

#11

fév. 2016

B & YOU

DONNEZ
VOTRE
AVIS SUR
L'INTRANET!

L'équipe **FastRep** répare sur place

DOSSIER les M7 avec un train d'avance

QUID les trains en hiver

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



Jasper Dauw, technicien ppl ELM

"On est en route avec les pièces de rechange."

COMITÉ DE RÉDACTION

Fanny Bouillon
 Caroline De Lille
 Stephanie De Schamphelaere
 Frieke Neyrinck
 Vanessa Vandenbruwaene
 Sophie Villette
 Anne Woygnet

PHOTOS

Veerle Baele (coordination)
 Julien De Wilde,
 Eric Herchaft (Reporters)
 Benjamin Brolet
 Olivier Polet
 Fotolia

LAY-OUT

Béatrice Duculot

PRODUCTION

Albe De Coker

EDITEUR RESPONSABLE

Michaël Vanloubbeek

ADRESSE

10-14, B-CP.023, B&You,
 Avenue de la Porte de Hal 40,
 1060 Bruxelles,
 bandyou@sncb.be

Membre de ABC



SOMMAIRE

P.04 **A VOUS**
 Votre avis sur l'intranet

P.06 **ESPRESSO**
 C'est vite lu !

P.08 **DOSSIER**
 Les M7 avec un train d'avance



P.14 **B-PROJECTS**
 B-TR : One HR-S

P.18 **LA SNCB VUE PAR...**
 Danny, voyageur d'affaires

P.19 **D'AILLEURS**
 Faits marquants dans le monde du transport



P.20 **B-PEOPLE**
 L'équipe FastRep remet le train sur les rails

P.22 **NIGHT SHIFT**
 Kristof, conducteur de train à Ostende

P.24 **INFRABEL**
 Combattre le givre

P.26 **PASSION**
 Isabelle, violoniste au grand cœur

P.28 **QUID**
 Comment assurer la circulation des trains en hiver ?

P.30 **LIGNE 94**
 Quelques pépites en Wallonie picarde

P.31  **B-STORY**
Train versus neige

P.32  **HR**
Refer a friend
et Train@Rail

P.34  **TIPS@WORK**
Circulez, même
dans le noir !

P.35  **CONCOURS**
Trouvez le mot
mystère et gagnez
un smartphone

P.36  **UN COLLÈGUE
EN OR**
Elke nous présente
sa collègue Shirley



Chers collaborateurs,

Comme vous le savez, la SNCB a récemment passé commande de 445 nouvelles voitures de type M7. Compatibles avec les M6, ces nouvelles voitures confortables sont équipées de la TBL1+ et de l'ETCS, conformément au Masterplan Sécurité.

Ce projet a mis le client au centre des choix opérés au niveau des fonctionnalités : un panel d'une soixantaine de personnes ont remis leur avis sur base de la maquette. Différents types de sièges, tablettes, revêtements de sols,... ont été testés. Les besoins spécifiques des PMR et d'autres attentes des voyageurs ont été pris en compte pour en arriver au concept final.

Cette commande s'inscrit parfaitement dans notre stratégie en matière de matériel roulant, à savoir offrir davantage de places assises tout en rajeunissant le parc. Par ailleurs, elle devrait contribuer à augmenter le degré de disponibilité du matériel. Rappelons que l'objectif de la SNCB en la matière est de passer d'un taux de 80 à 86 % (d'ici 2019).

Le matériel M7 pouvant rouler tant dans une configuration automotrice que dans une configuration classique, avec une locomotive et des voitures, la flexibilité d'exploitation du matériel sera aussi accrue.

Tirant les leçons du passé, la SNCB a formulé des exigences strictes vis-à-vis des fabricants et les a précisées via des clauses rigoureuses intégrées dans le contrat de manière à garantir la qualité du matériel qui sera mis en service. Une période de test de six mois en service réel, à charge du constructeur, a d'ailleurs été prévue pour les premières voitures livrées.

Vous découvrirez toutes les informations chiffrées et les photos de la maquette dans le dossier.

Jo Cornu, Administrateur délégué



Enquête sur l'intranet de la SNCB

L'intranet aura un an en avril. Ce portail, réservé exclusivement aux collaborateurs de la SNCB, est disponible via <http://bportal.belgianrail.be> et présente des webnews, des infos sur les différentes directions...

**GAGNEZ!
TENTEZ DE
REMPORTER**
2 tickets
de cinéma
(5x)



Cette enquête est réservée au personnel de la SNCB. Une seule participation par personne. Prix offerts par Rail Facilities.

Préférez-vous remplir l'enquête sur papier ? Renvoyez ce formulaire avant le 18 mars 2016 à : 10-14 B-CP.023 - B&You

**REMP LISSEZ
L'ENQUÊTE
EN LIGNE !**
Répondez à l'enquête
via l'intranet et remportez
peut-être une tablette
ACER Iconia.

Nom :

Prénom :

Age :

Numéro ID :

- Fonction : personnel des trains
 personnel de vente
 personnel administratif
 personnel de nettoyage/entretien
 personnel des ateliers
 personnel de gare
 personnel de sécurité
 ingénieur
 personnel dirigeant
 autre

Un numéro de téléphone auquel vous joindre pour éventuellement vous permettre de commenter une réponse :

Une seule réponse par question. Seuls les formulaires entièrement remplis seront pris en considération.

1. Connaissez-vous l'intranet ?

- a. Très bien
- b. Moyennement
- c. Pas bien

2. Utilisez-vous l'intranet au travail ?

- a. Oui
- b. Non, je n'ai pas accès
- c. Non, je n'en ai pas besoin
- d. Non, je ne le trouve pas intéressant

3. A quelle fréquence utilisez-vous l'intranet au travail ?

- a. Tous les jours
- b. Une à plusieurs fois par semaine
- c. Une à plusieurs fois par mois
- d. Jamais

4. Consultez-vous l'intranet à la maison ?

- a. Oui
- b. Non, car je ne dispose pas de tokens/VPN/...
- c. Non, je ne sais pas comment me connecter
- d. Non, la connexion échoue
- e. Non, je ne le consulte pas en dehors des heures de travail
- f. Non, je ne le trouve pas intéressant
- g. Non, je n'en ai pas besoin
- h. Non, pour d'autres raisons

5. A quelle fréquence utilisez-vous l'intranet à la maison ?

- a. Tous les jours
- b. Une à plusieurs fois par semaine
- c. Une à plusieurs fois par mois
- d. Jamais

6. Quelles informations vous intéressent le plus sur l'intranet ?

- a. Les webnews
- b. Les informations sur ma Direction ou mon Service staff
- c. Les horaires et/ou les infos trains
- d. Les coordonnées des collègues
- e. Les informations HR
- f. D'autres informations
- g. L'ensemble des informations disponibles

7. A quelle fréquence consultez-vous les webnews ?

- a. Tous les jours
- b. Une à plusieurs fois par semaine
- c. Une à plusieurs fois par mois
- d. Jamais

8. Connaissez-vous 'My Workplace' ?

- a. Oui
- b. Non

9. A quelle fréquence avez-vous besoin de 'My Workplace' dans le cadre de votre travail ?

- a. Tous les jours
- b. Une à plusieurs fois par semaine
- c. Une à plusieurs fois par mois
- d. Jamais

10. A quelle fréquence utilisez-vous l'onglet HR ? (demandes d'absence, formulaires, formations, recrutement...)

- a. Tous les jours
- b. Une à plusieurs fois par semaine
- c. Une à plusieurs fois par mois
- d. Jamais

11. La structuration de l'intranet vous permet-elle de trouver les informations recherchées ?

- a. Oui, je trouve facilement mon chemin à travers les rubriques
- b. Non, les rubriques ne sont pas claires
- c. Je n'ai pas d'avis, car je n'utilise pas l'intranet

12. Comment trouvez-vous la fonction de recherche ?

- a. Je la trouve performante
- b. Je ne la trouve pas performante
- c. Je ne l'utilise pas
- d. Je ne la connais pas

13. Retrouvez-vous facilement les coordonnées des collègues sur l'intranet ?

- a. Oui
- b. Non
- c. Je ne les cherche pas via l'intranet

Votre avis nous intéresse !

