’informations à ce sujet dans ce magazine.

Et oui, au cours de ce premier semestre, nous nous sommes améliorés de manière encourageante sur un certain nombre d’éléments. La ponctualité, tout comme la satisfaction du client, s’est vraiment améliorée. C’est le fruit de votre travail. Merci ! Par ailleurs, de nombreuses initiatives de notre feuille de route ont été mises en œuvre. Le Travel Center à Namur, par exemple, lance un nouveau concept moderne et ouvert pour les guichets, où nos collègues deviennent de véritables guides en mobilité afin d’offrir à nos clients un service encore meilleur.

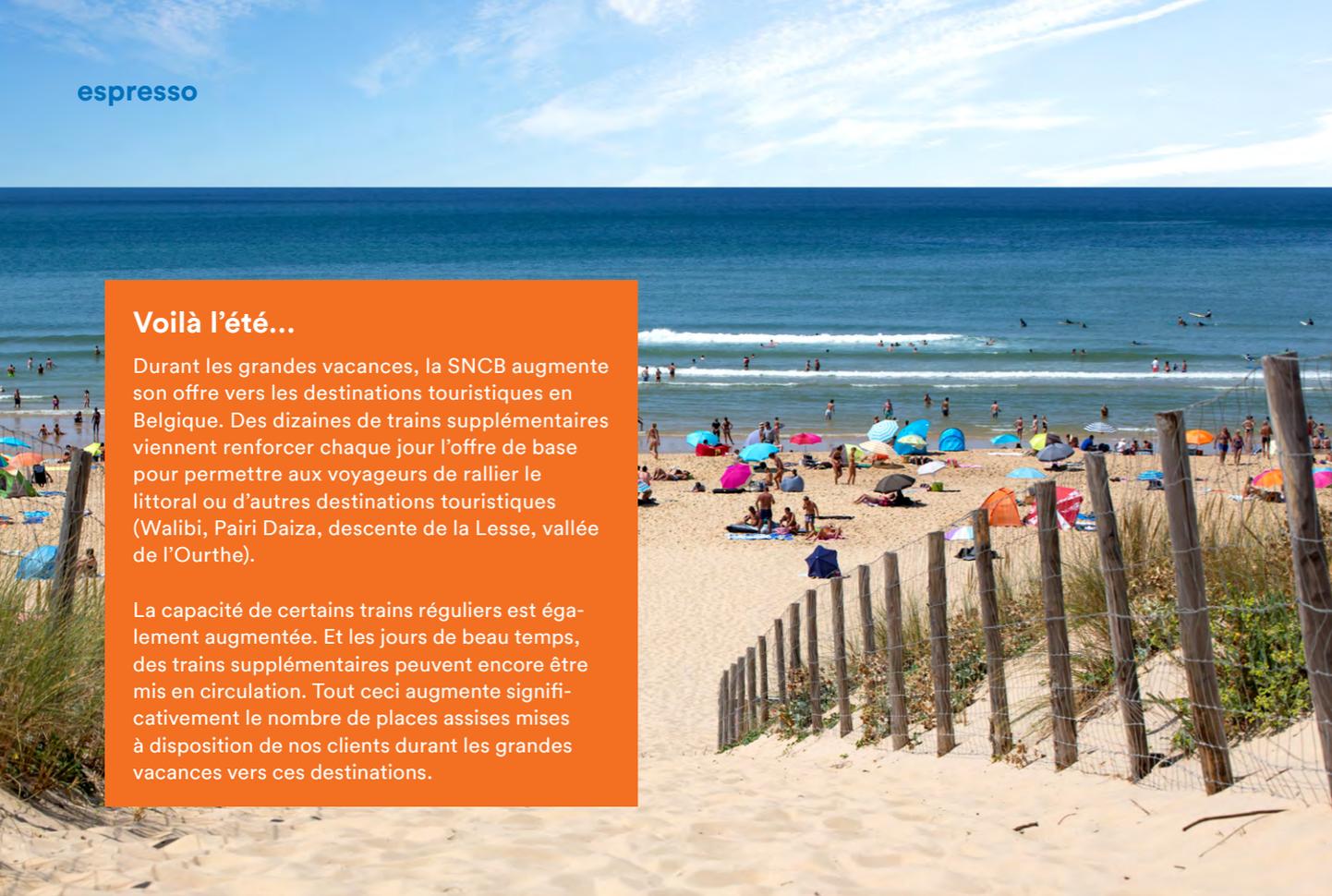
Plusieurs de nos gares sont à présent pourvues d’une nouvelle signalétique. La signalétique est importante car il s’agit d’une forme de communication qui impacte l’expérience client dans la gare. Une amélioration globalement très appréciée par notre clientèle ! Plus d’informations dans le dossier.

Mais ce n’est pas tout. Dans ce numéro, vous verrez comment s’est répandue l’utilisation d’outils digitaux, comme les smartphones et les tablettes, au sein des ateliers de traction et des postes d’entretien. Ces outils aident nos techniciens à travailler plus rapidement et plus efficacement.

Au vu de toutes ces initiatives, vous vous rendrez compte que notre entreprise est en train de changer. Et ce changement est une nécessité si la SNCB veut offrir à ses clients un meilleur service et ce, avant nos concurrents.

Je vous souhaite un bel été et vous remercie pour vos efforts !

Sophie



Voilà l'été...

Durant les grandes vacances, la SNCB augmente son offre vers les destinations touristiques en Belgique. Des dizaines de trains supplémentaires viennent renforcer chaque jour l'offre de base pour permettre aux voyageurs de rallier le littoral ou d'autres destinations touristiques (Walibi, Pairi Daiza, descente de la Lesse, vallée de l'Ourthe).

La capacité de certains trains réguliers est également augmentée. Et les jours de beau temps, des trains supplémentaires peuvent encore être mis en circulation. Tout ceci augmente significativement le nombre de places assises mises à disposition de nos clients durant les grandes vacances vers ces destinations.

think pink

Courez ou marchez contre le cancer du sein !

Think Pink organise 'Race for the Cure' le 29 septembre à Bruxelles. Il s'agit du plus grand événement mondial dans la lutte contre le cancer du sein. Au programme : 3 km de marche ou 6 km de course, ainsi que des animations tout au long de la journée. Vers midi, dégustation de tapas et DJ.

L'équipe SNCB

Pour faire partie de l'équipe SNCB, inscrivez-vous avant le 6 septembre. Le lien et le code SNCB sont accessibles depuis la webnews 'Courez contre le cancer du sein !' du 20/06/19 sur notre intranet. La SNCB paie les frais d'inscription à tous les employés en service. N'hésitez donc pas à venir courir ou marcher pour soutenir le combat contre le cancer du sein.

-10% A.S. Adventure
-6% ColliShop
-5% DECATHLON
-8% KRÉFEL
-10% e5

Cumulez les réductions !

Qui dit l'été pense immédiatement aux soldes ! C'est le moment de faire le plein de bonnes affaires, d'autant plus que les avantages Rail Facilities dans certaines enseignes sont également cumulables avec les réductions prévues pendant les soldes. Rail Facilities offre en continu 5% chez Decathlon, 6% chez ColliShop, 8% chez Kréfel, 10% chez A.S. Adventure et e5 (vêtements). Durant les soldes d'été, profitez donc d'un double avantage !

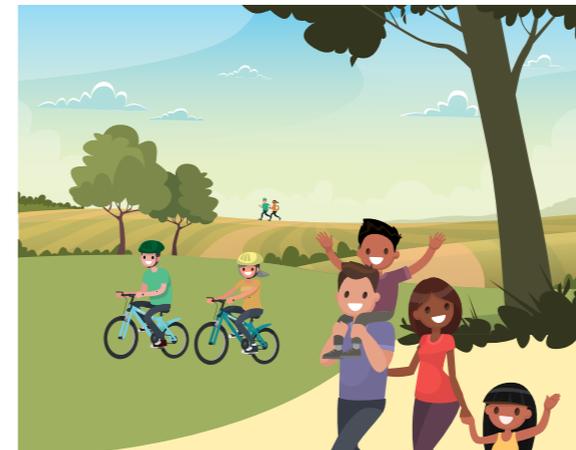


L'art urbain s'invite dans les gares

Des gares hautes en couleur, c'est beau et cela décourage les graffitis intempestifs. Anja Marchal, Site Manager B-ST, explique : "Quand on repeint entièrement un mur tagué, il faut recommencer peu après. Faire appel à des artistes pour graffer les murs à risque diminue considérablement les graffitis et donc les coûts d'entretien." Ce projet du District centre, fruit de la collaboration des communes, de SNCB Stations et de Passenger Transport & Security, a démarré à Ruisbroek en 2014 et essaime au fil du temps. Meiser, Groenendael, Uccle,...

Coopération renforcée

Child Focus et la SNCB sont partenaires depuis environ 20 ans pour la diffusion de campagnes de recherche de mineurs. Child Focus pouvait déjà diffuser des affiches papier dans nos gares et distribuer des vignettes de disparition aux agents de sécurité, au personnel de vente et aux accompagnateurs de train. Child Focus pourra également utiliser quelque 400 écrans d'information de crise dans les gares, ainsi que les écrans des Desiro. La rapidité de diffusion d'une annonce sur des écrans digitaux est un avantage dans les premières heures qui suivent une disparition inquiétante.



Vive le sport !

Sportifs chevronnés, amateurs ou débutants, inscrivez dans vos agendas la journée sportive de RailCare qui aura lieu le 14 septembre prochain à Malines. Promenades à pied ou à vélo, initiations sportives et activités pour enfants, il y en aura pour tous les goûts !

Un MIA pour les BforYou

Cet été, tous les assistants clientèle principaux (qu'on appelle communément BforYou) recevront un smartphone MIA, tout comme leurs collègues sous-chefs de gare. Ils pourront ainsi rechercher facilement des informations et suivre le trafic ferroviaire en temps réel. Ce qui leur permettra de répondre rapidement et efficacement aux questions des voyageurs et de garantir un accueil convivial dans leur gare. Soit un pas de plus vers un meilleur service aux clients.





Pour mieux s'y retrouver en gare...

"Où se trouvent les guichets ?", "Excusez-moi, où sont les toilettes ?", ... Dans nos gares, de nombreux voyageurs cherchent à se rendre vers les quais, les arrêts de bus, le centre ville, etc. Les guider au mieux, au moyen de la signalétique, est la responsabilité de la direction Stations. Dans certaines gares, la signalétique a été récemment modifiée pour une meilleure expérience client.

La signalétique, c'est quoi ?

