

#13  
juin 2016

# B & YOU

## Jean-Louis donne le départ

**DOSSIER** Accueil des nouveaux engagés  
**B-PROJECTS** EMMA, notre voix

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



*"Mon travail, mes pigeons : mon bien-être."*

Jean-Louis Forges, sous-chef de gare Bruxelles-Central

#### COMITÉ DE RÉDACTION

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

#### PHOTOS

Fabienne Mahieu (coordination)  
Benjamin Brolet  
Julien De Wilde,  
Eric Herchaft (Reporters)  
Thinkstock  
Fotolia

#### LAYOUT

Béatrice Duculot

#### PRODUCTION

Albe De Coker

#### EDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

#### ADRESSE

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

Membre de ABCi



## SOMMAIRE

P.04



### A VOUS

Vos idées pour diminuer le stress

P.06



### ESPRESSO

En bref

P.08



### DOSSIER

Accueillir nos nouveaux agents



P.14



### B-PROJECTS

EMMA : the Voice !

P.18



### LA SNCB VUE PAR...

Eric Renette, journaliste et spécialiste SNCB

P.19



### D'AILLEURS

Faits marquants dans le monde du transport

P.20



### B-PEOPLE

La parole aux S-TiCo

P.22



### NIGHT SHIFT

José et Frans, cabine de nuit

P.24



### INFRABEL

Découvrez le train de mesure EM 130

P.26



### PASSION

Jean-Louis, colombophile

P.28



### QUID

Quel matériel roulant sur quelle relation ?

P.30



### LIGNE 42

Au cœur des Ardennes



**P.31**  **B-STORY**

La magie des trains de luxe

**P.32**  **HR**

Sport contre le cancer

En train à l'étranger

Préparer les épreuves de sélection

**P.34**  **TIPS@WORK**

Prévenir un accident de travail

**P.35**  **CONCOURS**

Un Bongo à gagner !

**P.36**  **UN COLLÈGUE EN OR**

Ingmar à l'honneur

Chers collaborateurs,

En avril, 108 nouveaux collègues ont décroché un job à la SNCB. Et dans les mois et années à venir, nous devons encore recruter un grand nombre de collaborateurs. Bien les accueillir est très important, car cela permet à nos nouveaux engagés de se forger une première impression de notre entreprise et de se mettre au service des clients dans les plus brefs délais. Parallèlement à l'organisation de la journée d'accueil, de nombreuses initiatives sont prises localement pour prodiguer les informations nécessaires aux débutants. Ils peuvent ainsi s'intégrer et s'adapter rapidement.

Les chefs immédiats ont une grande responsabilité dans l'accueil des nouveaux collaborateurs. Ceux-ci doivent assimiler beaucoup de nouvelles informations. Ce qui nécessite d'être accompagné, mais aussi d'être soutenu, motivé, et guidé si nécessaire. Bien démarrer, c'est un bon point de départ, qu'il faut capitaliser pour la suite de la carrière. Il est également indispensable de favoriser l'esprit d'équipe. En tant que chef, vous jouez un rôle-clé afin que vos collaborateurs se sentent les bienvenus et se respectent mutuellement.

Car le respect est une des valeurs essentielles de la SNCB. Une attitude positive à l'égard des autres collègues est élémentaire au bon fonctionnement de notre société. C'est pourquoi nous lançons cet été une campagne de sensibilisation sur le thème 'Le respect au travail'.

Bonne lecture !

Jo Cornu, Administrateur délégué



**A VOUS !**



**Dans le B&You n°12, nous vous avons demandé quelles étaient vos astuces pour éviter ou réduire le stress au travail. Voici une sélection de vos réactions.**

## **Une alimentation saine**

J'ai lu l'article 'combattre le stress au travail' avec beaucoup d'intérêt. Dans la liste des mesures à prendre, il est écrit : "Allez chercher un en-cas sain."

Je travaille en 3x8 au 85 Rue de France. Comment pourrais-je donc avoir la possibilité d'aller me chercher un 'en-cas sain' ? Cela me révolte de voir que les distributeurs automatiques ne proposent rien qui ne soit pas gorgé de sucre, de chocolat ou de gras (et souvent, il s'agit d'une combinaison de ces éléments).

Dans le passé, j'avais déjà posé la question à la Holding (aujourd'hui HR Rail) et, à l'époque, il y a eu un changement temporaire : un distributeur proposait des salades.

Evidemment pas de la laitue, car les produits en question contenaient d'autres ingrédients (pêche, poulet, etc.), alors qu'il aurait été si facile de proposer simplement de la salade ou une pomme (ou d'autres fruits).

**Jan Sterckx, B-TR, répartiteur Bruxelles**

### **Réaction de HR Rail - équipe restaurants d'entreprise**

*HR Rail est aussi convaincu de l'importance d'un mode de vie sain. Par le passé, nous avons effectivement placé un distributeur proposant des en-cas et des repas frais dans les trois bâtiments administratifs de Bruxelles, en guise de test. Hélas, notre partenaire a décidé d'arrêter cette activité.*

*Le 9 mai, nous avons lancé le concept 'Délicieux' Grab&Go au*

*sandwich bar de la rue de France avec notre partenaire Eurest. De délicieux plats et salades, qui peuvent aussi être dégustés hors restaurant et à d'autres moments, vous y sont proposés. Et depuis peu, vous y trouvez également des collations bio, issues du commerce équitable et sans gluten. Ces produits sont en vente entre 7h30 et 13h30.*

*Puisque tous les collaborateurs ne peuvent pas se rendre au sandwich bar dans cette tranche horaire, à partir du mois de juin, nous vendrons aussi des produits sains dans nos distributeurs de snacks et de boissons. Cela signifie qu'outre des produits bio et issus du commerce équitable, des produits 'pauvres en calories' seront également disponibles.*

*Nous sommes toujours ouverts à de nouvelles suggestions, n'hésitez donc pas à nous envoyer un e-mail à [bedrijfsresto@hr-rail.be](mailto:bedrijfsresto@hr-rail.be).*

## Le stress sain : pas de problème !

Le stress ne doit pas toujours être considéré comme négatif : cela peut signifier que l'on perçoit l'utilité d'atteindre certains objectifs. Un excès de stress peut, quant à lui, avoir plusieurs causes.

Voici ce que je fais :

- Je me demande pourquoi je suis stressée ;
- J'énumère toutes les causes ;
- Je me félicite quand le plus dur est fait ;
- J'entretiens ma santé mentale en lisant des ouvrages appropriés. Ainsi j'entretiens, j'améliore et je conserve mon 'esprit positif'.

Je vous souhaite beaucoup de bon stress et de nombreux objectifs intéressants.

**Anne Vietz**, B-TR, accompagnatrice de train dépôt de Grammont

### Une formation

Bernard Lammens, coordinateur technique B-TC, nous a conseillé de suivre la formation de deux jours 'Zen au boulot ! - Gérer son stress' de Train@Rail.

**Plus d'infos** sur l'intranet de HR Rail > Votre carrière > Train@Rail > Formations

## Yoga

Conseils pour réduire le stress : faire une longue balade à vélo ou à pied ou faire du yoga. C'est surtout ce dernier qui fonctionne à merveille pour moi. Il faut déjà en faire beaucoup pour me stresser...

**Fanny Ghijselinck**, B-MS, collaboratrice commerciale Gand-Saint-Pierre

## Inspirer, expirer

En tant que receveur, je souffre souvent du stress. Ce qui me procure un certain inconfort sur le plan physique.

Si je sens que je commence à saturer, je m'isole un instant pour inspirer et expirer profondément plusieurs fois. Inspirer par le nez et expirer par la bouche.

Une bonne rigolade avec les collègues ou une discussion avec quelqu'un m'aident aussi.

Bien gérer ses tâches dans son agenda et établir une liste afin de vérifier en fin de journée si l'on a accompli tout son travail permettent également de rentrer chez soi l'esprit tranquille.