L'INFO EN TEMPS RÉEL

en cas de perturbation du trafic ferroviaire

Informez correctement nos voyageurs est primordial. Surtout lorsque le trafic des trains est perturbé. Aujourd'hui, les voyageurs peuvent consulter le site internet, les écrans et les annonces dans les gares, Twitter...

Comment amélioreriez-vous l'info en temps réel lorsque le trafic est perturbé ?

Les voyageurs s'en remettent aux différents canaux pour savoir si leur train sera à l'heure ou si un changement de voie est prévu. Mais il y a toujours moyen de s'améliorer...

Envoyez votre avis d'ici le 18 mars à bandyou@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.023 B&You.





Service amélioré pour les PMR

Les personnes à mobilité réduite (PMR) peuvent solliciter de l'assistance dans 131 gares pour embarquer ou débarquer du train, moyennant une demande 24 h avant le voyage. La SNCB, en tant qu'entreprise de transport public, offre ainsi à chacun la possibilité de voyager aisément en train.

Depuis le 1^{er} février, la SNCB améliore encore ses services : pour des trajets entre 18 gares spécifiques, la réservation d'assistance peut se faire jusqu'à 3 h avant le voyage !

Ceci est donc valable pour les trajets entre Anvers-Central, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Midi, Denderleeuw, Dendermonde, Gand-Saint-Pierre, Hasselt, Courtrai, Louvain, Malines, Ostende, Saint-Nicolas, Charleroi-Sud, Liège-Guillemins, Mons et Namur.

Avec ce nouveau délai, la SNCB fait encore mieux que les modalités européennes qui fixent le temps de réservation à 48 h avant le départ.



90,9%

C'est la ponctualité moyenne du trafic intérieur voyageurs en 2015 (avant neutralisation), ce qui représente une hausse de 2,7 % par rapport à 2014. Les chemins de fer enregistrent donc depuis fin 2013 une hausse structurelle de la ponctualité. Cette augmentation a pu être réalisée grâce à divers facteurs :

- Le nouveau plan de transport, lancé en décembre 2014, offre un service de trains plus robuste.
- Une diminution des retards encourus lors des premiers départs.
- L'amélioration de la fiabilité du matériel.
- ...

La SNCB et Infrabel attachent aussi une attention particulière à la ponctualité durant les heures de pointe. La ponctualité générale des 10 grands axes vers Bruxelles s'est améliorée, mais avec des disparités sur les grands axes durant la pointe matinale. Les deux entreprises prennent également des mesures pour diminuer les incidents sur le matériel et l'infrastructure (détections et réparations plus rapides...)

Train World, nouvelle success story ?

Train World a ouvert ses portes le 25 septembre dernier. On dénombre à ce jour près de 70.000 visiteurs et environ 6.000 fans sur Facebook, des chiffres très prometteurs !

Le musée reçoit aussi de nombreuses demandes pour l'organisation de toutes sortes d'événements (conférences, séminaires, réceptions,...). Pas moins de 48 'events' ont ainsi été organisés sur place en 2015 et, pour cette année, nombre d'entre eux sont déjà planifiés dont un concert unique le samedi 5 mars, la Museum Night Fever ! Ajoutons encore que près de 90 classes ont déjà découvert Train World.



Pour rappel, Train World, c'est 10.000 m² d'exposition, 22 pièces de matériel roulant, 1.250 objets du monde ferroviaire, 64 projections audiovisuelles, 20 dispositifs interactifs... Le musée est ouvert du mardi au dimanche de 10 à 17 heures.



Un train en hiver !

Le paysage ferroviaire hivernal est inspirant...
Voici une petite sélection de posts sur Instagram...
Magnifique, non ?



@filipdehaes



@anaisvonbrussels



@julimagination

20 km de Bruxelles : Rejoignez l'équipe SNCB !

Le top départ de la course sera donné le dimanche 29 mai à 10 h. Pour courir sous les couleurs de l'équipe SNCB, rien de plus facile. Mais faites vite car les inscriptions se clôturent le 7 mars. Les frais d'inscription sont de 25 euros, restitués après la course sous la forme d'un bon d'achat. Vous trouverez le formulaire d'inscription, toutes les infos et les conditions de participation sur l'intranet, dans la webnews '20 km de Bruxelles'.



6 bonnes raisons de faire partie de l'équipe SNCB :

1. une période d'inscription qui vous garantit un numéro de dossier
2. un accompagnement jusqu'au jour de la course
3. un équipement personnalisé : t-shirt avec le logo SNCB
4. remise de votre équipement dans 5 points de distribution
5. un espace d'accueil idéalement situé avec vestiaire et catering offerts
6. un cadeau après la course : un essuie

Internet à bord, c'est pour bientôt ?



Afin de rendre le train plus attractif encore et rentabiliser au mieux les temps de déplacement, la SNCB va lancer un projet-pilote qui donne à nos clients un accès gratuit à internet à bord des trains.

Pour pouvoir offrir une connexion réseau efficace, des tests de fiabilité approfondis seront réalisés sur deux voitures de type 11 effectuant le trajet Ostende-Liège-Eupen. La solution technique proposée et l'expérience client seront évaluées. En cas de test concluant, et sous réserve d'un business case positif, c'est l'ensemble de la flotte SNCB qui pourrait être équipée en wifi.

La SNCB compte profiter de cette période d'essai pour réaliser une étude visant à identifier la satisfaction du voyageur dans son ensemble, ainsi que son comportement d'utilisation.



M7 : un concept testé et approuvé

La SNCB a passé commande de nouvelles voitures à deux niveaux de type M7. Confort amélioré, meilleure accessibilité et sécurité en sont les points forts. Découvrez-les avec un train d'avance, les premières mises en circulation étant prévues en septembre 2018 !





Attention particulière aux besoins des voyageurs

Le nombre de passagers est en augmentation chaque année. Afin de compenser cette croissance couplée à la mise hors service d'une partie du matériel roulant ancien, la SNCB a conclu fin 2015 un contrat-cadre avec Bombardier/Alstom pour la livraison de voitures à deux niveaux M7 : 445 voitures seront livrées entre septembre 2018 et décembre 2021, ce qui représente environ 90 trains, pour un total d'environ 50.000 places assises.