La signalétique comprend tous les textes, couleurs, pictogrammes et flèches qui vous aident à vous orienter. Dans les gares, vous voyez par exemple des panneaux vous indiquant le chemin vers la sortie, le métro, les quais ou des bus de remplacement. De plus, vous y trouvez également des indications d'emplacement telles que les panneaux renseignant le numéro du quai, ceux indiquant les toilettes grâce au picto homme / femme bien connu, etc.

Pourquoi une nouvelle signalétique dans les gares ?

Au fil des ans, une variété de styles, de normes et de caractéristiques de signalétique ont vu le jour sans ligne directrice claire. Entretemps, le nombre d'informations à communiquer a considérablement augmenté.

La raison ? La collaboration renforcée entre les différents moyens de transport (avec l'arrivée, par exemple, de systèmes de covoiturage, de location de vélos, etc.), l'expansion des concessions et des services et la libéralisation du transport international de voyageurs qui amène de plus en plus d'acteurs internationaux dans nos gares.

Jean-Claude Thirionet, Innovations & Station Environment (B-ST.11) explique : "Un système de signalétique cohérent, clair et efficace était nécessaire. Avec l'aide d'AREP, nous avons d'abord analysé notre propre signalétique de gare et avons comparé notre approche à celle adoptée au Danemark, en Italie, aux Pays-Bas, en Suisse, etc. Les collègues de B-MS ont ensuite organisé une enquête auprès des voyageurs et B-CP s'est chargé du graphisme et de l'identité visuelle. Le résultat est ancré dans un manuel et dans un catalogue de

signalétique pour les gares." Le manuel reprend les pictogrammes à utiliser, la taille minimale du texte, la distance minimale entre les pictogrammes, etc.

Stéphane Doos, Specialist Innovations (B-ST.331) ajoute : "Nous avons standardisé les supports également : nous disposons désormais d'un catalogue avec les différents supports possibles, les exigences minimales en termes de taille, de matériau, etc."

Etre à l'écoute du client

Klaus Marien, Customer experience & insights manager (B-MS.02) : "En avril, nous avons demandé aux voyageurs ce qu'ils pensaient de la nouvelle signalétique à Bruxelles-Midi et s'ils la comprennent bien. Dans l'ensemble, les réactions étaient très positives. La direction Stations prendra en compte un certain nombre de points d'attention dans ses futurs projets d'adaptation ou de renouvellement."

"Notre objectif: une meilleure expérience client dans nos gares."

Stéphane Doos

Où peut-on déjà voir la nouvelle signalétique ?

Les gares de Bruxelles-Nord, Roulers, Seraing, Ougrée, Chaudfontaine, Ostende et Blankenberge sont déjà pourvues de la nouvelle signalétique. Les travaux à Bruxelles-Midi seront terminés prochainement. Anaïs Loche, Supervisor Investment Build (B-ST.2C) : "Nous avons déjà placé de nombreux éléments à Bruxelles-Midi, il ne nous reste plus qu'à peaufiner." Ensuite, des travaux d'adaptation de la signalétique sont encore prévus sur la période 2020-2023 dans 110 gares, dont Bruges, Anvers-Central, Anvers-Berchem, Deinze, Liedekerke, Alost, Namur, Charleroi et Mons. Et ce, en fonction du potentiel de voyageurs et des travaux de rénovation ou de renouvellement prévus. ■

Notre nouvelle signalétique en bref

<p>1 Pictogrammes redessinés</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Avant</th> <th>Maintenant</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Avant	Maintenant							<p>2 Limitation du nombre d'informations</p> <ul style="list-style-type: none"> → limitation du nombre de pictogrammes par panneau → un panneau par sens, donc plus de mélange de flèches vers la gauche, vers la droite et tout droit sur le même panneau 	<p>4 Couleurs de fond spécifiques</p> <ul style="list-style-type: none"> → bleu : info pour les voyageurs qui prennent le train; → vert : info pour les voyageurs qui quittent la gare (en direction de la ville, parking, bus etc.); → orange : info sur les travaux et signalétique temporaire; → gris : messages de civilité (par exemple : attention aux pick-pockets, tenez votre chien en laisse) et informations de sécurité.
Avant	Maintenant									
										
										
										
	<p>3 Mise en évidence des informations essentielles</p> <ul style="list-style-type: none"> → d'abord, l'information primaire telle que l'indication sortie ou quais → ensuite, l'information secondaire telle que l'emplacement des toilettes ou des consignes 									



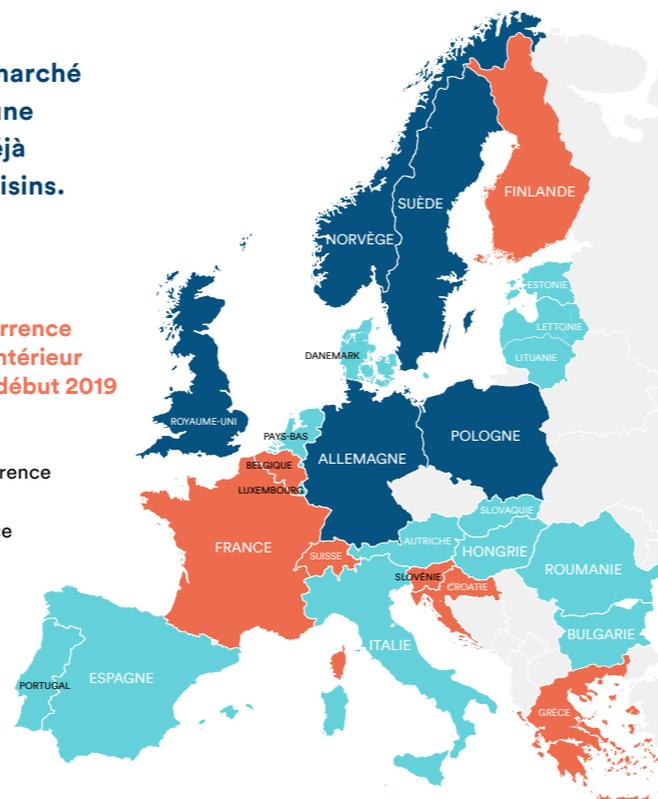
La libéralisation : les faits

La SNCB ne peut pas l'ignorer : la libéralisation du marché du transport des voyageurs en trafic intérieur sera une réalité dès décembre 2020. Le trafic intérieur est déjà (partiellement) libéralisé dans de nombreux pays voisins.

En Allemagne, par exemple, le transport régional a été repris par les Länder et l'exploitation de chaque ligne régionale est attribuée après avoir été mise en concurrence. Sur les longues distances, un service de trains peut être lancé en concurrence avec DB. C'est ainsi que des trains FlixTrain de la société privée allemande FlixBus circulent depuis l'année dernière. En Belgique, le gouvernement n'a pas encore décidé du mode d'attribution de la mission de service public.

Ouverture à la concurrence du trafic ferroviaire intérieur en Europe, situation début 2019

- Non ouvert à la concurrence
- Ouverture partielle*
- Ouvert à la concurrence



* L'ouverture concerne seulement le rail conventionné ou bien seulement commercial ou bien l'ouverture à la concurrence est actée mais aucun concurrent n'est entré sur le marché.

Moments-clés

Les dates importantes :

Mi-décembre 2020 :

toute entreprise ferroviaire certifiée pourra organiser des trajets commerciaux sur le réseau belge. Le gouvernement n'accordera pas de subsides car il s'agit d'un service commercial.

Mi-décembre 2023 :

la mission de service public, exercée actuellement par la SNCB, sera mise en concurrence. Toutefois, le gouvernement pourra choisir de réattribuer, pour cette date, cette mission directement à la SNCB pour une période de dix ans.

L'expérience étrangère montre que la libéralisation du trafic ferroviaire est un processus qui peut prendre de 10 à 15 ans et que différentes formes d'ouverture des marchés peuvent être combinées. Certains pays comme le Royaume-Uni, les Pays-Bas ou l'Allemagne n'ont pas tardé à mettre en concurrence leur transport intérieur de passagers. En France, le trafic ferroviaire sur les grandes lignes sera ouvert à la concurrence à partir de 2020 et après 2023, ce sera aussi le cas sur les lignes régionales. La manière dont le marché ferroviaire s'ouvre à la concurrence dépend du choix du gouvernement de chaque pays concerné.

Défi pour la SNCB

Dans 86 % des pays européens, la mission de service public est attribuée directement à un opérateur (chiffres de 2017) et non via une mise en concurrence. Et la SNCB veut également convaincre le gouvernement de lui attribuer à nouveau cette mission de manière directe sur l'ensemble du réseau belge pour une période de dix ans. Pour ce faire, la SNCB devra améliorer ses performances de manière convaincante, notamment en termes de ponctualité, de satisfaction de la clientèle, de disponibilité du matériel roulant, etc.



L'avenir, c'est la 3D

Les plans classiques de nos gares se limitent aujourd'hui à des plans de sol, des plans de coupe, des vues et des détails qui représentent le projet en deux dimensions, souvent complétés par des visualisations en trois dimensions. Mais l'avenir, c'est la conception en 3D !

La direction de Stations a déjà de l'expérience en matière de conception en 3D en ayant recours à divers logiciels. La nouveauté, c'est de combiner les plans d'une gare à un scan en 3D, pour traduire les structures existantes d'un bâtiment en un modèle digital. Ces scans ultramodernes sont réalisés au moyen d'un drone (pour l'extérieur) et avec un scanner spécial (pour l'intérieur des bâtiments).

Modèle 3D de Malines

C'est ce que Johan Verbeken, spécialiste externe, a réalisé pour le bâtiment de la gare de Malines et ses couloirs sous-voies en cours de modernisation.



Modèle 3D de l'actuelle gare de Malines

Ainsi, pour la couverture des quais, l'entrepreneur s'est partiellement basé sur ce modèle 3D, ce qui a permis de réduire considérablement le délai entre l'attribution du marché et le commencement des travaux.

Johan explique : "Un tel modèle 3D offre quantité d'informations qui sont d'une grande utilité pour les architectes, les ingénieurs et les entrepreneurs. Pour donner un exemple : le logiciel peut calculer le nombre de mètres carrés de béton contenus dans un pilier ou montrer quel est le diamètre des canalisations d'eau."

Des résultats prometteurs

Bart Van Damme, responsable B-ST.12, a été surpris par la qualité du scan qui ne diffère que d'un millimètre et demi par rapport à la situation réelle. Pour lui, cette façon de travailler offre beaucoup d'avantages. "Concevoir, c'est communiquer et un modèle 3D permet que les dernières informations soient accessibles à tous. De plus, c'est facile à comprendre, même pour ceux qui ne savent pas lire des plans. En ce qui concerne nos systèmes informatiques et notre organisation, il semble

réaliste d'intégrer progressivement cette manière de travailler dans l'approche existante. Et il serait donc utile de continuer l'exercice dans le cadre de la future rénovation de la gare de Termonde."