**Cindy Vanhove**, B-MS, receveur Ostende

## Garder la forme

D'après moi, la forme physique est cruciale pour éviter ou réduire le stress.

Pour cela, il est essentiel de bouger suffisamment. Je vais donc courir plusieurs fois par semaine, mais de petits efforts, comme prendre les escaliers plutôt que l'ascenseur, ou aller à la gare en vélo plutôt qu'en voiture, permettent aussi de rester en forme.

Il est également important de dormir suffisamment la nuit et d'adopter une alimentation saine, équilibrée et variée.

La combinaison de ces éléments améliore ma résistance physique pour lutter non seulement contre le stress, mais aussi contre la fatigue, les maladies et la nervosité.

**Iwein Devenyns**, B-ST, coordinateur régional Bruxelles

### Petites astuces

B-HR a placé sur notre intranet plusieurs 'petites astuces' pour réduire le stress.

**Découvrez-les** via HR > Formations > Petites astuces de B-HR > Diminuer le stress.

## COMMENT AMÉLIORERIEZ-VOUS LA SÉCURITÉ SUR VOTRE LIEU DE TRAVAIL ?

Un accident est vite arrivé : trébucher sur un câble qui traîne, une échelle qui glisse... Un petit moment d'inattention peut parfois avoir des conséquences sérieuses. Avez-vous des conseils pour améliorer la sécurité sur votre lieu de travail et pour réduire le nombre d'accidents de travail ?



Envoyez votre réaction avant le 15 juillet 2016 par e-mail à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be) ou par courrier interne à 10-14 B-CP.023 B&You. Comment éviter les accidents de travail ? Consultez "Tips@Work" (p.34).



## Respect entre collègues



La SNCB lance une campagne de sensibilisation autour du thème 'le respect au travail'. Objectif : démontrer l'importance des comportements positifs au travail et apporter un soutien aux collaborateurs qui sont confrontés à des comportements inadaptés. Des affiches seront apposées sur votre lieu de travail. Vous y verrez des collègues qui montrent le bon exemple ! Au milieu de ce B&You se trouve une brochure qui dit quoi faire si vous êtes confronté à des comportements inappropriés au travail ou si vous en êtes témoin.

## Le beau temps arrive !

Et si vous viviez une journée inoubliable avec votre famille en Belgique ou en France ?

Rail Facilities vous offre des tarifs avantageux sur les tickets d'entrée à de nombreux parcs de loisirs, comme Bellewaerde, Walibi, Disneyland Paris, Futuroscope, etc.

Et grâce à son partenariat avec la plateforme 365.be (qui propose une attraction pour chaque jour de l'année), Rail Facilities vous permet de bénéficier de réductions alléchantes pour un grand nombre d'attractions et de musées en Belgique. Découvrez sans tarder les offres de Rail Facilities sur leur site !



## Moins d'indemnisations

Les voyageurs peuvent réclamer une indemnisation pour les retards fréquents et de longue durée. Ce système, en vigueur depuis des années, se base sur une réglementation européenne qui a encore été affinée par la SNCB.

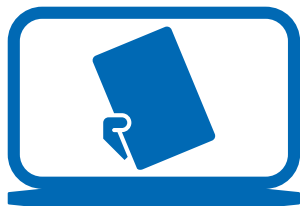


En 2015, la SNCB a compté

# 66.539

demandes de compensation. Ce qui représente une baisse de 19 % par rapport à 2014 (82.256 demandes). Le montant versé a également diminué, passant de 1,01 million € à 698.703 €. Le pourcentage de demandes approuvées a légèrement augmenté (jusqu'à 80,3 %).

L'amélioration structurelle de la ponctualité a donc un impact positif sur le nombre de demandes d'indemnisation. Pour rappel, la ponctualité est passée de 88,2 % en 2014 à 90,9 % en 2015. En 2013, la ponctualité était encore de 85,6 %.



## HR e-volution

### La digitalisation HR avance

Le projet HR e-volution a pour but de digitaliser au maximum les formulaires et processus HR, ce qui simplifie la tâche et permet de travailler plus efficacement.

#### Où en sommes-nous ?

Depuis début 2016, quasi tous les membres du personnel peuvent introduire leurs demandes d'absence et de présence et leurs corrections de pointage en quelques clics, via l'intranet et les kiosques. A partir du 27 juin 2016, chaque agent SNCB, ayant accès à intranet ou à un kiosque, pourra introduire, via l'application 'Mes indemnités', une demande pour les indemnités suivantes : déplacement, intérim, éloignement, utilisation de véhicule personnel et intervention dans les frais de transport entre le domicile et le lieu de travail.



### Nouveauté sur les écrans en gare

La SNCB vient d'organiser un test pour recueillir l'avis de ses clients au sujet d'une nouvelle fonctionnalité sur les écrans d'affichage des horaires en gare. Durant deux semaines, les écrans de la gare de Bruxelles-Midi ont indiqué les notions 'en approche' et 'embarquement' selon la position du train.

13:48	Départ	10:30	Embarquement	IC 11
09:28	Embarquement	2333	10:31	En approche
Zottegem Central		Bruxelles-Midi		
10:01	Embarquement	IC 9	10:32	En approche
ASH Tourmal		Nivelles Charleroi-Sud		
10:12	IC 6	10:34		IC 1
Gand-St-P Bruges		Köln Hbf Frankfurt Hbf		
10:15	Malines Anvers-Central	10:34		IC 5
		Brü-Aéroport		
10:21	Embarquement	IC 4	10:34	Tourmal Central
Gand-St-P Central			10:37	Anvers-Central Colas
10:28	Embarquement	IC 1	10:38	IC 3
Termonde Saint-Jacques			Lège-Guil Willemraedt	
10:30	En approche	IC 7	10:38	IC 4
Ottignies Louvain-la-N			Alost La Panne	

Ces termes remplacent la petite flèche blanche clignotant à gauche de l'heure de départ, qui signifie que le train est confirmé sur la voie indiquée. Ceci n'était pas clair pour les voyageurs.

### Les trains de l'été

B-MS a tout prévu pour ceux qui veulent partir en excursion en train cet été.



Avec Go Unlimited, les jeunes (jusqu'à 25 ans révolus) peuvent prendre le train en 2<sup>e</sup> cl., à volonté pendant un mois, pour 25 €. Cette offre est étendue à une utilisation hebdomadaire : voyages illimités pendant 7 jours pour 12 €. Ces actions sont valables du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août inclus.

L'offre 'Billet Week-end' passe à la taille XL ! Les voyageurs profitent de 50 % de réduction sur le prix standard d'un aller-retour, du vendredi matin au lundi soir et ce, du 01/07 au 29/08 inclus. Ce billet n'est actuellement valable que du vendredi soir (19 h.) au dimanche compris.

Les festivals figurent aussi à l'agenda, avec des offres spéciales pour Rock Werchter, Graspop, Pukkelpop... Les infos seront disponibles sur notre internet.





# Bienvenue chez vous !

Chaque année, nous accueillons environ 1.200 nouveaux collaborateurs. Qu'ils se sentent directement bien dans notre entreprise est indispensable. Mais, justement, que prévoit-on en terme d'accueil ? Les directions ou Les collègues prévoient-ils des actions spécifiques ? Et comment nos nouveaux engagés perçoivent-ils l'accueil qui leur est réservé à leur arrivée ?



Abdelkhalek Al Wafi, sous-chef de secteur technique et Eduardo Mona, coordinateur technique au PET Schaerbeek



# Welcome@SNCB

**Chacun se souvient encore de son premier jour à la SNCB : ne sachant pas à quoi s'attendre et un peu nerveux, on espère que le job et les collègues nous plairont... La SNCB met un point d'honneur à investir dans un accueil digne de ce nom.**

Un bon départ et c'est (presque) gagné !