Cette commande équivaut à un montant historique de 1,3 milliard €.

Pour la première fois dans son histoire, la SNCB a demandé l'opinion de ses clients et stakeholders plus d'un an avant la signature du contrat. Dans un premier temps, la SNCB a organisé des groupes témoins (focus groups) composés de voyageurs, non voyageurs, membres du personnel et de certaines parties prenantes de l'entreprise afin de recueillir leur avis sur base de visualisations de l'intérieur et de l'extérieur du nouveau train. Dans un deuxième temps, nos clients, stakeholders et membres du personnel se sont rendus chez le constructeur Bombardier à Bruges pour évaluer le prototype (une M6 transformée). Les participants se sont montrés enthousiastes face au design des futurs trains et reconnaissants d'avoir été impliqués dans le projet. Lors de la

finalisation du concept intérieur (confort d'assise, éclairage, écrans d'information, prises de contact,...), leurs remarques ont été prises en compte dans la limite des possibilités techniques et financières.

Le contrat

Stijn Demedts, coordinateur contract management pour le projet M7 (B-PI.141) donne plus de précisions sur la finalisation du contrat-cadre : "La SNCB a tiré les leçons du passé. Nous avons intégré des clauses rigoureuses dans le contrat afin de garantir la fiabilité du produit, les délais de livraison et les frais d'entretien du matériel. Une période de test de six mois en service commercial a été établie pour 6 à 10 voitures afin de pouvoir encore adapter,

NOM Sébastien Thunissen | **AGE** 38 ans | **JOB** coordinateur technique du projet M7
LIEU DE TRAVAIL Atrium, Bruxelles | **AIME** la lecture, passer du temps en famille



"De plus, le matériel sera équipé de la télémétrie, ce qui permettra d'optimiser la détection de pannes et de réduire les temps d'immobilisation."

Bon à savoir



si nécessaire, la production. Le fournisseur s'engage par ailleurs à prêter assistance et partager son savoir-faire lors de l'entretien des voitures durant un temps déterminé et ce, après la période de garantie."

Pourquoi du matériel M7 ?

Les voitures M7 sont compatibles avec les voitures M6 circulant actuellement sur le réseau et peuvent être accouplées aux locomotives T18/19. La standardisation du matériel roulant permet à la SNCB de diminuer ses coûts. La SNCB a opté pour du matériel à étage afin de compenser la capacité limitée de la jonction Nord-Midi, aujourd'hui saturée, et la limitation des quais dans certaines gares. Le nombre de places assises par train est augmenté.

Autre avantage : grâce à la fourniture de motrices de traction, le matériel



"Pour la première fois, nous avons sondé nos clients et intégré leurs besoins spécifiques lors de la finalisation du concept. Les participants étaient enthousiastes !"

NOM Marijke De Roy | **AGE** 39 ans | **JOB** customer experience expert
LIEU DE TRAVAIL Atrium, Bruxelles | **AIME** les excursions et les voyages

M7 peut rouler à la fois dans une configuration automotrice et dans une configuration classique, avec une locomotive et des voitures. Ceci permet d'augmenter la flexibilité d'exploitation du matériel.

Au niveau de la sécurité, conformément au Masterplan Sécurité, les nouvelles voitures sont équipées de la TBL1+ et de l'ETCS, le système de contrôle automatique des trains.

Nombre de voitures commandées



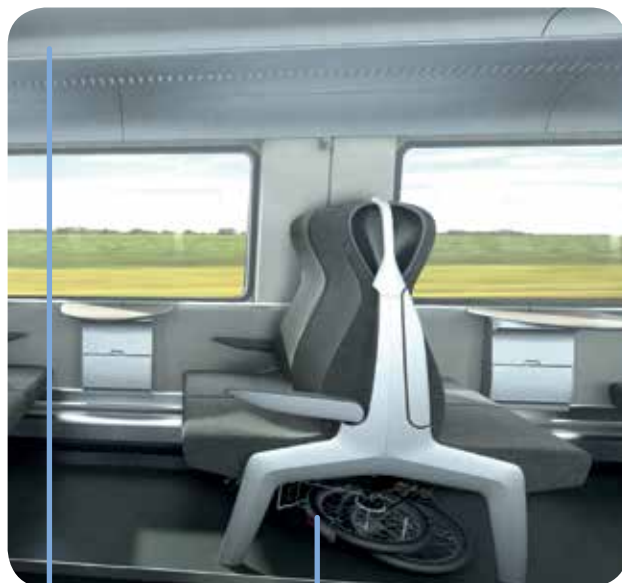


Design intérieur moderne

L'intérieur des M7 s'inspire fortement des M6, mais les nouvelles voitures offriront encore plus d'espace et une meilleure accessibilité aux voyageurs. Et le confort a fait l'objet de nombreuses améliorations. Il sera aussi possible de mixer ces deux types de voitures dans une seule rame, l'accouplement et l'intérieur des M6 et M7 étant parfaitement compatibles. La SNCB a ainsi la possibilité de faire évoluer facilement et sans beaucoup de frais la flotte M6 vers l'identité M7.



- Espace multifonctionnel destiné aux passagers en fauteuil roulant, poussettes, bagages volumineux et bicyclettes.
- Toilettes spacieuses facilement accessibles aux PMR, conformes aux normes européennes les plus récentes en matière d'accessibilité.



○ Espace bagages au-dessus et sous les sièges.

○ Dans le compartiment 'vestibule' à l'extrémité des voitures AB et B : sièges pliables pour créer plus d'espaces pour les valises, buggys, vélos pliants,...

Plafond rehaussé à l'étage



Eclairage LED pour une ambiance chaleureuse

1^{ère} classe : plus visible via une signalétique plus claire pour éviter les confusions, confort cosy avec parois capitonnées pour plus d'intimité, matières nobles.



Poste de conduite

AB

Bmx



Davantage de fonctionnalités : appuis-tête plus grands, plus d'espace pour les jambes, liseuses individuelles, tablettes plus grandes déployables en 1^{ère} classe.



Conception des sièges revue : amélioration du confort d'assise.

Communication : les plateformes et les compartiments sont équipés de larges écrans diffusant de l'information aux voyageurs (avec davantage de possibilités pour le futur).



Prises électriques

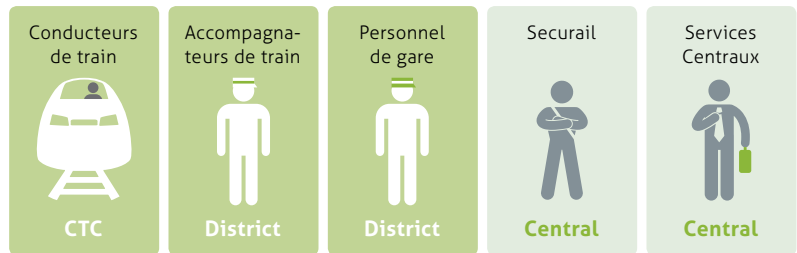


One HR-S
Transport

B-TR : vers des pôles multidisciplinaires performants

En ces temps d'économies, la SNCB doit s'organiser de manière toujours plus efficiente. La Direction SNCB Transport prend la balle au bond avec son projet One HR-S. Objectif ? Regrouper toutes les compétences HR, logistique et IT pour continuer à fournir un service de qualité à l'ensemble de son personnel. D'autres Directions de la SNCB prendront les mêmes initiatives.