Bart poursuit : "Il ne faut pas aller trop vite, mais je suis convaincu que nous devons avancer dans cette direction. Tous les grands adjudicataires et entrepreneurs évoluent dans ce sens. Un modèle 3D sera plus que probablement une exigence à l'avenir." ■



La propreté des trains score mieux !

L'enquête de satisfaction 2018 indique que les voyageurs jugent la propreté de nos trains significativement meilleure qu'en 2017. Ce résultat est le fruit de toute une série d'actions entreprises par Technics pour améliorer le nettoyage de nos trains, extérieur et intérieur.

60,1% des voyageurs sondés en 2018 ont donné un score d'au minimum 7/10 pour la propreté des trains (contre 57,5% en 2017).

C'est surtout la place assise et l'environnement direct qui sont déterminants dans la satisfaction des voyageurs. Les toilettes sont toutefois source d'insatisfaction pour un voyageur sur trois. Mais, sur ce point aussi, le résultat s'améliore.

Plusieurs actions expliquent ce résultat :

- Nouveaux trainwashes à Ottignies, Arlon, Kinkempois ;
- Plus de voies destinées à la vidange des toilettes dans les PE d'Anvers, Louvain, Ostende (Ronet, Courtrai, Melle en 2019) ;
- Plus de graffitis ôtés plus rapidement, grâce à des produits innovants et à une procédure permettant d'intervenir plus vite ;
- Contrôle qualité opéré dans tous les postes d'entretien à l'issue des opérations de nettoyage et avant les premiers départs ;
- Chaque manager de série suit sa série technique après chaque changement de roulement, pour éventuellement enclencher des opérations de nettoyage dans d'autres sites si besoin. Meilleure planification et suivi du nettoyage optimisé grâce à son intégration dans APS ;
- Opérations de nettoyage 'orientées client' : les trains très utilisés sont nettoyés plus fréquemment et rapidement ;
- Plans d'action pour remplacer rapidement et facilement les housses de sièges, optimiser le nettoyage des WC, des poubelles. Les sièges 1^{er} cl. des M7 seront en cuir, ce qui facilitera l'entretien ;
- La modernisation du matériel roulant est un facteur déterminant dans la perception de la propreté.

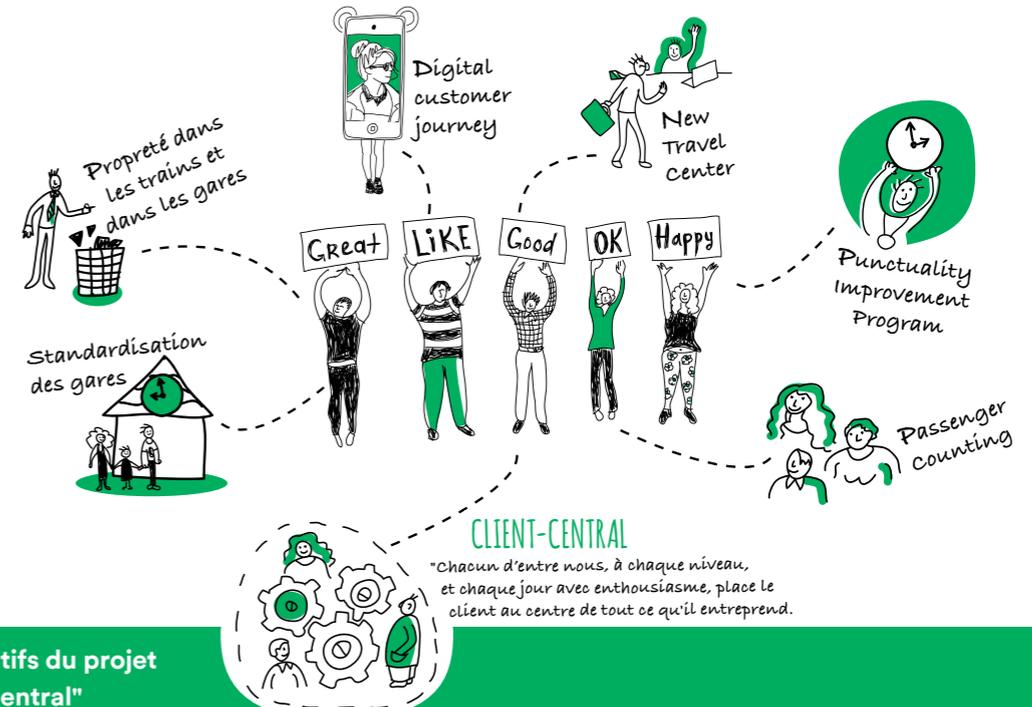
Les actions d'amélioration seront encore renforcées cette année dans le cadre de notre feuille de route. ■

Améliorer nos fondamentaux : la satisfaction du client

Face au défi de la libéralisation et de 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. La satisfaction du client est donc essentielle.

Dans le cadre de sa feuille de route, la SNCB a mis en place différents projets qui ont pour ambition de mieux servir nos clients. Le but est d'améliorer l'expérience client et de construire une véritable relation avec lui pour que la SNCB soit et reste son choix évident. Le projet transversal 'Client-Central' se construit sur les différentes

initiatives déjà en place (Infos Voyageurs, Distribution 2020, Station Experience, We are SNCB...). L'objectif ? Instaurer au sein de notre entreprise une culture orientée clients dans laquelle chacun, à tous les niveaux de l'organisation, a les connaissances, les compétences et le contexte dont il a besoin pour les servir au mieux.



Les objectifs du projet "Client-Central"

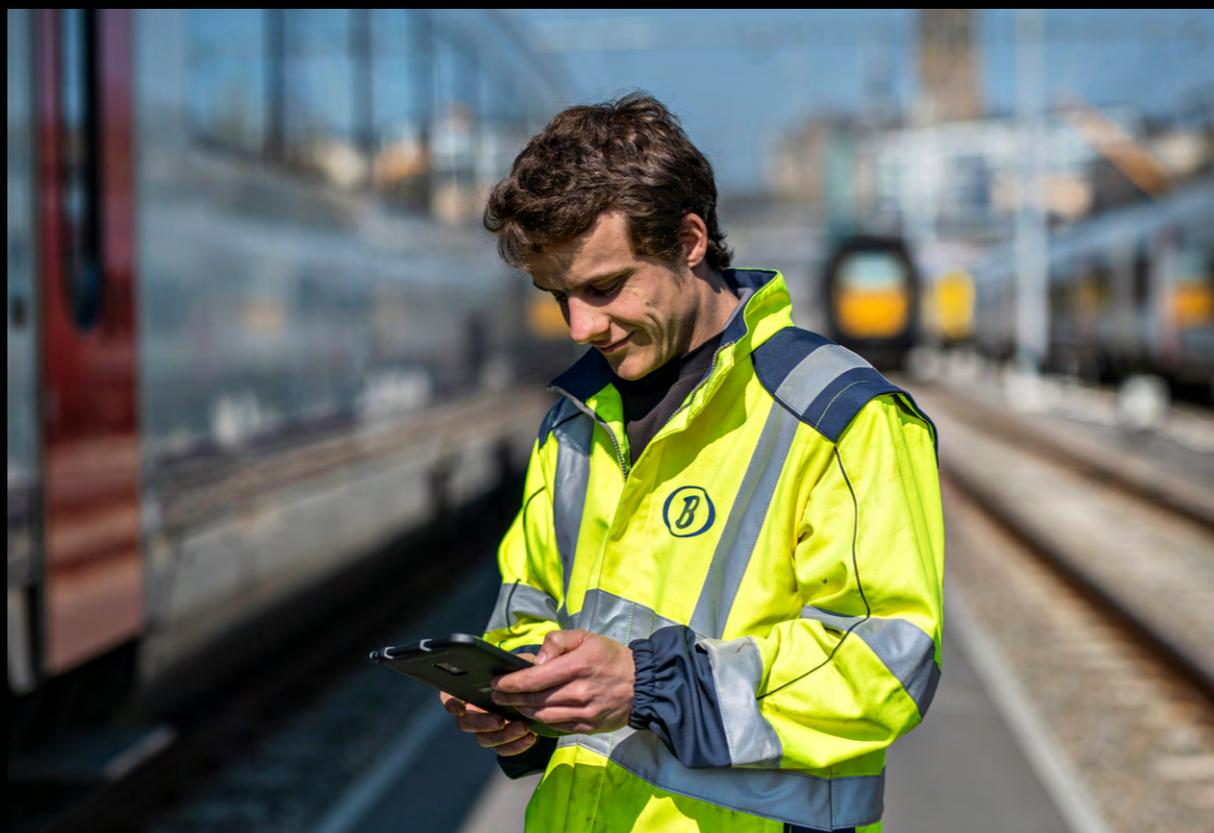
- nous donner les clés nécessaires pour mieux comprendre le client, son parcours, ses points d'attention et ce qu'il apprécie dans notre service, via un partage des informations pertinentes ;
- mieux équiper les collègues en contact avec le client via des outils adaptés (formation, instructions ...) pour les aider à se perfectionner dans leurs interactions avec nos clients ;
- stimuler l'organisation pour qu'ensemble, nous puissions adopter les comportements concrets qui feront la différence dans l'expérience de nos voyageurs ;
- travailler en collaboration avec les différents services sur les projets de la feuille de route pour identifier des 'gains rapides' pour les voyageurs et notre personnel.

Une équipe transversale composée d'une quinzaine d'experts veille à la mise en œuvre de ce projet. La collaboration au sein et entre les services jouera un rôle essentiel pour sa réussite. ■



Arlon digital !

Tablettes et smartphones ont fait leur apparition à l'AT et au PE d'Arlon depuis l'automne 2018. Tous les collaborateurs ont reçu leur appareil et l'utilisent pour visualiser les tâches à effectuer, enregistrer leurs prestations, consulter les données en ligne et informer en temps réel grâce à des apps 'user friendly'. Les communications et les informations concernant le matériel se font plus rapidement, plus facilement et sont interactives. Avantages : moins de papier, de déplacements et au final, des entretiens plus efficaces.



08h00 Constat sur la rame

Un train vient d'arriver. Jean-Philippe constate une avarie à l'une des portes du train. Sur sa tablette, il encode l'avarie constatée. Une action de réparation indispensable est ainsi amorcée.

