

#20  
août 2017

# B & YOU

## Kenny Sans pitié pour les graffitis

**B-PROJECTS** Ça bouge dans nos gares !  
**ON TIME** Le point sur la ponctualité

BIMESTRIEL DESTINÉ AU PERSONNEL DE LA SNCB





*“Pour enlever des graffitis, il faut un équipement spécial !”*

Kenny Claeys,  
agent de métier, PE Bruges

#### COMITÉ DE RÉDACTION

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

#### PHOTOS

Veerle Baele et Fabienne  
Mahieu (coordination)  
Julien De Wilde,  
Eric Herchaft,  
Michel Wiegandt (Reporters)  
Benjamin Brolet (Infrabel)  
Adobe Stock

#### LAYOUT

Samuel Durt  
Kathleen Van Vaerenbergh

#### PRODUCTION

IPM Printing

#### ÉDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

#### ADRESSE

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

Membre de ABCi



## SOMMAIRE

**P.04** **À VOUS**  
Mieux collaborer

**P.05** **ON TIME**  
Le point sur  
la ponctualité

**P.06** **ESPRESSO**  
En bref

**P.08** **DOSSIER**  
SNCB Technics :  
bien-être  
au travail



**P.14** **B-PROJECTS**  
Ça bouge  
dans nos gares !

**P.18** **LA SNCB  
VUE PAR...**  
Wim Oosterlinck,  
présentateur radio

**P.19** **ACTION/RÉACTION**  
Un voyageur écrit,  
la SNCB réagit !

**P.20** **B-PEOPLE**  
Derrière la voix  
et les écrans

**P.22** **NIGHT SHIFT**  
Nettoyage éclair  
au PE de Bruges



**P.24** **INFRABEL**  
La planification  
des travaux  
d'infrastructure

**P.26** **PASSION**  
Mike pêche  
la carpe

**P.28** **QUID**  
Qui sont nos  
voyageurs ?

**P.30** **LIGNE 15**  
Petit break  
dans le Limbourg

**P.31**  **B-STORY**  
L'uniforme  
se transforme

**P.32**  **HR**  
Ambassadeurs  
à Salzinnes  
  
Un samedi  
à Train@Rail

**P.34**  **TIPS@WORK**  
Conseils pour  
affronter la canicule

**P.35**  **CONCOURS**  
Trouvez  
le mot mystère

**P.36**  **UN COLLÈGUE  
EN OR**  
Au service de la  
prévention



Chers collègues,

La rentrée ne sera pas de tout repos et cela vaut pour chacun d'entre nous. En plus des tâches quotidiennes et des nombreux projets, nous voulons aussi, dans un contrat de gestion entre la SNCB et l'Etat, fixer formellement notre cadre de travail et nos engagements pour les cinq années à venir. L'actualisation et l'approbation des plans d'entreprise et d'investissement en font intégralement partie. Et tout ceci sans oublier que le 10 décembre prochain, nous implémenterons le nouveau plan de transport 2017-2020. Reposant sur des valeurs solides, tournée vers des objectifs clairs, notre entreprise devra être synonyme d'actions en faveur des clients : leurs priorités seront les nôtres. Les défis sont donc nombreux, mais à notre portée. Et votre engagement sera essentiel !

Nous devons chacun, dans nos tâches quotidiennes, être à l'écoute de nos clients. De nos 'clients' internes, bien sûr, au sein même de l'entreprise, mais aussi des voyageurs, notre raison d'être. Leurs échos nous permettent d'améliorer en permanence la qualité de nos services. Dans la nouvelle rubrique 'Action/Réaction', des clients suggèrent notamment des améliorations pour lesquelles la SNCB s'engage à entreprendre des actions qui permettront d'offrir le service qui correspond le mieux à leurs besoins.

Comme la ponctualité est le 1<sup>er</sup> facteur déterminant la satisfaction de nos voyageurs, une page lui sera désormais réservée dans votre magazine. Quelles sont les lignes où le trafic est le plus (et le moins) ponctuel ? Comment faire la différence, ensemble, au quotidien ? La nouvelle rubrique 'On Time' vous présente des chiffres, des commentaires des managers de ligne et des actions prises pour améliorer la ponctualité et la disponibilité du matériel roulant.

Bonne lecture !



Sophie Dutordoir, CEO



## À VOUS !

**B&You est allé, à Bruxelles-Midi, à la rencontre de plusieurs collaborateurs avec une question : "Comment amélioreriez-vous la collaboration avec vos collègues, voire avec les différents services avec lesquels vous travaillez ?". Voici leurs constats, leurs suggestions, ainsi que les actions et les recommandations de la direction B-TR.**



**Sam Van Den Hende**  
agent Securail,  
Bruxelles-Midi

"Nos moyens de communication consistent essentiellement en un gsm et un talkiewalkie. Par exemple, nous n'avons ni tablette ni smartphone, mais en fait, nous n'en aurions pas vraiment besoin. Le plus gros problème, c'est la communication radio. La réception dans les trains et les gares est souvent mauvaise."

### **Hendrik Vanderkimpfen** General Manager B-TR

"Le fait de disposer d'un système radio et d'une infrastructure (antennes) qui garantit une bonne 'couverture' est indispensable pour la communication opérationnelle. Un important dossier d'achat est actuellement en cours pour se procurer des appareils performants. Suite à des remarques introduites par nos agents Securail, B-TR.6 a lancé une étude au sujet de la couverture radio, avec en focus de départ les trois grandes gares bruxelloises, la jonction Nord-Midi, Anvers-Central et Liège-Guillemins. Sur base des résultats, des propositions d'amélioration seront développées."



