

#17
fév. 2017

B & YOU

Wim Une dynastie de cheminots !

DOSSIER Réagir face à une crise

B-PROJECTS (R)évolution digitale pour la vente internationale

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB



SNCB



"Mon père m'a transmis sa passion du train."

Wim Van Peer, technicien-mécanicien, AC Malines

COMITÉ DE RÉDACTION

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

PHOTOS

Veerle Baele et
Fabienne Mahieu (coordination)
Julien De Wilde, Brecht Goris,
Thomas Léonard (Reporters)
Benjamin Brolet
Kathleen Van Vaerenbergh
Fotolia

LAY-OUT

Béatrice Duculot

PRODUCTION

Albe De Coker

EDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

ADRESSE

10-14, B-CP.105, B&You
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles,
bandyou@sncb.be
Membre de 



SOMMAIRE

- P.05**  **ESPRESSO**
En bref

P.26  **PASSION**
Nature et animaux
- P.06**  **À VOUS**
Vos souhaits pour 2017

P.28  **QUID**
D'où sont issues les informations sur les horaires des trains ?
- P.08**  **DOSSIER**
Gestion et communication de crise

P.30  **LIGNE 162**
Des Romains aux Celtes
- P.14**  **B-PROJECTS**
(R)évolution digitale

P.31  **B-STORY**
Des trains et des signaux
- P.18**  **LA SNCB VUE PAR...**
Amélie Vanpeene, navetteuse

P.32  **HR**
L'expertise CPS
Transfert des dossiers de pension
- P.19**  **D'AILLEURS**
Faits marquants dans le monde du transport

P.34  **TIPS@WORK**
C'est du propre !
- P.20**  **B-PEOPLE**
Les détectives de la SNCB

P.35  **CONCOURS**
Trouvez le mot mystère
- P.22**  **NIGHT SHIFT**
Quand l'hiver pointe le bout de son nez...

P.36  **UN COLLÈGUE EN OR**
Cocon familial et professionnel
- P.24**  **INFRABEL**
Les factionnaires en 3D



MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ POUR SON DÉPART

Chers collègues,

Après plus de trois années passées en tant que CEO de la SNCB, le moment est venu pour moi de vous dire au revoir.

Suite à la restructuration de 2013 et à la fusion entre la SNCB-Holding et la SNCB, nous avons tout fait pour remettre le client au centre de nos priorités et de nos actions. C'est essentiel puisque la mobilité est aujourd'hui plus que jamais un des grands défis dans notre pays. La SNCB se doit d'y jouer un rôle essentiel, mais elle ne pourra y parvenir qu'en étant très fortement 'orientée client'.

L'offre de trains est la première priorité du client. Fin 2016, nous avons déjà élargi cette offre et nous le ferons encore en décembre 2017, avec le nouveau plan de transport. Ce sera en particulier le cas pour le trafic suburbain : le RER devient une réalité ! Cette offre a été définie en concertation étroite avec tous les niveaux de pouvoir et avec les sociétés régionales de transport.

Le confort du client dépend bien entendu aussi du matériel mis en circulation. Les nouvelles voitures M7, livrées à partir de 2018, contribueront à accroître tant la capacité que le niveau de confort du voyageur.

La ponctualité est, bien sûr, un point d'attention capital. Comme le montre le graphique, nous sommes parvenus à renverser la tendance négative qui prévalait avant 2014 et à améliorer fortement la ponctualité en 2014 et en 2015. L'année 2016 a été impactée par le terrorisme et les grèves. Malgré ces facteurs, le résultat obtenu reste l'un des meilleurs de la dernière décennie.

Evolution à long terme de la ponctualité

Ponctualité sans neutralisation - évolution moyenne sur 12 mois



L'accueil des voyageurs demeure également une priorité : rehaussement des quais, accès aux quais, parkings autos et vélos sont autant d'éléments pour réduire le plus possible les temps de déplacement des clients.

Des enquêtes externes révèlent que la satisfaction du client a continuellement augmenté durant ces trois dernières années. Par ailleurs, il ressort que vous, membres du personnel, êtes particulièrement appréciés vu le score très positif qui vous est attribué.

Dans ce contexte, la sécurité du trafic ferroviaire reste la priorité absolue. N'en demeure pas moins que la sécurité sociétale devient un thème de plus en plus important pour la SNCB.

Dans le cadre de la poursuite de la libéralisation du trafic ferroviaire en Europe, la situation financière de la SNCB est également un point d'attention primordial. En dépit de la réduction continue des dotations publiques, nous avons réussi à mettre fin à la forte croissance de la dette économique. Pour y arriver, la productivité, mesurée en coût par voyageur-km, a été augmentée d'environ 4 % par an. Pour atteindre totalement l'équilibre financier, ces efforts devront être maintenus dans les années à venir puisque les dotations vont encore diminuer.

Comme vous le savez, la SNCB collabore avec les instances publiques dans le cadre du contrat de gestion. A mon grand regret, les négociations avec le Gouvernement n'ont pu être finalisées, même si un certain nombre d'éléments importants ont déjà été décidés. Ainsi, la redevance de l'infrastructure ne sera désormais plus un frein à l'accroissement de l'offre.

L'évolution des tarifs est un élément prépondérant pour la situation financière de la SNCB. Une remise à niveau dans ce domaine est d'ailleurs nécessaire, car le revenu par voyageur-kilomètre de la SNCB est le plus bas d'Europe de l'Ouest !

Le futur nous réserve bien d'autres défis. Les nombreux départs à la retraite et l'élargissement de l'offre nécessitent le recrutement de personnel opérationnel supplémentaire. Comme dans beaucoup d'autres secteurs, la digitalisation est extrêmement importante et ce, qu'il s'agisse de l'ATO (automatic train operation), de la télémétrie pour le matériel roulant, de la vente de titres de transport (smartphone) ou encore de l'information aux voyageurs et de l'internet dans les trains. De manière générale, un dialogue social transparent et serein est crucial.

Sophie Dutordoir, qui reprend le flambeau, travaillera avec vous au futur de la SNCB.

Ce fut pour moi un honneur de collaborer avec vous. Soyez fiers de votre entreprise et regardez le futur avec confiance.

Et peut-être à bientôt dans un train !



Jo Cornu, Administrateur délégué



Nouvelles conditions de transport

La SNCB a entièrement revu ses 'conditions de transport' (250 pages) pour en faire un document plus convivial. C'était l'occasion également de supprimer, au 1^{er} février 2017, certaines règles moins favorables à la clientèle :

- Les clients qui reçoivent un C170 car ils ont oublié leur abonnement ne doivent plus s'acquitter des 8 € de frais de dossier s'ils se mettent en règle au guichet dans les 14 jours.
- Les voyageurs se déplacent d'un point A vers un point B par le trajet le plus court. Ils peuvent désormais interrompre leur voyage et continuer leur parcours par la suite, munis d'un seul billet normal (le billet 'Via' n'est plus nécessaire).
- Les clients qui souhaitent annuler leur voyage peuvent, dans la demi-heure qui suit leur achat à un automate ou au guichet, se faire rembourser leur titre de transport non utilisé sans frais administratifs.
- Les abonnés en 1^{ère} classe bénéficient dorénavant d'une compensation en cas de déclassement ou d'absence d'une voiture de 1^{ère} classe.



B-Key

Safety first

Actuellement, pour consulter intranet de chez vous, vous devez vous connecter à l'Extraweb et avoir sous la main vos 'tokens' ou votre e-ID. Mais cette année, cela va changer. Grâce à B-Key, la SNCB pourra sécuriser davantage ses informations et autres applications informatiques.

Comment s'identifier grâce à ce nouveau mode d'accès ? A la place d'utiliser votre token 'papier', vous introduirez un code unique, en plus de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe. Ce code sera généré par une application à télécharger sur votre smartphone ou sur votre PC, à la maison ou au bureau.

Plus d'informations à ce sujet prochainement...

