

# PROS!

décembre 2020 #9

**Sur la bonne voie vers 2021 !**

hr **Les super-héros, c'est vous**  
projet **RTTM se concrétise**





## “Notre nouvel uniforme est très classe et de bonne qualité.”

*Kim De Ceulaer, accompagnatrice de train, dépôt Ostende*

### COMITÉ DE RÉDACTION

Caroline De Lille  
Stephanie De Schampelaere  
Frieke Neyrinck  
Jan-Hein Prieels  
Isabelle Spettante  
Clémence Tabouret  
Vanessa Vandenbruwaene  
Anne Woygnet

### PHOTOS

Fabienne Mahieu (coordination)  
Lieven Van Assche, Wouter Van Vooren (ID Photo Agency)  
Eric Herchaft  
Benjamin Brolet (Infrabel)  
Arif Kavak, Jan-Hein Prieels (SNCB)  
Adobe Stock

### LAY-OUT

Jérôme Bernard  
Béatrice Ducolot

### RÉDACTEUR EN CHEF

Fanny Bouillon

### ÉDITEUR RESPONSABLE

Jihane Annane

### 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 **zoom** par ici l'addition !
- p. 08 **dossier** durabilité : propreté au travail et dans les gares
- p. 11 **projet** RTTM : la gestion du temps réel, ça change bientôt !
- p. 16 **zoom** évaluation continue pour nos conducteurs
- p. 18 **pros** PROS ensemble, aujourd'hui et demain
- p. 22 **projet** Care & Prepare
- p. 24 **projet** une assistance pour votre appareil mobile
- p. 28 **zoom** la vie d'une pièce de rechange
- p. 31 **hr** revirement culturel dans les bureaux de HR
- p. 32 **projet** nos archives : préservation durable de l'information
- p. 34 **projet** SHERPA : vers un trafic ferroviaire européen sûr

### people

- p. 20 **projet** Customer Focus Awards : les gagnants sont connus
- p. 26 **@work** vous êtes formidables !
- p. 36 **bienvenue à bord** de barista à agent Securail

### outside

- p. 30 **infrabel** plus de sécurité aux passages à niveau
- p. 33 **hr rail** Rail Facilities : un site flambant neuf !

### afterwork

- p. 14 **passion** l'humain dans l'objectif
- p. 35 **concours** découvrez le mot mystère

## supplément

Faites-vous plaisir en famille avec notre cahier de coloriage et de jeux détachable. Et pendant que vos petits filous solutionnent sagement les jeux, vous aurez tout le loisir de lire votre magazine favori. Bon amusement !





Chères collègues, chers collègues,

2020 est une année que nous n'oublierons pas de sitôt. Ce fut une année au cours de laquelle vous avez donné le meilleur de vous-mêmes pour continuer à offrir à nos voyageurs un service de qualité en toute sécurité sanitaire. Cela a exigé un grand dévouement, une grande flexibilité de la part de nombreux collègues. Je vous en remercie !

Un nouvel accord de gouvernement a été conclu, avec une attention particulière pour la mobilité et le ferroviaire. Cet accord prévoit que la mission de service public, qui est la nôtre aujourd'hui, reste la nôtre pour une période de dix ans sur tout le réseau belge. C'est une décision cruciale pour l'avenir de notre entreprise et de tous nos collaborateurs. C'est une reconnaissance de votre savoir-faire et de votre engagement au quotidien !

Cette volonté politique doit maintenant être traduite dans des contrats de gestion, côté SNCB et Infrabel. Puis, il nous incombera, année après année, et chiffres concrets à l'appui, de respecter nos engagements ambitieux sur tous les plans ! Celui de la sécurité, de la ponctualité, de l'offre, de la satisfaction des voyageurs, de l'immobilisation du matériel roulant, de l'accessibilité pour les PMR, de la digitalisation, de la durabilité, ou encore de l'absentéisme ou de notre efficacité et productivité. Nous devons donc, sans relâche, maintenir notre focus sur notre feuille de route, avec le professionnalisme et l'envie qui nous sont propres.

Malgré le contexte difficile actuel, sur le plan financier également, je continue personnellement de croire très fermement en l'avenir du rail et donc de notre SNCB. Lorsque le Covid sera derrière nous, de nombreuses personnes voudront à nouveau davantage se déplacer. Nous espérons revenir dans quelques années au même nombre de voyageurs que nous transportons en 2019. Et à l'horizon 2030, nous comptons sur une croissance de plus de 15% par rapport à 2019, année record, et ce, malgré l'augmentation du télétravail.

L'année prochaine, de nombreux projets contribueront à transformer davantage la SNCB en cette entreprise plus moderne et orientée client que nous voulons former ensemble et dont nos nouveaux uniformes sont un bel exemple.

La sécurité et la ponctualité restent bien entendu notre priorité, ainsi que les mesures sanitaires pour nos collaborateurs et nos voyageurs. Ces mesures sont essentielles pour regagner en permanence la confiance de nos voyageurs. Mais à côté de cela, il y a aussi des projets comme Client-Central, l'amélioration de l'information à nos voyageurs, la digitalisation de nos produits, la nouvelle app SNCB ou des abonnements plus flexibles pour les télétravailleurs. Davantage de voitures M7 seront mises en circulation et nous ajouterons une nouvelle commande de matériel adapté aux personnes à mobilité réduite. L'accessibilité pour tous est une priorité majeure, soutenue par le gouvernement belge.

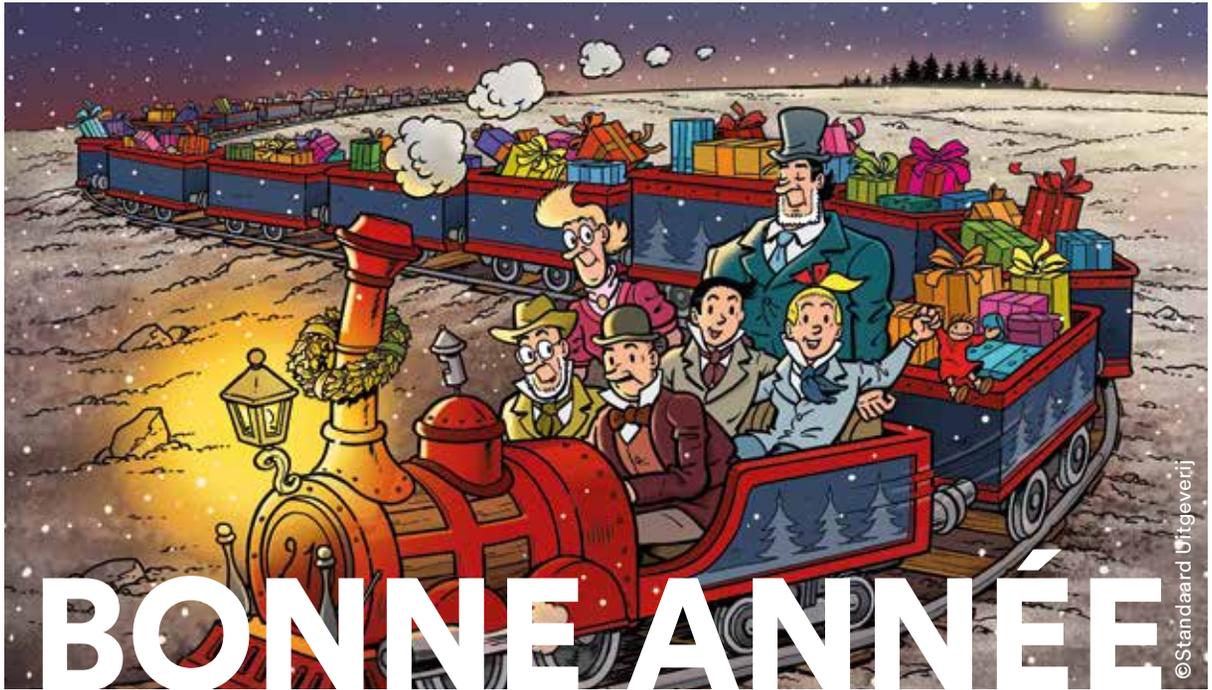
En 2021, nous continuerons à travailler ensemble sur notre culture d'entreprise et notre politique en matière de diversité et d'inclusion. C'est important que chacun se sente bien dans sa peau et vienne travailler en étant heureux. Il est également important qu'en tant qu'entreprise, nous soyons, avec tous nos collègues, le reflet des voyageurs que nous transportons.

Je suis très contente du parcours que nous avons réalisé ensemble ces dernières années et je sais que vous tous prenez à cœur le rôle important que joue la SNCB. Merci pour cela.

J'espère aussi de tout cœur pouvoir tous vous revoir physiquement en 2021. En attendant, je souhaite vous demander de rester prudents et surtout de tenir bon, des jours meilleurs nous attendent. Au nom de toute la direction, je vous souhaite, ainsi qu'à vos proches, le meilleur pour 2021.

Bonne fin d'année ! Et heureuse année nouvelle !