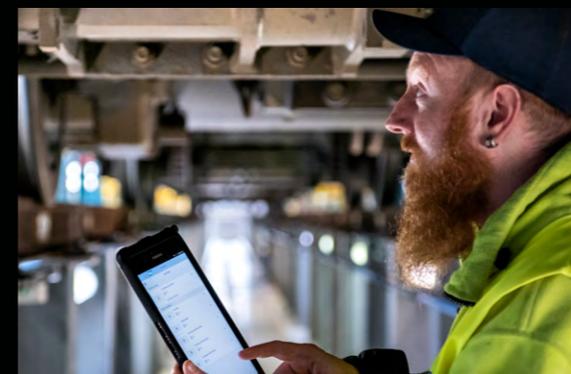
Jean-Philippe Hotton, technicien-mécanicien, 25 ans, est également cultivateur



10h00 Tag

Dans cette AM96, Thierry montre comment son smartphone permet d'identifier l'engin grâce au tag situé près des portes. C'est rapide et cela évite les éventuelles erreurs d'encodage de la numérotation du train.

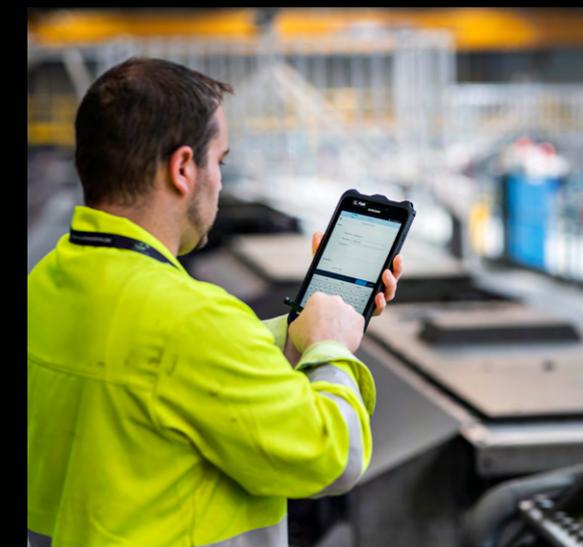
Thierry Moreau, responsable Production, 52 ans, aime faire du VTT



14h30 Un clic pour démarrer

Jérôme consulte sur sa tablette l'avis créé par un collègue l'informant du type de réparation qu'il doit effectuer. Il s'agit ici d'une réparation à un bogie. Cette tâche lui a été attribuée par la planification dans le cadre de l'entretien de cet engin. Via sa tablette, il signifie qu'il démarre la tâche en question. Avant, il visualisait et pointait le démarrage de son intervention au kiosque à l'autre bout de l'atelier.

Jérôme Boucly, soudeur industriel, 33 ans, aime faire du vélo avec ses enfants



13h30 Créer un avis

Gabriel crée un avis sur sa tablette : suite à son inspection en toiture, il constate la saturation de l'absorbant d'humidité de l'air. Un autre collègue recevra cet avis et effectuera la réparation.

Gabriel Petit, technicien principal électromécanicien, 37 ans, aime la recherche et les nouvelles technologies



15h00 Au poste d'entretien

Francis crée un avis L3 (avarie mineure) sur sa tablette pour pointer les réparations à effectuer sur l'engin. Grâce à son appareil, il peut également réserver des pièces, comme un tube d'éclairage par exemple. ■

Francis Labiouse, dépanneur, 57 ans, pompier volontaire

Le service à la clientèle répondra d'une seule voix !

Le projet 'Customer care of the future' a vu le jour en 2018 au sein de SNCB Marketing & Sales. Son objectif : standardiser et rendre plus efficaces les procédures de traitement des demandes des clients. La finalité ? Des clients satisfaits et des collaborateurs qui aident le client plus concrètement et de manière qualitative et cohérente.



Le projet 'Customer care of the future' concerne pour le moment principalement deux services : le 'Contact Center', qui répond par téléphone ou par email aux questions des clients et le service 'Social media', qui leur répond en direct sur Twitter et Facebook. Autrefois, les deux équipes ne disposaient pas des mêmes outils pour aider le client et il arrivait que le client ne soit pas aidé de la même manière pour un même problème.

A l'unisson

Marijke De Roy, Customer experience & insights, coordonne le projet :



"Collaborateurs et responsables du Contact Center et de l'équipe Social media travaillent main dans la main à ce projet pour développer une nouvelle manière de collaborer : plus commerciale et alignée entre les deux services. De nouvelles procédures ont déjà vu le jour pour répondre plus rapidement aux clients."

Notre valeur ajoutée

En réduisant le nombre de demandes qui ont peu de valeur ajoutée, les collègues en contact direct avec la clientèle pourront se concentrer sur les questions qui demandent plus d'attention. **Liesbeth Verpoort**, Contact Center manager :

"Trop de clients nous appellent pour demander l'horaire de leur train, alors que cette information se trouve, moyennant deux clics, sur le site web ou l'app SNCB. En plus de donner l'horaire à ces clients, les services Social media et du Contact Center leur envoient digitalement une fiche décrivant nos canaux d'information aux voyageurs et des explications pour y rechercher l'information."



Aider rapidement

L'équipe de projet a déjà obtenu des résultats concrets dans l'amélioration et la mise en commun des procédures. **Jeffrey De Meulemeester**, Team coordinator Digital customer care :

"Par exemple, tant le 'Contact Center' que l'équipe 'Social media' ont à présent la possibilité d'aider facilement et immédiatement le client qui a rencontré un problème technique lors de l'achat de son billet : nous vérifions si le paiement a été effectué et nous envoyons un nouveau billet par email. Le client ne doit plus racheter un billet, remplir un formulaire et attendre patiemment d'être remboursé. Ce que le client apprécie vivement... et nous aussi."



Du nouveau

Mathieu Laurant, Collaborator Digital customer care explique :

"L'équipe Social media peut à présent réserver une assistance pour les Personnes à Mobilité Réduite, alors qu'avant, seul le Contact Center était habilité à le faire."



De nouvelles procédures voient aussi le jour. **Leen Vanhecke**, Team leader au Contact Center :

"Par exemple, les clients qui perdent un objet dans le train peuvent le retrouver plus facilement. Maintenant, si le train roule toujours, nous appelons l'accompagnateur et le voyageur retrouve son objet quasi à tous les coups."



Et demain ?

A terme, d'autres améliorations sont visées. Comme demander un feedback aux clients en vue d'améliorer notre service ou encore la possibilité de prendre plus d'actions pour aider les clients directement lors du premier contact.

Nouveau concept de Travel Center à Namur

Les nouveaux guichets décloisonnés, modernes et lumineux ont pour objectif de mieux servir encore les clients qui reçoivent aussi une information personnalisée grâce à nos collègues, guides en mobilité.

open space

espace ouvert où le client dispose d'automates de vente et de quatre services desk

zone de découverte digitale

pour consulter les horaires, TrainMap (carte avec la position de chaque train en temps réel) ou permettre aux clients de rechercher des infos

automates 'new design'

pour l'achat d'un billet standard en un clin d'œil ! Un monnayeur permet aux clients qui ne disposent pas de pièces de monnaie de changer leurs billets

mur vidéo

affiche les dernières promotions

système fermé de gestion de cash

les collaborateurs ne doivent ainsi quasi plus manipuler de l'argent et compter la caisse en fin de journée !

guide en mobilité

offre un service personnalisé pour les produits plus complexes et se déplace

nouveaux guichets ouverts

privilégient le contact personnel et direct avec nos clients

gestion de files

permet l'accueil du client et de le guider en fonction de ses besoins

Projet-pilote

Ce Travel Center cadre avec la volonté de la SNCB d'offrir un accueil convivial dans des gares fonctionnelles, en partant prioritairement des besoins et attentes des voyageurs.

Ce projet-pilote sera étendu dans une deuxième phase à une vingtaine de gares d'ici 2025. ■

Bâle : entre Rhin, culture et flânerie

Bâle est une ville suisse qui se trouve à deux pas de l'Alsace (France) et de la Forêt noire (Allemagne). Traversée par le Rhin, elle connaît en moyenne 300 jours d'ensoleillement par an et vous y profiterez d'une douce chaleur estivale.

A environ 6 heures de train de Bruxelles-Midi, vous pouvez vous rendre à Bâle en ICE, moyennant une étape ou combiner ICE, Thalys et TGV. Jetez un œil sur notre planificateur de voyages internationaux : www.b-europe.com.



© Basel Tourismus



© Basel Tourismus



© Basel Tourismus

Plonger dans le Rhin

Personne ne craint plus la Lorelei, sirène malveillante, car durant les mois d'été, des milliers de personnes viennent se baigner dans l'eau fraîche du Rhin. Comme eux, rangez vos vêtements dans un sac étanche et laissez-vous porter par le courant à travers la vieille ville. Vous pouvez aussi participer à la course nautique qui aura lieu le 13 août.

www.basel.com

2.000 ans d'histoire

Bâle a été peuplée par les Celtes et ensuite par les Romains. Cette ville médiévale regorge de trésors. Sa cathédrale, incontournable, abrite le tombeau d'Erasmus. Ne manquez pas le musée de la Pharmacie, où vous apprendrez que les manufactures de tissage de soie et les ateliers de teinture sont à l'origine de l'industrie chimique et pharmaceutique de Bâle.

www.pharmaziemuseum.ch

La poésie des machines

Découvrez l'œuvre de Jean Tinguely (1925-1991), époux de Niki de Saint Phalle, dans ce lieu excentrique qu'est le Musée Tinguely. Vous y verrez des sculptures étonnantes et des objets en mouvement. Soyez aussi attentifs à leurs bruits. En poursuivant votre promenade dans la ville, admirez la fontaine Tinguely, une construction ludique devenue l'un des emblèmes de Bâle. ■

www.tinguely.ch



Fiers de prendre le train !

Des Suédois soucieux de leur empreinte carbone opposent le concept de 'train brag' (fierté de prendre le train) à celui de 'flygskam' (la honte de prendre l'avion).

SJ, le principal opérateur suédois, a choisi d'utiliser ce phénomène de société pour encourager les voyages en train. Ses visiteurs Facebook ont pu ainsi proposer les meilleurs endroits de villégiature suédois. Une animation y compare la consommation de CO₂ de différents voyages en avion à celle de destinations qui peuvent être rejointes en train... et cette logique se poursuit sur le site internet qui propose également de passer de la voiture au train.

www.facebook.com/sj
www.sj.se

Tout sur la grande vitesse

Visitez l'exposition 'Grande vitesse ferroviaire' qui se tient à la 'Cité des sciences et de l'industrie' à Paris jusqu'au 18 août 2019. Construction et tracé des lignes, installation et entretien des voies, équipement et alimentation des rames n'auront plus de secrets pour vous !

www.cite-sciences.fr



Cadeaux et promotions pour les voyageurs

La compagnie ferroviaire LNER 'London North Eastern Railway' qui opère à travers le Royaume-Uni propose une vaste gamme d'avantages destinés à attirer et fidéliser les voyageurs. Elle propose une série de réductions sur le prix des parkings et des hôtels aux abords des gares, de la nourriture à bord, des tickets hors heures de pointe, des 'upgrade' vers la première classe... LNER offre, parallèlement, la possibilité d'accumuler deux points par livre dépensée à l'achat de tickets de train sur la 'Nectar card', une carte de fidélité également valable dans la chaîne de grands magasins Sainsbury's ou sur eBay. ■

L'agence immobilière de la SNCB

La SNCB est l'un des plus importants propriétaires fonciers du pays. Son rôle d'acteur de référence dans le secteur immobilier est encore trop peu connu. Depuis le 1^{er} janvier, une nouvelle équipe au sein de B-ST promeut les biens immobiliers de la SNCB. Voici Promotional Tools !