Une assurance au top !

Vous achetez une voiture neuve ou votre voiture a déjà quelques années de service ? Dans tous les cas, vous cherchez une protection optimale adaptée à votre situation. Grâce au partenariat Rail Facilities/Ethias, profitez actuellement d'une réduction de 20 % sur toute omnium contractée ! Tant pour un nouveau contrat que pour un remplacement de voiture dans un contrat existant. Et ce n'est pas tout, vous bénéficiez d'office chaque année d'une réduction de 4 % sur votre assurance auto en tant que membre de Rail Facilities.



A vos runnings !

Cette année encore, nous vous invitons à participer à l'événement sportif de l'année : les 20 km de Bruxelles. Ils auront lieu le 28 mai prochain sur le site de l'esplanade du Cinquantenaire. Il vous en coûtera 25 €, qui vous seront restitués après la course sous la forme d'un bon d'achat valable pendant un an chez Rail Facilities.



Pour défendre les couleurs de la SNCB

Inscrivez-vous sans tarder, les inscriptions se clôturent le 10 mars. Vous retrouvez le règlement de participation et la procédure complète d'inscription sur intranet.



À VOUS !

2017 poursuit déjà son petit bonhomme de chemin... Dans le B&You précédent, nous vous demandions ce que vous souhaiteriez pour la SNCB en cette nouvelle année. Voici vos réactions !



Prenons nos responsabilités

Tout d'abord mes meilleurs vœux à tous, bonheur, santé et prospérité, que 2017 vous apporte tout ce que vous désirez. Pour la SNCB, ainsi que pour tous ses clients, une seule devise et un seul souhait : placer tous les agents de n'importe quel service devant leurs responsabilités et surtout n'avoir qu'un seul objectif, une seule vision : des trains complets et à l'heure. Voilà la seule devise que nous devons tous avoir vis-à-vis de notre clientèle.

Dominique Dehaene, B-TR.121, Fleet Management, Bruxelles

Se reposer pour mieux rebondir

Je souhaite à chacun un beau parcours ferroviaire tout au long de l'année 2017, avec quelques haltes pour se reposer... pour repartir du bon pied jusqu'à la fin du voyage au 31/12/2017.

Daniel De Boeck, B-TR.621A, agent de sécurité spécialisé, Control Room Anvers

Un nouveau départ

Je souhaite que cette année 2017 soit l'année du nouveau départ pour la SNCB et toutes les personnes qui rendent ses accomplissements possibles !

Fabrice Distefano, B-TR.01E2, assistant informatique, Namur

Bon voyage !

2017 va vous étonner,
Je ne peux pas prédire l'avenir,
Mais j'aimerais vous en dire plus sur la ponctualité,
Car, c'est sûr, elle va nous rendre le sourire !
Une petite escapade, un voyage ailleurs...
Amitié, santé, amour, par ici le bonheur,
Un lieu de travail multiculturel, à la bonne heure !
Que chacun applaudisse, enchanté,
Bon voyage et encore bonne année !

Roger Van derborgh, B-TC.2S2, planning, AT Schaerbeek

Souriez !

Ce que je souhaite : une année productive avec des collaborateurs heureux, des voyageurs satisfaits et un service optimal.

Pascale Vanderstukken, B-TC.2H312, agent de nettoyage, AT Hasselt

Soyons bienveillants

Voici venu le temps, chers collègues, de nous transmettre nos bons vœux ! Il y a toujours bien un jour où la réaction d'un collègue nous irrite ou que le travail ne se déroule pas comme on l'aurait voulu. On est tous d'accord : nous souhaitons le meilleur pour la société pour laquelle nous travaillons.

Mais nous ne devons pas oublier de nous respecter les uns les autres. C'est le début de toute bonne collaboration. Mon vœu serait donc celui-ci : engageons-nous tous avec enthousiasme dans cette nouvelle année 2017 !

Et veillons aussi sur notre santé, car c'est bien la chose la plus importante pour nous tous.

Jordy Doeuvre, B-ST.1C21,
assistant technico-administratif, Bruxelles

Respectez vos collègues

Je fais le vœu que chaque collaborateur soit traité avec respect et ait la liberté de travailler de manière autonome.

Kim Bonduelle, B-MS.152,
Communication Assistant, Bruxelles

Embarquer et débarquer en toute sécurité

Prévoyons pour toutes les gares des quais surélevés de façon à ce que les voyageurs puissent embarquer et débarquer en toute facilité.

Rudy Pieters, B-TR.201,
Coordinateur Business Support, Bruxelles

Croyez en vos collaborateurs

Je souhaite que la SNCB puisse enfin autoriser le télétravail. Nous sommes le plus grand employeur du pays. Osons espérer qu'il ne soit pas le dernier à offrir cette possibilité.

Pour contrer l'absentéisme, il faudrait sensibiliser les collaborateurs aux bienfaits d'une bonne santé. Par exemple, en encourageant le personnel à se rendre au boulot à vélo, en prévoyant alors aussi toutes les facilités qui vont avec. Investir dans la bonne forme des collaborateurs, c'est toujours faire coup double.

Stan Commerman, B-CP.112,
Specialist Politic & Corporate questions, Bruxelles

Attirer plus de voyageurs

Pour 2017, je souhaite :

- l'engagement de nombreux agents pour remplacer les départs ;
- plus de trains pour avoir plus de voyageurs ;
- remplir les trains qui ne sont pas de pointe en favorisant les mini-trips ;
- être à la pointe du progrès ;
- créer de nouveaux projets et de nouvelles lignes pour diminuer le nombre de voitures sur les routes et autoroutes ;

Patrick Clemens, B-ST.2E33,
dessinateur-service technique, Liège

2017 en toute sécurité

2016 est déjà derrière nous et beaucoup de bonnes choses ont été réalisées.

En tant que collaborateur SNCB, je souhaite que notre entreprise puisse poursuivre sa croissance en 2017, en offrant un service sûr pour tous ses employés et ses voyageurs. Des fondamentaux qui font notre force. 2017 sera dès lors une année 'happy train' !

Wilfried Spoelders, B-TC.0B13,
agent de nettoyage, AT Forest

COMMENT CONVAINCRE VOS AMIS DE PRENDRE LE TRAIN ?



En tant que collaborateur SNCB, vous êtes de facto notre meilleur ambassadeur ! Comment faites-vous pour encourager vos amis, votre famille à voyager en train ?



Envoyez vos suggestions et tentez ainsi de remporter deux places de cinéma.

Envoyez vos réactions avant le 24 mars 2017, par e-mail à bandyou@sncb.be ou par courrier interne à 10-14 B-CP.105 B&You.



Une crise n'est pas l'autre

Une grande entreprise comme la SNCB est régulièrement confrontée à des crises. Une crise est généralement imprévisible. Il peut s'agir d'une crise opérationnelle, comme par exemple un train bloqué à cause de conditions hivernales difficiles, ou, pire, un accident ferroviaire. Mais il peut aussi être question d'une crise de réputation, comme par exemple, lors d'une fuite dans la presse.



Quand survient une crise...

Notre entreprise a développé plusieurs plans dont l'application permet de résoudre les crises de la manière la plus efficace et la plus rapide possible. La communication en cas de crise est, elle aussi, de prime importance. Dans cet article, nous traiterons de crises dites 'opérationnelles'.

Gestion de crise...

La SNCB dispose d'un plan interne d'intervention et d'un plan de communication de crise. En cas d'incident grave, la SNCB doit se conformer aux directives émises par les Autorités civiles et les services de secours.

Plan interne d'intervention (PII)

Le plan interne d'intervention de la SNCB rassemble toutes les mesures prises par l'entreprise pour faire face à une crise et rétablir le plus rapidement possible un trafic ferroviaire normal. Michel Grote, B-TR.5, explique : "Sur base de ce plan, la SNCB peut résoudre elle-même la plupart des incidents opérationnels. Par exemple, si un train est bloqué

suite à un problème technique, une coupure d'électricité à cause de conditions hivernales difficiles ou à cause d'une canicule intense..." Hendrik Vanderkimpfen, General Manager B-TR trafic ferroviaire & Security poursuit: "En cas de crise, B-TR veille à garantir la sécurité d'exploitation, ainsi que la sécurité des voyageurs et du personnel."