Sophie Dutordoir



©Standard Uitgeverij

### Faisons-nous remarquer !

Pour que la SNCB soit toujours bien visible et identifiable, ayez le réflexe d'utiliser dans toutes vos communications vers l'extérieur les outils disponibles sur intranet (page d'accueil > Activités d'appui > Communication et publications > Identité visuelle et templates). Vous y trouverez des canevas pour vos documents, pages de garde, courriers, signature électronique, mais aussi notre logo et des pictos pour vos présentations. A utiliser sans modération pour une marque forte et reconnaissable par tous ! Nous avons une adresse électronique facile à retenir grâce à l'extension '@sncb.be'. Renseignez uniquement ce format ('prénom.nom@sncb.be') à vos contacts. Il renvoie automatiquement à l'adresse '@belgiantrain.be'.



### Nouvel uniforme

Les assistants clientèle principaux, qui prêtent notamment assistance aux voyageurs à mobilité réduite, ont reçu un nouvel uniforme. La nouvelle parka ainsi que le polo, le fleecé, le gilet de sécurité jaune, etc. leur donnent un look professionnel, moderne et facilement reconnaissable par nos clients.



## C'est le nombre de voitures M7 livrées !

En 2015, notre entreprise a décidé de commander 445 voitures double étage M7. Cette livraison suit pleinement son cours : 40 voitures viennent d'être livrées et, dans le courant 2021, nous en attendons encore 90 de plus.

Entretemps, de nombreux accompagnateurs de train ont donné du feedback précis sur le système d'informations aux voyageurs. Ces retours d'expérience ont permis d'apporter des adaptations au logiciel et à l'outil informatique lui-même. Merci !

## Bienvenue à Mobi !

Depuis le 27 septembre, Mobi est un nouvel assistant virtuel (chatbot) qui répond aux clients qui nous contactent sur Facebook Messenger. Pour l'instant, Mobi peut répondre à de simples questions, mais ses réponses sont améliorées et enrichies quotidiennement.

Cet assistant virtuel est en mesure d'apporter une réponse à toute question en lien avec un trajet en train, la planification d'un itinéraire et des retards éventuels. Bon point pour Mobi, puisqu'il sait communiquer en 3 langues : français, néerlandais et anglais !



Bienvenue dans l'équipe !



## Subside pour l'ETCS

La SNCB reçoit un subside de 2.400.000 € de l'agence européenne INEA pour réaliser la migration du système de sécurité ETCS\* vers le niveau 2 Baseline 3 sur le matériel roulant suivant : une locomotive T18-19, une rame Desiro, une voiture-pilote M6 et une voiture-pilote I11. Ces véhicules serviront de prototypes, car la SNCB souhaite effectuer la même mise à niveau à plus grande échelle pour un total de 510 véhicules à partir de 2023.

Cet investissement contribue à améliorer l'interopérabilité du réseau ferroviaire européen et augmentera l'efficacité et la sécurité du trafic transfrontalier. ■

\* Système de sécurité qui assure un suivi continu de la vitesse du train.

# Par ici l'addition !

La SNCB est une grande maison où certains collègues sont parfois amenés à réaliser des achats pour le compte de l'entreprise. Mais alors, qui paie la facture ? Via quelle procédure ?

A la SNCB, c'est l'équipe Accounts Payable (comptabilité fournisseurs) qui, au sein de la direction Finance, se charge de la réception et du contrôle des factures entrantes mais aussi des lettres de rappel, de la vérification des bons de commande et du paiement des factures bloquées ou d'acompte. Au quotidien, nos seize collègues collaborent étroitement avec Procurement. Logique, puisque la majeure partie de leur travail consiste à suivre les engagements pris auprès de nos fournisseurs.

1



## Identification du besoin

Dès qu'un collaborateur veut réaliser un achat (bien ou prestation de service), il contacte Procurement, notre service d'achats, qui s'occupera de trouver la meilleure solution.

> La commande est introduite dans SAP et le fournisseur qui a remporté le marché est averti qu'il peut effectuer la livraison.

2



## Réception

Le fournisseur délivre le produit - ou le service - commandé et envoie une facture à la SNCB. Cette facture arrive chez Accounts Payable.

> Réception de la facture par courrier postal ou par voie électronique

**“Ces derniers mois, notre collaboration s'est renforcée. Nous avons créé une équipe 'corona' et nous avons pris des mesures afin de pouvoir honorer dans les temps nos engagements vis-à-vis de nos fournisseurs, notamment suite à l'achat en grandes quantités de protections bucco-nasales et gels pour les mains.”**

Lennart Lenaers, ITS Manager (Procurement)

3



## Vérification, '3 ways match' et traitement comptable

La facture fait l'objet de différentes vérifications et contrôles légaux afin d'éviter la fraude. Sont entre autres vérifiés: le numéro de TVA, l'adresse du siège social, le numéro du bon de commande, la référence de l'acheteur... Il y a d'abord un check visuel. Les factures sont ensuite scannées dans un logiciel d'ocrisation (reconnaissance optique des caractères) pour une deuxième vérification, et stockées pour traitement comptable et archivage.

1 → 2 → 3



### Si '3 ways match' OK

Triple rapprochement entre le bon de commande, le bon de livraison et la facture.



→ La facture est envoyée à la trésorerie pour décaissement.

1 → 2 → 3



### Si '3 ways match' pas OK

- La facture est bloquée.
- Vérification en collaboration avec Procurement.



- Cause du blocage identifiée.
- Déblocage et paiement.

**“Je suis fier de mes collègues, ils ont démontré au plus fort de la crise que nous sommes flexibles. Nous continuons à venir au bureau à tour de rôle pour ne pas enrayer le workflow. Avec les équipes de Lennart, nous avons contribué quelque part à continuer à faire circuler les trains en trouvant des solutions à long terme.”**

Wim Suys, Accounting Manager (Finance) ■



# Tous ensemble pour moins de déchets !

La durabilité fait partie de l'ADN de la SNCB, avec le train comme moyen de transport durable par excellence. Mais la SNCB souhaite faire davantage pour l'environnement, notamment en renforçant le tri sélectif des déchets dans ses gares et ses sièges de travail.

## Le tri dans les gares

L'été dernier, des poubelles de tri ont été installées dans septante gares supplémentaires. Dans toutes les gares de plus de 10.000 voyageurs à l'embarquement par semaine se trouvent désormais des poubelles permettant de trier les déchets. Des milliers de tonnes de déchets sont ainsi collectés et recyclés chaque année.

Car des gares, des quais et des trains propres sont essentiels et améliorent le confort de chacun. De plus, nous veillons à la sécurité de tous, surtout dans le contexte de la crise sanitaire actuelle.

**Sylvie Lucchesi, B-ST :** "Ces poubelles sont constituées d'un compartiment séparé pour les déchets résiduels, les PMC et le papier."

Nous voulons encourager nos voyageurs à jeter leurs déchets dans le bon compartiment, car l'amélioration de la propreté dans les gares et à bord des trains renforce également le sentiment de sécurité. En outre, moins de déchets signifie également moins d'opérations de nettoyage. Et moins de déchets signifie aussi moins de coûts."



En octobre, la SNCB a sensibilisé ses voyageurs à trier correctement, entre autres grâce à des affiches.

## Ensemble, trions aussi au travail

Nous produisons beaucoup de déchets, non seulement à la maison, mais aussi dans notre environnement de travail. Un tri efficace des déchets est donc souhaitable. Les poubelles individuelles ont été remplacées par des poubelles de tri dans

plusieurs bâtiments administratifs. La capacité de tri dans les autres lieux de travail est progressivement augmentée. Dans les bâtiments administratifs, les poubelles de tri se trouvent dans les espaces communs tels que les coffee corners, les kitchenettes ou les salles de réunion. Près de ces poubelles se trouve une affiche avec plus d'informations sur ce qui

peut être jeté dans quel compartiment. Car vous avez peut-être déjà remarqué que le tri des déchets sur votre lieu de travail se fait parfois de manière légèrement différente de celui auquel vous êtes habitué à la maison. C'est pourquoi nous vous dressons une petite liste de tout ce que vous devez savoir.

### Voici comment procéder au tri

Il y a quatre compartiments dans les poubelles de tri situées dans les bâtiments administratifs : déchets résiduels, PMC, verre et compost. Outre ces poubelles pour le tri sélectif des déchets, des bacs jaunes pour les papiers et cartons sont également à disposition. Ils sont généralement situés à proximité de la photocopieuse.

## PMC

Bouteilles et flacons en plastique, emballages métalliques et cartons à boissons

### Attention !

Ne jetez pas de gobelets, d'emballages en plastique ayant contenu de la nourriture ou de papier aluminium dans les PMC.



### P : bouteilles et flacons en plastique

Eau, limonade, lait, jus de fruits et de légumes, yaourts à boire, produits de vaisselle et d'entretien, vinaigre



### M : emballages métalliques

Les emballages en métal et en aluminium, qui doivent être vides et propres, les canettes, les boîtes de conserve, les plats, ravieres et barquettes en aluminium, les bouchons à visser, couvercles et capsules des bocaux et bouteilles en verre, les boîtes et pots (cacao, huile...)



### C : cartons à boissons

Tous les emballages en carton laminé (type tetrabrik) vides ayant contenu des produits liquides



## Reste

Tous les types de déchets qui ne peuvent être jetés dans une autre fraction des poubelles de recyclage, les gobelets en plastique ou en carton ou les barquettes en plastique ayant contenu de la nourriture.



## Verre

Les bouteilles, flacons et bocaux en verre.



## Compost

Les déchets ménagers, épluchures de fruits et de légumes, restes de repas, pain, filtres à café, mouchoirs en papier, serviettes...