L'équipe de Promotional Tools (B-ST.332) promeut, via différents canaux, les biens immobiliers mis en vente ou en location par le service Commercialisation (B-ST.3) : "Il peut s'agir d'anciennes gares qui ne sont plus en service, de belles surfaces de terrain ou d'espaces commerciaux en gare," nous explique **Sandrine**.

"Dès que nous recevons les informations sur le bien, nous en faisons la promotion en plaçant des panneaux sur place mais aussi via les écrans dans les Desiro par exemple."

Sandrine

Promotional Tools dispose d'une page dédiée sur le site web de la SNCB: "Notre première mission a été de renouveler les pages du site sncb.be/immo. Nous avons développé un plan d'action pour promouvoir le site en dehors de l'entreprise et nous invitons les collègues à donner leur avis sur son agencement," poursuit **Laura**.

"Nous comptons aussi sur nos collègues pour faire connaître le site via leur entourage et les réseaux sociaux."

Magali

Magali se charge d'une partie du graphisme : "Nous développons des supports promotionnels et intervenons en soutien dans l'organisation d'événements internes ou BtoB. Nous voulons aussi être présents dès 2020 sur des salons dédiés à

l'immobilier et au retail." **Bart** est responsable 'photos' : "Avant, je travaillais au bureau de dessin du district Nord-Est. Maintenant, je m'occupe des photos de tous les bâtiments, parcelles et commerces pour le site et je gère la database."

"Je m'occupe aussi des contacts et des contrats avec les fournisseurs, je supervise les annonces et le placement des panneaux."

Dirk

Marie s'occupe de la partie administrative, mais pas seulement : "Je surveille la presse par rapport à nos biens, je gère la boîte mails et rédige aussi des articles et des rapports pour aider notre service presse en cas de demandes de journalistes." **Dirk** coordonne l'équipe. ■



Laura Van Buggenhoudt
28 ans, specialist Communication, apprécie les moments en famille, la compagnie de ses amis et le hockey

Dirk De Roeck
58 ans, teamleader, est féru de littérature et aime se tenir au courant de l'actualité

Magali Robinet
32 ans, specialist Innovations, aime le hockey, l'architecture et les voyages



Sandrine Deramée
45 ans, designer Investment Technical, aime l'équitation, la nature, les animaux

Bart Van Tricht
55 ans, designer Real Estate, est amateur de photos ferroviaires

Marie Henry
54 ans, promotional support, adore ses petits-enfants, les promenades et les voyages

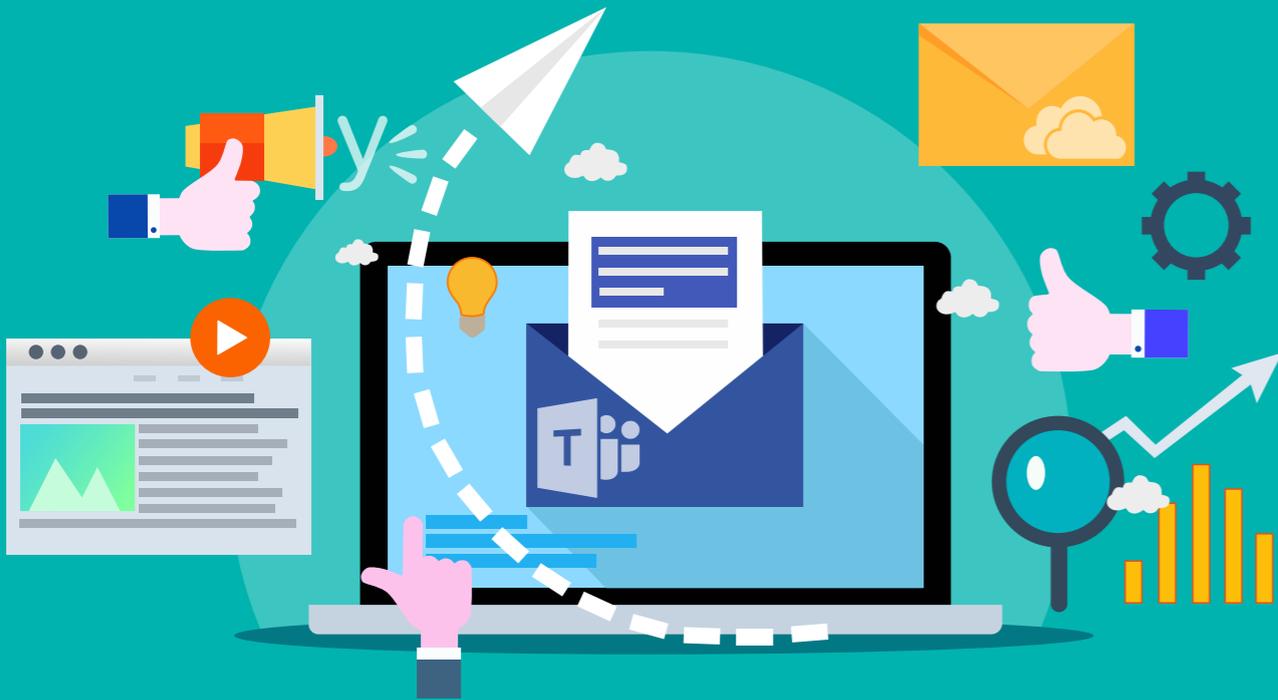
www.sncb.be/immo

De nouvelles annonces sont publiées chaque jour sur le site immobilier de la SNCB. N'hésitez pas à le recommander à vos proches !

Yammer

Groupe Immo : demandez à devenir membre.

Pour toute information : promotools@sncb.be



Office 365

vosre nouvelle boîte à outils digitale

SNCB IT vous a récemment dotés d'une grande boîte à outils digitale assez révolutionnaire. Avez-vous déjà exploré ses multiples possibilités ?

Collaborer partout

Outre une mise à jour et une mise à disposition en ligne des outils traditionnels tels que Word, Excel ou Power-Point, Office 365 offre des outils qui nous permettent à tous de mieux collaborer et de travailler en ligne, où que l'on se trouve et sur différents appareils. Il est impossible de faire le tour de tous les outils, néanmoins certains méritent d'être mis en lumière car ils vous seront très utiles au quotidien.



Teams : collaborer efficacement en sortant des silos

Grâce à Teams, chacun peut inviter des collègues dans une équipe virtuelle pour travailler sur un projet ou dans un même domaine. Vous partagez des documents, de l'information, vous travaillez à plusieurs sur un même document en temps réel, vous organisez des réunions virtuelles et vous communiquez par 'chat'. Ces fonctionnalités sont aussi disponibles sur smartphone et tablette. Infos : <https://products.office.com/microsoft-teams/>

Concours : lancez-vous dans Yammer !

Vous ne vous êtes jamais connecté à Yammer ?

Mode d'emploi :

- Surfez sur www.yammer.com/b-rail.be dans Internet Explorer
- Utilisez un code B-Key s'il vous est demandé*
- Votre identifiant est votre adresse email professionnelle et, s'ils vous sont demandés, vos username & password sont ceux que vous introduisez pour vous connecter à votre compte SNCB

Si vous n'arrivez pas à vous connecter à Yammer, un collègue qui connaît l'outil pourra vous aider. Sinon, introduisez une demande d'aide à IT sur Intranet > Pratique > IT-Support & Helpdesk > IT Support.

Gagnez 5 x 2 tickets de cinéma

Avant le 09/09/2019, rendez-vous sur Yammer, rejoignez le groupe 'Start to Yammer' et postez dans ce groupe un message expliquant en quoi Yammer est ou sera utile dans votre univers de travail. Les messages gagnants seront ceux qui auront remporté le plus de 'J'aime'.

1. Comment rejoindre le groupe ?

- Rendez-vous dans Yammer et cliquez sur 'Découvrez d'autres groupes' dans la colonne de gauche
- Cliquez sur  et introduisez 'Start to Yammer' dans le champ de recherche
- Cliquez sur 'Rejoindre'

2. Comment poster un message dans le groupe ?

- Ouvrez le groupe 'Start to Yammer' (colonne de gauche dans Yammer)
- Introduisez votre message dans le champ 'Partagez quelque chose avec ce groupe'

* Plus d'infos sur B-Key sur Intranet : Pratique > Accès > Identification B-Key



Yammer : communiquez au sein de la SNCB !

Yammer, média social interne spécifique aux entreprises, permet à chaque collaborateur de la SNCB de donner son avis, de poser des questions à toute l'entreprise, de partager des questions communes et d'échanger de bons tuyaux au sein de groupes spécialisés par thématique ou par catégorie de métier. Tous les membres du personnel peuvent ainsi échanger des connaissances, bâtir et élargir leur réseau professionnel interne et participer à des conversations au sein de l'entreprise.



OneDrive : un espace rien que pour vous

Vous pouvez stocker vos documents de travail dans OneDrive, sans risque de les perdre. Et comme ils sont sauvegardés dans 'le cloud', la dernière version du document est disponible via une connexion Internet et sans VPN. Par exemple, vous pouvez continuer à travailler sur un document créé depuis votre poste de travail, sur votre tablette dans le train. À terme, l'application OneDrive remplacera votre dossier 'Mes documents' sur les PC. <https://onedrive.live.com>

Plus d'infos concernant Office 365 (e-training, FAQ, news, ...) sur belgianrail.sharepoint.com/sites/Digital-Pros. Cette page est accessible à partir de votre compte SNCB.



Sécurité aux passages à niveau : des chiffres alarmants

Une étude révèle que 46% des répondants ne respectent pas les règles de circulation aux passages à niveau ! En réponse à ce constat, Infrabel a lancé une nouvelle campagne de sensibilisation avec... Jean-Pierre Barrière.

Infrabel a fait appel à GfK, un des plus grands bureaux d'études de marché au monde, pour mener une enquête en ligne sur les comportements aux abords des voies. Cette enquête a eu lieu fin 2018 auprès d'un échantillon représentatif, soit 1.000 Belges. L'enquête révèle qu'ils sont nombreux à continuer à mettre leur vie en danger. Point sur quelques observations du bureau d'études (cfr. p. 25).