Plans d'urgence et d'intervention

Si la crise est d'une certaine ampleur, les services de secours sont sollicités. Dans certains cas, ils déclencheront avec les Autorités civiles (Bourgmestre, Gouverneur ou Ministre de l'Intérieur), un plan d'urgence et d'intervention ('plan catastrophe'). Dès cet instant, ils prendront la direction des opérations sur le terrain.

Un plan d'urgence et d'intervention peut être activé à trois niveaux



Phase communale

par exemple :
trains bloqués
à Ciney / Assesse
le 07/01/2017



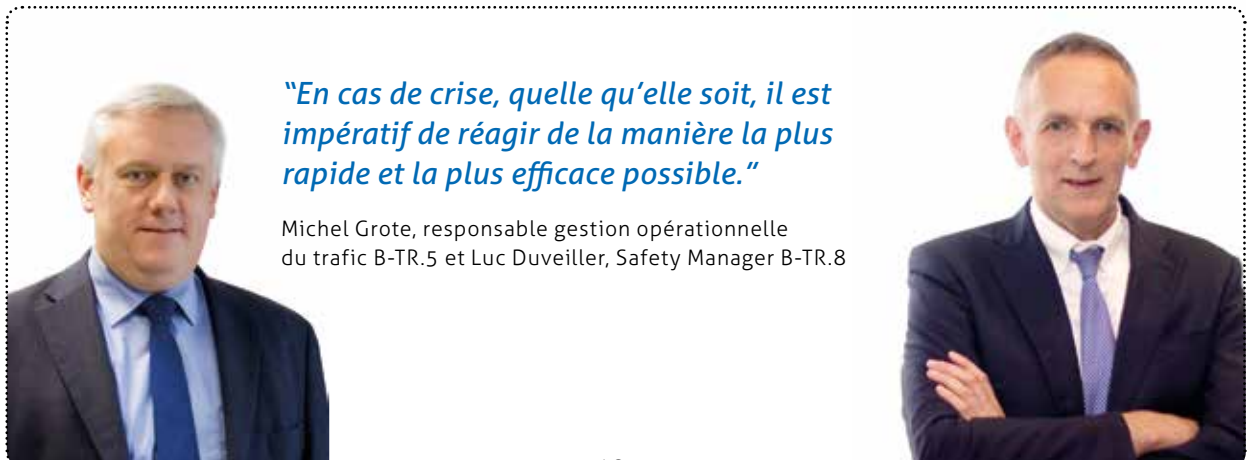
Phase provinciale

par exemple :
accident de train
à Buizingen
le 15/02/2010



Phase nationale

(exceptionnel)
par exemple :
attentats
le 22/03/2016



"En cas de crise, quelle qu'elle soit, il est impératif de réagir de la manière la plus rapide et la plus efficace possible."

Michel Grote, responsable gestion opérationnelle du trafic B-TR.5 et Luc Duveiller, Safety Manager B-TR.8

... et communication de crise

Gérer la crise opérationnelle est une chose. Il faut aussi communiquer à propos de la crise ! Comme la SNCB doit alors faire face à une grande exposition médiatique, il est important de pouvoir réagir rapidement et efficacement.

B-CP.1 a développé un plan de communication de crise, annexé au plan interne d'intervention. Son activation peut se résumer à un 'suivi presse' ou... conduire à l'installation d'une salle de

crise. Il prévoit neuf scénarios de crise, de l'accident de train à la cybercriminalité.

Alerte !

Le RDV ou le SOC vient de contacter le responsable B-CP.1 : crise opérationnelle grave ! Les collaborateurs B-CP sont alors alertés, par un système de cascade. Le premier arrivé installe la salle de crise qui servira de base pour le service de presse, la communication interne, les medias sociaux... Un collaborateur 'Info Gathering' est envoyé au RDV ou au SOC, voire chez les ROR, pour collecter

des infos pour le 'Crisis Communication Team Leader'. Un porte-parole et 'un first responder', relais d'information sur le lieu de l'incident, sont en contact permanent avec les représentants B-TR sur le terrain, au PC-Ops ou au Comité de Coordination (voir p.13). La communication de crise 'corporate' s'effectue toujours en collaboration avec B-TR et avec B-MS, chargée des informations à la clientèle.

Le plan de communication de crise prévoit notamment :

- L'interaction avec les autres acteurs internes et externes (Autorités civiles, Infrabel...);
- La description des rôles des collaborateurs B-CP ;
- L'application de règles, tant en matière de sécurité (périmètre) qu'en matière de communication (do's et don'ts). Par exemple : la SNCB n'est pas habilitée à divulguer le nombre et le nom des victimes ; ceci relève des Autorités civiles ;
- Différentes procédures. Par exemple : organisation d'une minute de silence, mise à disposition de registres de condoléances, drapeaux en berne etc. ;
- Des templates de mailings, de webnews, etc. pour chaque scénario. Ils sont disponibles pour les collaborateurs B-CP sur une plateforme dans le 'cloud' ;
- Les aspects 'Care' (lettres aux familles, contacts avec le service Legal Affairs, remerciements, etc.).

"Le plan permet de coordonner efficacement la communication interne et externe via tous nos canaux. Nous l'avons appliqué lors des attentats du 22 mars et de l'accident de Saint-Georges-sur-Meuse."

Fanny Bouillon, responsable Corporate Communication





SNCB : QUI FAIT QUOI DANS LA GESTION



Niveau central

ROC

- est informé de la crise

RDV

- a des contacts permanents avec le ROR
- décide si le Plan interne d'intervention est déclenché ou non
- organise le trafic des trains

Traffic Control (Infrabel)

- est le point de contact avec le conducteur de train
- est responsable de la gestion du trafic

Permanence Accompagnateurs/ Conducteurs

- organise les besoins en personnel

Répartiteurs

- organisent les solutions pour le matériel

Helpdesk conducteurs

- aide le conducteur en cas de panne

SOC

- est informé de la crise
- envoie les équipes Securail sur le lieu de l'incident
- coordonne les interventions concernant la sécurité sur le domaine ferroviaire (surveillance caméras, patrouilles...)

La SNCB peut résoudre la crise elle-même



ROR

- est en cabine
- coordonne la gestion des opérations
- a des contacts permanents avec le RDV
- organise l'évacuation et l'accueil des voyageurs
- est chargé de l'information aux voyageurs
- organise le transport alternatif, en train, bus, taxi...
- désigne le coordinateur intervention

Coordinateur intervention

- se rend immédiatement sur le lieu de l'incident avec son véhicule d'intervention muni de vivres
- évalue la situation
- informe le RDV et le ROR
- coordonne les actions du personnel SNCB
- assiste en cas d'évacuation
- est en contact avec le Leader Infrabel pour l'aspect 'sécurité d'exploitation'

Personnel SNCB

- de nombreux collaborateurs interviennent également : personnel de gare, BforYou, assistant clientèle, agent de triage, Securail, train de relevage B-TC...