Structure actuelle des services d'appui B-TR



41 sièges de travail répartis dans tout le pays

Accompagnateurs de train, conducteurs de train, sous-chefs de gare, agents de triage... ils font tous partie de la Direction SNCB Transport. Mais leurs services d'appui locaux respectifs (bureau du personnel, économat, IT) sont organisés de manière différente. Par ailleurs, dans les prochaines années, nombre de collaborateurs administratifs partiront à la retraite. C'est pourquoi la Direction a décidé de réorganiser ces entités pour plus d'efficacité, sans compromettre la qualité du service offert aux collaborateurs, et ce d'ici fin 2016.

Une approche participative pour plus d'efficacité

Les collaborateurs des 41 bureaux ont été invités à un 'débat des tâches'. Avec pour conclusion qu'ils effectuent souvent les mêmes tâches, mais pas toujours de la même façon. Ce constat a conduit au lancement du projet One HR-S. En quoi consiste-t-il ? Tous les bureaux locaux du personnel (BLP) et de support logistique et IT (économat) de B-TR seront regroupés au sein d'un pôle multidisciplinaire, sous la direction d'un 'District Service Manager' responsable pour ces trois piliers. Cela signifie donc concrètement un BLP et un service logistique et IT communs aux accompagnateurs, aux conducteurs et au personnel de gare d'un même District.

One HR-S : future structure organisationnelle des services d'appui B-TR



"Nous sommes conscients que cette nouvelle structure implique des changements. Dans certains cas, le personnel administratif verra même son siège de travail modifié. Evidemment, ce n'est pas facile. Le District Service Manager, en concertation avec les dirigeants opérationnels, mettra tout en œuvre pour organiser son pôle de la manière la plus optimale et efficiente qui soit", explique Dirk Bieseman, responsable de la division HR et Support chez B-TR.



Qu'en pense-t-on sur le terrain ? Nous avons rencontré un District Service Manager, une responsable BLP et Economat et un District Manager.

“Notre ambition : un service amélioré et plus rapide.”



Avec le projet One HR-S, nous sommes face à une mission qui ne sera pas toujours facile. Mais nous n'avions pas le choix. La SNCB doit diminuer sa dette, les processus HR sont de plus en plus informatisés, et de nombreux membres du personnel administratif vont partir à la retraite dans les prochaines années sans être remplacés. Les gens se posent forcément un tas de questions. C'est pourquoi il importe que la communication sur ce projet soit parfaitement claire : tant à l'attention des cibles elles-mêmes (accompagnateurs, conducteurs et personnel de gare) que vers les collaborateurs des bureaux du personnel, des économats et services d'appui IT. Pour ce qui est du District Nord-Ouest, je trouve important que mes collaborateurs puissent bénéficier d'un environnement de travail agréable, avec des équipements de qualité. Ils doivent aussi avoir une bonne vue sur les opportunités d'évoluer dans leur carrière. L'effort que nous leur demandons n'est pas négligeable ; une possible contrepartie me semble donc justifiée. Je tiens aussi à rassurer les District Managers : notre ambition est de leur fournir un service amélioré et plus rapide, basé sur des informations correctes et uniformes pour tous.

.....
NOM Joris Verbiest | **AGE** 56 ans | **JOB** District Service Manager Distr. NO, B-TR (avant : traction) | **LIEU DE TRAVAIL** Gand | **AIME** être guide-nature, la basse
.....

“Nous serons chacun expert dans un domaine particulier.”

Ce regroupement des collaborateurs HR et logistique au sein d'une entité 'transversale' impliquera évidemment du changement : de nouveaux chefs, de nouveaux collègues, mais surtout une nouvelle répartition des différentes tâches. Actuellement, chacun gère toutes sortes de matières (HR, Time, logistique, etc.). Dorénavant, nous serons chacun expert dans un domaine particulier, ce qui permet, à mon sens, d'être plus professionnel. Car, par nature, de nombreux agents préfèrent souvent gérer une tâche plutôt qu'une autre... Nous devons aussi nous familiariser avec les singularités du personnel de gare et de la traction. One HR-S permettra



également une organisation du travail plus flexible car nous serons plus nombreux au sein de l'équipe. Vu la réduction progressive mais bien réelle du personnel au sein de notre administration, la charge de travail pouvait s'avérer difficile. Mes collègues et moi-même sommes donc contents de faire partie de ce nouveau projet. Notre bien-être au travail s'en trouvera amélioré.

.....
NOM Nadine Winnen | **AGE** 57 ans
JOB Responsable HR et Support Distr. C, B-TR.3 (accompagnement)
LIEU DE TRAVAIL Bruxelles, Flot de Senne | **AIME** la zumba, le yoga et la Grèce
.....



.....
NOM Marc Mandiaux | **AGE** 55 ans | **JOB** District Manager Distr. SE, B-TR.5 (personnel de gare) | **LIEU DE TRAVAIL** Namur | **AIME** la cuisine, la lecture, la découverte des grandes villes d'Europe et d'ailleurs
.....

“La centralisation des compétences HR élargit les horizons !”

Mes collaborateurs HR ont deux tâches : les tableaux de service et la gestion administrative des agents. Certains d'entre eux seront donc regroupés au sein d'un BLP unique regroupant les bureaux HR du personnel de gare, de l'accompagnement et de la traction. Ce BLP se chargera exclusivement des aspects administratifs des agents ; l'opérationnel continuera d'être géré par secteur d'activité. Nous serons leur client. Si un problème d'effectif survient par exemple, nous nous adresserons à eux pour prévoir du renforcement. Nous serons également client de l'économat et du nouveau service

IT (une bonne chose !), qui dépendront aussi du District Service Manager. La centralisation des compétences HR élargit les horizons ! Prenons l'exemple d'un agent inapte : on pourra plus facilement le reclasser aussi à l'accompagnement ou à la traction. C'est vrai, le changement n'est jamais facile, des collègues qui se connaissent bien seront séparés, mais nous sommes préparés... En regroupant trois acteurs de B-TR qui réalisent pratiquement les mêmes tâches, on va tous gagner en efficacité ! Cette centralisation tombe en fait sous le sens !



LA SNCB VUE PAR...

L'avis d'une personne extérieure à notre société.

Danny, client business et voyageur satisfait



ENGIE

"Je n'associe pas du tout la SNCB aux retards, bien au contraire."

NOM Danny Boelanders | **VOYAGEUR** domicile-travail | **AGE** 53 ans | **PROFIL** achat de titres de transport en commun pour +/- 2.000 collaborateurs de ENGIE (anciennement GDF Suez)

Que pensez-vous du service de la SNCB ?

Mon Account Manager aux Chemins de fer, Frank Penders, apporte des réponses à mes questions avant que je ne les pose. Je n'associe donc pas du tout la SNCB aux retards, bien au contraire.

Qu'appréciez-vous le plus ?

On peut compter sur la SNCB. En dehors des grèves, me déplacer ne me pose jamais de problèmes.

Que changeriez-vous ?