Une nouvelle campagne

Infrabel a développé une nouvelle campagne de sensibilisation pour s'attaquer à la problématique des comportements dangereux aux abords des voies, en particulier par des 'smartphone zombies' et des personnes, inconscientes, traversant les voies.

Le visage de cette campagne se nomme Jean-Pierre Barrière. Avec ce personnage, Infrabel raconte une histoire teintée d'émotion sous l'angle du passage à niveau lui-même. Grâce à cette nouvelle approche, Infrabel espère toucher le plus de personnes possible et réduire les accidents aux passages à niveau.

La campagne compte trois vagues :

1. Un teaser a été lancé le 25 mars à l'occasion de la conférence de presse Railspect.
2. En avril, le spot de la campagne a été diffusé sur les réseaux sociaux et en télévision.
3. La troisième vague se focalisera principalement sur la Flandre et visera surtout les social trespassers.

Aux passages à niveau

Quatre profils peuvent être définis sur base de l'attitude et des comportements aux abords des passages à niveau :

- 1 **Dangerous doers (18%) :**
principalement des jeunes vivant en Flandre, traversant régulièrement des passages à niveau, absorbés par leur smartphone ('smartphone zombies'). Ils estiment leur comportement comme non dangereux.
- 2 **Unconscious crossers (24%) :**
principalement des hommes et des femmes vivant en Flandre, de catégorie d'âge moyen, qui traversent souvent un passage à niveau.
- 3 **Opportunistic crossers (35%) :**
principalement des hommes et des femmes vivant en Wallonie et à Bruxelles, de catégorie d'âge moyen, utilisateurs réguliers du train. Ils risquent leur vie pour gagner du temps et par mimétisme ('car d'autres le font aussi'). Ils enfreignent délibérément les règles de circulation.
- 4 **Risk avoiders (23%) :**
principalement des hommes retraités, de catégorie d'âge supérieur. Ils évitent les risques et se conforment aux règles.

La sensibilisation peut influencer leur comportement.

La sensibilisation peut influencer leur comportement.

Seules des mesures répressives peuvent influencer leur comportement.



Intrus dans les voies

Quatre profils peuvent être définis sur base de l'attitude et des comportements relatifs aux intrusions sur les voies :

- 1 **Unconscious trespassers (8%) :**
souvent des hommes et des femmes vivant en Wallonie, issus de classes sociales moins favorisées, utilisateurs réguliers du train. Ils sont convaincus de pouvoir estimer le danger.
- 2 **Social trespassers (15%) :**
principalement des jeunes vivant en Flandre. Ils ne considèrent pas leur comportement comme étant dangereux, sont convaincus d'être capables d'estimer les dangers, et le font sous l'influence des autres.
- 3 **Rebelling risk takers (32%) :**
des hommes et des femmes de tous profils et moins représentés dans la catégorie d'âge supérieur. Ils sont conscients des dangers mais circulent sur les voies car ils sont convaincus de pouvoir estimer les dangers et de pouvoir gagner du temps.
- 4 **Conscious conformers (45%) :**
il s'agit principalement de personnes retraitées, qui donnent le bon exemple. Elles connaissent bien les règles et les appliquent. Dans l'avenir, elles pourraient assumer un rôle d'ambassadeur.

L'éducation est le meilleur levier d'action pour rectifier leur comportement.

La sensibilisation peut rectifier leur comportement, en particulier via les influenceurs sur les réseaux sociaux.

Seules des mesures répressives peuvent influencer leur comportement.

Vos tokens pour un accès à toutes les applications HR Rail

Si vous vous connectez depuis chez vous, certains outils proposés via le site extranet de HR Rail nécessitent une connexion via vos tokens. Pour pouvoir commander vos billets FIP auprès du bureau des facilités de circulation par exemple, compléter un formulaire électronique destiné à HR Rail ou consulter un document réglementaire de l'application HRDOC etc.



Vous n'avez pas ou plus de tokens ?

Pour obtenir de nouveaux tokens ou si vous rencontrez un problème technique, contactez le B-IT Support Center, disponible 7 jours sur 7 entre 6h et 22h : 02/528 31 00 – 911/83 100



Tous les documents HR sous la main

Avis, circulaires, RGPS, statut, conventions, livre d'ordre... La réglementation HR peut paraître complexe, évolue régulièrement et il n'est pas toujours simple de s'y retrouver. L'outil HRDOC et certaines nouveautés sur l'intranet de HR Rail peuvent vous aider...

Des pages pratiques

L'intranet de HR Rail met à votre disposition la réglementation en vigueur et les documents publiés récemment (RGPS, avis, circulaires, ...). Désormais, vous trouvez sur chacune des pages des fascicules RGPS (Règlement Général du Personnel et des affaires Sociales) et du Statut du Personnel un bref descriptif et une explication pratique. HR Rail a aussi créé quelques nouvelles

pages, avec la liste des avis et circulaires en vigueur.

Le livre d'ordre en un clic

Le livre d'ordre HR paraît tous les mardis matin. Il reprend l'ensemble des avis, circulaires et jobnews publiés la semaine précédente. Depuis peu, vous pouvez télécharger l'ensemble des documents du livre d'ordre en un seul clic, grâce à un dossier zip.

HRDOC, LA référence réglementaire

Si vous êtes à la recherche d'informations encore plus détaillées, utilisez HRDOC. Vous pouvez effectuer une recherche par mot-clé, connaître le statut du document (encore en vigueur ?, obsolète ?), voir les métadonnées (comme, par exemple, la version d'un document) ou consulter les liens avec d'autres documents. ■



Vinciane Tomezzoli et Kaliopi Papamarinou, Experts Culture

Des programmes HR de leadership et d'intégration

Soutenir la transformation culturelle de la SNCB et faire vivre ses valeurs PROS, c'est la mission de la cellule Corporate Culture & Values au sein de B-HR. Comment ? En implémentant notamment des projets tels que le #LeadingPROS et le Business Program.

La SNCB doit se transformer en une société moderne, digitale et efficace. Il est indispensable que les managers d'équipe soient orientés PROS et que les collaborateurs soient engagés, satisfaits et motivés. La cellule Corporate Culture & Values y travaille, notamment par des actions comme l'enquête "We are SNCB", mais aussi via des programmes ciblés et innovants tels que le #LeadingPROS ou le Business Program.

#LeadingPROS

Vinciane : "#LeadingPROS est un programme de formation en leadership qui s'adresse aux cadres supérieurs, au middle management et au management opérationnel. L'objectif est de faciliter le développement d'un leadership mobilisateur qui valorise et responsabilise les collaborateurs à tous les niveaux. Ce programme est déployé par vague de 200 participants répartis par groupes de 20. Tous suivent un demi-jour d'introduction au

programme, deux jours de mise au vert et un demi-jour de feedback. Les participants reçoivent un peu de théorie puis passent à la pratique afin de s'approprier au plus vite les outils qui leur permettront de mieux gérer leur équipe. Le plus ? Une formation qualitative, transversale et orientée pratique. En 2018-2019, 400 personnes en ont bénéficié. En 2019-2020, 400 autres people managers y seront invités."

"Compréhension mutuelle et connaissance de soi sont toujours une plus-value pour mieux travailler. Réaliser que nous façonnons nous-même la culture d'entreprise et que nous l'incarbons, c'est très stimulant."

Koen Van Lancker, B-ST.01, participant au #LeadingPROS

SNCB Business Program

Kaliopi : "Le Business Program s'adresse aux nouveaux cadres à partir de rang 3 travaillant dans la société depuis minimum un an.

Le but est de les informer des projets de l'entreprise, de les sensibiliser aux défis de la SNCB et de renforcer leur engagement. Au cours d'un séminaire de deux jours et demi, chaque directeur/manager vient présenter sa direction/service, ses projets et ses défis, de façon interactive avec les participants. Tout le monde se revoit le mois suivant afin de soumettre questions et/ou suggestions. La diversité dans la composition des groupes est très importante, ce qui permet à chacun de se constituer un réseau professionnel. La première édition de ce programme s'est déroulée en octobre 2018 pour 50 collègues. Deux éditions, de 50 personnes chacune, sont programmées pour 2019." ■

"Les échanges permettent d'avoir une vision transversale de la SNCB, avec un accent particulier sur les défis futurs."

Michael Chaidron, B-PT.4111, participant au Business Program

Voile au vent



Matthia Saubain, 29 ans, fleet engineer HLE 18-19 & ETCS et pilote de char à voile

“J’assure le suivi de la qualité et de la disponibilité des locomotives type 18 et 19, ainsi que des problèmes qui peuvent survenir avec l’ETCS. Pour ce faire, je coordonne notamment une fleet core team composée de représentants des ateliers, du supply chain, des services d’études et de plusieurs divisions de B-TO. Mon objectif ? M’assurer que les bonnes actions soient entreprises pour prévenir des défauts et solutionner les problèmes de façon structurée. C’est pourquoi je me rends aussi régulièrement dans les ateliers propriétaires (Ostende et Kinkempois) pour prendre connaissance moi-même des retours du personnel sur le terrain. Ces locomotives sont extrêmement fascinantes. Ce sont les plus puissantes de notre parc !”



“J’avais 11 ans lorsque j’ai découvert le char à voile. Le club des jeunes De Krab (La Panne) avait organisé des initiations et cela m’a tout de suite intéressé ! Après les entraînements et les brevets pour pouvoir piloter seul sur la plage, j’ai obtenu le brevet pour pouvoir pratiquer le char à voile en compétition. A l’issue de concours organisés en Belgique et à l’étranger, j’ai été sélectionné pour le championnat d’Europe de char à voile, et l’année suivante, j’ai pris part au championnat du monde où j’ai terminé comme meilleur junior !

A présent, je m’entraîne en moyenne un weekend par mois et je participe le plus possible à des concours en Belgique et parfois en France. Ce n’est qu’en pilotant souvent que l’on peut acquérir l’expérience nécessaire pour pouvoir bien ‘interpréter’ la plage, bien éprouver la voile et garder le contrôle.” ■

“Ma vitesse maximale ? 110 km/h !”

Un voyageur écrit, la SNCB réagit



Un voleur arrêté

A.D., Neufvilles, remercie le personnel pour son soutien suite à un vol de sac :

Le samedi 23 mars 2019 à 17h05, mon amie a été victime d'un vol de sac à main par trois jeunes gens. Nous aimerions transmettre un très grand merci et notre très grande reconnaissance pour le professionnalisme du guichetier et du chef de gare de Braine-le-Comte. Il nous ont aidés, mon amie et moi, avec tact et rapidité, à bloquer ses cartes de banques et à faire appel à la police. Ils méritent notre reconnaissance et en plus, grâce à cela, la police a pu intercepter l'un des jeunes dans l'heure qui a suivi l'agression.