De gauche à droite : Marlène Rommens, Vinciane Tomezoli et Nele Vansteenkiste, Cellule talent, B-HR.103

La SNCB, c'est 5 directions, 7 services staff et environ 20.000 collaborateurs au total. Pour un nouveau venu, c'est une foule d'informations à assimiler. C'est pourquoi la Cellule talent de la SNCB organise deux fois par mois, en collaboration avec HR Rail et Infrabel, une journée d'accueil pour guider nos nouveaux collègues dans les dédales de l'entreprise. Car un accueil en bonne et due forme permet de se faire une première impression de l'employeur et c'est le début incontournable d'une carrière enrichissante au sein de l'entreprise.

Le premier jour de travail de chaque nouveau 'cheminot' est consacré à une journée d'accueil à laquelle il est convié à Bruxelles. Et cela vaut aussi bien pour les nouveaux venus à la SNCB que ceux chez Infrabel et HR Rail.

Au programme de l'avant-midi figurent toutes les informations relatives à leur employeur HR Rail.

On y aborde divers sujets HR comme le statut, la rémunération, le nombre de jours de congés...

"L'après-midi, nous entrons en piste pour prendre sous notre aile les nouveaux collègues SNCB", explique Nele Vansteenkiste. "Nous passons en revue tout le programme intitulé Welcome@SNCB, pour les préparer à leur nouveau job."



*"Prendre en main les nouveaux collaborateurs, ça va bien plus loin que leur prodiguer un accueil chaleureux le premier jour. Les collègues et le chef immédiat jouent évidemment un rôle important pour la suite."*

Nele Vansteenkiste, Cel. talent, B-HR.103

## Qu'avons-nous appris aujourd'hui ?

La journée d'accueil est l'occasion de tout savoir sur la SNCB. Les thèmes suivants sont abordés durant le Welcome@SNCB :

- Sécurité et bien-être au travail (par ex. prévention incendie, comment se déplacer en toute sécurité sur le domaine ferroviaire...)
- Activités, structure, vision, valeurs et défis de la SNCB
- Qui sont vos collègues ?
- Apprendre à connaître notre client (via les résultats issus des enquêtes de satisfaction)
- Code de conduite (par ex. ne pas intervenir au nom de la SNCB dans les médias sociaux, une équipe spécifique est habilitée pour le faire)

La journée touche alors presque à sa fin. "Nous abordons encore quelques thèmes plus légers via un quiz et enfin, nous leur précisons chez qui ils vont devoir se présenter le lendemain sur leur lieu de travail", ajoute Nele. "Nous transmettons ainsi le relais au personnel d'encadrement du nouveau recruté pour l'accompagner et le guider dans son nouveau job."

## Et qu'en pensent les nouveaux venus ?

Score général :

**8,5/10**\*



### Les premières impressions :

- Accueil très sympathique et chaleureux
- Bonne ambiance de travail
- Collégialité



### Points à améliorer :

- Accélérer le délai d'accès au PC et software
- Simplifier la paperasserie
- Prévoir les formations plus près de chez soi

\* Résultats enquête de satisfaction B-HR en 2015 (369 des 1.264 participants, soit 29%, ont donné leur feedback)

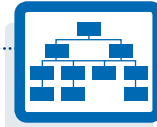
*"La journée d'accueil, c'était l'idéal pour faire connaissance avec l'entreprise. C'était intéressant et pas trop rébarbatif, certainement grâce au quiz à la fin. Le deuxième jour, j'ai été accueilli par mon chef. Il m'a présenté aux collègues, m'a informé de mes tâches et m'a fait une petite visite guidée du bâtiment. Je trouve avoir été super bien accueilli !"*

Mats Craessaerts, Communication support, B-MS.154



## Comment accueillez-vous vos nouveaux collègues ?

**Une fois la journée d'accueil passée, place au travail proprement dit : le nouveau collaborateur rejoint son nouveau siège de travail ou démarre sa formation. C'est alors que ses collègues et son chef immédiat prennent le relais pour le guider...**



### Expliquer la structure

"Au sein de B-MS, nous mettons un point d'honneur à accueillir nos nouveaux collègues dès leur 2<sup>e</sup> jour de travail de la meilleure manière qui soit. En concertation avec le chef immédiat, nous consacrons environ deux heures, en tant que bureau du personnel, à parcourir ensemble l'organigramme de la direction, à expliquer la philosophie de B-MS (B-Open) et le programme 'My HR' (le programme qui permet de demander ses congés, gérer ses pointages...). Nous les invitons également à s'inscrire sur Yammer, pour suivre le fil de l'actualité au sein de B-MS : il existe un groupe 'B-MS Nouveaux collègues & Nieuwe collega's. Et nous insistons aussi surtout sur le fait que nous sommes toujours prêts à les aider."

Stéphanie Deneufbourg, B-MS



### Parrainage

"Nous souhaitons mettre en place d'ici la fin de cette année le principe du parrainage pour nos nouveaux collaborateurs. Des personnes vers qui ils pourront se tourner pour des conseils et des explications. Pour ce faire, nous offrirons un soutien aux parrains, marraines, mais aussi aux chefs immédiats, notamment via un 'manuel d'utilisation' : un aperçu de tout ce qui doit être réglé et fait pour assurer un bon accueil des nouvelles recrues, afin qu'elles repartent avec tout le matériel et les formulaires nécessaires. Nous allons aussi sortir bientôt une brochure qui explique le b.a.-ba de notre direction."

Nicolas Reynaert, B-ST



### Start@Rail pour les rangs 3 et 4

"Quelques mois après leur engagement, les collaborateurs de rang 3 et 4 ont la possibilité de participer à Start@Rail. Ce programme, organisé par Train@Rail en collaboration avec la SNCB et Infrabel, leur donne un vaste aperçu des différentes entreprises, de leur fonctionnement et de leur collaboration mutuelle. Des workshops abordent des thèmes comme, par exemple, la ponctualité et le développement du plan de transport. Et pour mieux s'imprégner du terrain, Start@Rail prévoit des visites d'un atelier (par ex. l'AC Salzinnes), d'une gare (par ex. Bruxelles-Midi), d'une cabine de signalisation (par ex. Bruges)... Les formations 'Management Basics' clôturent le programme et se focalisent sur les compétences de base, directement applicables dans la pratique."

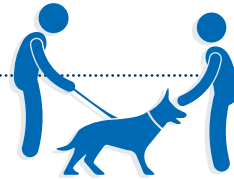
Kristine Bosmans, HR Rail Train@Rail



## Un formulaire de routage

“Chaque nouveau venu reçoit un formulaire de routage, une sorte de ‘parcours’ à travers l’atelier. Il doit ainsi ‘traverser’ toutes les étapes, qui doivent être confirmées par les collègues concernés. On peut ainsi vérifier que chacun a bien reçu le livret de sécurité, qu’il sait comment réagir en cas d’incendie ou d’accident, que la période de stage a été bien expliquée, tout comme l’attribution du maître de stage... Nous organisons aussi quatre sessions d’informations par an : structure de l’atelier, principaux risques liés au travail, présentation de la hiérarchie...”

Wouter Verstraete, B-TC AT Ostende



## Visite du SOC

“Les nouveaux agents Securail reçoivent d’abord des informations concernant leur tableau de service, les demandes de congés... Ensuite, nous prenons leurs mesures et ils reçoivent uniforme et badge. L’après-midi, place à des activités captivantes : ils visitent leur local de formation, mais aussi le Security Operations Center (SOC), rencontrent la brigade canine, les équipes d’intervention, on leur explique le fonctionnement du X-Ray Eurostar... Toutes les facettes de leurs tâches sont abordées. Ce n’est qu’alors qu’ils rencontrent leur chef de service et chef de division qui expliquent les lignes de force de la gestion de CSS. Les voilà prêts à débiter leur formation !”