**Luis De Geyter**  
accompagnateur de train,  
dépôt Bruxelles-Midi

"Un échange d'expériences avec les collègues du RDV, avec qui nous sommes amenés à collaborer très souvent, me semble une bonne chose. C'est pourquoi je préconise des journées 'échange de job' pour mieux connaître le métier de l'autre et anticiper les bonnes réactions voire les bonnes solutions. Nous-mêmes apprendrions beaucoup de l'autre !"

### **Koen Kerckaert** Directeur général B-TR

"Actuellement, TOUS les conducteurs ET accompagnateurs de train effectuent déjà une visite du RDV, et ce, lors de leur formation fondamentale. Nous privilégions donc ce type de rencontres sur le terrain, à l'instar des échanges de job organisés à partir de 2016 entre des conducteurs de train et des régulateurs de trafic d'Infrabel. Il est également essentiel d'encourager la mobilité interne au sein de notre entreprise dans les années à venir : les échanges d'expériences permettent d'en savoir plus sur différents jobs passionnants et d'ouvrir les perspectives au cours de la carrière."



**Renaud Magis**  
conducteur,  
dépôt Schaerbeek

"Pour des raisons de sécurité, les accompagnateurs ne peuvent pas venir dans la cabine de conduite. Ça, je comprends, mais du coup, c'est comme s'ils avaient peur de nous, comme si nous n'étions pas accueillants. Je trouve cela important de savoir avec qui on travaille. Ce serait bien de pouvoir se concerter et s'entraider en cas de problème."

### **Koen Kerckaert** Directeur général B-TR

"Quand le train est en marche, les accompagnateurs de train n'ont pas le droit de se trouver dans le poste de conduite. C'est seulement dans quelques cas de figure clairement délimités qu'une exception peut être faite à cette règle. Les conducteurs et accompagnateurs de train se rencontrent uniquement lors de la préparation du train avant son départ. Il y a également un contact entre eux lorsqu'un accompagnateur, relayant un collègue en cours de route, va à la rencontre du conducteur lorsque le train est à l'arrêt. Mais je suis conscient de l'intérêt de contacts informels entre collègues. C'est pourquoi nous allons analyser où et comment prévoir des espaces communs pour les accompagnateurs de train, les conducteurs et le personnel de gare. Je pense à des coins 'café', une cafetaria, un local pour les pauses etc."

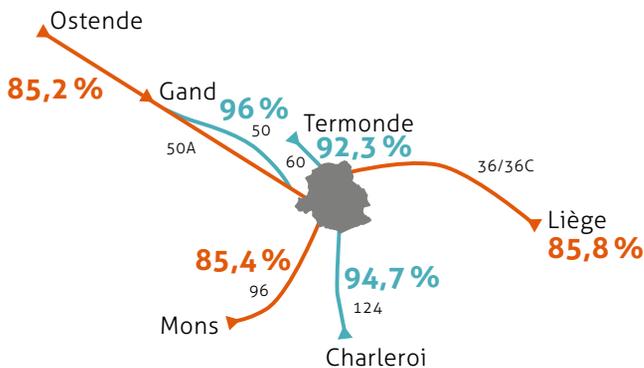


# La ponctualité sous la loupe

**La SNCB et Infrabel collaborent jour après jour pour offrir une meilleure ponctualité. Mesurer la ponctualité est par conséquent essentiel. Car pour s'améliorer, il est indispensable de disposer d'une vue sur la manière dont nous prestons.**

## Ponctualité à l'arrivée à Bruxelles (juin 2017)

Lignes présentant respectivement la meilleure ponctualité et la plus faible à l'arrivée à Bruxelles.



## Ponctualité générale janvier > juin 2017

Moyenne des chiffres de ponctualité mensuels depuis janvier 2017 jusqu'à juin 2017.

PONCTUALITE AVANT NEUTRALISATION (*):	OBJECTIF POUR 2017 :
<b>89,3%</b>	<b>90,0%</b>

(\* ) Ce chiffre est ensuite 'neutralisé' en un chiffre de ponctualité ne prenant pas en compte les retards dus à d'importants travaux d'infrastructure préalablement annoncés et à des tiers (personnes dans les voies, accidents de personne, alertes à la bombe, etc.).



**En mai et juin, nos trains n'ont pas été suffisamment ponctuels. La SNCB réagit et a, notamment, désigné des managers de ligne pour les lignes dont la ponctualité est la plus faible vers Bruxelles. En collaboration avec leurs co-managers de ligne d'Infrabel, ces collègues suivent minutieusement le trafic sur leurs lignes. Ils identifient ainsi les problèmes structurels et élaborent des actions d'amélioration. Car pour le client, c'est la ponctualité sur sa ligne qui est primordiale.**

Le manager de ligne de la ligne 50A nous en dit plus à propos du faible taux de ponctualité enregistré sur sa ligne.

"Entre Denderleeuw et Bruxelles-Midi, d'importants travaux de voie sont en cours afin d'augmenter la capacité : les voies intérieures sont renouvelées de manière à pouvoir porter ce tronçon à quatre voies. Ces travaux fragilisent l'équilibre entre la capacité sur ce tronçon et le nombre élevé de trains. C'est ce que les voyageurs constatent, surtout au niveau de la bifurcation de Sint-Katherina-Lombeek où les trains de la ligne 50A et de la ligne 89 convergent et doivent adopter le principe de la 'tirette' pour poursuivre en direction de Bruxelles, ce qui engendre régulièrement des retards. Par ailleurs, le moindre incident à un train provoque des retards pour les différents trains qui suivent.

Nous suivons la situation de près à cet endroit. Mais ce n'est qu'une fois les travaux terminés que le trafic ferroviaire

pourra passer structurellement de manière plus fluide. En attendant, nous mettons en œuvre deux mesures.