Sophie Lemaire, team coordinator Sales Support, Marketing & Sales :

Nous constatons une nette évolution des compétences non techniques des collaborateurs qui sont en contact direct avec le client. Nous y consacrons également toujours plus d'attention dans notre formation. Non seulement dans la formation pour le personnel au guichet, mais également pour les sous-chefs de gare et les autres catégories du personnel qui sont en contact avec le client. Dans notre formation permanente, nous prévoyons également des exercices visant à améliorer l'orientation client, notamment grâce à des jeux de rôle. Depuis l'année dernière, nous faisons aussi appel à des coaches pour donner des 'tuyaux' aux collaborateurs du terrain qui en ont besoin.

Pas de communication à bord du train

O.O., Waremme, trouve que le manque de communication était inacceptable

Ce vendredi 29/03, une alerte à la bombe à la gare de Waremme a provoqué des perturbations sur le réseau. Je comprends cela, et il est normal que toutes les mesures de sécurité soient prises. Par contre, ce qui est inadmissible, c'est le manque total de communication. J'ai été prévenu du problème dans le train via mon smartphone. Quand je pose la question au contrôleur, il n'est au courant de rien. Notre train s'est arrêté, comme prévu, en gare de Leuven. Après 10 minutes d'attente, les lumières du train se sont éteintes. On a tous compris que le train ne repartirait pas. Mais à aucun moment on a eu un message pour nous communiquer la situation. Si la seule façon de communiquer, c'est de couper l'électricité, c'est lamentable.

Nancy Audenaert, Com. & réglementation commerciale, Passenger Transport & Security :

Informar les voyageurs est une des tâches essentielles de chaque accompagnateur de train. Nous avons recherché la cause du problème et il s'agissait d'une défaillance technique de l'installation de sonorisation du train. L'accompagnateur de train avait informé les voyageurs via l'installation, comme il se doit, mais le message n'était pas audible dans toutes les voitures. De plus, de par sa composition, il était impossible de parcourir le train de part en part, ce qui a encore compliqué la communication directe. À son arrivée à Louvain, pour compléter ainsi le message, l'accompagnateur du train a diminué l'intensité lumineuse de l'éclairage pour faire comprendre que le train ne continuerait pas. ■

Un héritage accessible à tous

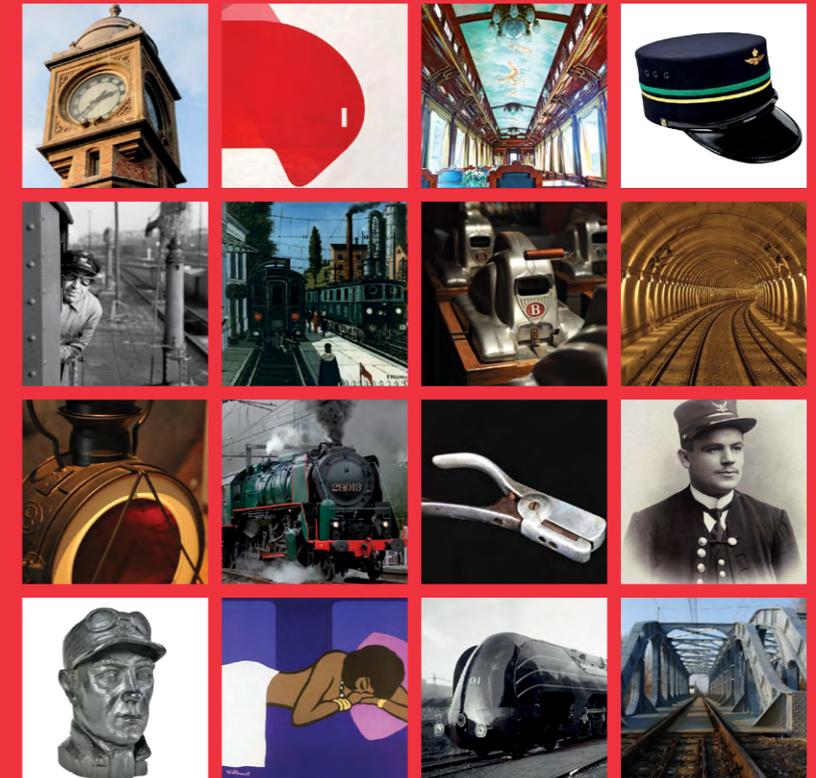
Depuis début mai, la base de données historiques de Train World est accessible au grand public sur www.trainworld.be (Collections). Une mine d'informations précieuses pour les chercheurs, les étudiants et tous les passionnés de chemins de fer !

Depuis janvier, les collaborateurs de la SNCB ont accès à cette base de données comprenant 12.000 fiches musées et 71.000 références bibliographiques. Désormais, chacun peut découvrir les collections du riche patrimoine ferroviaire belge. Vous trouverez des informations sur le matériel roulant d'époque, des affiches, films, photos, timbres des chemins de fer, articles de journaux et magazines, livres, etc.

Résultat de 10 ans de travail



Lisa Maesschalck, archiviste et historienne ayant travaillé à la VUB par le passé, a commencé ce travail en 2009. "Notre première tâche a été de mettre en place une bonne structure. Nous avons opté pour une division en 9 grandes collections. On a ensuite, pour l'inventorisation, établi des règles



qui répondent aux normes internationales. Par exemple pour la terminologie, les champs obligatoires, la numérotation... Ceci est indispensable pour obtenir une base de données scientifiquement valable."

Avec l'aide de bénévoles enthousiastes

Tout d'abord, ce sont quelques travailleurs temporaires qui ont rempli la base de données mais il est vite devenu évident qu'il fallait une aide supplémentaire. C'est ainsi qu'une trentaine de bénévoles ont été recrutés pour accomplir les différentes tâches :

saisie des données, descriptions, numérisations, traductions...



Luc Frix, de Gand, fait partie des bénévoles: "Je viens ici un jour par semaine pour contrôler les scans de photos et de vidéos. Je les documente et je fais ensuite une description pour la base de données historiques. Au cours de ma carrière à la SNCB, j'ai exercé le métier de conducteur de train durant 17 ans, donc c'est tout à fait pour moi !" ■



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€.



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 veillent à la fiabilité du matériel, ainsi que les PROS qui, dans le cadre de l'offre S, poursuivent le développement de l'offre suburbaine autour de Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi (AnGeLiC).

PROS ensemble pour un matériel plus fiable

Fleet Management est une approche transversale qui permet de suivre de manière rigoureuse la fiabilité et la disponibilité d'un type de matériel. L'objectif est clair : moins de retards et éviter des compositions réduites et des suppressions de trains !

Georges coordonne ce projet pour les automotrices Desiro : "Chaque fleet engineer suit au quotidien une ou plusieurs séries techniques. Nous analysons les retards de manière pointilleuse afin d'en trouver les origines. Chaque mois, nous nous réunissons avec nos contacts des différents services, notamment les ateliers de traction, les ateliers centraux, les services d'études, les achats et B-TO (conduite des trains, répartiteurs). Décider conjointement des actions à entreprendre permet de réaliser plus rapidement les améliorations nécessaires."

Nicolas, responsable de l'entretien et du dépannage de 105 Desiro à Charleroi : "Mon rôle consiste à faire remonter les problèmes techniques mais aussi logistiques, comme l'approvisionnement des pièces de rechange."

"Cela nous permet d'anticiper des problèmes de maintenance, comme ce fut le cas pour une pièce qui était en rupture de stock. Avec les collègues des autres services, nous avons trouvé une alternative en attendant la livraison de la pièce en question", explique **Sabine** qui gère l'approvisionnement de pièces pour les ateliers.

Le plus vite sera le mieux

Yann et Geoffroy, spécialistes Database Fleet Management détectent la cause des incidents en analysant le comportement des conducteurs et les retours d'expérience (REX). Ces données sont ensuite transmises aux CTC, à Technics, aux accompagnateurs, ...

Le but : prévenir la répétition de retards cumulés ! "Nous avons tout intérêt à ce que le matériel en panne puisse redémarrer rapidement. C'est là que l'équipe du helpdesk intervient", dit Geoffroy.

Au helpdesk, **Pierre-Jean** aide par téléphone les conducteurs pour qu'ils puissent dépanner leur train en 10 minutes ou du moins en attendant l'arrivée d'un dépanneur sur place : "Au plus il y a de dépannages effectués en ligne, au moins il y aura d'immobilisations de longue durée et d'interventions dans les ateliers."

Prévenir vaut mieux que guérir

Lors de l'achat de matériel, il est important d'identifier les plus grands problèmes et d'y remédier dès le départ, avec le constructeur. **Johan**, spécialisé dans les aspects techniques des trains : "Ma mission : résoudre ces problèmes avec tous les intervenants et transmettre ensuite les solutions aux ateliers". ■



de g. à dr. : Kamal Mezgouti, Ines Venneman, Jihane Annane, Dionys Daie, Patricia Lamby.



Concrétiser ensemble le réseau suburbain

L'offre S encourage la mobilité dans, vers et autour de Bruxelles, Anvers, Gand, Liège et Charleroi. Ce projet nécessite la collaboration de différentes directions et services mais aussi de partenaires externes. Un véritable défi professionnel que nos collègues relèvent avec enthousiasme.

"Notre plus grand challenge, c'est de faire comprendre aux voyageurs que le train S, c'est l'offre ferroviaire du 'RER'. C'est les conscientiser au fait que le train est aussi une solution de déplacement à l'intérieur d'une ville. L'offre S est complémentaire aux autres offres de transport", explique **Jihane**, Business Director Communication, Public Affairs & RER. En 2018, le billet combiné City Pass SNCB + TEC a été étendu à Charleroi et Liège où il connaît un franc succès. Ce billet permet aux voyageurs de combiner le train avec le métro, le tram, et le bus. En Flandre, le billet combine les offres SNCB et De Lijn.

Pour être vu et (re)connu

"Nous promovons cette offre tant auprès des voyageurs que des écoles, des entreprises et d'associations d'entreprises comme la FEB par exemple, des bourgmestres, etc. Les gens ne sont pas toujours conscients qu'ils ont à disposition 4 trains par heure. Au sein de la Région de Bruxelles-Capitale, on compte 34 gares avec une offre majoritairement ou exclusivement S", nous confie **Patricia** du service RER. Pour en accroître la visibilité et la notoriété, le service de communication se concerte régulièrement avec les parties prenantes et la presse.

Des trains S...