Joke De Maet, B-TR Corporate Security Service



## Formation : introduction

“Le 2<sup>e</sup> jour de travail, les accompagnateurs de train débutants francophones se rendent à Namur et les néerlandophones à Bruxelles. Durant une demi-journée, on aborde les consignes ‘maison’ : de quand à quand se déroulera la formation, qu’est-ce qui est autorisé ou pas, que faire en cas de maladie, qui sont les formateurs... Ils reçoivent aussi leur manuel de travail et d’autres documents, leur ITRIS, la fameuse pince, etc. En clair, tout le matériel dont ils ont besoin pour apprendre leur job. Et leur formation commence le jour-même, dans la foulée.”

Mieke Roelandt,  
B-TR accompagnement des trains



## Une brochure d’accueil

“Bien accueillir les nouveaux venus nous tient à cœur. Lors de leur deuxième journée de travail, nous leur transmettons une brochure d’accueil qui explique les spécificités locales. Le nouvel agent de triage, le B for You, l’agent info trafic... visite alors son ou ses différents lieux de travail. Les nouveaux engagés doivent parfois attendre plusieurs semaines avant de démarrer leur formation. Entretemps, le MOU (Manager Operational Unit) leur donne le mode d’emploi du service, ainsi que les règles de travail au sein de leur siège. C’est également important de les conscientiser dès le début de l’importance des comportements qui consistent à ‘placer le client au centre’.”

Patrick Van Der Hauwaert, B-TR



# Tout sur EMMA !

**EMMA, c'est cette sympathique voix qui officie dans la plupart des gares pour vous donner les infos sur les trains. Un changement de voie ? Un retard ? Pas de problème, EMMA vous informe en temps et en heure. Faisons sa connaissance.**

# EMMA est l'abréviation de 'Electronic Management of Messages and Announcements'

**Ou autrement dit, la gestion automatisée des annonces sonores dans les gares et des informations sur les écrans.**

La SNCB recherche constamment des solutions pour mieux informer les voyageurs et de manière plus complète. Et avec EMMA, c'est du concret. David Phlipppo, chef de projet B-TR.53, nous en dit tant et plus sur ce projet qui a démarré en 2011 en gare de Malines et de Charleroi-Sud.

## Uniformisation

Avant, le voyageur entendait dans chaque gare une voix différente, l'une forcément plus claire que l'autre. EMMA a profondément

modifié la donne : c'est la même voix partout.

David : "Si la voix est donc uniformisée, c'est aussi le cas des messages. Pour les annonces, EMMA utilise des termes et des formulations préprogrammés. Par ex. : 'Ce train s'arrête à...', ou 'Les voitures de 1<sup>ère</sup> classe se trouvent...' Dans chaque gare, ce sont donc les mêmes annonces qui passent, que ce soit sur la forme ou sur le fond. Un retard de train est annoncé avec la même explication dans toutes les gares concernées.

Evidemment, l'agent info trafic (speaker) suit tout cela de près et peut intervenir en cas de besoin. Grâce à l'automatisation, les speakers peuvent desservir une zone d'action plus large qu'auparavant. Les annonces dans la plupart des petites gares et points d'arrêt sont déjà toutes réalisées via le système EMMA. Cela donne la possibilité au speaker de pouvoir se concentrer davantage sur les situations spécifiques, par exemple la communication sur les alternatives en cas de suppression de train."



## Timing

Le planning du déploiement d'EMMA coïncide globalement avec la concentration des cabines de signalisation Infrabel et leur équipement en PLP (Poste à Logique Programmée). D'ici fin 2017, toutes les gares et points d'arrêts seront équipés du système EMMA.



## The Voice !

Béatrice Marlier est notre voix francophone. Elle assure aussi les annonces trafic pour la STIB et officie également pour la RTBF. Karen De Visscher est son homologue néerlandophone. C'est une actrice qui a déjà prêté sa voix à des films d'animation, des programmes télévisés et, notamment, au personnage Dipsy dans la série pour enfants 'Teletubbies'. Emma Mc Dougal réalise les annonces en anglais et Heike Kosman en allemand.



# Comment fonctionne EMMA ?

**Le réseau ferroviaire belge est subdivisé en zones. Elles sont définies sur base de la concentration des cabines de signalisation Infrabel. Chaque zone dispose de son propre système EMMA, qui est desservi par plusieurs speakers dans la cabine concernée. Chaque speaker est responsable d'un certain nombre de gares dans cette zone.**



## Données du planning

Un peu avant minuit, les données du planning des trains sont chargées pour le jour suivant. Il s'agit par exemple des horaires prévus, de la localisation des voitures de 1<sup>ère</sup> classe, des arrêts prévus, des trains spéciaux (par exemple par beau temps), des voies prévues, de la distance entre les gares...



## Info en temps réel

Les données du planning sont constamment confrontées à la situation réelle sur le réseau en cas, par exemple, d'un éventuel retard, d'une suppression de train, d'une composition modifiée, de l'affectation à une autre voie...

Sur base de cette analyse, EMMA détermine le message qui sera diffusé tant via les haut-parleurs que sur les écrans dans les gares.

La plupart des formulations standard issues de l'index des annonces sont reprises dans EMMA, ensemble avec les noms des gares, les numérotations (par exemple des quais), les heures des trains... Les annonces combinent ces différents éléments.



## Trafic perturbé

EMMA n'est en mesure de bien informer les voyageurs que lorsque toutes les informations en temps réel sont introduites correctement et à temps.

Le speaker suit cela de près. Si les informations en temps réel ne sont pas à jour ou si des informations complémentaires sont nécessaires, il peut alors adapter les annonces EMMA ou en créer de nouvelles. Et, au besoin, le speaker peut encore lui-même lancer des annonces en live.



# EMMA : l'avis d'un speaker

**Avec l'arrivée d'EMMA, le rôle du speaker a évolué. Nous avons rencontré David Flement, speaker au Blok 6 à Gand-Saint-Pierre.**

## **Quelles sont, selon vous, les différences entre les annonces d'avant et celles d'aujourd'hui ?**

Avant, quand les annonces étaient 'manuelles', nous suivions le trafic de près et nous tentions d'informer les voyageurs de la manière la plus correcte et rapide possible. Les formulations standard pour les annonces étaient cadencées, mais nous pouvions quand même mettre l'accent sur ce qui nous semblait pertinent.

EMMA change la donne. Le système suit le trafic en temps réel et établit lui-même, sur cette

base, les messages qui sont annoncés. Et notre rôle est d'y rester attentifs. Notre contribution consiste surtout à essayer d'enrichir l'information transmise aux clients, par exemple en cas de perturbations. Par exemple : quel est le prochain train pour cette destination ? Quelles sont les éventuelles alternatives ? Nous ne diffusons pas nous-mêmes les messages, mais nous les transmettons au système EMMA qui va les annoncer. Avec l'implémentation d'EMMA, nous sommes aussi responsables de plus de gares qu'auparavant, ce qui ajoute à la complexité.

## **On ne vous entend donc plus 'en live' dans les gares ?**

Dans des cas exceptionnels, comme par exemple en cas de trafic ferroviaire fortement perturbé, on reprend la main. On peut intervenir plus vite car nos annonces sont plus rapides que le système EMMA, qui nécessite environ 20 secondes pour les énoncer.

## **Quels sont les avantages d'EMMA ? Des inconvénients ?**

Pour le voyageur, c'est plus confortable d'entendre la même voix dans chaque gare, avec des messages uniformisés. Donc, pour eux, c'est absolument tout bénéfique, je pense. Pour nous speakers, EMMA comporte quand même quelques désavantages. Comme il s'agit d'un système automatisé, nous perdons, par exemple, un peu notre proximité avec la situation du trafic.