Vous évoluez dans le bon sens, à savoir l'orientation client. J'apprécie notamment les nouveaux écrans dans les gares. J'améliorerais peut-être le climat social.

Une anecdote ?

Je suis resté dans un train en panne pendant deux heures. Notre accompagnateur était jeune et on sentait sa volonté de nous informer. Il nous tenait au courant de l'évolution de la situation toutes les 10 minutes. C'était utile, mais parfois amusant aussi.



D'AILLEURS

En quelques mots, des faits marquants dans le monde du transport.



FRANCE

TGV : des portillons automatiques

4 prototypes sont testés à Paris-Montparnasse et Marseille-Saint-Charles. Dans les 2 ans, 15 gares TGV en seront équipées. Pour accueillir un grand flux de voyageurs, 7 ou 8 portillons sont installés aux entrées de quai, faisant passer chacun un voyageur toutes les 3 secondes. Ce dispositif permet de contrôler les billets avant l'embarquement. Objectifs : surtout diminuer la fraude et améliorer le service à bord. Ne pas confondre avec les portiques de sécurité d'accès aux Thalys à Paris-Nord.



FINLANDE & ESTONIE

Un tunnel sous la Baltique

Les deux pays ont signé un accord pour étudier la possibilité de relier leur capitale par un tunnel ferroviaire sous la mer. Nombreux sont les Estoniens travaillant dans la région d'Helsinki. Et les touristes finlandais adorent Tallin. Le ferry rejoint les deux villes en 90 min. environ. Le tunnel, long de 65 à 92 km, réduirait ce délai à 30 min. Il serait connecté à Rail Baltica (Tallin-Varsovie) dont l'achèvement est prévu en 2025. Le 'tunnel sous la Baltique' pourrait être en service après 2030.

ALLEMAGNE

Les vélos voient large !

Pour désengorger le trafic, les Allemands développent de véritables 'autoroutes' pour vélos. Dans la Ruhr, 5 km de pistes ont déjà été inaugurées fin 2015. Le projet prévoit de relier, sur une centaine de kilomètres entre Duisbourg et Hamm, dix agglomérations et quatre universités, en empruntant en partie d'anciennes voies ferrées. Avec des pistes de 4 mètres de large (éclairage adapté, zéro feu rouge ni carrefours...) et l'essor du vélo électrique, ce serait 50.000 voitures en moins par jour sur les routes !



Une panne ? L'équipe FastRep est en route !

Depuis fin novembre 2015, l'équipe FastRep de l'AT Ostende, composée de cinq personnes, se tient prête à remettre rapidement les automotrices AM 96 en panne sur les rails. Il s'agit d'un nouveau projet en phase de test et qui vise à réduire le temps d'immobilisation des trains.

Quand un train tombe en panne, les conducteurs et les dépanneurs interviennent en premier lieu. S'ils ne parviennent pas à leurs fins, un déplacement du train vers un atelier est nécessaire. Ce qui génère une grande perte de temps.

Le 'Touring secours' du rail

L'équipe FastRep de l'AT Ostende offre une alternative en acheminant des pièces de rechange pour réparer les AM 96 sur place lorsque c'est possible.

"L'équipe FastRep a pris un bon départ, mais c'est encore assez nouveau pour nous tous." Bart

Jasper (technicien principal ELM) : "Nous travaillons dans l'atelier, mais si une intervention de l'équipe FastRep s'avère nécessaire, nous partons à deux." Avant chaque intervention, le problème est analysé en profondeur. Il vaut parfois mieux déplacer le train vers l'atelier car plus de moyens y sont à disposition (outils, pièces de rechange...). "Nous ne pouvons pas tout résoudre. Si, par exemple,



Un concept qui a fait ses preuves

L'équipe FastRep a pour objectif de diminuer de moitié le temps passé à faire des réparations imprévues en amenant les pièces de rechange vers le train. Cette manière de travailler peut contribuer à augmenter le taux de disponibilité du parc (de 80 à 86 % d'ici 2019). L'AT Anvers-Nord met ce concept en application depuis quelques années avec succès pour les locomotives T77 et T13 (transport de marchandises) et depuis peu aussi pour les locomotives Traxx des trains Benelux.

il apparaît sur place que l'origine du problème se situe en dessous du train, nous ne pouvons pas y faire grand-chose", explique Simon (technicien ELM). "C'est pourquoi nous avons besoin d'un maximum d'informations au préalable. Notamment pour emporter les bonnes pièces", ajoute Bart (technicien principal ELM).

"Nous avons déjà effectué des dépannages à Courtrai, Tournai, Bruges..." Jasper

DIETER VERMEIRE

DIRK VAN HOEY

Les constats que font les conducteurs et les dépanneurs sont un point de départ important pour préparer les interventions. Dieter, technicien principal ELM, explique : "Après avoir quitté l'AT Ostende, nous devons être en mesure de nous débrouiller, car il n'est alors plus possible de retourner au magasin pour chercher un outil qui manquerait ou une nouvelle pièce."

Parce qu'un des défis de la SNCB est de rouler avec du matériel plus fiable, le partage de connaissances est primordial. "Nous travaillons tous les jours sur des AM 96 et nous connaissons ce matériel sous tous les angles. Il arrive souvent qu'un dépanneur local rejoigne l'équipe FastRep dans ses sorties. Ce qui nous permet d'échanger nos savoirs", raconte Dirk (technicien ELM).

Ce projet en phase de test a donc un bel avenir devant lui.



NIGHT SHIFT

De nombreux collègues travaillent de nuit au sein de l'entreprise !
Leurs impressions nous font voir la nuit autrement.

Kristof, conducteur de train à Ostende

Nos conducteurs de train sont en route de jour comme de nuit pour assurer la ponctualité de nos trains. Et parfois, depuis très tôt... Nous avons suivi Kristof Beerens, conducteur de train à Ostende, qui est clairement du matin !



Kristof prépare son train pour prendre le départ à Ostende.

"Le service tôt, ça ne me dérange pas du tout, au contraire ! Cela me laisse alors du temps en journée pour ma famille. Mais la prestation à 2h40, ça, c'est vraiment très tôt..."



Kristof arrive à Bruges où l'attendent les premiers navetteurs du jour.

"Je me lève toujours du bon pied, heureusement ! C'est aussi dû au fait que j'aime beaucoup mon job, que je pratique depuis 19 ans déjà."



En route pour Gand-Saint-Pierre. La nuit offre des scènes particulièrement belles.

"Pour me préparer au mieux aux services du matin, je mets toutes les chances de mon côté : je dors suffisamment, je fais du sport, je m'alimente sainement. Et j'emporte toujours mon thé vert et des fruits."



Bruxelles s'éveille. Kristof ne compte déjà plus les heures.

NOM Kristof Beerens | **AGE** 40 ans | **JOB** conducteur de train | **LIEU DE TRAVAIL** dépôt d'Ostende | **AIME** le spinning, la famille, les bonnes choses de la vie



Givre sur la caténaire : Infrabel fait de la résistance !

Vous l'avez déjà sûrement observé : par un froid matin d'hiver, on voit arriver le train de loin grâce aux étincelles sur la caténaire. C'est peut-être beau à voir mais ce n'est pas si anodin que ça. La formation de givre peut faire beaucoup de dégâts. Heureusement, nous avons des solutions !