Aux heures de pointe, nous demandons à Infrabel de pouvoir faire rouler nos trains, à hauteur de la bifurcation de Lombeek, de la manière la plus fluide possible en ouvrant les signaux à temps pour 2 à 3 trains qui se suivent de près. Ceci permet aux convois de conserver leur vitesse.

Par ailleurs, plusieurs mesures ont été prises dans le nouveau plan de transport de décembre de cette année. Ainsi, le train P 7954 (Courtrai-Schaerbeek) ne circulera plus sur ce tronçon à partir de Denderleeuw, mais passera par la ligne 50 et ensuite, via Jette vers Bruxelles. La longue liaison sujette aux retards reliant La Panne à Landen sera scindée en un train La Panne - Gand (qui se poursuit vers Anvers) et en un train Gand - Landen. Un laps de temps plus long sera également créé entre deux trains successifs (4' au lieu de 3')."



## Voleurs de vélo attrapés

Se faire voler son vélo à la gare est une contrariété que Corporate Security Service veut à tout prix éviter à nos clients. Plusieurs moyens sont ou ont été mis en œuvre : une campagne d'affichage de janvier à avril, une semaine de prévention en avril (gravure de vélos, sensibilisation...), le monitoring en temps réel dans les gares équipées de caméras,...

### Nos agents, notre atout

Mais le plus grand atout contre les vols de vélos est le travail quotidien des agents Securail et du SOC qui signalent chaque comportement suspect. Par exemple, début juillet, un voleur a ainsi été attrapé en flagrant délit. Grâce à la présence des caméras de surveillance (elles sont 6.000 réparties sur 400 sites), un collaborateur du SOC a repéré le malfaiteur sur un des écrans et a immédiatement averti la Police. Bravo à tous les agents qui veillent quotidiennement à la sécurité !

## Tous au Comics Station Antwerp

Le nouveau parc indoor 'Comics Station Antwerp', situé à la gare d'Anvers-Central, entraîne les visiteurs dans l'univers de la bande dessinée belge. Le parc comporte six zones qui s'articulent autour de ses héros les plus populaires : Lucky Luke, Jommeke, Fanny & Cie, Bob et Bobette, Urbanus et les Schtroumpfs. Sans compter un coin lecture, un espace 'créatif', une salle de théâtre et une salle de cinéma... En tant que personnel des chemins de fer (et ayants droit), profitez d'un tarif avantageux : 17,50 € par ticket au lieu de 21,50 € et 10 % de réduction au restaurant du parc. Plus d'infos et réservation sur le site de Rail Facilities.



## Extraweb HR Rail ? A vos tokens !

Pour accéder aux pages intranet SNCB depuis la maison, vous devez, depuis le mois de juin, vous identifier via B-Key, un code unique à introduire en plus de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.

La connexion via token reste toutefois toujours d'application si vous souhaitez consulter l'extraweb HR Rail (pour suivre les actualités HR, consulter la réglementation, accéder aux formulaires, etc.). Pour accéder à l'intranet de HR Rail depuis chez vous, la procédure n'a donc pas changé : vous devez continuer à utiliser vos tokens. Conservez-les donc précieusement !

## Train World en fête

Train World veut marquer le coup pour son deuxième anniversaire. Durant son week-end de fête des 16 et 17 septembre, le musée lancera sa propre série de timbres (feuille de dix timbres au tarif 1). Timbres qui seront ensuite en vente en exclusivité au giftshop.



A cette occasion, bpost met aussi en vente un feuillet de timbres 'Design des trains. Evolution du train en Belgique' (5 timbres au tarif 2), avec oblitération spéciale uniquement lors de ce week-end festif.

Et ce n'est pas tout ! Train World vendra aussi d'anciennes séries de timbres chemin de fer et exposera les fleurons de sa collection.



## Thalys passe à 3 classes

Dès le 12 septembre, les voyageurs Thalys pourront choisir une classe supplémentaire. La 'première classe' actuelle sera scindée en deux catégories, l'une des deux offrant quelques services complémentaires par rapport à l'autre. L'opérateur entend ainsi répondre davantage aux souhaits de ses différents clients et réaliser la croissance attendue.

Dès l'été, on ne dira donc plus 'Comfort 1' et 'Comfort 2', mais 'Standard', 'Comfort' et 'Premium'. La classe 'Comfort' offre un voyage en toute quiétude dans les confortables sièges de 1<sup>ère</sup> classe, tandis qu'en 'Premium', le voyageur bénéficie de services supplémentaires : une restauration étoffée, davantage de capacité wifi, etc.

## Enquête

Comment vous rendez-vous au travail ? 'En train', diront la plupart d'entre vous... mais par quel moyen allez-vous à la gare ? Vous préférez peut-être le vélo pour parcourir votre déplacement domicile-travail ?

Entre le 11 septembre et le 6 octobre 2017, vous pourrez remplir l'enquête mobilité\* coordonnée par B-HR. Vous la recevrez par email ou vous pourrez la compléter auprès de votre bureau local du personnel. Ceci ne vous prendra que quelques minutes. En fonction des résultats, la SNCB établira un plan d'action afin d'améliorer la mobilité du personnel et de diminuer son impact sur l'environnement. Votre participation est donc primordiale. Et qui sait, vous remporterez peut-être l'un des nombreux prix offerts par Rail Facilities.

\* La participation à cette enquête ne s'applique qu'au personnel des sites qui occupent au moins 30 personnes.





## Plan d'action 'bien-être au travail' chez SNCB Technics

La direction SNCB Technics est confrontée à de nombreux défis : améliorer la qualité du service, poursuivre l'assainissement de la SNCB et augmenter le taux de disponibilité du matériel qui doit passer de 80 % à 86 % d'ici 2020. Pour les relever, elle compte sur des collaborateurs motivés. Afin de favoriser le bien-être au travail et ainsi prévenir les risques psychosociaux, un plan d'action a été élaboré. Trois ateliers se sont lancés dans le projet en septembre 2016 en adoptant des mesures visant à l'amélioration de la communication et du travail d'équipe.