Dorénavant, nous nous acquittons également d'autres tâches. Par exemple, nous nous chargeons aussi des justifications des retards. Dans certains Bloks (pas chez nous à Gand-Saint-Pierre), les speakers s'occupent également de l'assistance aux voyageurs (comme B For You au kiosque info aux guichets).





## LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

# Eric Renette, journaliste

**NOM** Eric Renette | **VOYAGEUR**  
domicile-travail | **AGE** 55 ans |  
**PROFIL** spécialiste 'entreprises  
publiques' au journal Le Soir

*"Le train, un concentré  
d'humanité dans  
25 mètres de tôle."*

### **Que pensez-vous des services de la SNCB ?**

Voyageant entre Liège et Bruxelles, je ne peux pas me plaindre de l'offre. Ces trajets, c'est une routine tout à fait supportable... selon mon humeur ! Ce qui m'irrite parfois, c'est plutôt le comportement des autres utilisateurs, qui mettent le volume de leur tablette trop fort par exemple ! Dans le même ordre d'idées, j'apprécie le fait que le personnel garde le cap même dans les situations les plus difficiles.

### **Qu'appréciez-vous le plus ?**

En prenant le train, on peut observer un véritable reflet de la société. C'est un laboratoire, un premier filtre, un microcosme du 'vivre ensemble'. Que lisent les gens, que se racontent-ils ? Tout ça, c'est très intéressant pour un journaliste. Et la SNCB, ça me fait vivre (il rit). C'est la matière sur laquelle je travaille !

### **Que changeriez-vous ?**

Pour moi qui suis lecteur, pouvoir se concentrer est indispensable.

Parmi les services offerts, la SNCB devrait proposer, comme aux Pays-Bas, des voitures dites 'silencieuses', où les voyageurs sont contraints de respecter le silence.

### **Une anecdote ?**

Une fois, j'étais assis dans le train à côté de la personne... avec qui j'allais justement avoir rendez-vous à Bruxelles pour une interview ! Aucun de nous deux ne connaissait l'autre, c'était une fameuse coïncidence ! Nous nous en sommes rendu compte une fois arrivés.



## D'AILLEURS

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

### CHINE

## Expansion mondiale du rail made in China

En vue d'augmenter sa puissance, la Chine construit et finance actuellement (ou projette de le faire) nombre d'infrastructures de transport (routes, ports, ..) à travers le monde. Et le rail n'est pas en reste :

- création de nouvelles lignes de fret, plus rapides que le bateau et moins chères que l'avion, de la Chine vers l'Europe, au Pakistan et en Amérique latine (reliant Rio de Janeiro au Pérou).
- construction de plusieurs lignes à grande vitesse : Nigeria (3.200 km traversant 45 gares), liaison Addis-Abeba (Ethiopie) et Djibouti, liaison Moscou-Pékin, liaison entre la Malaisie, Singapour et le Laos, liaison entre Budapest (Hongrie) et Belgrade (Serbie)...



Source : Le Vif/L'Express, 29/04/2016



### FRANCE

## Bruxelles-Strasbourg en direct avec TGV®

Pour rejoindre l'Alsace et la Lorraine rapidement, une nouvelle liaison TGV® a été lancée en avril, à raison d'un aller-retour par jour. A partir du 3 juillet, les voyageurs auront le choix entre deux allers-retours (le matin ou l'après-midi). Le meilleur temps de parcours pour Strasbourg sera alors de 3h34. Avant de rejoindre sa destination finale, TGV® dessert également les gares de Lorraine-TGV (entre Metz et Nancy) et de Champagne-Ardennes (Reims). Les tarifs FIP sont d'application.

### RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

## Essais ferroviaires sur le circuit de Velim

Il existe deux circuits d'essais ferroviaires en Europe. L'un, exploité par Siemens, se trouve à proximité de la frontière allemande. L'autre, plus ancien (1963) appartient à une filiale des Chemins de fer tchèques et se trouve à Velim, en Bohême. Principale zone d'essais de nouveaux matériels roulants ferroviaires en Europe, il permet de tester, à une vitesse maximale de 230 km, les caractéristiques techniques des voitures, le niveau de bruit provoqué par le roulement, la capacité à utiliser les moyens de communication ou encore de simuler des défaillances ou des changements d'alimentation électrique. Nos locomotives de type 18 y ont été testées avant livraison, notamment les tests qui nécessitaient la vitesse maximale de la locomotive (200 km/h).



Deux circuits indépendants (3,95 km et 13,27 km) encerclent le village de Sokolec.

# Cocorico pour les TiCo !

17 TiCo-teams endossent chaque jour le rôle de 'brigades mobiles' et contrôlent les titres de transport des voyageurs de manière plus approfondie. Le 1<sup>er</sup> février 2016, trois nouvelles équipes ont été formées à Bruxelles-Midi : les TiCo-teams 'S Bruxelles'.

Les S-TiCo, ce sont dix personnes qui travaillent en pause de 6h à 14h ou de 14h à 22h. Une équipe se compose généralement de 3 ou 4 personnes et effectue des missions dans différents trains en renfort des accompagnateurs. Rémy : "Nous sommes depuis peu une des S-teams. Comme le nom l'indique, notre travail s'effectue dans des trains S qui circulent autour de Bruxelles."

## A quoi reconnaît-on les S-TiCo ?

Comme leurs collègues, ils portent un uniforme d'accompagnateur et sont équipés d'un ITRIS. On les reconnaît à la mention 'Ticket Control Team' écrite en grand sur leur veste et au badge sur lequel figure le logo S. Celui-ci fait référence à l'offre de train suburbaine autour de Bruxelles.

.....  
**NOM** Andrea De Simone | **JOB** TiCo |  
**AGE** 38 ans | **AIME** le karting, rouler à moto  
.....

.....  
**NOM** Rémy Gérard | **JOB** team leader TiCo | **AGE** 27 ans | **AIME** tirer à la carabine, visiter des châteaux  
.....



ANDREA  
DE SIMONE

RÉMY  
GÉRARD

## Chaque jour est différent

Les TiCo contrôlent quotidiennement les voyageurs sur une ou plusieurs lignes spécifiques. Monter à bord de tous les trains est impossible, c'est pourquoi une sélection se fait d'abord en équipe. Celle-ci permet au S-TiCo de concentrer leurs contrôles dans les trains de pointe qui transportent un maximum de voyageurs.

*"Les services de sécurité nous demandent parfois de consacrer plus d'attention à certains trains."* David

"Une fois sur le quai, nous nous dispersons la plupart du temps", explique Andrea. "Deux montent à l'avant et deux à l'arrière. Parfois, il arrive que nous entrions à quatre, mais cela perturbe les voyageurs qui se demandent ce qui a bien pu se passer."

*"Ce qui différencie le travail des S-TiCo des autres TiCo, c'est le profil des voyageurs."* Martine

Les trains S sont surtout empruntés par des navetteurs qui se rendent au travail ou à l'école. Ils savent mieux que quiconque comment cela se passe aux chemins de fer. "Dans les trains IC, on rencontre plus de touristes qui n'ont pas l'habitude de prendre le train. Ils utilisent des titres de transport différents, alors qu'à bord des trains S, on contrôle surtout les abonnements", ajoute Martine.



MARTINE  
BOMBAERT

DAVID  
DE BLOCQ

---

**NOM** David De Blocq | **JOB** TiCo | **AGE** 26 ans |  
**AIME** aller au cinéma, être en famille

---

**NOM** Martine Bombaert | **JOB** TiCo | **AGE** 57 ans |  
**AIME** cuisiner, se promener, ses petits-enfants

---



## NIGHT SHIFT

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

# Cabine de signalisation de Denderleeuw, de nuit

**José Thijs, agent info trafic, et Frans de Neve, ROR (Régulateur Opérations Région) font avec leurs collègues d'Infrabel le maximum pour informer et accompagner les voyageurs et prendre en temps réel les mesures qui s'imposent pour pouvoir acheminer les clients à bon port.**



Après 22h, le local se vide et le calme règne.