OPÉRATIONNELLE D'UNE CRISE

Dispositif supplémentaire lorsqu'une phase d'urgence est déclenchée

le terrain

La SNCB fait appel aux services de secours

'Concertation Capot' sur le lieu de l'incident

- évalue la situation et décide si une phase d'urgence doit être déclenchée et, si oui, laquelle*
- les services de secours (en général le commandant des pompiers) prennent la direction des opérations



*communale : dirigée par le Bourgmestre



*provinciale : dirigée par le Gouverneur



*nationale : dirigée par le Ministre de l'Intérieur



Coordinateur intervention



ROR



Personnel SNCB



Collaboration avec les Autorités civiles

PC-Ops

(Poste de Commandement opérationnel - à proximité de l'incident)

- informe le Comité de Coordination de la situation
- présence des services de secours
- présence d'un représentant de la SNCB :



Manager Opérations

- dépend du Manager de District (B-TR.5)



Manager de District (B-TR.5)

- est responsable des ROR et du personnel de gare

Comité de Coordination

(pas directement sur le terrain)

- prend les décisions stratégiques sur base des informations du PC-Ops
- présence des services de secours et des Autorités civiles
- présence d'un représentant de la SNCB :



Manager de District (B-TR.5)



Chef de service (B-TR.5/6)



Directeur Général / General Manager trafic ferroviaire & Security (B-TR)

Le samedi 7 janvier 2017, Didier s'est rendu à Ciney où un train était en détresse sur voie unique, à cause de la neige et du givre.

"Sur place, j'ai commencé par évaluer la situation. L'évacuation allait s'avérer périlleuse tant le talus et le bas-côté étaient glissants. Nous avons décidé de solliciter l'aide des pompiers via le Bourgmestre. Ils avaient des couvertures de survie, nous avons les échelles appropriées. Ensemble, nous avons balisé le chemin d'accès vers la route et l'unique bus disponible a pu évacuer en quatre fois les 205 voyageurs vers la gare."



Didier Meunier, chef de gare adjoint, et coordinateur intervention SNCB à Namur



(R)évolution digitale

B-MS Europe a trois activités principales : le transport des voyageurs, la vente des titres de transport et la fourniture de services à des transporteurs tiers. En ce qui concerne le transport, les activités de Thalys et Eurostar ont été reprises par des opérateurs indépendants, à savoir THI Factory et Eurostar Ltd. Par conséquent, l'activité 'distribution' revêt une importance encore plus accrue, d'autant plus que B-MS Europe veut se construire un rôle de leader dans ce secteur où la concurrence est bien présente. C'est pourquoi B-MS Europe fait sa (r)évolution digitale !

Améliorer l'expérience client

En 2016, B-MS Europe a vendu 6,1 millions de billets (trajets simples), pour un chiffre d'affaires total de 280 millions €. Les ventes digitales représentent 41 % de ce chiffre d'affaires, soit quelque 7.000 billets par jour pour un montant total de 125 millions d'euros. C'est pourquoi B-MS Europe accorde une attention particulière au numérique et veille à ce que ses canaux de vente en ligne et mobiles soient au goût du jour.

Les différents canaux de vente digitaux de B-MS Europe :

1. Le site internet sur ordinateur de bureau, sur tablette et sur smartphone
2. L'app



Depuis la libéralisation du secteur, B-MS Europe évolue au sein d'un environnement concurrentiel très fort. Afin de faire face à cette concurrence, sa stratégie est d'améliorer l'expérience et le confort du client. Son atout : B-MS Europe fait partie des seuls distributeurs à pouvoir combiner les deux offres, celles de SNCF et de DB (par exemple, proposer un Eurostar combiné à un ICE). Elle a récemment ajouté l'offre italienne (Trenitalia) à sa gamme de distribution et espère pouvoir bientôt intégrer aussi celle de RENFE (chemins de fer espagnols) à son site internet, très consulté par des clients à l'étranger : environ 35 % de nos ventes sont en effet effectuées depuis l'étranger.

"En ce qui concerne la distribution, l'objectif est de garder la confiance de nos clients tout en maintenant notre position de leader en Belgique."

Paul Geysens,
Manager International Sales, B-MS.04



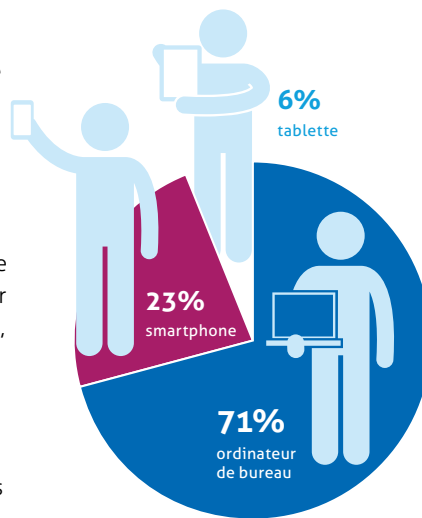


Site internet adaptatif

Le site www.b-europe.com constitue le principal canal de vente de billets internationaux à côté des guichets, des agences de voyage et du Contact Center B-MS Europe. C'est pourquoi ce site doit être adapté en permanence aux nouvelles technologies. Et il faut aussi veiller à rester en contact avec les clients via les médias sociaux. Afin d'augmenter les ventes et le confort des utilisateurs, l'équipe E-commerce de B-MS Europe a développé, en collaboration avec B-IT, un projet visant à rendre ce site plus 'responsive' (adaptatif en français). Késaco ?

Vous l'avez sans doute déjà remarqué : vous souhaitez effectuer un achat à partir de votre smartphone, mais l'information n'est pas forcément lisible dans sa totalité. Vous décidez alors de consulter le site chez vous, sur votre ordinateur. Ce qui engendre une perte de temps et le risque est grand de zapper et de ne pas effectuer l'achat prévu. B-MS Europe a donc décidé de rendre son site plus 'responsive' (adaptatif), plus adapté à la taille de l'écran du support utilisé pour le consulter (ordinateur de bureau, GSM ou tablette). Un investissement nécessaire quand on sait que 23 % des clients visitent son site via smartphone. Un chiffre qui pourrait atteindre les 40 % d'ici la fin de cette année.

Répartition des types de supports utilisés par les visiteurs du site B-MS Europe (en 2016)



Avantages pour le client

Un site web 'responsive' adapte l'information à la taille de l'écran utilisé, ce qui signifie davantage d'informations sur l'écran d'un ordinateur de bureau et des photos plus grandes sur un smartphone. L'utilisateur ne doit plus 'scroller' et agrandir le texte ; l'expérience du client, son confort et la rapidité d'utilisation sont améliorés.

Pas à pas

Rome ne s'est pas faite en un jour. S'agissant de modifications importantes pour la clientèle, les adaptations ont été lancées en différentes phases. D'abord, ce sont les pages de 'réservation' qui ont été adaptées – ce sont les pages les plus importantes du site. Et fin février 2017, ce sont les pages d'information (destinations, trains, ...) qui ont fait l'objet d'une adaptation.

Les étapes



AOÛT 2016

Phase test via notre site partenaire OnlyTrain.



DÉBUT OCTOBRE 2016

Tests auprès de nos clients en laboratoire.



6 OCTOBRE 2016

Lancement des pages 'réservation' auprès des CFL (chemins de fer luxembourgeois).



18 OCTOBRE 2016

Lancement des pages 'réservation' pour nos clients les plus importants, en leur demandant leur avis.



L'équipe E-commerce en réunion

Un gain pour B-MS Europe

Grâce à ces adaptations, 7 % des visiteurs - au lieu de 6 % précédemment – réservent leur voyage immédiatement à la fin du processus. Cela paraît peu mais sur base du nombre important de visiteurs (1 million par mois), cela

pourrait générer la vente de 10.000 billets supplémentaires pour un chiffre d'affaires en augmentation de 15 %, soit un retour rapide sur investissement non négligeable.

Pour la SNCB, ces adaptations représentent aussi une économie :



“Les adaptations effectuées sur notre site internet et notre app permettent d'améliorer l'expérience d'utilisation du client tout en permettant une économie chez B-MS Europe. D'une pierre, deux coups !

Sven De Clercq,
E-Commerce manager, B-MS.04

la réservation par l'application mobile de B-MS Europe renvoie à présent automatiquement vers les pages de réservation du site. Ainsi, l'entretien du site et de l'app sont effectués plus rapidement, en une seule fois.