Un gel léger, combiné à un degré d'humidité élevé, un vent faible et un ciel dégagé, voilà les conditions idéales pour la formation du givre. Dans de telles conditions, la caténaire se refroidit très rapidement et devient plus froide que la température ambiante. L'humidité dans l'air se fixe alors sur le métal froid sous forme de givre. Le givre sur la caténaire engendre de nombreuses conséquences néfastes :



La formation d'étincelles sur les frotteurs des pantographes des trains cause une usure importante.



Les dégâts aux pantographes peuvent être graves, au point d'entraîner l'apparition de rainures ou de trous. Ces rainures peuvent à leur tour provoquer des avaries à la caténaire.



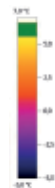
Suite à un mauvais contact avec la caténaire, le train peut être exposé à des variations de tension brutales. Ce sont surtout les trains Thalys qui en sont victimes.



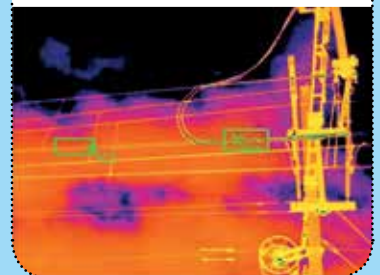
Pour en savoir plus sur les mesures d'hiver de la SNCB, découvrez l'article aux pages 28-29 de ce B&You.

Projet pilote de boucles antigivre

Les ingénieurs et techniciens d'Infrabel ont recherché une solution pour prévenir la formation du givre plutôt que de devoir l'éliminer. Etant donné que le givre se forme lorsque la caténaire est plus froide que l'air, ils veulent réchauffer la caténaire de quelques degrés, de sorte qu'elle soit un peu plus chaude que la température ambiante. Concrètement, les équipes sur le terrain ont créé des boucles antigivre dans la caténaire.



Lors des tests de la boucle, la température de la caténaire a été mesurée.





Des trains électriques entre Herentals et Mol

Le 9 décembre dernier, Infrabel, la SNCB, la Ministre Jacqueline Galant et les bourgmestres de Herentals et Mol ont inauguré officiellement la ligne ferroviaire électrifiée Herentals-Mol. Depuis le 13 décembre, les voyageurs peuvent emprunter des trains électriques entre Herentals, Olen, Geel et Mol. C'est à la fois bon pour la ponctualité et pour l'environnement. Avec l'installation de caténaires sur ces 42 km de voies, 5.874 km ou 90 % du réseau ferroviaire belge sont désormais électrifiés.

Ils ont relié les différents fils de la caténaire au moyen d'interrupteurs. Dans la sous-station de traction, les techniciens ont également installé des connexions. La caténaire forme alors une énorme boucle d'environ 100 km. Le courant électrique peut ainsi réchauffer les fils qui font office de résistance, sur une distance de 100 km.

Une boucle de ce type fonctionne déjà sur la ligne 162, entre Hatrival et Stockem. Elle donne

des résultats positifs. Cet hiver, d'autres boucles ont été installées en guise de test sur la ligne 73 (Dixmude - Deinze) et la ligne 96 (Hal - Mons). Les boucles sont activées après décision du PUMA (Punctuality Manager), sur base d'informations de l'Institut Royal Météorologique. A l'aide de ces boucles, Infrabel entend offrir une solution innovante à un problème hivernal, afin d'assurer un trafic ferroviaire fluide, même en cas de gel.






Isabelle, violoniste au grand cœur

Isabelle Baudewyns est collaboratrice Marketing & Sales pour les personnes à mobilité réduite. Son job ? Rédiger les informations pour les PMR sur le site internet de la SNCB et dans des brochures, répondre aux questions parlementaires, tenir à jour les statistiques sur les dossiers d'assistance... Elle participe également à l'implémentation des demandes du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées. Un exemple concret ? Isabelle explique : "Depuis le 1^{er} février 2016, les PMR ne doivent plus réserver de l'assistance pour leur trajet direct entre 18 grandes gares que 3 heures avant le départ. J'ai participé à l'adaptation de l'information dans les 'Conditions de Transport', la brochure et sur le site web."

.....
NOM Isabelle Baudewyns |
JOB Collaboratrice marketing |
AGE 41 ans | **LIEU DE TRAVAIL**
Bruxelles-Midi | **AIME** le violon
et les voyages
.....

A close-up, profile view of a woman with long brown hair playing a violin. She is wearing a dark jacket and a watch on her left wrist. The background is blurred, showing an audience in a concert hall. The lighting is warm and focused on the musician.

*"Je joue souvent
en vue de récolter
des fonds pour les
enfants du Népal."*

Pendant son temps libre, Isabelle joue du violon. Instrument dont elle a commencé l'apprentissage à l'âge de huit ans. Aujourd'hui, elle fait partie de l'orchestre de chambre d'Ottignies Louvain-la-Neuve et de l'Orchestre de la Chapelle des Minimes. Ses compositeurs préférés sont Mozart, Brahms et Bach. Elle joue régulièrement en concert et souvent en vue de financer des œuvres caritatives. Et notamment l'association 'Resham Firiri' dont elle est secrétaire et qui aide les enfants népalais à se scolariser.

Comment limiter l'impact des conditions hivernales ?

Voici en images les différentes mesures possibles que prend la SNCB en fonction des observations météorologiques.

Mesures préventives avant et pendant l'hiver



Installation de frotteur en acier sur le pantographe de certains trains pour gratter la glace et le givre de la caténaire



Examens supplémentaires de plusieurs systèmes (chauffage, traction, batterie...)



Contrôle des stocks d'articles hivernaux tels que sel pour épandage, alcool pour les appareils de dégivrage, éléments de chauffage, frotteurs...)



Publication de consignes d'hiver centrales et locales et réunions de suivi entre les directions.

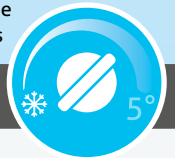
En cas de gel



Personnel supplémentaire pour la réparation de matériel défectueux et pour garder en service les trains garés (tests des freins, des pantographes, du chauffage,...)



Maintien de la température à 5° C pour les trains garés



Enduction d'antigel sur les parties mobiles des portes pour éviter leur blocage



Injection d'alcool dans les circuits pneumatiques des freins, portes...

En cas de risque de givre et de verglas



Parcours à vide pour éviter ou enlever le givre sur la caténaire

Sensibilisation du personnel roulant (vitesse adaptée, comportement de freinage...)



Élimination de la glace aux accès des gares, points d'arrêt, trains et ateliers

En cas de neige



Déneigement des accès aux gares, points d'arrêt, trains et ateliers





Entre Tournai et Enghien



La ligne 94, c'est un voyage à travers la 'Wallonie picarde' ! Vincent Marchetti, B-MS.203, nous a suggéré un itinéraire qui allie à la fois culture et nature. Sans parler des traditions comme le lapin et la salade tournaisienne du lundi perdu, la Ducasse d'Ath...



A découvrir

De Tournai, longez l'Escaut à vélo jusqu'au superbe château d'Antoing (Parc Naturel des Plaines de l'Escaut).