# Bien dans son travail

Afin de réduire l'absentéisme, B-TC a effectué en 2016 une analyse de risques qui a permis de cartographier les endroits les plus sensibles. Des groupes de travail réunissant des experts (cadres B-TC et B-HR, médecins contrôle et médecins du travail, health&safety, dirigeants et membres du personnel d'atelier, représentants des travailleurs, conseillers en prévention et/ou personnes de confiance) ont été constitués en juillet 2016 afin d'élaborer un plan d'action. Pour traduire ces objectifs concrètement sur le terrain, un projet-pilote a démarré en septembre dans trois ateliers en vue de

favoriser le bien-être sur le lieu de travail.

Un suivi est assuré régulièrement et une première évaluation est prévue courant 2018. A terme, les initiatives les plus pertinentes s'étendront à l'ensemble des ateliers.

Un aspect important est, bien entendu, la prévention et la promotion de la santé au sens large : les dirigeants apportent une attention particulière à l'ergonomie en atelier, veillent à la mise à disposition de produits sains sur le lieu de travail, proposent des solutions pour faciliter les déplacements...



*"L'objectif est d'instaurer un dialogue entre les différents acteurs et de conscientiser chacun, quel que soit son grade, de l'importance de mieux travailler ensemble."*

Richard Gayetot,  
Directeur général  
SNCB Technics



Théophile Reynaerts, technicien mécanicien véhicules et installations, AT Hasselt

# Les initiatives



## LES MESURES POUR TOUS



### Gestion des équipes

La création de la nouvelle cellule Soutien Technique Production (STP) au sein des ateliers de traction a permis de soulager les Team Leaders pour qu'ils puissent se concentrer sur la gestion de leur équipe. Cette cellule veille au suivi des tâches administratives et réalise l'analyse de la flotte de matériel roulant.



### Partage d'expérience et dialogue avec chacun

L'objectif est de créer une politique de dialogue ouvert visant à encourager l'échange d'idées et le développement de propositions concrètes d'amélioration sur le lieu de travail. Comment ? Par l'organisation de 'petits-déjeuners rencontres' mensuels entre le responsable et des agents de son organisation, des feedbacks réguliers sur le travail effectué, la désignation de personnes de contact 'motivation'... "L'occasion d'échanges permet de mieux se connaître, de comprendre les préoccupations", explique Yougnes Ouama, B-TC.3 Organisation générale.



### Renforcement de l'esprit d'équipe

Renforcer l'engagement, favoriser la cohésion, stimuler les échanges, améliorer la collaboration, relever de nouveaux défis... tout ceci contribue au sentiment de bien-être et de fierté d'appartenance à l'entreprise. Pour y parvenir, B-TC envisage des teambuildings, organise des échanges de job, encourage les félicitations, les prix à l'innovation,...



## QUELQUES EXEMPLES DE PROJETS DANS LES ATELIERS 'PILOTES'

### PROJET 1

#### At work AC Cuesmes



“Nous avons décidé de réaliser, en collaboration avec B-CP, de grandes affiches représentant différentes catégories de personnel animées d’un bon esprit d’équipe pour favoriser la collaboration et améliorer la motivation des agents en valorisant leur travail”, explique Ludwig Wenderloot, responsable de l’atelier central de Cuesmes.

#### Des petits-déjeuners de proximité

C’est également à Cuesmes qu’est née l’initiative des ‘petits-déjeuners rencontres’, les ‘Proxis Déj’, comme on les nomme au sein de l’atelier.

*“J’ai trouvé ce petit-déjeuner très enrichissant. Il permet de s’exprimer sur le bien-être au travail, une expérience à renouveler.”*

Eric Degouis,  
magasinier

*“C’est très innovant. On y expose ses idées d’une façon différente. L’ambiance est conviviale.”*

Eric Ladeuze,  
soudeur

### PROJET 2

#### AT Schaerbeek



L’atelier de Schaerbeek est confronté à une rotation excessive de son effectif: ceci est notamment dû aux déplacements domicile-travail trop longs.

#### À vélo au boulot !

Par ailleurs, recruter à Bruxelles n’est pas non plus chose facile. Les réunions de travail des groupes multidisciplinaires ont permis de dégager des solutions à moindre coût garantissant le respect des horaires et le bien-être des agents. Les déplacements entre les gares de Bruxelles-Midi et Schaerbeek sont facilités par la mise à disposition de vélos de service. Vu le succès, des vélos supplémentaires ont été commandés.

Par ailleurs, un projet permet également de mieux aménager les plages horaires, afin d’assurer les prestations tout en assurant un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

## PROJET 3

# Like aT Work Hasselt

**A l'atelier de traction à Hasselt, on se soucie aussi du bien-être de ses travailleurs. "Nous avons reçu de nombreuses propositions d'améliorations venant des collaborateurs." Pour nous, il est très important que les projets soient initiés par les agents eux-mêmes et soient soutenus par eux. Leur implication est notre principale clé de réussite !", explique Bruno Carnotensis, conseiller en prévention à l'atelier de Hasselt.**

### Bouger, c'est la santé !

Bouger améliore la santé, ce qui permet aussi de réduire les risques d'absence pour cause de maladie. En collaboration avec la Province de Limbourg, le projet 'Caravane test' permet aux collaborateurs d'utiliser gratuitement, durant deux semaines en septembre, les vélos électriques pour les déplacements depuis et vers le lieu de travail.

### La fiche verte

Les agents ont la possibilité de faire des propositions d'amélioration au sein même de leur équipe via des fiches de couleur verte. Ces fiches sont épinglées au tableau blanc.