L'avis de nos clients



7,5/10 (2016)

(objectif 2017 : 7,8/10)

Lors de la réservation en ligne de leur titre de transport international, nos clients sont invités à donner leur avis. Ils peuvent ainsi évaluer leur expérience d'utilisation (sur 10 points) et la faire partager. Lorsque l'avis est négatif, l'équipe E-commerce réagit dans les 24 heures. SNCB Europe reçoit en moyenne 15 à 20 avis par jour, ce qui est un bon résultat.

“C'est super rapide pour réserver en ligne et c'est très pratique.”

Thomas

“Tout s'est passé 'comme sur des roulettes' : le site est très simple d'utilisation. J'apprécie le paiement Bancontact par QR.”

Claudine



26 OCTOBRE 2016

Lancement des pages 'réservation' pour l'ensemble des clients.



27 FÉVRIER 2017

Lancement des pages 'information' pour tous les clients. Le site internet devient totalement adaptatif à cette date.



LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

Amélie Vanpeene, navetteuse

NOM Amélie Vanpeene | **VOYAGEUR** domicile-travail | **AGE** 35 ans
PROFIL prend le train chaque jour entre Braine-l'Alleud et Bruxelles-Midi

*"Le train, c'est
ma voiture !"*



Que pensez-vous des services de la SNCB ?

Globalement, je suis satisfaite. En fait, prendre le train, c'est ce qui me permet de me rendre facilement au travail. C'est bien plus simple que de conduire la voiture... dans les embouteillages. Et c'est surtout beaucoup de stress en moins dès le matin.

Qu'appréciez-vous le plus ?

Je dirais surtout la rapidité du trajet. Le parking de la gare de Braine-l'Alleud, suffisamment grand, me permet de garer ma

voiture en toute quiétude. Et après, j'en ai pour 15 minutes de trajet. Je travaille près de la gare du Midi, donc pour moi, prendre le train, j'ai tout à y gagner !

Que changeriez-vous ?

1^{ère} classe, 2^{ème} classe, je ne trouve pas l'utilité d'avoir deux classes différentes. En plus, elles sont parfois difficiles à reconnaître. Par mégarde, il peut m'arriver de m'installer en 1^{ère} classe alors que je crois être en seconde. En France, dans certains TER, il n'y a pas cette notion de

classes. C'est finalement bien plus facile. Ah oui, encore une chose, on ne capte pas bien la 4G sur ma ligne !

Une anecdote ?

Un jour, un passager avait enclenché toutes les alarmes du train. Ça faisait un bruit tonitruant, insupportable, d'autant plus que l'accompagnatrice ne savait visiblement pas comment les désactiver. La Police a dû intervenir pour arrêter le contrevenant. Et on a, bien sûr, eu un retard monstre...



D'AILLEURS

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

FRANCE

Garantie 30 minutes

Depuis la fin 2016, SNCF a choisi d'indemniser systématiquement les voyageurs pour tout retard de minimum 30 minutes. La garantie G30 s'applique aux retards des trains TGV et Intercités. Le processus s'effectue en ligne et les clients reçoivent un code par e-mail à utiliser sur voyages-sncf.com ou en gare. Cette mesure vise à supprimer le traitement papier au maximum, évitant ainsi d'éventuels litiges et d'importants coûts de logistique.



Plus d'infos sur www.sncf.com/fr/engagements/g30

ROYAUME-UNI

Le train du futur ne s'arrêtera pas

La société anglaise de design PriestmanGoode a repensé le train du futur. Ultra rapide, il ne perd pas de temps à s'arrêter dans les gares. Le 'Moving platforms' représente en fait un réseau de trains qui relie un continent d'un bout à l'autre sur des lignes à grande vitesse, sans traverser de villes. Roulant sur une voie parallèle, une navette se connecte au train qui ralentit le temps du débarquement et de l'embarquement des passagers. Celle-ci rejoint ensuite le centre-ville.



Plus d'infos sur www.priestmangoode.com/project/moving-platforms

PAYS-BAS

100 % tractés grâce à la force du vent

Première mondiale : depuis le 1^{er} janvier 2017, 100 % des trains électriques néerlandais roulent à l'énergie éolienne. Ce qui représente une consommation d'énergie équivalente à celle consommée par la totalité des ménages d'Amsterdam. L'électricité est fournie par Eneco et est produite dans de nouveaux parcs situés aux Pays-Bas, en Scandinavie et en Belgique. Selon NS, une éolienne fonctionnant pendant une heure permet de faire avancer un train sur 200 kilomètres.



Les Sherlock Holmes de la SNCB

Saviez-vous que comme pour les avions, les trains sont équipés d'un appareil enregistrant les données de leur parcours ? De nombreuses informations sont collectées numériquement ou sur bandes papier. Une équipe d'experts à Bruxelles est spécialisée dans l'analyse de ces données.

Au sein de la direction Transport, une quinzaine de personnes - pour la plupart, d'anciens conducteurs - examinent les données des engins de traction qui circulent sur notre réseau. Après vingt jours en moyenne, les informations sont extraites des enregistreurs et récupérées par les dépanneurs ou en atelier pour être envoyées au centre d'analyse à Bruxelles.

"J'utilise mon expérience au service de ceux à qui le rapport est destiné."

Michel

"Nous vérifions si toutes les infos ont bien été enregistrées et ensuite, nous analysons les données. Les informations enregistrées sont avant tout une aide pour les conducteurs. J'aime ce travail, car il est axé sur la sécurité et la prévention. Je me sens utile ici", explique Michel qui, comme ses collègues, dispose d'une grande connaissance du métier.



NOM Davy De Smet | **AGE** 37 ans | **AIME** la culture de plantes exotiques, l'informatique, le vélo

NOM Michel Wan | **AGE** 50 ans | **AIME** le sport, la nature, la musique, la photo

NOM Andreas Deboignies | **AGE** 29 ans | **AIME** le foot, le billard

"Nous pouvons retracer l'ensemble des parcours et actions effectués par les conducteurs et déterminer leur historique."

Cataldo

"L'analyse des actions effectuées par les conducteurs permet surtout de déceler des écarts et de prendre ensuite des mesures préventives afin d'éviter la répétition de tels faits. Il s'agit d'un support important, dans

le cadre des dépassements de signaux qui sont commentés lors de la formation permanente", souligne Davy, responsable de l'équipe.

"Les enregistrements aident aussi à disculper ceux à qui on impute, à tort, des retards !"

Davy

Le travail du centre d'analyse permet également de vérifier ce qui s'est passé lors d'incidents liés à la sécurité ou d'accidents. "La Police et le Parquet font régulièrement appel à nous", explique Andreas.

"Nous sommes un peu des Sherlock Holmes, ce qui est parfois stressant. "

Andreas

"En 2016, nous avons reçu au total 21.757 relevés de parcours. Nous recevons également des demandes d'Infrabel lorsque, par exemple, un incident a affecté la sécurité d'exploitation."

Ioana

Les enregistrements sont conservés au minimum 5 ans. En cas d'accident, ils sont archivés durant 10 ans, voire plus.



CATALDO
LIVRIZZI

IOANA
PORUMB

NOM Cataldo Livrizzi | **AGE** 56 ans | **AIME** le vélo

NOM Ioana Porumb | **AGE** 50 ans
AIME la musique, l'horticulture, le vélo, les voyages



NIGHT SHIFT

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

Quand l'hiver est là...

Philippe et Michel, ajusteurs-mécaniciens, Jessy, électromécanicien, et Valentin, visiteur de matériel, ne craignent pas les frimas. Au poste d'entretien de Mons, ce sont les as des mesures d'hiver ! Leurs actions garantissent la fiabilité et la disponibilité des trains au départ.

"Lorsque la météo l'exige, il faut procéder au préchauffage du matériel remorqué. J'effectue un test, puis je brancherai les voitures M6 sur 3.000 volts pour maintenir la température intérieure à 5 degrés."