TOURNAI

Visitez son beffroi et sa cathédrale, classés au patrimoine mondial de l'Unesco. Arrêtez-vous aussi au Musée des Beaux-Arts, conçu par Victor Horta. Il abrite des chefs-d'œuvre de Manet et Monet. Et sirotez un apéritif au Corto Malté, pas très loin du fameux Pont des Trous.



Leuze

ATH



Stop obligatoire au musée 'la Maison des Géants' pour découvrir les secrets de la Ducasse et la tradition des Géants à travers l'Europe.

Des suggestions pour cette rubrique ? Envoyez-nous vos idées à bandyou@sncb.be



ENGHIEN

Silly

Le parc, en plein centre, est un havre de paix de 182 hectares. Sillonnez à travers ses divers pavillons, le Temple d'Hercule, la Porte des Esclaves, la Chapelle castrale, ses étangs, sa roseraie, son jardin aux 600 variétés de dahlias...



A faire

Du 4 au 6 mars 2016, vivez le Carnaval de Tournai ! Au programme : Nuit des Intrigues, Jet des Pichous, Bal à Fond pour les enfants...



En 1968, déblayer la neige demandait des efforts physiques extrêmes.

Train et neige, de vieux ennemis

En hiver, la neige ou le gel prennent parfois notre pays par surprise. Ce qui a souvent des conséquences défavorables sur le trafic ferroviaire. Pour en limiter les conséquences, la SNCB a établi des mesures (voir pages 28-29). Par le passé, les cheminots faisaient également tout ce qui était en leur pouvoir pour continuer à faire rouler les trains dans des conditions hivernales.

La manière de contrer les effets de la neige a évolué au fil des ans, en même temps que le trafic ferroviaire. A l'époque de la vapeur, ceux qui déblayaient la neige devaient aussi entretenir le brasero qui protégeait du gel les colonnes hydrauliques des locomotives à vapeur. Le déblayage de la neige se faisait à la force du poignet en utilisant pelles, brosses et grattoirs...

Pas de neige sur les voies

Autrefois, on utilisait de l'eau salée pour dégager la neige des aiguillages. Nos collègues de l'époque utilisaient aussi notamment un réchauffeur (bâton d'amiante imbibé de pétrole ou de mazout enflammé), des lampes au naphte (déchet de coton imbibé de pétrole ou

de mazout et en flamme), du carbure (jeté sur la neige et enflammé) et du lignite (en flamme et disposé sous les aiguilles). Le déblayage des voies a été modernisé et rendu efficace grâce au chauffage des aiguillages (au gaz dans les années 80, électrique par la suite). Une méthode qui nécessite peu de main d'œuvre et peut à présent être activée à distance.



Connaissez-vous de nouveaux collègues pour nos métiers en pénurie ?

REFER A FRIEND
CONNAISSEZ-VOUS DE NOUVEAUX COLLÈGUES
POUR NOS MÉTIERS EN PÉNURIE ?



Refer a friend, ça marche!

Rendez-vous sur intranet.hr-rail.be

HRrail engage pour

INFRABEL 

Dans le cadre de 'Refer a friend', parrainez un ami ou une amie et empochez 500 € (brut) en guise de remerciement ! Comment faire ?

- 1 Complétez le formulaire 'Refer a friend' sur l'intranet de HR Rail (Votre carrière > Recrutement et accueil) pour chaque personne que vous souhaitez parrainer, avant qu'il ou elle ne pose sa candidature aux Chemins de fer.
- 2 Invitez votre ami ou proche à postuler via notre site www.lescheminsdeferengagent.be.
- 3 Si votre ami ou proche satisfait aux conditions et qu'il est engagé, vous recevrez 250 € brut. Et si au terme d'une année de service, le candidat proposé reçoit une évaluation positive, vous recevrez 250 € brut de plus.

Rendez-vous vite sur la page de 'Refer a friend' et présentez-y votre nouveau collègue!



Le top 5 des formations 2015

- Time management
- Fondamentaux de la communication
- Gérer son stress
- Techniques de négociation
- Etre assertif

Consultez l'offre de formation
2016 de Train@Rail sur
intranet.hr-rail.be

De meilleurs résultats et plus de plaisir au travail !

Vous souhaitez développer vos compétences personnelles ? Gérer plus efficacement votre temps, mieux communiquer ? Celui qui saisit l'opportunité de s'instruire y gagne aussi en inspiration et en énergie. Selon la devise 'apprendre, c'est sympa !', vous trouverez chez Train@Rail une offre ciblée.

Améliorer vos connaissances linguistiques

Écrire correctement dans sa langue maternelle est plus difficile qu'on ne le pense. Vous doutez de l'orthographe ou de l'exactitude d'un mot ? Vous souhaitez rafraîchir vos connaissances ? Train@Rail vous propose une aide et des fiches utiles en ligne. Vous pouvez aussi découvrir des exemples et vous entraîner au cours de deux demi-journées de formation.

Si la seconde langue nationale est importante pour votre travail, venez trois demi-jours à Train@Rail pendant les vacances de Pâques. Vous y améliorerez votre expression orale et apprendrez de nouveaux termes et expressions à utiliser au travail.

Plus d'infos sur les formations linguistiques ?

Prenez contact avec le Train@Rail Contact Center au 911/46 500 (02 524 65 00) ou en envoyant un e-mail à academie@hr-rail.be.

Word, Excel, PowerPoint : faites le test !

Vous voulez connaître votre niveau en Word, Excel ou PowerPoint ? Participez au test professionnel gratuit de Train@Rail. Cela ne prend qu'une demi-heure. Vous choisissez votre niveau, de débutant à expert, et obtenez un soutien individuel lors du test, ainsi qu'un rapport écrit.

Vous souhaitez prendre RDV ou vous avez des questions ?

Envoyez un e-mail à pctraining@hr-rail.be ou appelez le 911/54 206. Vous pouvez prendre rendez-vous en journée (dès 8 h) et éventuellement après 17 h, en fonction de votre disponibilité.



Il fait noir ? Soyez visible !