Erik Smets,  
sous-chef de secteur  
technique

### Faciliter le travail

Pour améliorer l'ergonomie, Andrea Di Giacomo, électromécanicien, a développé un charriot de travail. Andrea : "Il est plus facile de pousser les différents éléments placés sous le train que de les soulever. Et c'est beaucoup moins lourd pour le dos !"

### Bon rétablissement !

Dans le cadre de l'adage 'se sentir bien au travail', le teamleader prend contact avec le collaborateur malade (de longue durée) et ses collègues peuvent lui envoyer une carte de prompt rétablissement. Avec l'accord de l'agent malade, une délégation peut aussi lui rendre visite et lui apporter un petit cadeau. A son retour, le collaborateur s'entretient avec son teamleader et recommence son travail avec éventuellement un service plus léger.



*"Je n'ai pas seulement proposé mon idée via la fiche verte, j'ai aussi dessiné l'esquisse pour sa réalisation."*

Andrea Di Giacomo,  
électromécanicien



# Le client au coeur de nos gares

Placer le client au centre de toutes nos actions, c'est la ligne directrice de la SNCB. SNCB Stations prend ce défi à cœur et met tout en œuvre pour offrir un accueil optimal à nos clients, en investissant dans des gares modernes, sûres et confortables, véritables pôles multimodaux de mobilité. Quel est son plan stratégique ? Et quels projets épinglez dans un futur proche ?

# Une stratégie solide

**A coup sûr, des clients satisfaits choisiront à nouveau le train pour leurs besoins de mobilité. Et les gares jouent ici un rôle capital. C'est pourquoi SNCB Stations a développé une stratégie mûrement réfléchie, axée sur plusieurs piliers.**



*"Nos projets de gare sont pensés en termes de standardisation, de facilité d'utilisation pour nos clients, de durabilité, avec une attention particulière pour le confort, la sécurité et l'accessibilité pour tous. Sans oublier la rénovation des locaux du personnel. Il est aussi impératif d'assurer l'équilibre entre les investissements prévus et les moyens qui seront ensuite nécessaires pour 'faire tourner' la gare."*

Nancy Geyskens,  
general manager B-ST

1

## DES PÔLES MULTIMODAUX

Une gare digne de ce nom est une gare facilement accessible et qui offre suffisamment de parkings autos et vélos. Par ailleurs, pour optimiser la correspondance avec les autres transports publics, une attention particulière est accordée à la situation et à l'implantation des arrêts de bus et de tram. Dans ce cadre, B-ST travaille en étroite collaboration avec les communes, les régions et les autres sociétés de transport public et en coordination avec Infrabel.

2

## DES GARES ACCESSIBLES

Pour poursuivre l'amélioration de l'accessibilité des gares, B-ST installe des ascenseurs et/ou des escalators lorsqu'on rénove ou construit une nouvelle gare. Des investissements sont également prévus pour améliorer l'accueil des personnes à mobilité réduite : quais hauts, dalles podotactiles, automates de vente adaptés, etc.

3

## DES ESPACES SÛRS

Le nouveau contexte sécuritaire impose des investissements axés sur la sécurisation de nos gares et de nos trains. Des caméras supplémentaires ont été installées sur le réseau et les gares de Bruxelles-Midi, Anvers-Central et Liège-Guillemins sont équipées de dispositifs de sécurité (X-ray, détecteurs de métaux). Les équipes Securail ont également été renforcées.

4

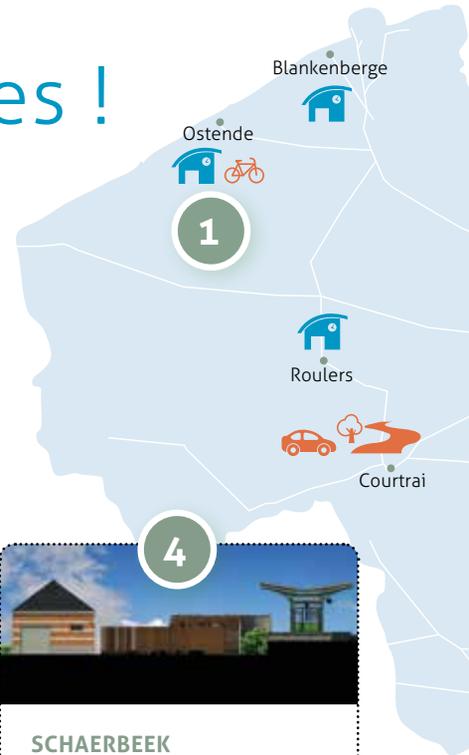
## DES GARES PLUS ACCUEILLANTES

SNCB Stations veut offrir des gares plus accueillantes, qui soient fonctionnelles mais standardisées. Et ce, de façon à faire bénéficier les voyageurs du confort nécessaire : espaces d'attente protégés de la pluie, sièges, guichets ou automates de vente...



# Ça bouge dans nos gares !

De très nombreuses gares sont en rénovation à court et moyen termes. Nous avons choisi de faire un zoom sur les chantiers en cours ou dont le démarrage est prévu d'ici fin 2018. Par rénovation, nous entendons une modernisation des espaces de la gare, extérieur et/ou intérieur, l'aménagement ou l'extension d'un parking voitures ou vélos, l'optimisation des abords de gare. La réouverture de points d'arrêt est également prise en compte.