## Moins de déchets

**Trier les déchets est une chose, mais comment pouvons-nous réduire notre quantité de déchets ?**

- ▶ Utilisez votre propre tasse au lieu de gobelets jetables lorsque vous buvez votre café ou votre thé. Pour l'eau aussi, prévoyez votre bouteille spéciale.
- ▶ Vous emportez votre lunch de chez vous ? Utilisez une 'boite à tartines'.
- ▶ N'imprimez pas tous vos documents et e-mails. Utilisez le verso éventuellement vierge de vos documents comme papier brouillon.
- ▶ Essayez de réutiliser ou de recycler au maximum au lieu de toujours acheter de nouveaux produits.
- ▶ Triez correctement vos déchets. Plus les emballages peuvent être recyclés, moins il y a de perte de matériaux. Car, mieux nous trions, et plus la qualité des matériaux recyclés est élevée.

Regardez cette vidéo sur le tri des déchets dans les bâtiments administratifs



**“En triant correctement, nous nous engageons tous à améliorer l’environnement, mais aussi à réduire les coûts. Le traitement des déchets triés est en effet moins coûteux que celui des déchets non triés. En triant correctement, nous aidons également le personnel d’entretien tous les jours.”**

Sylvie Lucchesi, B-ST ■



## Comment y contribuer ?

Avez-vous des idées respectueuses de l'environnement pour réduire les déchets ? Ou souhaitez-vous partager vos conseils avec vos autres collègues sur la manière dont vous réduisez déjà les déchets au travail ?

Envoyez-les par e-mail pour le 15 février 2021 à [internalcommunication@sncb.be](mailto:internalcommunication@sncb.be) en mentionnant 'tri des déchets' en objet. Le projet le plus original remportera un chouette prix.



**Un bon d'achat Carrefour d'une valeur de 100 € \***

\* offert par Rail Facilities

# La gestion du temps réel, ça change bientôt !

Le projet RTTM (RealTime Train Management) se concrétise ! Sa date de lancement est à présent connue: ce sera le 15 février 2021. Les équipes ont abattu un travail colossal pour mettre en œuvre ce vaste projet crucial pour notre entreprise et pour nos clients: la professionnalisation de la gestion en temps réel du service des trains.

Mais d'abord, qu'entend-on par 'la gestion en temps réel du service des trains' ? Elle comprend la surveillance des circulations, la gestion

des perturbations, la réaffectation des moyens de production (le personnel de conduite et d'accompagnement, le matériel) et la transmission rapide et efficace des

informations et l'accueil des voyageurs. C'est un rouage complexe qui impacte la ponctualité et qui est garant d'un service de qualité à nos clients.



“La grande force du projet RTTM, c'est la formalisation des processus de la gestion real time et leur uniformisation.”

Michel Grote, Head of Traffic Operations, B-TO

## RTTM : les 4 processus-clés



### Traffic Management

Capter, communiquer, suivre et clôturer de petits incidents.



### Realtime Regulation

Limiter, supprimer, dévier, créer, retarder un train.



### Station Traffic Management

Assurer les correspondances, communiquer les changements de voie/ordres de départ.



### Major Traffic Incident Management

Prendre les premières mesures urgentes pour le trafic des trains et initier la prise en charge de nos clients, gérer la crise sur le plan de l'exploitation ferroviaire et informer le management.



## Formalisation des processus et KPI

**Michel Grote:** “Ce qui est nouveau aussi pour la gestion du temps réel, c’est la définition de trois KPI, qui permettront d’évaluer si les processus RTTM sont correctement appliqués.

Il s’agit du temps moyen nécessaire jusqu’à la récupération totale de la capacité de l’infrastructure (Time To Solve – TTS), du temps moyen entre le début de l’incident et le moment où les trains impactés roulent à nouveau avec un retard de moins de 6 min. (Time To Normalize – TTN) et du respect des délais de transmission de l’information vers Passengers Info (Time To Communicate – TTC). Pour optimiser la gestion real time, certains process ont été revus. Pour gérer les incidents, on disposera d’une matrice, qui permettra notamment de les catégoriser selon leur gravité, par exemple en fonction du nombre de voyageurs impactés.”

En formalisant les processus, les rôles et responsabilités de chacun seront clairement définis. Le ROC (Railway Operations Center) continuera à prendre les décisions au niveau national. Michel poursuit: “La grande nouveauté, c’est le regroupement des acteurs locaux du real time: ils seront tous physiquement rassemblés au sein de chacun des cinq OCC (Operational Control Center). Ces instances régionales exécuteront les décisions prises au niveau national et coordonneront les actions à spécificité locale. Avec à la clé, entre tous les intervenants du real time, plus de communication, de collaboration et d’efficacité.”

### Les acteurs du real time dans les OCC

#### Realtime Train Supervisor (RTS-OCC)

Coordination des acteurs dans l’OCC, assurer la cohérence et l’application des décisions

#### Permanence conduite (permanence 3 x 8)

Gestion en temps réel des prestations des conducteurs pour le district

#### Permanence d’accompagnement (DPD)

Gestion en temps réel et personne de contact pour les prestations des chefs de bord pour le district

#### TeamLead Info (TLI-OCC) et les AIT

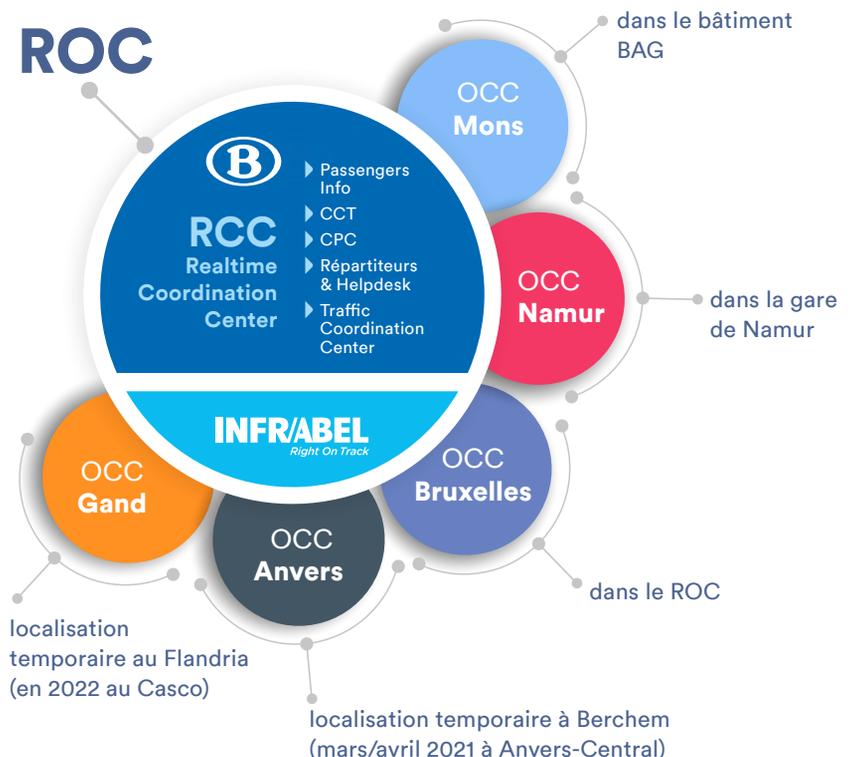
Gestion de l’information aux voyageurs au niveau local

#### Passengers Coordinator (PaCo)

Coordination des opérations dans les gares, gestion en temps réel des modes de transport alternatifs (bus & taxi), identification des besoins de correspondances exceptionnelles

#### B4You Coordinator

Suivi et coordination des équipes B4You pour la prise en charge de PMR, groupes, assistance au PaCo





## Concrétisation le 15 février prochain

Michel: “On basculera vers les processus RTTM en une fois. Les collaborateurs auront été correctement formés et la plupart des bâtiments auront été aménagés pour les accueillir, avec toute l’attention pour le respect des mesures sanitaires.”

Certains processus RTTM peuvent toutefois être déjà mis en pratique. Michel: “L’outil interne de signalement des incidents, ROCIT, par exemple, existait déjà. Après quelques adaptations, suggestions des utilisateurs et nouvelles fonctionnalités nécessaires pour pouvoir appliquer correctement les nouveaux processus, il était fin prêt en octobre et on utilise donc déjà actuellement sa nouvelle version. A la différence par exemple du futur outil de gestion des correspondances: comme ce ne sont pas forcément les mêmes personnes qui s’en occuperont à l’avenir, il est donc préférable de l’implémenter lors du lancement en février.”

## Focus sur les formations

RTTM a nécessité le pourvoi de 373 postes à profil, ce qui a demandé plusieurs vagues de sélection. A présent, tous les collaborateurs de la nouvelle structure sont identifiés et les formations ont démarré depuis septembre 2020. Michel: “Elles se poursuivent actuellement, mais certaines sont postposées à janvier à cause du Covid. Tous les collaborateurs reçoivent un preteaching online expliquant les concepts de base

de RTTM. Ceux pour qui le métier sera nouveau suivent une formation ‘métier’. Et tous suivent une formation ‘process et outils’. Une journée de formation transversale est également programmée, avec un focus sur les valeurs Client-Central. Certains collaborateurs ne pouvant être installés qu’en janvier, le temps de les former nous amène alors à une implémentation le 15 février. Un coaching on the job, par les coaches RTTM, est également prévu du lancement à juin 2021.” ■

**“On n’applique pas encore les processus RTTM car, pour que ce soit efficace, il faut que les gens soient réunis tous ensemble et que chaque OCC soit mis en place.”**

Michel Grote

## L'humain dans l'objectif

“Chaque être humain est unique et a beaucoup de choses à raconter, j'essaye de relayer chaque histoire à travers mes photos.”