*"Je travaille toujours sept nuits d'affilée. J'en suis à ma quatrième. La première nuit demande toujours un temps d'acclimatation. J'ai parfois un coup de pompe."*

Frans De Neve

*“La nuit, je suis le seul responsable pour 3 postes, donc c’est moi qui passe toutes les annonces pour la région de Denderleeuw.” José Thijs*



*“Entre le dernier et le premier train, j’effectue du travail administratif, comme le recensement des trains qui sont garés dans le faisceau à Alost.”*



# L'EM 130, un train de mesure multifonctionnel unique au monde

**L'EM 130 n'est pas qu'un simple train de mesure. L'autorail d'Infrabel peut mesurer 11 caractéristiques différentes de l'infrastructure en même temps, et ce sur, au-dessus, et autour de la voie. Il contribue de manière importante à l'entretien de l'infrastructure au sein de la direction Asset Management d'Infrabel.**

L'EM 130 n'est plus tout jeune. Il sillonne notre réseau depuis 1999 déjà, et a été équipé depuis d'un nombre croissant de fonctionnalités. En 2016, il recevra deux paramètres supplémentaires : les cotes de sécurité des aiguillages et le contrôle des balises TBL1+. Dès 2017, Infrabel sera en outre le premier gestionnaire d'infrastructure au monde à mesurer par lui-même, structurellement,

la plupart de ses aiguillages en voies principales, au moyen d'un autorail.

“Nous parcourons deux fois par an toutes les voies principales de notre réseau pour mesurer les 11 paramètres (voir encadré). En principe, nous pouvons les mesurer en même temps, mais les aiguillages sont mesurés à une vitesse de 40 km/h et les autres éléments à une vitesse maximale de 120 km/h. Pour le

mesurage des aiguillages, 60 itinéraires de mesure supplémentaires ont été prévus. Le train de mesure passe aussi tous les deux mois sur les lignes à grande vitesse. Et si les arrondissements souhaitent des mesures supplémentaires, nous les planifions également. Avec 160 prestations par an, le train n'est pour ainsi dire jamais à l'arrêt”, précise Johan Vekemans, ingénieur industriel pour I-AM.523.







*"Je travaille pour les chemins de fer depuis 1980, mais j'ai obtenu ma licence de conducteur de train il y a cinq ans seulement. J'aime beaucoup mon travail. Voir du pays me plait et, avec l'EM 130, nous sillonnons toute la Belgique deux fois par an."*

Andreas Dierckx, conducteur



# 11

## PARAMETRES MESURÉS PAR L'EM 130

- 1. Géométrie de la voie :** détection des anomalies de la position de la voie
- 2. Usure des rails :** le profil transversal des rails est mesuré tous les 4 mètres
- 3. Usure ondulatoire :** détection des ondulations courtes (< 1 mètre) dans la surface de circulation des rails
- 4. Position statique du fil de la caténaire :** analyse de la position horizontale et de la hauteur du fil de la caténaire
- 5. Gabarit d'espace libre :** vérification du gabarit pour s'assurer qu'il reste partout dégagé pour le trafic ferroviaire
- 6. Relevé du manque ou de l'excès de ballast au niveau des voies** (m<sup>3</sup> par section de 10 mètres de voie)
- 7. Enregistrement vidéo des environs de la voie :** une caméra à l'avant enregistre un aperçu de la voie
- 8. Paramètres télécom :** 6 antennes mesurent les différents signaux de type GSM, GSM-R, 3G, 4G,...
- 9. Vibrations et émissions sonores des roues :** les accélérations et le niveau sonore sont mesurés au niveau des roues
- 10. TBL1+ :** mesure de l'output des balises dans la voie
- 11. Aiguillages :** quelque 3.000 aiguillages en voie principale sont contrôlés au niveau de la géométrie de la voie et des cotes de sécurité



*"Etant technicien, je prends place dans la salle de contrôle du train de mesure et je vérifie si les mesurages se déroulent correctement. Après les mesures, je sélectionne les graphiques par arrondissement. J'aime ce travail. Nous avons une bonne équipe de collaborateurs motivés."*

Serge Pirard, technicien salle de contrôle



# Ça roucoule!

Jean-Louis Forges est entré à la SNCB en 1979 comme signaleur. En 2008, il devient sous-chef de gare à Bruxelles-Central. Veillant à la sécurité et à la ponctualité, son maître-mot est vigilance ! Et le 'client au centre', il connaît ! Les accompagner, les informer, surveiller l'assistance aux personnes à mobilité réduite, c'est dans sa nature. Jean-Louis veut aussi mettre ses collègues à l'honneur, car grâce à eux, il peut bien combiner ses prestations (essentiellement de nuit) avec sa passion qui a pour noms Big Mamma, Mimi, Couzin le Rouge, François, Albert... ses petits protégés.

**NOM** Jean-Louis Forges | **JOB** sous-chef de gare | **AGE** 56 ans |  
**LIEU DE TRAVAIL** Bruxelles-Central | **AIME** ses pigeons, le jardinage

## *"Je leur prépare du thé à l'ancienne !"*

"Ma centaine de pigeons, c'est mon bien-être au quotidien. Les élever, les entraîner pour les concours, cela demande du temps, des soins et surtout de l'observation. Il faut séparer les veufs des femelles, surveiller les jeunes, dénicher les bons reproducteurs, préparer les 'sportifs'..."

Les week-ends, il part 'enloger' l'un ou l'autre de ses as. Les pigeons sont alors envoyés sur le lieu du lâcher. A 20 km comme à 1.200 ! Et puis Jean-Louis guette leur retour... C'est un colombophile redouté : ses pigeons gagnent régulièrement des prix prestigieux, au national comme à l'international !

# Quel matériel roulant sur quelle relation ?

Quels facteurs influencent le fait que mon train soit à double étage, diesel, flambant neuf, plus ancien, ... ? Le choix du matériel roulant sur les différentes relations se fait en tenant compte d'un certain nombre d'aspects liés entre eux :

- affectation personnel et matériel
- offre et besoins en mobilité
- contraintes liées à l'infrastructure

## Parc

Chaque type de matériel existe en nombre limité, ce qui limite le choix.



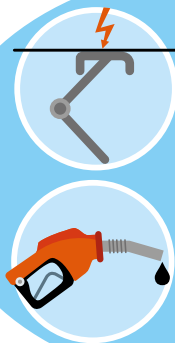
## Proximité des ateliers

Chaque atelier n'entretient pas tous les types de matériel (disponibilité des pièces, formation des agents...). La proximité de l'atelier intervient donc dans le choix.



## Type de ligne

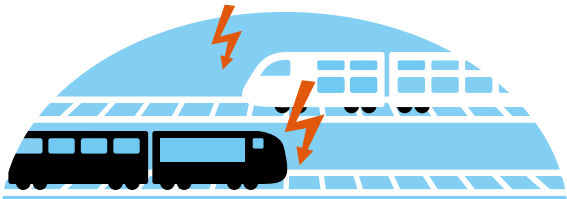
- **électrifiée :**  
on utilise surtout du matériel électrique, plus économique
- **non électrifiée :**  
recours à du matériel diesel



## Conducteurs disponibles

Par dépôt, les conducteurs sont formés pour rouler sur certains types de matériel roulant. Il est donc important que le dépôt se trouve sur ou en début de ligne.






### Capacité de la caténaire

Plusieurs trains gourmands en électricité ne peuvent pas passer en même temps à certains endroits. Un des convois doit être moins énergivore.

### Quais


Ils peuvent limiter la longueur du train et son niveau d'embarquement/débarquement.



Une solution : le train à double étage, plus court et plus spacieux.

### Ponts

La dimension du pont sous lequel le train circule détermine la hauteur et la largeur maximales du train.