**1**



**OSTENDE**

- Nouveaux quais, accès aux quais via pont piétonnier
- Rénovation du bâtiment de gare
- Nouveau parking vélos (1.400 places)

**2**



**SAINT-GHISLAIN**

Rénovation partielle de l'intérieur de la gare :

- salle des pas perdus
- guichets
- sanitaires publics
- locaux du personnel

**3**



**NAMUR**

- Aménagement de la gare des bus sur la dalle
- Construction d'une rampe d'accès
- Aménagement d'une zone kiss&ride
- Réaménagement des voiries environnantes
- Nouveaux sanitaires publics
- Nouvelle salle d'attente
- Nouveaux locaux pour les conducteurs

**4**



**SCHAERBEEK**

- Nouvelle zone d'accueil pour les voyageurs
- Nouveau dépôt pour vélos avec 76 emplacements supplémentaires (total : 112)
- Rénovation du couloir sous voies

**5**



**VILVORDE**

- Rénovation des quais et du couloir sous voies
- Construction d'un nouveau couloir sous voies avec ascenseurs et escalators



**Légende**

- en cours
  - chantier débutant d'ici fin 2018
- gare
  - parking voitures
  - parking vélos
- PANG
  - environs
  - \* après 2018



## LA SNCB VUE PAR...

Une personne extérieure à notre société.

# Wim Oosterlinck, présentateur radio et navetteur

*"Nous avons besoin de trains à l'heure et d'informations correctes."*

**NOM** Wim Oosterlinck | **VOYAGEUR** navetteur | **AGE** 44 ans | **PROFIL** animateur à la radio flamande Qmusic et navetteur entre Gand-Saint-Pierre et Vilvorde

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

Je suis fan des trains. J'ai déménagé près de Gand-Saint-Pierre afin de pouvoir me rendre de temps en temps en train au travail. Et depuis lors, je le fais tous les jours. Par ailleurs, j'essaie toujours d'utiliser les transports en commun. Je prends rarement la voiture. Le train, c'est mon chauffeur privé !

### Qu'appréciez-vous le plus ?

Je trouve cela formidable de pouvoir travailler calmement ou

lire dans le train. Pour moi, c'est un pur gain de temps. Je considère la rénovation de toutes ces gares et de leurs alentours, dont les plus spectaculaires sont Gand-Saint-Pierre et Malines, comme des investissements dans la mobilité de demain.

### Que changeriez-vous ?

Point de vue 'orientation client', la barre doit être placée très haut. Ce qui devrait changer: du wifi rapide et des wagons silencieux.

J'offrirais par ailleurs une liaison plus rapide entre Anvers et Gand. Le train s'arrête quatre fois entre ces gares et pas une seule fois entre Gand et Bruxelles.

### Une anecdote ?

Mon pire moment : j'ai laissé tomber mon gobelet de café dans le train. Heureusement, des voyageurs me sont venus en aide en utilisant du papier journal (*il rit*).



## ACTION/RÉACTION

Deux voyageurs nous écrivent.

Voici ce que la SNCB propose de mettre en place pour offrir un service de qualité.

### Chasse au sac

Le 2 juillet, R. V., voyageur qui se rendait à Bruxelles-Nord au départ d'Audenarde, se plaint (extrait) :

"Lorsque je suis descendu du train, je me suis rendu compte que j'avais oublié mon sac de sport à bord. Je suis allé alors au guichet ; le guichetier ne pouvait rien faire lui-même, je devais introduire ma déclaration via internet. J'ai ensuite appelé le service client. Ils m'ont dit que cela pouvait prendre plusieurs jours avant que l'objet soit signalé. J'ai cherché le numéro de la gare de Brussels-Airport, la destination finale du train: ils n'avaient pas de nouvelles. Je leur ai demandé où le train se rendait ensuite. Après de longues recherches, il est apparu que le train se rendait à Ostende. Entre-temps, une semaine s'était écoulée. J'ai appelé Ostende, où quelqu'un est allé chercher un carnet avec la liste des objets trouvés et m'a dit qu'un sac en faisait partie. Je pouvais venir le chercher à Ostende ou le faire envoyer par bpost dans la gare de mon choix. À la maison, ce n'était pas possible car je devais en plus pouvoir m'acquitter de 5 € de frais de dossier. Je n'ai à aucun moment senti que des actions étaient mises en place pour retrouver mon sac."

#### Sabine Jonckheere, Manager Domestic Commercial Operations, B-MS :

"Cette plainte est justifiée, la procédure habituelle n'a pas été suivie et nous n'avons manifestement pas été orientés client. De manière générale, il est clair que le traitement et le suivi actuel des objets perdus/trouvés sont dépassés. Nous analysons et revoyons en partie cette procédure. En 2018, nous nous doterons d'un nouveau software. Il permettra de lier entre elles les bases de données 'objets perdus' et 'objets trouvés', de façon à pouvoir les confronter automatiquement. Et ainsi de pouvoir prévenir plus rapidement nos clients et d'augmenter le taux des retours (actuellement 25% des objets déclarés perdus, ce qui est peu). En 2018, nos clients pourront dès lors également suivre leur dossier en ligne. Nous évaluons aussi d'autres pistes d'amélioration du service comme, par exemple, la possibilité sur demande du client de lui envoyer son objet à domicile."

### Des félicitations venues d'Écosse

Le 20 juin, A. W., voyageur écossais qui se rendait à Blankenberge au départ de Bruxelles-Midi, envoie ses remerciements (extrait) :

"Suite à un retard dû à un incident terroriste à Bruxelles-Central, je voudrais féliciter la société des chemins de fer et son personnel pour avoir fait face à une situation très compliquée. Un accompagnateur d'Ostende, qui parlait très bien anglais, s'est démené pour expliquer les raisons du retard aux passagers. Je suis descendu à Bruges, où deux sous-chefs de gare ont été très efficaces en organisant des déplacements en taxi pour les voyageurs bloqués. C'est ainsi que j'ai terminé mon trajet vers Blankenberge. Compte tenu du nombre de voyageurs retardés, toutes ces personnes ont merveilleusement bien travaillé. Je les remercie tous et plus particulièrement les trois collaborateurs en question."