Dionys, responsable du planning de production (B-PT), définit l'horaire des trains S : "Arriver à concrétiser une belle idée, c'est toute la difficulté". Car il faut répondre aux besoins des clients : "Sur Bruxelles, depuis décembre 2017, on a mis 16 trains supplémentaires en circulation tôt le matin ou tard le soir afin de donner plus de flexibilité à nos clients. Parallèlement, la fréquence

est maintenant d'un train par 30 minutes les samedis sur les axes Nord-Sud (Anvers – Malines – Bruxelles – Nivelles) et Est-Ouest (Braine-Le-Comte – Bruxelles – Louvain)". Cet élargissement continu de l'offre s'inscrit dans une tendance qui vise à satisfaire toujours plus de clients.

... dans des gares fonctionnelles

Kamal, B-ST, est responsable de l'informatique en gare au sein du district centre. "J'intègre des systèmes automatisés afin de disposer de données sur toutes nos installations techniques présentes dans les gares. Ainsi, je sais si l'éclairage sur un quai est défaillant ou si un escalator est en panne. On peut alors intervenir rapidement."

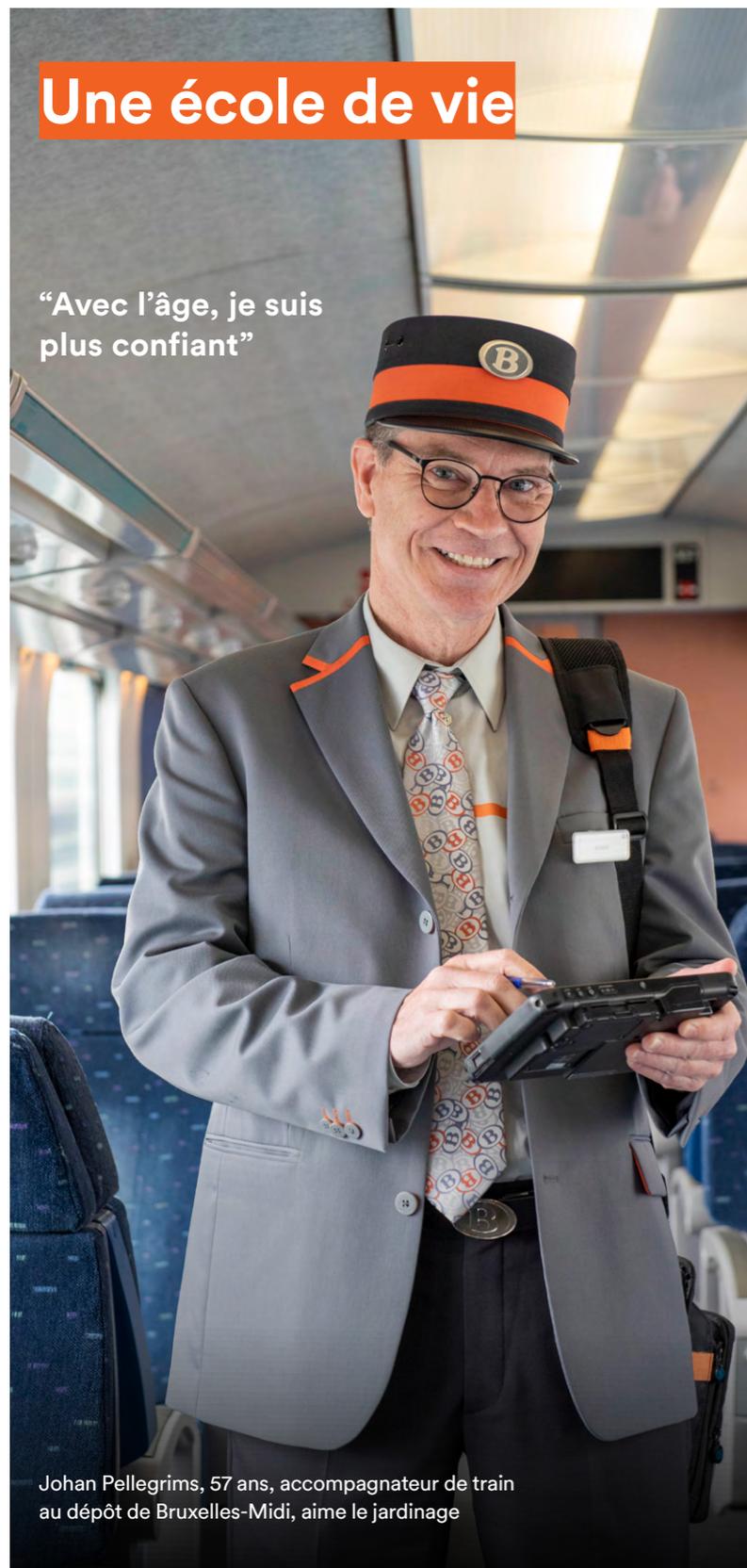
L'offre S séduit : le nombre de voyageurs au sein de la Région de Bruxelles-Capitale a augmenté de près de la moitié en 3 ans (de 2015 à 2018) ! Dans les AnGeLiC, le lancement de l'offre S en septembre 2018 a été réalisé avec 737 trains S pour 206 gares desservies. ■



de g. à dr. : Nicolas Panzarella, Sabine Dupret, Yann Houtekeete, Georges Dehossay, Johan Dedecker, Pierre-Jean Deffernez, Geoffroy Dotreppe.

Une école de vie

“Avec l’âge, je suis plus confiant”



Johan Pellegrims, 57 ans, accompagnateur de train au dépôt de Bruxelles-Midi, aime le jardinage

Depuis avril, Johan peut se dire accompagnateur de train, suite à une formation de quatre mois : "J'ai longtemps travaillé pour des fournisseurs d'imprimeries mais, en raison de coupes budgétaires, j'ai été contraint de chercher un autre travail. C'est ainsi que le VDAB (le FOREM flamand) m'a proposé le poste d'accompagnateur de train. J'ai tout de suite pensé 'ce n'est pas pour moi', jusqu'à ce que je me rende compte qu'il y avait pas mal de similitudes avec mes jobs précédents. C'est une fonction bien plus enrichissante qu'attendu. J'ai cette liberté de pouvoir travailler de façon autonome. Le contact avec le client et la responsabilité que l'on a vis-à-vis de lui, ça me parle."

Mon âge, mon atout

Johan a débuté sa carrière à la SNCB à un âge avancé mais ne le conçoit pas comme un désavantage : "Ça n'a pas toujours été facile pendant la formation, mais mon expérience a fait la différence. Durant toute ma carrière, je n'ai jamais cessé d'apprendre ; cela m'a permis de ne pas être déboussolé lorsqu'il a fallu emmagasiner une nouvelle matière. Je veille à respecter mes heures de sommeil. Je suis content de mon choix : cela me réjouit de pouvoir aider nos voyageurs. Grâce à mon âge et à mon expérience, je comprends facilement les gens et leurs émotions."

REFER A FRIEND

ET EMPOCHEZ JUSQU'À 500€

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite devenir accompagnateur de train ?

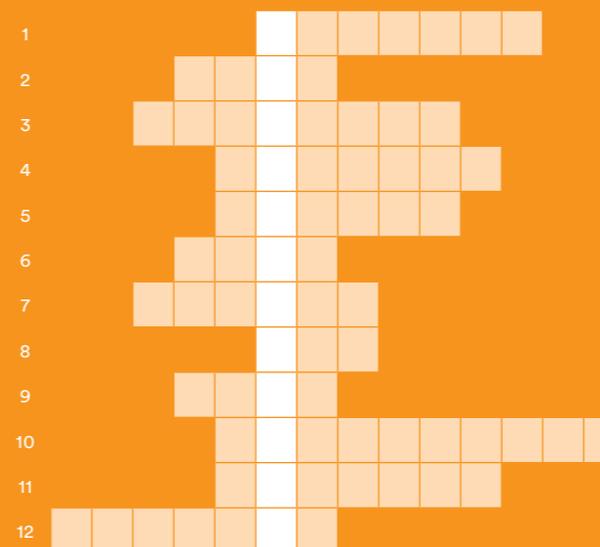
Encouragez cette personne à postuler et recevez 500€ si vous présentez le candidat idéal via Refer a friend. Intranet : HR > Recrutement et accueil > Refer a friend

À gagner

1 Bongo '2 jours de charme' d'une valeur de 74,90 €

2 bons A.S.Adventure chacun d'une valeur de 50 €

1 bon ColliShop d'une valeur de 50 €



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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. Cette gare est déjà pourvue de la nouvelle signalétique.
2. Nom de famille de Luc, bénévole, qui contrôle les scans de photos ou de vidéos pour la base de données historiques de la SNCB.
3. Ce terme nordique signifie 'la honte de prendre l'avion'.
4. Nom de l'offre suburbaine dans, vers et autour d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi.
5. Média social interne spécifique aux entreprises.
6. Ville suisse à deux pas de l'Alsace et de la Forêt noire.
7. Chacun de nous doit le placer au centre de tout ce qu'il entreprend.
8. Cette plaquette située près des portes dans les trains permet à notre personnel doté d'un smartphone ou d'une tablette d'identifier les engins.
9. Matière choisie pour les sièges des M7.
10. Une des passions de Sandrine, design Investment Technical, B-ST.
11. Un des éléments d'accueil du projet-pilote de nouveaux espaces de vente en gare.
12. Il permet de visualiser les plans de SNCB Stations en 3D.

Envoyez le mot mystère

par mail à pros@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.104. **Concours PROS ! avant le 02/09/2019.**

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.

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.104 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Service d'appui/Communication et publications/ Publications et médias).



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: TABLETTE

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 leurs parents, grands-parents, oncles, tantes.

La suite est assurée ! Ella (1 an et demi) est la benjamine de Sandro et adore prendre le train.



"Où peut-elle postuler ?"

Sandro est conducteur de train au dépôt de Hasselt

Les jumeaux Simon et Arthur (3 ans) sont venus aider papa Philippe pendant son service du weekend. Ils en ont profité pour poinçonner des billets et étaient ravis de voir leur papa au travail.



Philippe est accompagnateur de train au dépôt de Hasselt

Grand coloriage d'été



Les grandes vacances sont là ! Pas de place pour l'ennui ! Invitez votre (petit) enfant, neveu, nièce à colorier notre dessin et répondez ensemble aux petites questions qui sont posées à propos de votre job.

Envoyez-nous le coloriage pour le 02/09/2019, avec une photo de l'enfant. Nous aurons ainsi une vision originale de votre job. Les plus chouettes coloriages seront publiés dans le prochain PROS !

1 Téléchargez le coloriage via intranet : Services d'appui/Communication et publications/Publications et médias/Magazine du personnel de la SNCB.

2 Envoyez-le nous par mail à pros@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.104 avec comme sujet 'coloriage'.