### Besoins en mobilité

Le nombre de places assises nécessaires joue un rôle sur certaines lignes et périodes.

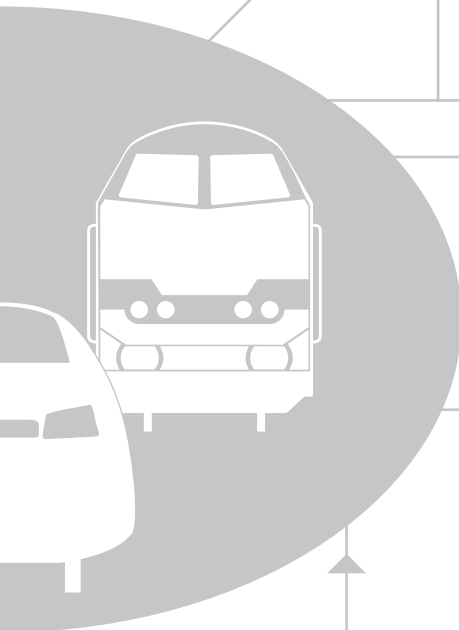


### Offre commerciale

Matériel plus confortable sur les longues distances.

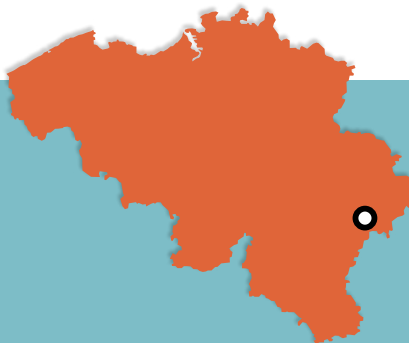


Ex. : I11 et AM96 (plus confortables) utilisées sur les relations IC.





# Tourisme au cœur des Ardennes



Aywaille

La ligne 42 relie la région liégeoise au Grand-Duché de Luxembourg. Son parcours sinueux traverse bois, vallées et rivières. Michel Lentz, responsable régional ventes à Liège, vous propose un voyage décontractant à travers les Ardennes.

## A l'aventure !

Baladez-vous sur les rives des 'Fonds de Quarreux' ou sur les gros rochers qui jonchent le lit de l'Amblève à cet endroit. La légende dit que c'est le diable lui-même qui les y a précipités. Les plus aventureux exploreront les merveilles de la grotte de Remouchamps ou feront un safari au Monde Sauvage.



Coo

Trois-Ponts

Vielsalm

Gouvy



## Rendez-vous avec Maya l'abeille

A deux pas de la gare de Coo murmure une cascade. A ses pieds se trouvent campings, hôtels et restaurants. Un télésiège transporte les touristes jusqu'au belvédère. La remontée mécanique fait aujourd'hui partie des attractions de Plopsa Coo.

### > Pour rappel

Rail Facilities propose des tickets d'entrée à prix réduit.

## Sur les hauteurs

A la sortie du train, se dégourdir les jambes autour du lac des Doyards est recommandé. Se rendre à la baraque de Fraiture, un des plus hauts points de Belgique, prend 3 heures à pied. L'aller-retour fait mériter un repas aux 'Contes de Salme', excellente brasserie au décor médiéval située dans un château du 18<sup>e</sup> siècle.



## A découvrir

Le Ravel Gouvy-Bastogne, qui peut être rejoint à pied à partir de la gare de Gouvy. 30 km à parcourir à pied ou à vélo et passage par d'anciennes gares.

Plus d'infos sur <http://gouvy.eu> > 'Le RAVEL Gouvy – Bastogne'



Des suggestions pour cette rubrique ? Envoyez-nous vos idées à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be)



# Les wagons-lits, plus d'un siècle de faste

Les trains de luxe ont fait leur apparition dans l'Europe du 19<sup>e</sup> siècle pour y essayer au 20<sup>e</sup> siècle.

## Georges Nagelmackers, homme d'affaire inspiré

En 1876, naît la Compagnie Internationale des wagons-lits, avec à sa tête Georges Nagelmackers (1845-1905), un ingénieur liégeois qui avait été inspiré, en 1868, par un voyage aux Etats-Unis. Il y avait traversé le pays à bord des luxueux trains de George Pullman, dans des compartiments équipés de lits et d'un cabinet de toilette. Importer ce concept en Europe était alors devenu son leitmotiv. Passer à l'acte ne fut pas aisé. Il fallait des fonds pour acheter des voitures et convaincre des Etats attachés au tracé de leur frontière et de multiples compagnies ferroviaires d'élargir leurs horizons.

## Rien de moins que l'Orient-Express

Dès 1876, 53 voitures roulent sur 21 réseaux (Belgique, France, Angleterre, Allemagne et Autriche). En 1883, le célèbre Orient-Express voit le jour. Au début, il roule seulement jusqu'en Roumanie. Le reste du voyage jusqu'à Constantinople s'effectue alors en bateau et en train classique. En 1884, des trains exclusivement formés de wagons-lits et de wagons-restaurants commencent à circuler en Europe.

## Changement de décor

Pendant la guerre 14-18, ces trains de luxe cessent de circuler. Dans les années 20, des trains Pullman sont exploités et roulent vers les



Pays-Bas, la France, l'Allemagne et la Suisse. A partir de 1922, changement de décor : le teck des voitures est remplacé par une caisse métallique bleu et or.

Au fil du 20<sup>e</sup> siècle, la Compagnie des wagons-lits diversifie ses services (hôtel, tourisme, restauration,...). Intégrée en 1990 au sein du groupe Accor, elle y cesse ses activités en 2010.

Source : Michel Thiry, B-MS Patrimoine historique





## Du sport ensemble contre le cancer !



Les 17 et 18 septembre, les Chemins de Fer participeront au 'Relais pour la Vie - Entreprises' dans le cadre de la lutte contre le cancer. Formez une équipe et relayez-vous sur la piste du Stade Roi Baudouin lors d'une course de relais de 24 heures. Tant la course à pied que la marche sont autorisées. RailCare paie votre droit d'inscription, vous procure un T-shirt et prévoit des jetons pour la restauration. Prêt à entrer dans la compétition ?

Pour davantage d'informations ou pour connaître les modalités d'inscription, surfez sur l'intranet de la SNCB et de HR Rail ou consultez Le Rail (édition juin 2016).



## Vos vacances en train à l'étranger ?

**Vous avez déjà des projets de vacances ? Si vous comptez partir en train, vous profiterez de prix attractifs grâce aux facilités de circulation de HR Rail. Choisissez la formule qui vous convient le mieux selon votre situation familiale et votre statut (statutaire ou pas). Examinons-les une par une.**

### Billets FIP gratuits

Sur de nombreux réseaux, dont la France et l'Allemagne, les collaborateurs statutaires ont droit à des billets gratuits. Vous pouvez demander les billets FIP gratuits via le formulaire électronique disponible sur l'intranet de HR Rail.

### Carte internationale de réduction FIP

Sur présentation de cette carte, vous obtiendrez en tant qu'agent statutaire une réduction d'au moins 50% sur le prix normal. Cette carte est valable sur plus de 30 réseaux ferroviaires en Europe !



# Préparation aux épreuves de sélection chez Train@Rail

**Vous êtes statutaire de rang 4 ou 5 et vous participez aux épreuves de sélection tout comme les quelque 3.000 collègues de l'année dernière ? Voici l'opportunité de progresser dans votre carrière et d'accéder à une fonction à responsabilité accrue. Train@Rail aide les candidats au moyen d'une page intranet qui abonde d'informations pratiques et de conseils, ainsi que via des séances préparatoires.**

## Plus d'infos ?

Surfez sur [intranet.hr-rail.be](http://intranet.hr-rail.be)  
> Vos avantages > Facilités de circulation > Trafic International (aussi accessible via l'extraweb).  
L'équipe 'Facilités de circulation' se fera un plaisir de répondre aux questions spécifiques, par e-mail : [facilitesdecirculation@hr-rail.be](mailto:facilitesdecirculation@hr-rail.be) ou par tél. : 02 525 38 09.