Valentin Sordillo



"Pour éviter que l'air ne gèle dans les conduites, j'y introduis un produit à base d'alcool."

Philippe Urbain



“Des caténares givrées peuvent causer l’usure prématurée des pantographes. Là, je procède au remplacement d’un pantographe défectueux.”

Jessy Lepine



“Le givre rend les marchepieds glissants et peut altérer leur fonctionnement. Ici, j’injecte une solution saline dessus. Il faut à la fois guérir et prévenir !”

Michel Goffin





La sécurité en 3D

Les factionnaires, ces collaborateurs équipés de drapeaux et klaxon que l'on aperçoit à l'approche des chantiers le long des voies, ont une grande responsabilité : ils veillent à la sécurité de leurs collègues. Dès cette année, Infrabel intégrera dans leur trajet de formation des sessions d'exercices dans un tout nouveau simulateur 3D.

Le factionnaire est chargé d'avertir les collègues, qui travaillent sur une voie restée en service, de l'approche d'un train, afin que ceux-ci libèrent la voie en toute sécurité. Le simulateur soumet le factionnaire à des situations de travail concrètes dans un environnement 3D réaliste.

Pierre Delsemme, manager d'I-AM.53, explique : "L'instructeur-formateur sélectionne d'abord un scénario de base. Pendant la simulation, le système enregistre les réactions (appuyer sur le klaxon, utiliser le drapeau

rouge ou vert) et le scénario peut être adapté avec des événements inattendus, comme un orage, un collègue qui tombe dans la voie..."

Pour la simulation, le factionnaire porte des lunettes qui reflètent et synchronisent la projection en temps réel sur les quatre écrans. La simulation permet d'évaluer ses réactions : a-t-il donné l'alerte à temps, ou a-t-il, si nécessaire, provoqué le freinage d'urgence d'un train ? Chaque simulation est enregistrée et ensuite analysée en groupe pour en tirer des leçons.

Annelies Caekebeke : "Le simulateur est un outil qui renforce l'actuel programme de formation qui s'étend sur cinq jours."

Karin Godefroi ajoute : "Lors du développement du simulateur, nous avons élaboré les différents scénarios entièrement en interne. Heureusement, nous avons pu faire appel à nos propres experts techniques, qui ont une très grande expérience du terrain en tant que factionnaires."

Le simulateur au banc d'essai !

"Ce simulateur est une très bonne chose, surtout pour les nouveaux collègues qui sont encore en formation. Cette technologie offre un bon soutien à leur formation sur le terrain. Ils peuvent ainsi tester en toute sécurité leurs réflexes dans des situations potentiellement dangereuses sur chantier. C'est très pratique parce que, sur le terrain, ils n'ont pas le droit à l'erreur. Le simulateur est aussi utile pour les factionnaires plus expérimentés, comme moi : il nous permet de rester vigilants et de ne pas travailler en mode 'pilote automatique', malgré toutes ces années d'expérience."

Serge Glissoux, factionnaire, Bruxelles-Nord



3 questions à Luc Vansteenkiste, Director Asset Management d'Infrabel

1. Pourquoi ce simulateur est-il si important ?

La formation de notre personnel est une de mes principales préoccupations au quotidien. De même, la première priorité d'Infrabel est Safety First, ce qui est indissociable d'une bonne formation du personnel.

2. Ce projet est-il un exemple d'une organisation apprenante ?

Ce projet est spécifiquement destiné aux collaborateurs exerçant la fonction de sécurité de factionnaire. Grâce aux simulations, ils peuvent s'exercer dans des situations réalistes et très diverses. Ensuite, les erreurs, ainsi que les points forts, sont discutés en classe. Le simulateur est donc un outil pédagogique qui permet d'apprendre de ses erreurs en toute sécurité.

3. Cela constitue-t-il le coup d'envoi de nouvelles méthodes de formation ?

Ce projet innovant peut être vu comme une expérience pilote pour développer de nouvelles méthodes de formation. La formation professionnelle doit être modernisée, devenir plus vivante et doit correspondre plus étroitement à la réalité.




PASSION

Sa vraie nature

NOM Gaël Lefèvre | **JOB** Acheteur B-PI | **AGE**
33 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Atrium, Bruxelles
| **AIME** la nature, la lecture, le cinéma

Gaël Lefèvre travaille au service staff Procurement & Investments. Depuis 7 ans, il est spécialisé dans les marchés publics : il achète des pièces électriques et électroniques pour le matériel roulant. "Le job offre beaucoup d'interactions avec les collègues et les fournisseurs. C'est ce que j'aime dans mon travail. Et puis, au fur et à mesure, je finis par m'intéresser de très près aux aspects techniques des pièces. C'est enrichissant d'approfondir mes connaissances du monde ferroviaire."

A man wearing a black jacket and a bright yellow-green high-visibility vest is feeding a crowd of people. He is holding a carrot in his hand, and several other hands are reaching out to receive more carrots. In the background, a large elephant is visible, and a group of people is watching the scene. The man has a backpack on his back.

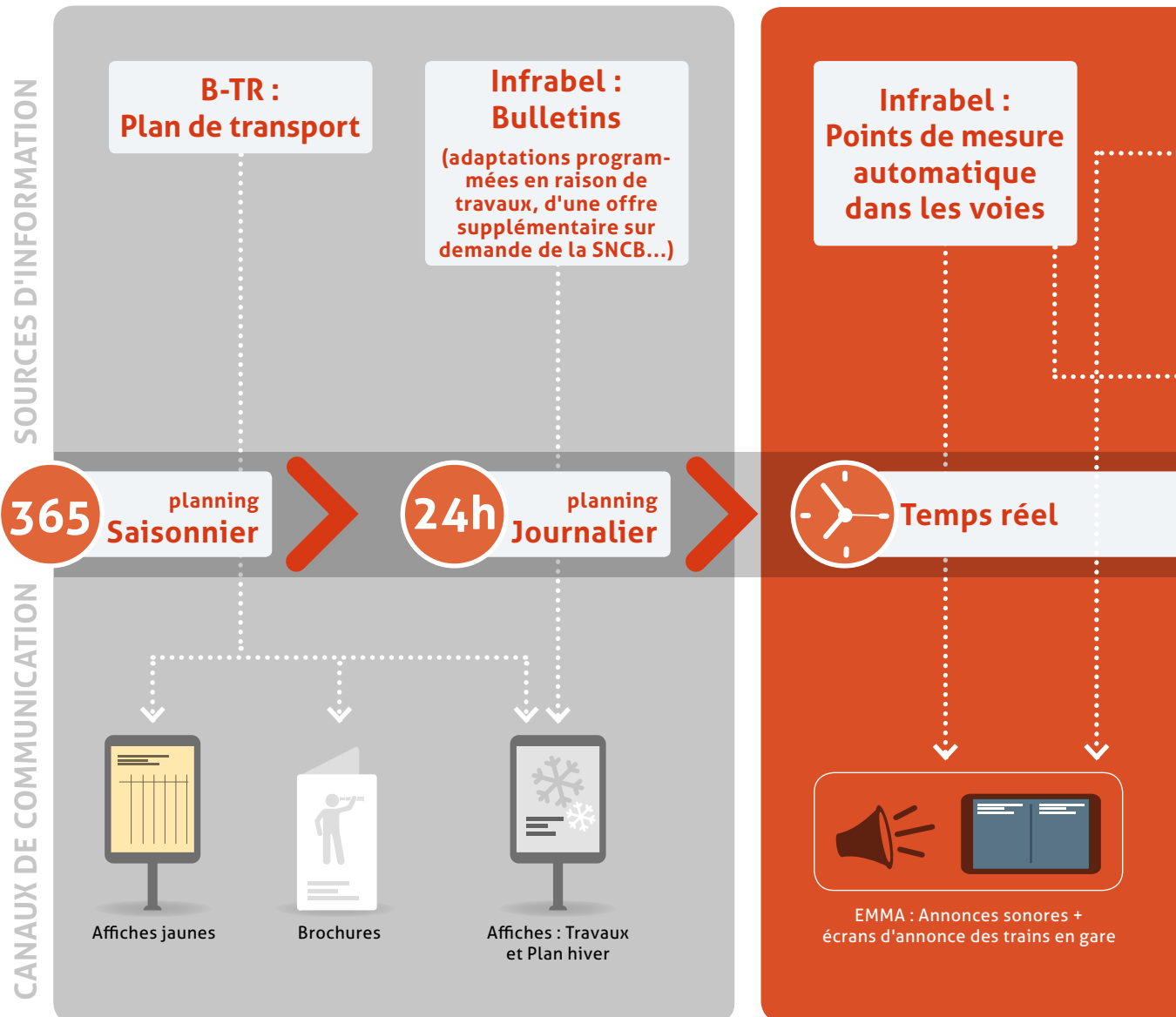
***"Pairi Daiza,
c'est ma bouffée
d'oxygène !"***