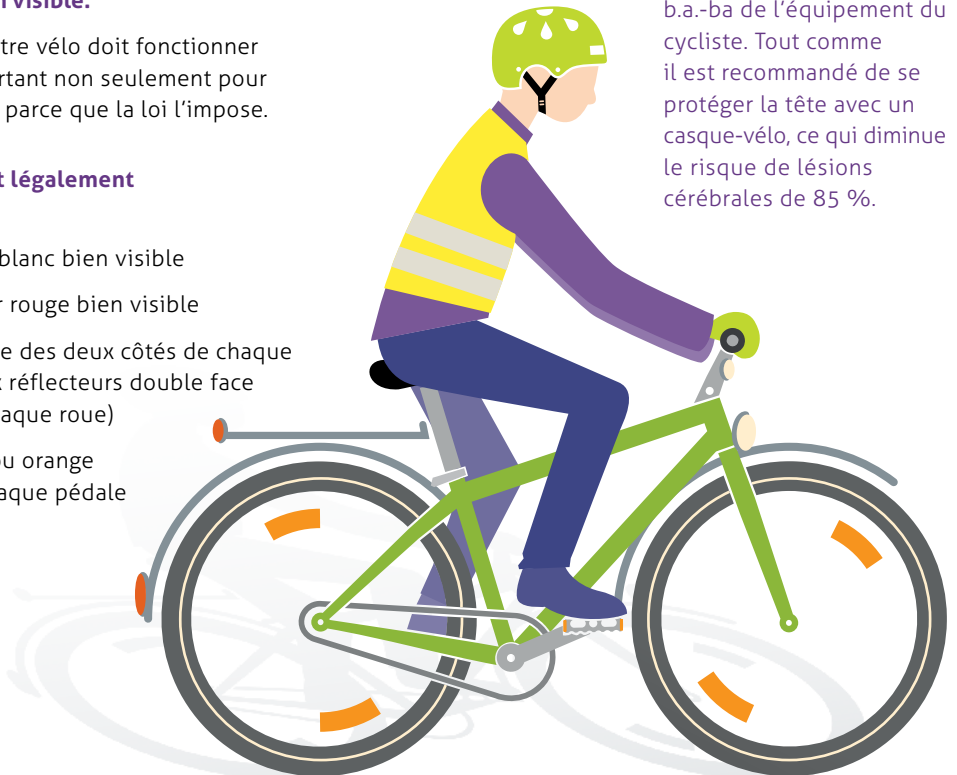
Dans l'obscurité des mois d'hiver, à pied ou à vélo, on court davantage le risque d'un accident. Vous vous rendez à vélo de votre domicile à la gare ou allez à pied de la gare vers votre bureau ? Veillez dès lors à rester toujours bien visible.

D'abord, l'éclairage de votre vélo doit fonctionner correctement. C'est important non seulement pour votre sécurité, mais aussi parce que la loi l'impose.

L'équipement suivant est légalement prescrit pour votre vélo :

- à l'avant : un réflecteur blanc bien visible
- à l'arrière : un réflecteur rouge bien visible
- une bande réfléchissante des deux côtés de chaque pneu (ou au moins deux réflecteurs double face jaunes ou orange sur chaque roue)
- des réflecteurs jaunes ou orange de part et d'autre de chaque pédale

La veste fluo fait partie du b.a.-ba de l'équipement du cycliste. Tout comme il est recommandé de se protéger la tête avec un casque-vélo, ce qui diminue le risque de lésions cérébrales de 85 %.



Et si vous êtes à pied ?

Pour être en sécurité dans le noir, un piéton se doit d'arborer un brassard réfléchissant ou un vêtement à bandes réfléchissantes. Il est aussi préférable de porter des vêtements aux couleurs vives (rouge, orange, jaune...), ainsi qu'une veste fluo. Et si vous avez un sac à dos ou un cartable, apposez-y des bandes réfléchissantes. Vous serez dès lors bien visible de tous côtés.

Traversez la route sur des zones suffisamment éclairées ; vous y verrez mieux les voitures arriver et serez bien visible pour les véhicules à l'approche. Et s'il y a un passage piéton, empruntez-le.

Dans le noir, un automobiliste vous verra à :





1 SMARTPHONE

Samsung Galaxy S5

2 CHÈQUES COLLISHOP

d'une valeur de 50 € chacun

5x2 PLACES DE CINÉMA

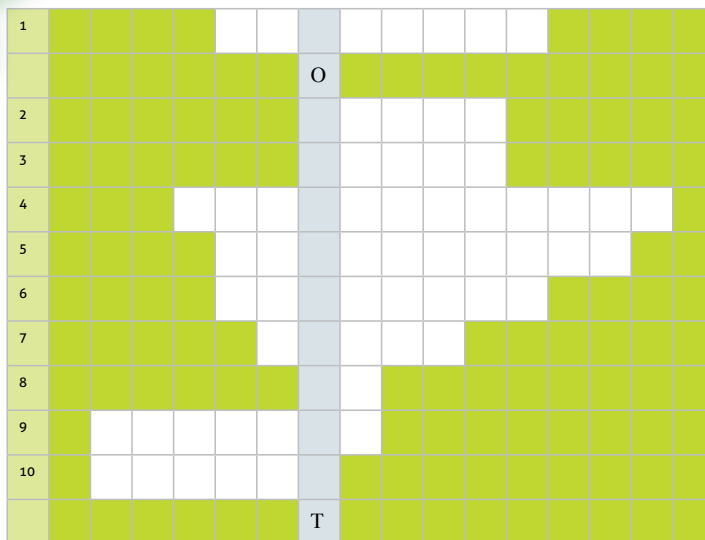
Kinopolis/Imagix



par email à **bandyou@sncb.be**
ou par courrier interne
à **10-14 B-CP.023,**
Concours B&You,
avant le **18 mars 2016.**

Mentionnez vos nom/prénom, n° d'identification, adresse email, n° de GSM, ainsi que le nom du service dans lequel vous travaillez. Pour tenter de gagner des places de cinéma, indiquez également si vous préférez Kinopolis ou Imagix.

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.023 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Service d'appui/Communication et publications/Publications et médias). Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.



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

(les réponses se trouvent dans ce B&You)

- 1. La veste fluo fait partie de son équipement
- 2. Train World, c'est bien plus que cela
- 3. Shirley l'est pour Elke
- 4. Le projet One HR-S vise à l'améliorer
- 5. 4 prototypes en sont testés par la SNCF
- 6. L'enquête en pages 4 et 5 est destinée à l'améliorer
- 7. Les frotteurs en acier permettent de l'enlever
- 8. Elles seront compatibles avec les M6
- 9. Cette équipe est le Touring Secours du rail
- 10. La passion d'Isabelle Baudewijns



UN COLLÈGUE EN OR

Shirley, mon phare dans la tempête !

Elke nous présente Shirley Vanhove, une collègue qu'elle veut mettre à l'honneur. Elke : "Il y a 10 ans, nous avons quitté le littoral (nous sommes originaires d'Ostende) pour venir travailler à Bruxelles-Midi. C'est là que nous avons fait connaissance. Shirley et moi allons régulièrement manger un bout avec deux autres collègues pour refaire le monde. Nous pouvons compter l'une sur l'autre. Shirley (Shir, comme je l'appelle) connaît aussi très bien les différents produits et tout ce qui concerne le trafic international. Il y a 2 ans et demi, nous avons eu toutes les deux la chance de pouvoir rejoindre l'équipe de Bruges."

"La difficulté liée à la nouveauté du travail a en grande partie été compensée par Shirley. Elle est mon phare dans la tempête." Elke

"Au début, nous étions de simples collègues. A présent, nous sommes devenues de vraies amies. Nous sommes complémentaires : par exemple, j'aime commencer mon service tôt et Elke, c'est le contraire. Ce qui nous permet de faire des échanges. J'adore aussi la manière drôle dont elle raconte les histoires. Ensemble, nous passons de très bons moments", dit Shirley.



NOM Elke Verbeke | **AGE** 30 ans | **JOB** agent commercial principal | **LIEU DE TRAVAIL** Bruges | **AIME** flâner sur les terrasses, voir ses sœurs et regarder des films

NOM Shirley Vanhove | **AGE** 33 ans | **JOB** agent commercial principal | **LIEU DE TRAVAIL** Bruges | **AIME** lire et sortir avec des amis



Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?
Racontez-nous pourquoi en envoyant un email
à bandyou@sncb.be ou téléphonez au 911/63782.