## Tarifs préférentiels Thalys, Thalys Soleil, Eurostar et TGV Bruxelles-France

Qu'il soit statutaire ou pas, chaque collaborateur peut bénéficier d'un tarif avantageux sur présentation de son titre de légitimation. Pour Thalys et Eurostar, pensez à utiliser les quatre vouchers (trajets simples) que vous recevez chaque année en même temps que vos facilités de circulation.



## De nombreux tuyaux sur l'intranet

Train@Rail a développé une page intranet spécifique comportant des explications sur les différents tests, les matières d'examen, des conseils d'apprentissage... Augmentez vos chances de réussite à l'aide d'un solide plan d'action et consultez toutes les infos en surfant sur [intranet.hr-rail.be](http://intranet.hr-rail.be) > Train@Rail > Préparation des épreuves de sélection.

## Séances préparatoires

Saviez-vous que l'an dernier, plus de 85 % des lauréats avaient suivi

une ou plusieurs séances préparatoires chez Train@Rail ?

Celui qui réussit la première partie des épreuves de sélection ou qui en est exempté recevra une invitation personnelle aux séances prévues à l'automne 2016.

## Vous êtes membre du jury, formateur ou rédacteur des cas d'examen ?

Pour vous aussi, Train@Rail dispose de formations sur mesure.

## Plus d'infos

Train@Rail Contact Center :  
911/46 500 (02 524 65 00)  
ou [academie@hr-rail.be](mailto:academie@hr-rail.be)



# Comment prévenir au maximum les accidents de travail ?

**Même si on sait que le risque zéro n'existe pas, on constate que la plupart des accidents du travail peuvent être évités. Comment ?**

Inattention, négligence, imprudence,... sont autant de facteurs qui peuvent engendrer des accidents sur le lieu de travail. Pour vous protéger au maximum, faites preuve de bon sens et faites tout pour les éviter !



## QUELQUES CONSEILS

### Consignes de sécurité

- Suivez strictement les consignes
- Ne tolérez pas que vos collègues négligent les directives de sécurité
- Respectez la signalisation de sécurité en toutes circonstances
- Gardez toujours les sorties et issues de secours libres
- Utilisez les techniques correctes de manutention
- Veillez à la propreté des installations et à ce que votre lieu de travail soit toujours en ordre

### Équipement

- Portez vos vêtements de travail et équipements de sécurité (casque, chaussures, gants, ...) en toutes circonstances.

### Attitude

- Soyez conscient des risques et restez toujours vigilant
- Ne prenez pas de risques inutiles (en faisant des blagues, par exemple)
- Remédiez vous-même aux situations dangereuses quand c'est possible ou avertissez votre chef
- Gardez votre sang froid et évitez la panique

### Attention !

- Évitez la consommation d'alcool avant vos prestations car il faut plus longtemps que l'on ne le pense pour l'éliminer. De plus, l'alcool diminue considérablement vos capacités de réaction. Et bien entendu, il est strictement interdit de consommer pendant vos prestations.

POUR PLUS D'INFO

Adressez-vous à votre conseiller en prévention ou consultez l'intranet :  
HR > Bien-être au travail



### 1 BONGO 'VOYAGE GASTRONOMIQUE 3 JOURS'

2 nuitées avec petit-déjeuner et 1 dîner d'une valeur de 249,90 €

### 1x4 TICKETS

pour le domaine des Grottes de Han (adultes ou enfants)

### 5x2 PLACES DE CINÉMA

Kinopolis/Imagix

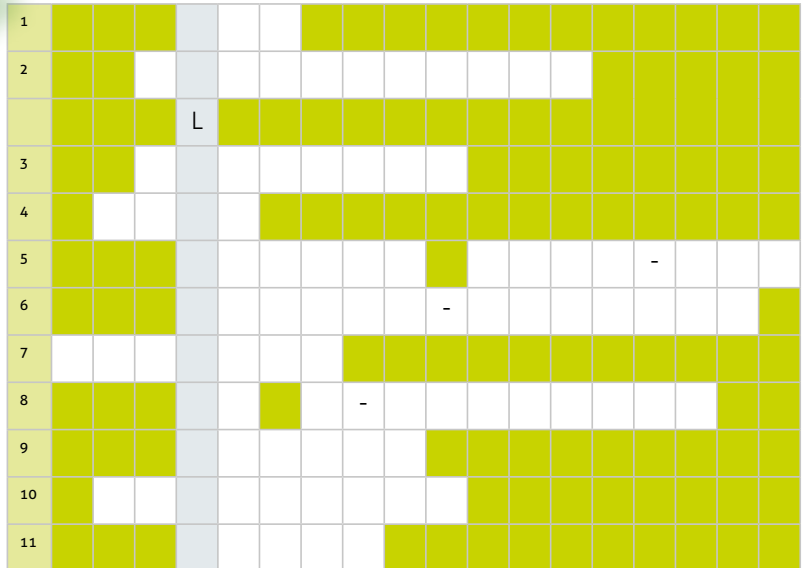


par email à [bandyou@sncb.be](mailto:bandyou@sncb.be)

**ou par courrier interne à  
10-14 B-CP.023, Concours  
B&You, avant le 15 juillet 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 souhaitez des places pour Kinopolis ou pour 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 Un arrêt de la ligne 42
- 2 Le métier d'Eric Renette
- 3 Thalys s'y arrête désormais
- 4 Le système automatisé d'annonces
- 5 Un produit passant à la taille XL cet été
- 6 Le célèbre train de la Compagnie Internationale des wagons-lits
- 7 Le thème de la nouvelle campagne de sensibilisation de la SNCB
- 8 Le projet de digitalisation des processus HR
- 9 Il est bien plus qu'un chef d'équipe
- 10 Comment s'appelle le concept Grab&Go de Eurest ?
- 11 Le train de mesure multifonctionnel

Le mot à trouver dans le précédent numéro était : 'information'. Bravo aux gagnants !



# Ingmar, plus qu'un chef

Pour Luca, Stephen, Jan et François, c'est leur chef d'équipe Ingmar De Wilde, qu'il faut mettre à l'honneur ! Ils travaillent depuis 4 ans ensemble chez B-Pl.142, où ils suivent la qualité du nouveau matériel roulant. "Pour notre job, nous avons souvent des réunions ou des visites de travail chez les constructeurs en Belgique ou à l'étranger. Pas toujours facile à combiner avec notre vie privée et Ingmar le comprend très bien. Il est flexible et nous laisse décider entre nous qui s'occupe de quelle mission", explique Stephen. "Il a une très grande charge de travail, mais on peut toujours venir le déranger si on a une question. Et ce n'est pas exceptionnel de recevoir une réponse par mail le soir très tard...", nous confie Luca. "Ingmar a aussi une fameuse dose d'humour", affirme Jan. "Il n'est jamais le dernier à faire des blagues. Et il nous amène régulièrement des tartes et des viennoiseries qu'il a confectionnées lui-même."

***"Je le respecte en tant que chef mais il est bien plus que cela. C'est un très bon collègue et un très chouette ami."*** Luca

"Je trouve indispensable qu'il règne une bonne entente au sein de notre équipe, explique Ingmar. Et pour l'obtenir, c'est toujours un peu du donnant-donnant. Mais nous y parvenons très bien. Nous sommes des amis, plus donc que de simples collègues. Quand j'ai su qu'ils m'ont proposé pour le collègue en or, c'était une super surprise !"



**NOM** Ingmar De Wilde  
**AGE** 36 ans

**NOM** Jan Boschmans  
**AGE** 39 ans

**NOM** Stephen Furniere  
**AGE** 32 ans

**NOM** Luca Ferretti  
**AGE** 34 ans



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