**Arif Kavak** est accompagnateur de train à Bruxelles-Midi depuis 2013. Un métier passionnant où chaque jour est différent à tous points de vue : le matériel dans lequel il voyage, les passagers, les collègues avec lesquels il travaille, les paysages, les destinations... “Un accompagnateur de train n'a pas le temps de s'ennuyer et a énormément de responsabilités. Il est en charge de la sécurité des voyageurs, du respect de la ponctualité des départs en gare, mais il doit aussi avoir une bonne connaissance des signaux, des procédures d'évacuation... Bien sûr, aimer le contact humain est une qualité requise pour exercer ce job.”

Arif Kavak, 45 ans, accompagnateur de train à Bruxelles-Midi.



**Le contact humain est le point commun entre son métier d'accompagnateur de train et sa passion : la 'Street Photography' ou photographie de rue qu'il pratique depuis 15 ans. "J'ai touché à la photographie lors de mes études en Histoire de l'art. J'ai commencé, à l'époque, avec l'appareil argentique de mon père. La photo de rue s'est vite révélée être le style qui me correspondait le mieux. Comme je voyage beaucoup de par mon métier, j'ai toujours mon appareil photo sur moi et, durant mes pauses, j'en profite pour aborder les gens et prendre des clichés." En 2019, ses œuvres ont fait l'objet d'une exposition temporaire dans les couloirs du dépôt des accompagnateurs de Bruxelles-Midi. Avec tellement de succès qu'un projet d'expositions temporaires des réalisations de ses collègues artistes a été mis en place. Projet dont Arif prend avec enthousiasme l'organisation en charge. ■**



## Evaluation continue pour nos conducteurs

Nos conducteurs de train exercent une fonction exigeante avec des enjeux de sécurité élevés et jouent donc un rôle essentiel pour nos clients. La SNCB modernise actuellement les processus liés à leur métier pour améliorer leur bien-être et leurs conditions de travail. A partir de janvier 2021, le mode d'évaluation des conducteurs va changer. Faisons le point.

La connaissance de la réglementation (le livret HLT) était jusqu'ici évaluée tous les trois ans. Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021, les conducteurs de train ne seront plus soumis à un examen périodique triennal. Leurs connaissances seront évaluées de manière continue tout au long de leur carrière. Ce changement concerne les conducteurs SNCB conduisant des trains sous le certificat de sécurité de la SNCB sur le réseau Infrabel. **Alain Defechereux**, expert conduite chez B-TO, nous en dit plus.

### Pourquoi un nouveau système d'évaluation ?

“L'examen triennal était stressant pour les conducteurs ; ils prenaient aussi des congés pour réétudier la matière. Le nouveau système, lui, est une démarche d'analyse régulière des connaissances du conducteur. Grâce à un monitoring pointu, les conducteurs peuvent être suivis de manière plus efficace et plus fine. L'encadrement y joue un rôle important. Son développement a été inspiré du terrain même.”

### En quoi consiste ce monitoring ?

“Différents dispositifs de suivi existent déjà : rapports d'accompagnement par le personnel d'encadrement, analyse des bandes graphiques de conduite qui enregistrent les données des parcours, rapports d'incidents dans le cadre d'un dépannage ou d'une évacuation par exemple... A cela, nous avons ajouté une nouvelle source d'informations : les eQuestions. Il s'agit de 15 questions transmises tous les trois mois au conducteur. Cela le stimule à replonger régulièrement dans la réglementation et lui permet de prendre conscience de ses qualités et des points à améliorer.

Le principe de l'évaluation continue consiste à rassembler régulièrement toutes les données de suivi du conducteur pour en faire une analyse globale. Pour rendre cela possible, David Piedigrosso, développeur de projet chez B-TO.5, a mis au point l'outil numérique GPR. Cette base de données gère et traite toutes les données relatives aux conducteurs de train.”

## Les avantages de ce nouveau système ?

“Ce reporting de la maîtrise des procédures par le conducteur est en fait vu comme un cycle permanent d'apprentissage. Il permet un meilleur suivi dans le temps. Les gestes métier du conducteur vus comme étant à améliorer lors d'un accompagnement par l'instructeur sont suivis plus efficacement grâce à une traçabilité facilitée. Si l'instructeur constate des correctifs à faire, il en fait part directement au conducteur. Celui-ci peut alors rectifier le tir. Et, lors d'un monitoring suivant, l'instructeur pourra plus facilement retrouver cet échange précédent et évaluer les progrès enregistrés. L'évaluation continue entraîne le conducteur à maintenir ses connaissances, à améliorer ses compétences de manière régulière. Elle renforce la culture apprenante au sein de l'entreprise.”

## Il n'y a donc plus d'évaluation à un instant T ?

“Non, on parle bien d'évaluation continue. Toutefois, une fois par an, on fera pour chaque conducteur comme

une ‘photographie’ de son année écoulée. Ce bilan périodique lui permettra d'établir un plan d'action annuel pour renforcer et améliorer ses compétences.”

## Le rôle des instructeurs est donc crucial ?

“Tout à fait, ils sont un pilier de l'évaluation continue de leurs conducteurs. Des formations sont en cours depuis mi-septembre pour les aider à gérer le traitement et l'analyse des données, pour pouvoir évaluer les connaissances et éditer un bilan de compétence du conducteur etc.”

## L'évaluation est-elle également évaluée ?

“Des essais de bilan périodique du conducteur ont été réalisés dans les dépôts de Mons et de Gand. Le processus d'évaluation continue continuera à évoluer sur base, entre autres, du feedback reçu des conducteurs et de leurs instructeurs.” ■



L'équipe de projet, de gauche à droite : Alain Defechereux, Dieter Sels, Christophe Dandoy, Frederik Mortier et David Piedigrosso

**“C'est le conducteur lui-même, avec l'aide de son instructeur, qui devient l'acteur proactif de son amélioration professionnelle et donc de son évaluation.”** Alain Defechereux

# PROS ensemble, aujourd'hui et demain !

La SNCB veut être l'acteur-clé de la mobilité belge. Pour pouvoir jouer ce rôle, il est crucial que nous nous transformions au cœur même de notre entreprise, pour être plus orientés collaboration, clients, résultats et ouverts à l'innovation. SNCB HR a lancé une campagne pour insuffler une culture inspirante qui va dans ce sens. Elle s'intitule PROS Ensemble !

La SNCB entend offrir à ses clients un moyen de transport fiable, efficace et durable. Nous le prouvons jour après jour, par exemple durant la crise du Covid en assurant les déplacements essentiels de nos clients. Nous vivons aussi dans un monde où les besoins de nos clients sont en constante évolution. Pour y répondre, notre entreprise veut être ancrée dans leur vie : notre ambition est de leur offrir bien plus qu'un simple trajet d'un point A à un point B.

Les efforts de chacun sont payants : le gouvernement nous a octroyé la mission de service public pour dix ans. Ce témoignage de confiance va de pair avec l'amélioration de notre performance année après année. Et ceci, tous ensemble, car chacun a un impact sur la satisfaction des clients. **Elke De Valck**, project leader : "Pour être davantage orientés collaboration, clients, résultats et ouverts à l'innovation, il faut rassembler nos forces, faire preuve de capacité de changement et nous moderniser. En d'autres mots, la SNCB doit se renforcer de l'intérieur grâce à une démarche fédératrice."

## Tous des super-héros !

Le 30 novembre dernier, SNCB HR a lancé une campagne interne, ensemble avec les directions, qui s'étalera durant toute l'année 2021. Elle s'intitule PROS Ensemble ! Elke explique : "En effet, pour nous aider dans cette transformation, nous pouvons compter sur nos valeurs PROS. Elles doivent guider chaque collaborateur dans sa manière de penser et d'agir les uns avec les autres et envers les clients. Faire vivre ces valeurs au quotidien nécessite une transition culturelle qui doit imprégner à long terme notre organisation."



La campagne PROS Ensemble peut déjà s'appuyer, par exemple, sur le projet Client-Central et les Customer Focus Awards qui prônent la réalisation d'actions initiées et réalisées par les équipes elles-mêmes.

**P**  
Profession-  
nalisme

**R**  
Respect

**O**  
Oser  
entreprendre

**S**  
Savoir  
collaborer

Elke : "L'objectif de la campagne est d'agir sur nos comportements, ceux-là mêmes qui nous aident déjà à réaliser nos objectifs, à s'en inspirer mutuellement, pour les ancrer encore davantage dans notre fonctionnement. Cette campagne veut aussi souligner que nous pouvons être fiers de nous : les actions positives réalisées par les collaborateurs sont appréciées. N'ayons pas peur des mots, nous sommes tous des super-héros !" La campagne entend le souligner. Vous avez sans doute déjà pu apercevoir les quatre super-héros grandeur nature dans vos espaces de travail. Ils montrent qu'ensemble, on est plus forts pour relever les défis de l'entreprise. Et nos atouts sont nombreux : la passion au travail, l'expérience, la diversité et l'enthousiasme !