Pendant son temps libre, Gaël travaille comme bénévole pour la fondation Pairi Daiza. Cette ASBL gère les dons et parrainages destinés à financer des projets de recherche scientifique. Elle compte aussi une soixantaine de bénévoles au sein du parc. Gaël : "J'aime les animaux, le grand air, le contact avec les gens. En tant qu'ambassadeur de la fondation, je quadrille le site pour informer les visiteurs, les sensibiliser aux écosystèmes et m'assurer qu'ils respectent le règlement d'ordre intérieur. En somme, je veille au bien-être des animaux. Et à l'occasion, j'assiste aussi les soigneurs lors des séances de nourrissage des animaux."

Plus d'informations sur la fondation Pairi Daiza :
www.pairidaiza-foundation.org

D'où sont issues les informations sur les horaires des trains ?

La SNCB informe continuellement ses clients sur les horaires des trains via plusieurs canaux de communication (écrans, site internet, app, affiches, ...), mais d'où viennent les informations ?





**Traffic Control avec RDV :
Modification du
parcours et de l'horaire
en cas de perturbation**

**RDV :
Textes
explicatifs
en cas
d'incident**

**Différents systèmes et applications SNCB
(Passengersweb, ...)**



Ecrans
Désiro



Guichetiers,
Sous-chefs
de gare



Ecrans
de crise
en gare



Site web,
app, Twitter,
Facebook



ITRIS



**Est-ce qu'Infrabel
restera notre source
d'information à terme ?**

La plupart des informations continueront d'être fournies par Infrabel, mais elles seront concentrées dans une base de données unique entièrement gérée par la SNCB et qui alimentera tous les canaux de communication (EMMA, site internet, etc.).



**En cas de grève ou
d'incident important**

Les écrans horaires n'affichent que les trains 'confirmés' (qui sont déjà en route/ou qui rouleront avec certitude) et les trains 'à confirmer' (ceux qui devraient en principe rouler).



Petites adresses du Sud-Est

De Namur à Luxembourg en passant par Libramont, Neufchâteau et Arlon, la ligne 162 sillonne le Sud-Est du pays. Jo Meyer, accompagnatrice de train au dépôt d'Arlon, nous la fait découvrir au gré de quelques perles qu'elle n'hésite pas à vous recommander...

NEUFCHÂTEAU

Trésors naturels au cœur de l'Ardenne



"Juste en face de la gare de Neufchâteau, après le rond-point, je vous conseille le restaurant 'Les 4 vins'. Outre le restaurant, le bar à vin vous propose des dégustations parmi une variété de 80 vins différents. De plus, à côté de la salle de restaurant, un salon accueille les amoureux des livres pour un moment de détente et de lecture."



Orolaunum vicus

"Je recommande les Musées d'Arlon : le Musée Archéologique rend hommage au passé romain de la ville tandis que le Musée Gaspar est dédié à un sculpteur de la région. Ils sont tous deux situés à moins de dix minutes de la gare."

LIBRAMONT

Au temps des Celtes

"Le musée des Celtes m'a passionnée. Il vous fera entrer dans l'univers méconnu des brillantes civilisations celtes et gauloises. Il est situé à un jet de pierre de la gare."



HABAY



Autrement

"Sans hésiter, je vous invite à découvrir la commune de Habay... autrement via différentes formules de circuits pédestres ou cyclistes."

 www.habay.be

 www.orsaison.be

ARLON

Une échappée culinaire ?

"A 300 mètres de la gare, éveillez vos papilles au restaurant gastronomique 'Or Saison'."

UNE IDÉE ?

Vous connaissez de chouettes activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à bandyou@sncb.be.



Les signaux ont-ils toujours existé ?

Les machinistes se sont rapidement rendu compte que conduire un train sur une voie dénuée de signaux était une aventure plutôt risquée...

Afin d'éviter les accidents, un système de sécurité s'est progressivement mis en place. L'histoire de la signalisation commence avec des signaux... humains ! Des gardes-voies étaient postés tous les deux kilomètres pour donner des signaux aux convois et des hommes couraient au-devant des trains lorsqu'ils traversaient les villes. Panneaux, drapeaux et lanternes s'installent également le long des voies et aux alentours des gares.

La mécanique à la rescousse

Mais l'erreur est humaine... C'est pourquoi en 1856, l'Anglais John Saxby développe un système de commande centralisé inventé par le Français Pierre-Auguste Vignier : des signaux sont enclenchés mécaniquement en fonction de la position des aiguillages. Ce système s'exporte un peu partout dans le monde et apparaît dès 1867 en Belgique.

A la fin du 19^e siècle, un système de block apparaît. Grâce à celui-ci, un seul train à la fois circule sur un même segment. Et ce n'est qu'au début du 20^e siècle que l'électricité investit les cabines de signalisation en Belgique. L'amplification des problèmes de sécurité, dus à l'augmentation de la vitesse et de l'intensité du trafic, nécessite rapidement l'évolution des systèmes.



VOTRE CURIOSITÉ EST PIQUÉE ?

Rendez-vous à Train World pour y découvrir une mise en scène de l'évolution des signaux ferroviaires.



Mieux vaut prévenir que guérir



Votre bien-être au travail est primordial. Pour couvrir certains domaines spécifiques du bien-être, la SNCB fait appel à l'expertise de CPS.

Qui est en charge de la prévention et de la protection au travail à la SNCB ?

Le service interne pour la prévention et la protection au travail de la SNCB assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de bien-être au travail déterminée par la SNCB. Il aide également à appliquer des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, ainsi que dans le cadre d'autres mesures et activités de prévention.

Une série de mesures permettent de converger vers plus de bien-être. Elles ont trait à la sécurité du travail, la protection de la santé du travailleur, la charge psychosociale, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, l'ergonomie, l'hygiène au travail, l'embellissement des lieux de travail et l'environnement.

La SNCB fait, de façon complémentaire, appel à un service externe de prévention et de protection au travail pour certaines missions spécifiques.

Quel est notre service de prévention externe et dans quels domaines travaille-t-il pour la SNCB ?

CPS (Corporate Prevention Services) est notre service externe pour la prévention et la protection au travail. Il est prévu par le législateur.

Situé au sein de HR Rail, CPS est compétent en matière de bien-être des membres du personnel de l'ensemble des Chemins de fer belges. Ses tâches principales sont la surveillance médicale, la gestion des risques et les examens médicaux liés à la certification du personnel de sécurité (conducteurs et accompagnateurs de trains et personnel de sécurité).

Plus d'informations sur intranet

Intranet SNCB > HR > Bien-être au travail

CPS dispose d'une équipe pluridisciplinaire et spécialisée de conseillers en prévention. Leurs compétences visent plusieurs domaines du bien-être : sécurité au travail, médecine du travail, hygiène au travail, aspects psycho-sociaux et ergonomie.

CPS organise également différentes formations : secourisme, ergonomie de bureau,...

Plus d'informations sur le site web de CPS

www.cps-transport.be

Puis-je contacter directement CPS ?