#### Koen Kerckaert, Directeur Général B-TR :

"L'engagement, le professionnalisme et l'attention aux clients sont les maîtres-mots sur le terrain. Bravo à ces collaborateurs qui ont travaillé dur pour que tous nos clients puissent rejoindre leur destination !"





# Derrière la voix... et les écrans

Qui fait les annonces sonores en gare ? Depuis quelques années, c'est le système de gestion automatisé EMMA qui délivre la grande majorité des annonces. Mais le rôle des Agents Info Traffic (speakers) est essentiel, surtout quand le trafic est perturbé. Nous sommes allés à la rencontre de plusieurs collaborateurs de l'équipe à Bruxelles-Nord.

Wendy, Fries, Steven et Frieda travaillent à la cabine de signalisation de Bruxelles-Nord, en collaboration avec le ROR (Régulateur Opérations Région) de la SNCB et les régulateurs info-traffic d'Infrabel. Ils informent les voyageurs en temps réel sur les retards, les changements de quai, les réservations de groupes... et ceci pour pas moins de 30 gares et points d'arrêt. Wendy prend la parole : "Si EMMA reprend beaucoup d'annonces, nous intervenons régulièrement sur le système et surtout en cas de trafic perturbé. J'essaye alors de collecter des informations autant que possible afin de pouvoir aider les voyageurs correctement et rapidement."

*"J'adore faire des annonces en live : une vraie décharge d'adrénaline !"*

Wendy

**NOM** Wendy De Mil | **AGE** 43 ans | **AIME** nager et se promener avec son chien

**NOM** Steven De Pelsmaker | **AGE** 39 ans | **AIME** le football, le jardinage et élever des poules d'ornement

**NOM** Fries Donche | **AGE** 34 ans | **AIME** dessiner et nager



WENDY DE MIL

FRIES DONCHE

STEVEN DE PELSMAKER

*"Notre collaboration avec nos collègues d'Infrabel se passe très bien."*

Steven



FRIEDA CLUYTENS

"Je travaille ici depuis deux ans et je n'ai jamais connu la période avant EMMA. L'aspect informatique m'intéresse. A l'opposé de mes collègues, je suis plus stressée à l'idée de faire des annonces en live, car ce n'est pas un automatisme. Dans une grande gare telle que Bruxelles-Nord, nous sommes confrontés chaque jour à des situations très différentes les unes des autres. Notre vigilance est au top et nous enrichissons ainsi notre expérience."

*"Nous pensons continuellement en fonction de nos voyageurs."*

Fries

"Le plus intéressant dans mon travail est de nourrir EMMA d'informations correctes. Si nous devons agir rapidement et que nous ne pouvons pas introduire l'info à temps dans le système, nous devons alors faire l'annonce en live. C'est comme pour tout, EMMA a des avantages et des inconvénients. EMMA permet de faire des annonces simultanées dans plusieurs gares, claires et uniformes. Mais les annonces en live me manquent parfois !", commente Frieda.

"C'est important pour nous de travailler dans le même local que nos collègues d'Infrabel. Surtout lors de situations urgentes ou quand le trafic est perturbé. Nous pouvons ainsi transmettre l'info plus rapidement, communiquer et agir au plus vite", conclut Steven.

*"EMMA est un système très performant"*

Frieda

**NOM** Frieda Cluytens | **AIME** voyager, le fitness, la lecture et la cuisine



## NIGHT SHIFT

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

# Nettoyage éclair au Poste d'Entretien de Bruges

Lors d'une soirée d'été étouffante, des silhouettes jaune vif s'activent au loin.  
L'équipe de B&You rejoint Jean-Pierre, Philip et Kenny et les accompagne lors  
des différentes étapes du nettoyage des trains au PE de Bruges.



Lors de sa prise de service, l'équipe regarde quels trains figurent au planning. De gauche à droite : Ludo (leur chef), Kenny, Jean-Pierre et Philip.

**NOM** Jean-Pierre Messelier | **AGE** 60 ans  
| **JOB** agent de métier | **AIME** l'élevage  
d'oiseaux et le tir

**NOM** Philip Tamsin | **AGE** 55 ans | **JOB**  
agent de métier spécialisé | **AIME** tout ce  
qui tourne autour d'Elvis Presley

**NOM** Kenny Claeys | **AGE** 34 ans | **JOB**  
agent de métier | **AIME** le bricolage et la  
pêche



*"Je travaille surtout à l'extérieur :  
nettoyer les pare-brise, vider les  
toilettes, remplir les réservoirs  
d'eau... Ce qui me fait  
parcourir de nombreux  
kilomètres chaque  
nuit."* Jean-Pierre

*"Je vérifie si les trains ont été tagués ou pas. Lorsque c'est possible, j'élimine les graffitis pendant la nuit. J'aide aussi au nettoyage."*

Kenny



Un 'nettoyage d'exploitation', c'est vider les poubelles, nettoyer les vitres intérieures, balayer et passer un coup de torchon. Par ailleurs, Philip sécurise la voie pour chaque train qui doit être nettoyé.





## Planifier des travaux dans la voie, un puzzle de haut niveau

**Infrabel se doit de fournir un réseau ferroviaire sûr et de qualité à ses clients. C'est pourquoi de nombreux travaux d'entretien et de modernisation de l'infrastructure ferroviaire sont nécessaires. Ces travaux doivent être planifiés et c'est souvent un puzzle compliqué. Les agents d'I-TMS Work Possessions sont les magiciens de cette organisation.**

Communication aux voyageurs :  
"Ce weekend, des travaux seront réalisés sur la voie entre..."  
Quiconque voyage en train a déjà entendu ce type d'annonce. Mais derrière ce message, se cache un intense processus de concertation et de négociations. Il faut trouver un terrain d'entente entre Infrabel, qui souhaite réaliser des

travaux, et les opérateurs ferroviaires, qui veulent transporter autant de voyageurs que possible. "Ce n'est pas un puzzle facile, mais il est intéressant", sourit Peter Meys, Manager Work Possessions.