#### 4 cycles pour travailler nos comportements

En 2021, la campagne s'adressera à chacun via 4 cycles au cours desquels chaque valeur PROS sera mise en avant, tour à tour, avec un focus des comportements attendus qui s'y rapportent. Avec des conseils, des best practices, des exercices, le tout soutenu par des objectifs à atteindre. Le premier cycle démarrera en janvier 2021 avec la valeur Respect. Cette valeur, qui va de pair avec l'instauration d'un climat de confiance, est la base de toutes les autres.

Plus d'infos ? C'est par ici !



Si vous travaillez sur le terrain, vous pouvez facilement suivre toutes les actions de près via le QR-code situé sur les super-héros grandeur nature ainsi que sur les posters apposés partout sur vos lieux de travail. Certains d'entre vous devront se loguer préalablement via B-Key pour accéder au QR-code.



## Customer Focus Awards : les lauréats sont connus !

Le 7 octobre 2020 a marqué le coup d'envoi des 'Customer Focus Awards', un concours pour toutes les équipes de la SNCB. Et cela n'est pas passé inaperçu : le jury a dû choisir parmi pas moins de 50 participants !

Les Customer Focus Awards récompensent des équipes qui ont récemment transposé une de leurs idées originales en actions concrètes sur le terrain et dans les services centraux. Il y a cinq catégories et un Award est à gagner pour chacune d'elles. En décembre, cinq équipes ont ainsi eu l'honneur de recevoir un trophée et leurs prix individuels. Elles sont donc les premières à remporter ce concours qui sera réédité l'année prochaine. Voici les actions gagnantes :



### Action 'Vis ma vie'

Les collaborateurs qui sont en contact direct avec le client reçoivent une formation au cours de laquelle ils ont la possibilité d'accompagner des collaborateurs d'autres métiers. Ils découvrent ainsi en temps réel quels sont les tâches et les besoins de leurs collègues.



### Action 'Client-Central passe au digital'

Les remarques des clients sur les réseaux sociaux sont transmises au terrain via un groupe Teams spécial. On a tout à gagner d'un meilleur échange d'informations. On prend ainsi connaissance de problèmes dont on n'est pas forcément au courant, on répond aux attentes du client ou, à tout le moins, le client reçoit une information correcte.



### Action 'Fiche de feedback numérique'

L'AC Malines a développé un processus digital pour échanger plus rapidement avec les ateliers de traction les informations sur les pièces de rechange réparées. Avec un impact sur des milliers de pièces de rechange chaque année.



### Action 'Je sors de mon guichet'

Une initiative orientée clientèle via laquelle des guides en mobilité à Liège-Guillemins, Louvain-La-Neuve et Namur se sont rendus activement auprès des clients afin de les écouter, de dialoguer avec eux et de leur apporter des solutions.

Avec un focus sur l'app MoveSafe et Student Multi.



Audrey Lejeune et Miriam Baouche, de l'équipe commerciale de Liège-Guillemins, ont participé à cette action



### Action 'Moins de vacuité visuelle dans la gare'

En cas d'inoccupation, des vitrines de concessions dans différentes gares sont temporairement relookées avec des stickers reprenant des affiches de recrutement HR. Une action qui augmente le sentiment de sécurité et qui fait bon usage d'un espace de publicité supplémentaire.



Sur l'affiche : Miguel Dewever, guide en mobilité

Chaque équipe lauréate remporte un trophée Customer Focus Award. Chaque membre de l'équipe reçoit aussi un Bongo d'une valeur de 49,90 €. A tous les participants : merci beaucoup pour votre participation ! Vous n'avez pas gagné ? Ce n'est que partie remise ! Une nouvelle édition sera lancée en 2021. N'oubliez pas de jeter un œil sur l'intranet et sur le site SharePoint 'Customer Focus Awards'. ■



Scanne et checke le site SharePoint 'Customer Focus Awards'

# Care & Prepare : prise en charge psychologique après un événement choquant

La SNCB attache énormément d'importance au bien-être psychique de ses collaborateurs. Elle a dès lors décidé d'élargir la prise en charge psychosociale après des événements choquants sous la coordination de B-SW. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre, trois psychologues d'intervention se tiennent à disposition pour prendre en charge des collègues.

Environ 40 % des accidents du travail avec incapacité résultent d'événements choquants tels que des agressions et des accidents de personne sur la voie. Depuis des années, la SNCB forme des volontaires parmi les membres du personnel qui seront chargés d'assurer un accueil collégial après un événement choquant. Citons par exemple les buddies pour les accompagnateurs de train, les API pour les conducteurs de train et les FirES pour le personnel de gare. Cette possibilité de prise en charge a désormais été étendue à un psychologue d'intervention disponible tous les jours à Bruxelles.

## Le psychologue d'intervention

Pour quelqu'un qui vit un événement choquant, le processus d'assimilation est important. Après une première prise en charge par l'intervenant psychosocial (p. ex. un buddy) ou par le dirigeant, un entretien avec le psychologue d'intervention pourra être organisé. Cela peut favoriser un bon rétablissement en douceur.

Anouck, Carlo et Sophie sont les trois psychologues d'intervention de POBOS\*. **Anouck Heulot** : "Notre grand avantage est que nous travaillons en étroite collaboration avec la SNCB. Non seulement nous connaissons l'entreprise, mais aussi les moyens disponibles pour aider les collaborateurs. Les victimes qui viennent nous voir ont toutes sortes de questions en tête : "Comment surmonter cette situation ?", "Est-ce que ma réaction est normale ?". Nous leur offrons une oreille attentive et les redirigeons, le cas échéant, vers un psychologue établi à proximité pour un accompagnement ultérieur. Bien entendu, tout se fait dans le respect du secret professionnel."

**Joke Quatacker**, B-SW.04 Corporate Well-being, a été étroitement impliquée dans ce projet : "Cette initiative dans le cadre du projet Care & Prepare, ainsi que de nombreuses autres actions, fait partie de notre politique de santé et de bien-être. Nous voulons offrir un meilleur soutien aux victimes, mais également aux intervenants (buddies, API, FirES...). Nous voulons aussi aider nos collègues et nos dirigeants à

comprendre comment gérer les événements choquants. Nous aimerions ainsi renforcer notre entreprise de l'intérieur. Toutes les informations sur ce thème ont été compilées dans une Toolbox 'Care & Prepare'."

\* POBOS est un bureau-conseil en matière de bien-être qui dispose d'un réseau de psychologues spécialisés dans l'accompagnement suite à des événements traumatisants.

## Projet pilote

Le projet Care & Prepare a été lancé le 1<sup>er</sup> octobre, dans un premier temps uniquement auprès des collègues de l'accompagnement des trains, du personnel de gare, des agents Securail et des conducteurs de train. Au terme d'une période d'évaluation de six

mois, il sera déployé pour tous les collaborateurs de la SNCB, car chacun est susceptible d'être un jour confronté à un événement choquant au travail. **Ilse Verspecht**, chef de zone accompagnement des trains Bruxelles-Midi : "En tant que chef immédiat, je fais le lien entre l'accompagnateur de train et POBOS. Si un accompagnateur ou

une accompagnatrice est victime d'un événement choquant, je le/la contacte pour lui proposer un soutien. Toute assistance dans ce projet augmente la portance psychologique de nos accompagnateurs de train". En tant qu'intervenant psychosocial, **Patrice Monami**, Specialist surveillance traction B-TO.3, ne peut lui aussi que se réjouir de ce projet : "En tant qu'API, je soutiens les conducteurs de train qui ont vécu un événement choquant, dans notre cas, souvent à la suite d'un heurt de personne ou d'une collision avec un véhicule. Nous leur offrons une oreille attentive et leur expliquons également la procédure à suivre dans les jours qui suivent l'incident. Cela peut notamment inclure un entretien avec un psychologue."

## Toolbox Care & Prepare

Toutes les informations, possibilités de soutien et outils ont été regroupés sur intranet : Activités d'appui > Sécurité et bien-être > Bien-être au travail > Toolbox 'Care & Prepare'. ■

### Des questions ou des suggestions ?

N'hésitez pas à envoyer un e-mail à [6004.bswcorporatetwellbeing@sncb.be](mailto:6004.bswcorporatetwellbeing@sncb.be)





## Une assistance pour votre appareil mobile

Ce qui était à l'origine un helpdesk pour résoudre les problèmes rencontrés par les accompagnateurs avec leur appareil IBIS, et ensuite ITRIS, a évolué au fil des ans avec la technologie pour devenir aujourd'hui le Helpdesk Mobile Devices. Le numéro 911/83858 offre désormais une assistance pour tous les types d'appareils mobiles, est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et pas seulement pour les accompagnateurs de train.

### Des problèmes avec un appareil mobile ? Un seul numéro !

Depuis le 15 septembre, le **911/83858** (ou **02/528 38 58**) n'est plus exclusivement réservé aux accompagnateurs. Le personnel de gare peut également appeler ce numéro (entre autres pour des problèmes avec les appareils MIA), de même que le personnel de sécurité. À l'avenir, même les conducteurs de train et le personnel

administratif de B-PT pourront l'utiliser pour tout ce qui concerne leurs appareils mobiles.