Il est possible de contacter directement CPS pour demander une consultation dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et médicaux. Par exemple, si j'ai des problèmes de santé causés par un accident de travail ou qui sont dûs aux conditions de travail.

Transfert de votre dossier pension

Depuis le 1^{er} janvier 2017, la gestion des pensions du personnel statutaire des Chemins de fer et de leurs ayants droit a été transférée au Service fédéral des Pensions (SFP).

Le SFP est désormais chargé de gérer, de calculer et d'octroyer les pensions de retraite et de survie des agents statutaires des Chemins de fer. HR Rail continuera d'effectuer le paiement des pensions en tant que mandataire du SFP.

Concrètement, sauf en cas de pension d'office ou pour cause d'inaptitude médicale, vous devrez introduire votre demande de pension directement auprès du SFP. En outre, toutes vos questions et courriers concernant votre dossier de pension devront dorénavant être adressés au SFP.

Cependant, HR Rail conserve ses points d'accueil 'pension' qui peuvent vous aider dans vos différentes démarches et répondre à vos questions.



En savoir plus ?

Intranet HR Rail >
Votre carrière > Pension



C'est du propre !

Rien de tel que de travailler dans un endroit propre. De plus, la netteté des locaux, des trains,... redore le blason de la SNCB. Pour améliorer mon bien-être au travail et celui des collègues, il me suffit de respecter quelques mesures d'hygiène. Elles paraissent évidentes, mais il est bon de les rappeler.

Fidèle au poste

Retrouver facilement tournevis ou stylo, vous en rêvez ? Pour gagner du temps et la paix d'esprit, je range régulièrement mon bureau, poste de conduite..., je ferme les armoires et utilise les poubelles (en triant les déchets). Une des causes les plus importantes d'accidents de travail étant la glissade et le trébuchement, ranger ce qui traîne ou qui est tombé permet aussi d'assurer la sécurité.



Mon reblochon reste à la maison

J'évite de manger sur mon lieu de travail. Si je le fais, je bannis les aliments dont l'odeur monte au nez, je débarrasse pour ne pas attirer insectes et nuisibles. Je veille à ce que le micro-ondes et le frigo restent nets. Et je fais ma vaisselle.

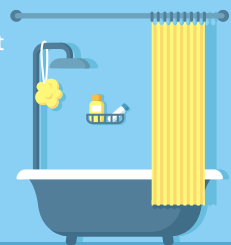
Passage au petit coin

Si j'aime trouver des toilettes propres, il en va de même pour mes collègues. Je n'oublie donc pas de tirer la chasse et je veille à la propreté de la toilette. Je pense aussi à me laver les mains.



Mon corps, une affaire personnelle

Pour ne pas perturber les collègues, je veille à mon hygiène corporelle, je change de vêtements régulièrement et j'investis dans un déodorant, surtout si mon travail est intensif.



Collègues et odeurs désagréables... Que puis-je faire ?

Abordez le sujet avec le collègue concerné, exprimez votre ressenti sans tourner autour du pot et attaquez-vous uniquement à l'odeur et non à la personne. Si le problème persiste, parlez-en à votre chef.



**1 PC PORTABLE
LENOVO IDEAPAD Y700**

**4 BONS VALABLES
CHEZ DECATHLON**

de 50 € chacun

**10 BONS VALABLES
CHEZ BRANTANO**

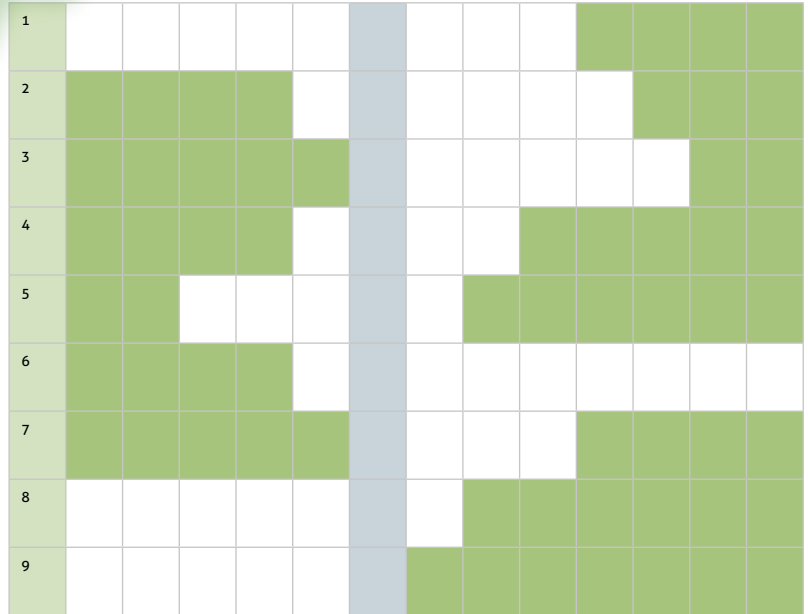
de 10 € chacun



**par mail à bandyou@sncb.be
ou par courrier interne
à 10-14 B-CP.105, Concours
B&You, avant le 31 mars 2017.**

N'oubliez pas de mentionner vos nom, prénom, numéro d'identification, adresse e-mail, numéro de GSM, ainsi que le service dans lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.105 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! (Vous trouverez les réponses en lisant ce B&You.)

1. Une telle phase peut être déclenchée en cas de crise
2. Département de B-MS en charge de la vente des billets internationaux
3. Il est l'un des Sherlock Holmes de la SNCB
4. Aux Pays-Bas, les trains sont tractés grâce à sa force
5. Il peut causer l'usure prématurée des pantographes
6. Il ne faut pas rater son Musée des Celtes !
7. C'est le nom d'une rubrique de votre magazine
8. Leur évolution est contée dans ce B&You
9. Quand notre lieu de travail l'est, c'est notre bien-être qui est amélioré

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était: CHANNEL TERMINAL. Bravo aux gagnants !



Notre père, ce héros !

Bart, Hans et Wim sont trois frères, tous mordus par le virus du chemin de fer. Et ils le tiennent forcément de quelqu'un... Dirk Van Peer, leur père, leur a transmis sa passion pour les trains. Le mettre à l'honneur ici ? C'est une façon pour eux de lui témoigner leur immense estime ; lorsqu'il sera pensionné dans trois ans, cela lui fera aussi un joli souvenir. Mission accomplie : Dirk est extrêmement touché et ému, et son sourire ne quitte plus son visage...

"Notre papa, c'est notre mentor ! Il a débuté comme poseur de voies et sa carrière l'a mené jusqu'à la fonction de sous-chef de bureau de dessin." Wim

Dirk: "Je suis très fier de mes fils ! Ils sont la quatrième génération de cheminots au sein de la famille. Ce sont des petits gars géniaux, bien éduqués. Oui je sais, c'est moi qui le dis ! Je trouve ça formidable de travailler avec eux."

"Notre papa ne nous a jamais obligés d'aller travailler aux chemins de fer, mais il avait une façon subtile de faire savoir que cela lui plairait bien", s'en amuse Bart, le frère jumeau de Hans, qui poursuit : "Notre papa ne s'est jamais rendu au travail 'contre son goût'. Et bien sûr, il nous arrive parfois de parler boulot à table, ce qu'acceptent volontiers Maman et notre sœur..."

En somme, une super famille de cheminots ! Qui n'ont pas hésité à se taquiner l'un l'autre pendant l'interview. Mais comme on dit : "Qui aime bien châtie bien."



NOM Hans Van Peer
GE 30 ans | **JOB**
technicien-mécanicien

NOM Dirk Van Peer
AGE 57 ans | **JOB**
sous-chef de bureau
de dessin

NOM Wim Van Peer
AGE 27 ans | **JOB**
technicien-mécanicien

NOM Bart Van Peer
AGE 30 ans | **JOB**
ingénieur industriel



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.