Grâce à une collaboration avec Ypto, un seul numéro suffit pour tous les appels, même en dehors des heures de bureau. Après 17 heures et pendant le week-end, vous serez redirigé vers le helpdesk général d'Ypto, qui a reçu la documentation et les formations nécessaires à cette fin.

## Solutionneurs de problèmes

Le helpdesk est en mesure de résoudre immédiatement 80 % des problèmes. Pour ce faire, une équipe de 12 personnes est disponible, composée de spécialistes en informatique, de collaborateurs administratifs et logistiques.

**Johan Van Gampelaere** est l'un des opérateurs offrant une assistance de première ligne au téléphone. "Les gens appellent pour des problèmes avec leur tablette, leur smartphone ou leur smartwatch. Nous sommes l'aide de première ligne. Typiquement, les problèmes sont liés aux logiciels : une mise à jour ou une application qui ne fonctionne pas. Ou il n'y a pas de connexion Internet. En général, nous pouvons les dépanner rapidement, car le problème est souvent dû à une mauvaise définition des paramètres."

## Échanger un appareil

Par l'intermédiaire du helpdesk, les collaborateurs peuvent également échanger leur appareil défectueux contre un nouveau modèle ou un modèle reconditionné à neuf et révisé. Début octobre, 50 'smart lockers' ont été mis en service à cet effet. Ils sont dispersés stratégiquement sur l'ensemble du réseau. Dans chaque casier (locker), un appareil de remplacement est en attente. Les collaborateurs qui ont besoin d'un appareil de remplacement reçoivent du helpdesk un code permettant d'ouvrir le casier. Ils y déposent aussi directement leur ancien appareil.



**“Depuis le 15 septembre, nous recevons une vingtaine d'appels par jour en moyenne. Le fait que nous puissions également aider le personnel de gare et le personnel de sécurité est nouveau et n'est pas encore très connu. Ces collaborateurs doivent encore acquérir le réflexe d'appeler notre numéro pour leurs appareils mobiles.”**

Christophe Vokar, teamleader Helpdesk Mobile Devices

## Comment demander une assistance informatique ?

Pour signaler des problèmes informatiques généraux ou pour faire une demande, vous pouvez appeler, comme d'habitude, le **02/528 31 00 - 911/83100**.

Vous pouvez également faire une demande digitalement. Selon votre direction ou votre service, plusieurs solutions ont été élaborées pour poser des questions par e-mail ou en introduisant un 'ticket' numérique. Les services corporate, les directions B-PT, B-TO et Stations utilisent le système de ticketing ServiceNow. Marketing & Sales dispose de son propre système de ticketing.

D'autres directions travaillent via des mailboxes fonctionnelles.

Pour une vue d'ensemble plus claire, il existe une page "GPS" sur l'intranet. Elle vous mettra sur la bonne voie en quelques clics. Surfez sur [Pratique > IT-support & Helpdesk > IT-support > My Services – GPS](#). ■



## Vous êtes formidables !

Dans la gare de Bruxelles-Midi, malgré un deuxième confinement aux airs de déjà vu, la crise du COVID n'a pas sifflé la fin du voyage. Les hommes et les femmes de la SNCB continuent d'y travailler pour faire tourner la locomotive et offrir leurs services aux voyageurs.



**8h30**

### Prêter main forte

Maxime s'occupe de la réglementation pour les accompagnateurs et sous-chefs de gare. 'Nous relevons les défis autrement, mais toujours orientés collègues et clients !'

**10h45**

### Ensemble, pour la sécurité de tous !

Jolien et Philippe patrouillent dans la gare et sur les quais. Ils surveillent si chacun respecte bien les mesures sanitaires et interviennent si nécessaire. Ils aident aussi les clients qui les interpellent.





**12h30**

### **Au guichet aussi, on s'adapte à la situation.**

Pour conjurer la crise, Nicola fait la part belle à l'expérience client en plaçant le voyageur au centre de ses attentions.



**15h30**

### **Aider les PMR**

Frédéric est assistant clientèle principal. Il aide les personnes à mobilité réduite à prendre le train, renseigne les voyageurs etc. 'Notre nouvel uniforme donne une image très professionnelle'.



**16h15**

### **Réparer**

Patrick est superviseur technique. Il répare tout ce qui est défectueux en gare, ici dans un ascenseur. Cette année, il a constaté moins de pannes. ■

# La vie d'une pièce de rechange

Faut-il encore le répéter : la sécurité et la ponctualité des trains sont une priorité absolue pour la SNCB. Les collègues de Technics mettent tout en œuvre pour entretenir correctement le matériel roulant et réduire au maximum le taux d'immobilisation. Ce que l'on sait moins, c'est qu'une gestion efficace du stock de pièces de rechange, des plus gigantesques aux plus minuscules, joue un rôle essentiel en la matière.

Un processus complexe se cache derrière l'approvisionnement en pièces de rechange. Toutes les nuits, six tournées de distribution approvisionnent en pièces de rechange les ateliers de traction et les postes d'entretien technique répartis dans toute la Belgique au départ du magasin répartiteur (dans l'atelier central de Malines ou de Salzinnes).

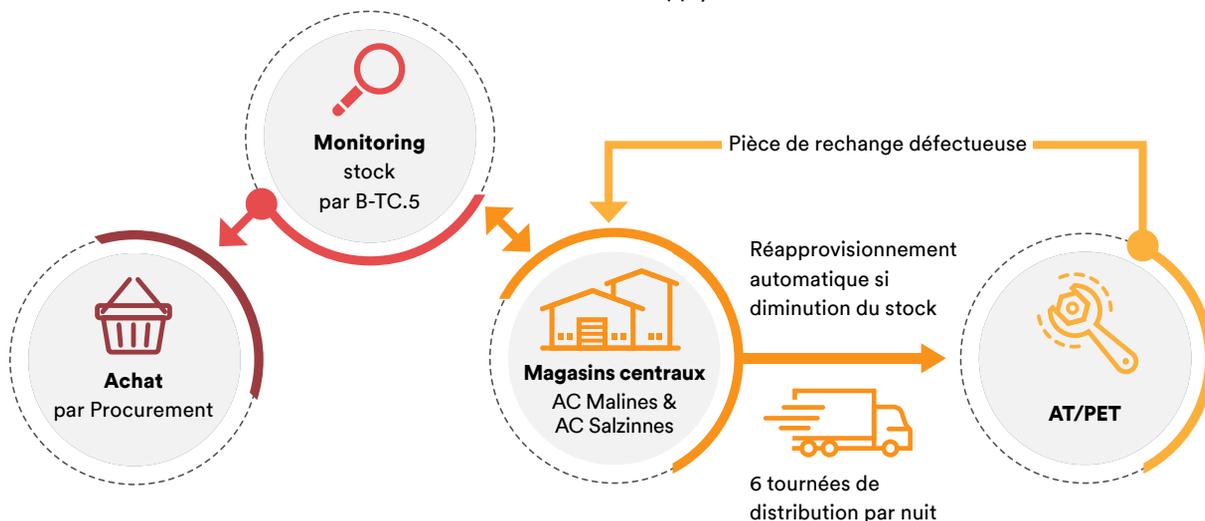
## Saviez-vous qu'il existe différents types de pièces de rechange ?

### 1 Les pièces réparables ou les grandes pièces telles que les bogies

Chaque atelier de traction chargé de l'entretien des trains dispose d'un magasin abritant un certain nombre de pièces réparables. Si une pièce réparable du train est défectueuse, elle est immédiatement remplacée par une pièce provenant du stock du magasin local. La pièce défectueuse est ensuite envoyée à un atelier central pour être réparée, puis remise dans le stock stratégique du magasin répartiteur. Si le stock d'une pièce réparable dans le magasin local d'un atelier de traction tombe sous le niveau minimum, il est

automatiquement réapprovisionné à partir du magasin répartiteur via SAP.

Le service Supply Chain (B-TC.5) garantit le bon déroulement de ce processus. Cela passe obligatoirement par une saisie correcte des données dans SAP par toutes les parties concernées. C'est pourquoi le volume des stocks est contrôlé en permanence, de sorte qu'en cas d'augmentation de la consommation ou si des pièces ne peuvent plus être réparées par exemple, une intervention rapide soit possible et que Procurement puisse acheter des pièces supplémentaires à la demande du service Supply Chain.



## 2 Les consommables, soit des pièces que nous ne réparons pas, sont de deux types :

**A**

Il y a tout d'abord les consommables 'techniques', c'est-à-dire des composants ferroviaires spécifiques tels que les lampes, les frotteurs en carbone, les essuie-glaces, etc. En outre, chaque type de matériel a ses propres pièces spécifiques. Ces consommables sont souvent utilisés à la fois à l'atelier central et à l'atelier de traction qui entretient ce type de matériel. Afin d'assurer un réapprovisionnement correct et en temps voulu des stocks, Supply Chain demande à Procurement de conclure un contrat avec un fournisseur externe.

Ces pièces sont livrées par le fournisseur dans le magasin central à Malines ou à Salzennes. Si le stock d'un consommable dans le magasin local d'un atelier de traction tombe sous le niveau minimum, il est également automatiquement réapprovisionné à partir du magasin central via SAP. C'est pourquoi il y a six tournées de distribution vers les ateliers de traction pendant la nuit. Les pièces sont ainsi disponibles dès le lendemain.

**B**

Le second type de consommables est constitué des consommables 'standard' qui ne sont pas des articles ferroviaires spécifiques, notamment des écrous, des boulons, des outils...

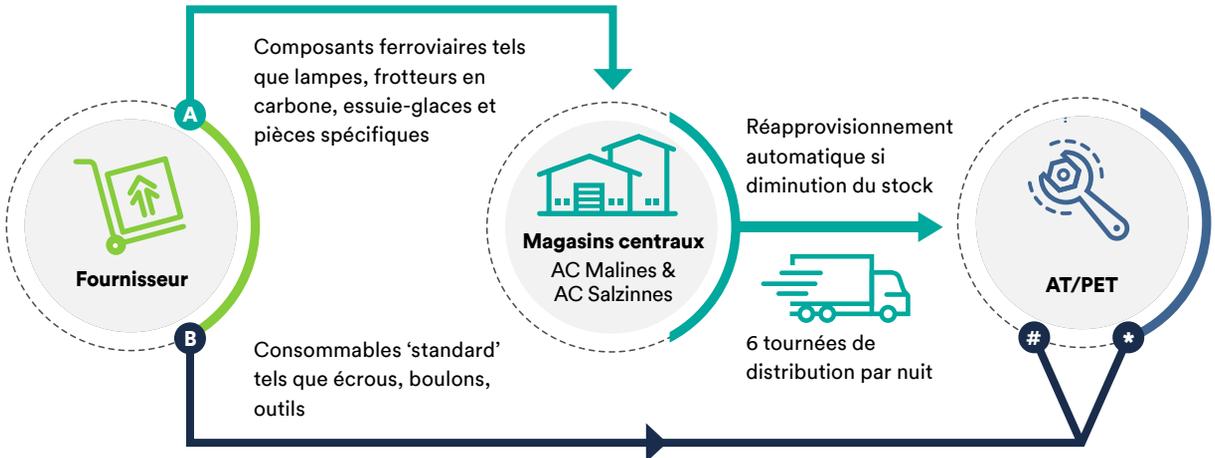
Pour ces articles 'standard', la direction Technics travaille sur une chaîne d'approvisionnement encore plus efficace et plus rapide : la livraison directe à l'atelier de traction par le fournisseur, et ce, sans stockage dans le magasin central.



Les autocollants sont ainsi directement commandés par les utilisateurs dans l'atelier via un webshop et la livraison a lieu dans les 24 heures.



Technics installera prochainement des distributeurs d'outils et d'équipements de protection individuelle dans tous les ateliers de traction. ■



### Notre stock en chiffres



**+ 1.400**  
livraisons de matériel par semaine



**+ 100.000**  
articles en stock pour toutes les différentes séries techniques



**+ 4.500**  
commandes par semaine



**+ 4.000**  
nouveaux articles créés par an pour de nouvelles séries ou pour améliorer les séries



**+ 40.000**  
mouvements par semaine dans les magasins



## Projets innovants pour plus de sécurité aux passages à niveau

La nouvelle 'Warning box' d'Infrabel

**Malgré toutes les mesures et actions prises, le nombre d'accidents aux passages à niveau ne diminue pas. Au contraire ! Rien que l'année dernière, Infrabel en a enregistré 45. Dans plus de la moitié des cas, la personne concernée a délibérément franchi le passage à niveau alors que la signalisation le lui interdisait. C'est pourquoi Infrabel continue à tester plusieurs méthodes pour inverser la tendance.**

Le 22 septembre, Infrabel a présenté à Ottignies la 'Warning box'. Ce système inventé par **Christophe Lutz**, technicien Signalisation chez Infrabel, contribue à la sécurité des usagers faibles. En effet, la 'Warning box' déclenche une alarme chaque fois qu'une personne s'introduit sur un passage à niveau dont les

barrières sont fermées. Son but est d'avertir les gens et de les dissuader de franchir un passage à niveau fermé.

Le 22 septembre, la phase test a officiellement débuté à Ottignies.

### Des lampes LED sur les barrières

La 'Warning box' n'est cependant pas la seule innovation ! Le plus souvent, les usagers de la route pris en flagrant délit à un passage à niveau expliquent qu'ils n'avaient pas fait attention ou n'avaient pas remarqué les barrières. Avec le projet pilote à Comblain-la-Tour (Hamoir), Infrabel veut tout particulièrement s'attaquer à ce problème.

Elle a placé des bandes LED rouges sur les barrières afin

qu'elles soient plus visibles pour les usagers de la route. À l'intérieur des barrières, Infrabel a opté pour des bandes LED bleues. En effet, ces LED, visibles depuis le poste de conduite d'un train en approche, ne doivent en aucun cas être une source de confusion pour les conducteurs de train.

Le système est également équipé d'une caméra intelligente permettant de détecter un comportement spécifique tel qu'une intrusion sur un passage à niveau fermé. En cas de comportement dangereux, des LED s'allumeront à l'avenir pour signaler aux usagers de la route qu'ils doivent libérer le passage à niveau.

Si les résultats de ces deux projets sont concluants, Infrabel prévoit de déployer ces systèmes dans toute la Belgique. ■



# Revirement culturel dans les bureaux de HR

Une nouvelle manière de travailler, basée sur la collaboration et la transversalité, s'appuyant sur les nouvelles technologies et dans des espaces de travail dynamiques. En un mot, il s'agit du NWoW. Cela fait déjà un moment que les collègues du bâtiment Diamant à Gand s'y sont familiarisés et c'est désormais au tour de HR de faire le test au sein du bâtiment Atrium à Bruxelles.

Le projet New Way of Working (NWoW) repose entièrement sur la solide collaboration transversale entre Stations, IT et HR. Les objectifs communs sont d'offrir un cadre de travail agréable et de qualité, de favoriser la collaboration et l'interaction entre les collègues et d'exploiter les espaces au maximum.

La SNCB en avait déjà esquissé les lignes directrices en 2018. **Lieven Sprengers**, responsable du programme NWoW (B-ST) : "Le NWoW est un revirement culturel vers l'innovation, la confiance, l'ouverture et le respect. Nous testons cette nouvelle manière de travailler depuis janvier 2020 dans le bâtiment Diamant où environ 160 collaborateurs de Marketing & Sales, HR et Stations travaillent."

C'est maintenant au tour de HR de tester le NWoW à l'Atrium. Afin de mener à bien ce projet et d'informer au maximum les équipes concernées, des ambassadeurs ont été désignés. **Amandine Ribaucourt**, l'une des ambassadrices : "Fin juillet, nous avons déménagé dans notre nouvel espace de travail. Nous pouvons désormais vérifier rapidement quelques mails entre deux réunions dans la zone 'Work & Wait', travailler ou prendre un lunch entre collègues dans la zone 'Time Out', etc. tout en appliquant bien sûr les règles de distanciation sociale et d'hygiène." ■



Zone Work & Wait à l'Atrium



Zone Time Out à l'Atrium

## Vous avez envie d'en savoir plus sur le NWoW ?

Consultez intranet régulièrement car en 2021 vous aurez l'occasion de visiter les nouveaux espaces de travail de HR. Dès qu'il sera possible d'organiser des journées Portes Ouvertes, les modalités pratiques seront mises en ligne.

# Nos archives : préservation durable de l'information

Avec le New Way of Working, la part de travail flexible sera de plus en plus importante. Cela permet de réduire les espaces de bureaux nécessaires. Et une question se pose alors immédiatement : que faire de nos archives papier ? Le projet 'Gestion des archives et de l'information' veut y apporter une réponse. Mais le projet est plus ambitieux que cela.

En collaboration avec toutes les directions et tous les services concernés, nous allons stimuler une culture d'archivage ad hoc à la SNCB.



## De quoi s'agit-il ?

Qu'entend-on par 'archives' ? Vous pensez spontanément à une pile de vieux cartons au fond d'une cave ? Eh bien non : les archives sont constituées de tous les documents papier et digitaux avec lesquels nous travaillons chaque jour. Il peut s'agir de documents de toute nature : une facture, le plan d'une gare, un contrat, un rapport de contrôle...

### Il existe trois types d'archives :

- **Dynamiques** : documents qui font partie de dossiers en cours.
- **Semi-dynamiques** : dossiers et documents clôturés, dont nous sommes toujours responsables, qui ont encore une valeur administrative ou juridique.
- **Statiques** : dossiers et documents pour lesquels le délai de garde administratif et juridique a expiré. Les documents qui présentent une valeur historique ou scientifique permanente sont sélectionnés et conservés définitivement en tant qu'archives historiques. Celles-ci constituent la mémoire de notre entreprise.

## Digital optimal

La première priorité était de recenser tout le 'papier' dans les bureaux, couloirs et caves à archives. L'ensemble représente pas moins de 17,5 km linéaires ! Nous allons maintenant examiner en quoi consistent ces archives et faire une sélection. Une partie sera conservée physiquement, une autre digitalisée et une autre détruite.

Bien entendu, de nos jours, nous utilisons de moins en moins de papier et la plupart des dossiers sont digitalisés. Dans cet environnement de travail numérique, une bonne gestion de l'information est nécessaire pour partager les connaissances et pour garantir l'authenticité des documents, c'est-à-dire leur fiabilité et leur valeur probante.

## Encadrement par des spécialistes

La sélection des archives se fera dans le respect de toute la législation et de la réglementation en la matière, sous l'encadrement d'experts de l'équipe Archives & Information Management au sein de la direction Stations et avec les conseils de Strategy & Legal.

L'étape suivante du projet consiste à décrire les archives. Quel est leur contenu précis ? Quelle est la durée de la responsabilité administrative et juridique dans les services ? S'agit-il de documents originaux ou de copies ? Le groupe de pilotage compte à nouveau sur la collaboration des SPOC de chaque direction et service corporate, qui bénéficient désormais de l'aide de gestionnaires de l'information pour mener à bien cette tâche.

### Envie d'en savoir plus ?

Le projet vous concerne ? N'hésitez pas à jeter un coup d'œil sur le site SharePoint 'Archives & Information Management'. ■

# Rail Facilities : un site flambant neuf !

Rail Facilities, la filiale de HR Rail, vous permet d'obtenir de nombreuses réductions auprès de nombreux partenaires dans un large éventail de domaines : shopping, loisirs, voyages, assurances, habitation, multimédia, carburant... Dès aujourd'hui, un tout nouveau site Rail Facilities est à votre disposition et sera toujours à portée de main !



## Accédez-y facilement

Plus besoin de passer par l'extraweb pour accéder au nouveau site de Rail Facilities ! Votre B-Key ou vos tokens ne sont plus nécessaires non plus.

Désormais, rendez-vous simplement sur <https://railfacilities.be> pour profiter des avantages !

Lors de votre première connexion, il vous suffit de vous inscrire avec votre adresse e-mail professionnelle\* (prénom.nomdefamille@sncb.be) et de choisir un mot de passe.

## C'est dans la poche !

Le nouveau site de Rail Facilities se veut également accessible depuis tous les supports : PC, tablettes ou smartphones. Où que vous soyez, vous aurez toujours Rail Facilities à portée de main. Ainsi, si vous faites votre shopping chez l'un de nos partenaires, vous pourrez acheter vos vouchers à la dernière minute et profiter directement des réductions que vous offre Rail Facilities !

## Nouveaux partenaires, nouveaux avantages

Pour le lancement du site, de nouveaux partenaires rejoignent les rangs. Désormais, vous bénéficierez de réductions chez Colruyt, Samsung et Sélection Meubles.

**colruyt**

-3%

**SAMSUNG**

Jusqu'à -30%



-10%\*

\* -3% sur les articles déjà en promotion et durant les soldes

## Inscrivez-vous à la newsletter !

Vous souhaitez rester au courant des actions spéciales, des nouveaux partenaires et des concours de Rail Facilities ? Inscrivez-vous à leur newsletter diffusée tous les mois. En plus, tous les concours organisés par Rail Facilities pour tenter de remporter des vouchers des partenaires sont annoncés exclusivement via ce canal... Donc, n'hésitez pas ! ■

Plus d'infos :  
<https://railfacilities.be>

# RailFacilities



## Vers un trafic ferroviaire européen sûr

**Cette année, la SNCB a finalisé le grand projet international pluriannuel SHERPA en collaboration avec divers opérateurs ferroviaires européens et sous la direction de l'UIC. L'objectif commun ? Améliorer le niveau global de protection des gares et des trains en Europe contre les menaces terroristes.**

Le 1<sup>er</sup> novembre 2018, l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer) a donné le coup d'envoi de SHERPA : un projet subventionné par l'Union européenne mettant l'accent sur une coopération soutenue entre différents opérateurs ferroviaires. Entretemps, ce projet a été mené à bien et plus de 90 participants originaires de 21 pays ont assisté à la conférence de clôture en ligne visant à partager les résultats et les principales conclusions.

**Delphine Beatse**, expert security policy (B-PT) :  
 “Ce projet prouve qu'une collaboration nous permet de renforcer notre approche des menaces terroristes. Des groupes de travail nous ont ainsi permis, entre autres, de comprendre comment d'autres opérateurs sensibilisent leur personnel et les voyageurs, comment ils fonctionnent ailleurs avec un numéro d'urgence, et d'entendre les constatations d'experts renommés.

Par exemple, pour notre groupe de travail 'Risk Management', nous avons pu accueillir comme orateur invité le directeur de l'OCAM (l'Organe de Coordination pour l'analyse de la menace).”

Les participants au projet SHERPA ont ensuite formulé des recommandations à l'intention des autorités européennes et nationales afin de protéger davantage le trafic ferroviaire contre des menaces futures.

Delphine : “Chaque pays est bien sûr différent, mais il est essentiel pour nos voyageurs de comprendre les mesures prises partout et qu'une certaine continuité de la chaîne de sécurité soit garantie lorsqu'ils voyagent dans des trains transfrontaliers.”

**Isabelle De Bolle**, chef de sécurité adjoint (B-PT) :  
 “La SNCB a également participé à la création d'un 'security hub' (pôle de sécurité). Il s'agit d'une plateforme web interactive sur laquelle toutes les entreprises ferroviaires participantes partagent des informations intéressantes telles que des résultats d'études, des exemples de campagnes de sensibilisation à destination des voyageurs, des logiciels d'e-learning, etc. Nous pourrions certainement nous en inspirer pour de futures formations, par exemple.” ■



Shared and coHerent European  
Railway Protection Approach

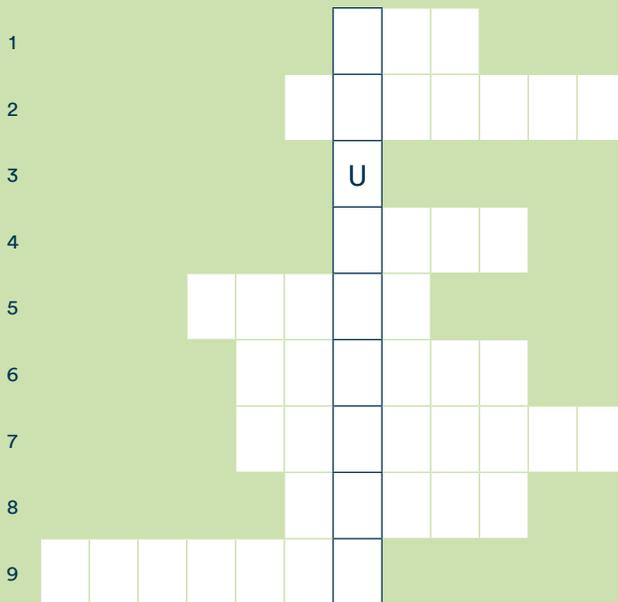
En savoir plus sur SHERPA ?

<https://sherpa-rail-project.eu/>

# A GAGNER !

2 bons A.S. Adventure (50 €/bon)

2 bons Decathlon (50 €/bon)



## Envoyez le mot mystère

par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) avant le 15 février 2021.

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

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-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).

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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. Abréviation notamment pour les bouteilles en plastique, les emballages métalliques...
2. Un des 4 compartiments de nos poubelles de tri au bureau y est consacré
4. Ils sont jaunes et vous pouvez y mettre vos papiers et cartons
5. Faisons-le pour préserver l'environnement !
6. Elle est responsable chez Stations du tri des déchets dans nos gares et sièges de travail
7. C'est ainsi que le tri doit être !
8. Un des 4 compartiments de nos poubelles de tri au bureau y est consacré
9. Collectés, ils sont ensuite recyclés.



Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.  
N'hésitez pas à consulter le site pour découvrir leurs offres.

# De barista à agent Securail

**Roxanne :** “Je travaillais comme barista à la gare d'Anvers-Central. Chaque jour, j'y voyais passer les agents Securail et nous discussions parfois ensemble. C'est ainsi que j'ai été fascinée par ce métier.” Roxanne a postulé au printemps 2020. “Les entretiens d'embauche se sont déroulés via Teams. Mon enthousiasme a été contagieux et, depuis fin juin, je suis officiellement en service à la SNCB !” Au moment de cette interview, Roxanne est encore en année de stage et travaille comme 'agent de gardiennage'. Cela signifie qu'elle a terminé la première partie de sa formation et qu'elle est autorisée à aller en intervention pour observer. Mais pour pouvoir réellement intervenir, elle doit encore suivre la dernière partie de la formation et passer des examens pour devenir 'agent de sécurité'. “Grâce aux observations, vous pouvez maîtriser ce qui a trait à la communication : vous apprenez beaucoup de vos collègues, car il n'est pas facile de savoir ce que vous pouvez faire et dire dans chaque situation. Bientôt, je vais encore aussi apprendre, par exemple, comment fonctionne le dispositif X-Ray et quelles sont les règles pour l'utilisation des menottes, du pepperspray, comment rédiger des PV, etc.”

## Le bon choix

“Cela a été une véritable quête pour moi de savoir ce que je veux faire de ma vie. Au départ, je suis coiffeuse de formation, puis je me suis lancée dans la vente, j'étais responsable d'une boutique... Mais j'avais besoin de changement et de défis. J'ai le sentiment d'avoir fait le bon choix. Tout le monde ici est très sympa, les collègues se disent bonjour. Dans le privé par contre, cela ne se passe pas toujours ainsi...” ■



**“J’ai le sentiment d’avoir fait le bon choix.”**

Roxanne Naulaerts, 26 ans, agent de sécurité spécialisé à Anvers-Central, aime le fitness et pratique la boxe anglaise en club