"Lorsque les services d'exécution introduisent auprès de nous une

demande pour réaliser des travaux, notre équipe d'une vingtaine de personnes s'interroge d'emblée sur l'impact que cela aura sur le trafic ferroviaire. Plus les conséquences sont grandes, plus il est nécessaire de planifier les travaux longtemps à l'avance", raconte Peter.

Ensuite, l'équipe Work Possessions examine comment le service des trains voyageurs et marchandises doit être adapté, ou quelles alternatives doivent être prévues, comme un service de bus, pour pouvoir effectuer les travaux dans la période demandée. Cela nécessite une concertation intensive avec les services effectuant les travaux comme avec les opérateurs ferroviaires. Le résultat final est un document officiel décrivant en détail quelles voies doivent être mises hors service et/ou hors tension, quand, et quelles adaptations il faut apporter au service des trains pendant les travaux.

### Limiter les conséquences pour les voyageurs

"Quelque 70 % de nos travaux sont planifiés à court terme, trois mois avant l'exécution environ. Mais nous préférons planifier tous les travaux très à l'avance. Cela signifie que nous allons essayer autant que possible de les rassembler. Les conséquences pour les entreprises ferroviaires

*"C'est véritablement ça, le cœur de notre mission. Toujours rechercher le compromis le plus juste et le plus sûr entre les intérêts des exécutants des travaux et ceux des entreprises ferroviaires. Un véritable défi !"*

Peter Meys,  
Manager Work Possessions



seront, dès lors, un peu plus importantes. Mais de cette manière, nous pouvons élaborer un plan de transport alternatif, en accord avec les opérateurs, et dans les temps. Et ils peuvent aussi communiquer cela à leurs clients en temps utile. Cette méthode suppose une toute nouvelle façon de réfléchir et de travailler, qui trouve petit à petit sa place chez tous les acteurs impliqués dans ce processus", explique Peter.

Bien entendu, il y a également des moments où il vaut mieux ne

pas planifier trop de travaux. Par exemple, sur les lignes en direction de la côte, pendant les mois d'été. Mais il arrive parfois qu'Infrabel ne puisse pas faire autrement. Lorsqu'il y a des intérêts contradictoires, c'est Infrabel qui a le dernier mot. La raison est évidente : la sécurité avant tout. C'est pourquoi, ces dernières années, Infrabel ferme de plus en plus complètement une partie d'une ligne ferroviaire, ce qui est également bénéfique pour le rendement des travaux.





# Ça tire sur sa ligne !

**NOM** Mike Mombeek | **JOB** conducteur de train | **AGE** 34 ans | **LIEU DE TRAVAIL** Liège | **AIME** la pêche, le Standard (de Liège) et la politique

Mike Mombeek est conducteur de train depuis 2010. "Dans la vie, il faut faire ce qui nous plaît, le plus possible. Un jour, je suis rentré dans la cabine de conduite d'un train et cela m'a donné envie", explique-t-il. Ce qu'aime Mike, c'est la liberté et les responsabilités que son métier offre : "Quand je conduis, personne ne vient me déranger. Je me sens responsable des voyageurs. Nous sommes 3.800 conducteurs en Belgique, c'est un job particulier. Et quand rien n'entrave le trafic, j'ai le sentiment de faire le plus beau métier du monde."

A man with short hair and a black jacket is holding a large, golden-brown carp fish. The fish is held horizontally, with its head to the left and tail to the right. The man is looking directly at the camera with a slight smile. On his jacket, there is a logo that looks like a map of Belgium with a fish inside. The background is a blurred outdoor setting, possibly a riverbank.

*"Mon record :  
une carpe de 21 kilos,  
attrapée dans la Meuse."*

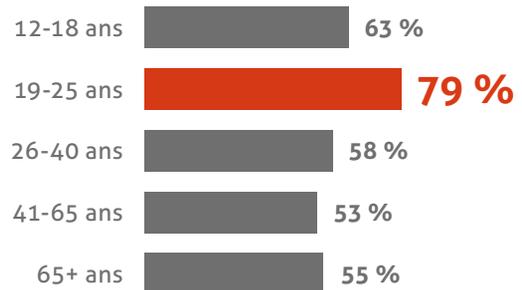
Ce père de cinq jeunes enfants pêche la carpe depuis ses douze ans. Même si elles ne se mangent pas dans nos contrées, le défi consiste à attraper les carpes les plus grosses possible. Mais ce n'est pas une mince affaire. Mike explique : "Il faut sonder à quelle profondeur les carpes se trouvent. Elles se gonflent d'air pour se positionner à l'endroit de leur choix. Et quand elles mordent, elles peuvent encore glisser. C'est un poisson combatif et vivace qui peut se décrocher aisément. Nous les relâchons ensuite d'office dans l'eau." Mike est un pro. En septembre, il accompagnera de nouveau l'équipe belge au Championnat du Monde de Pêche de la Carpe en tant que capitaine.

# Qui sont nos voyageurs ?

Nous ne pouvons avoir de clients satisfaits que si nous les connaissons vraiment. Une étude approfondie externe (\*) nous aide à déterminer les caractéristiques de l'utilisateur du train en Belgique.

## Surtout des jeunes

58 % des Belges ont voyagé en train au moins une fois durant les 12 mois précédant l'étude. 79 % des 19-25 ans ont pris le train au moins une fois durant cette période.

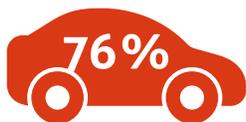
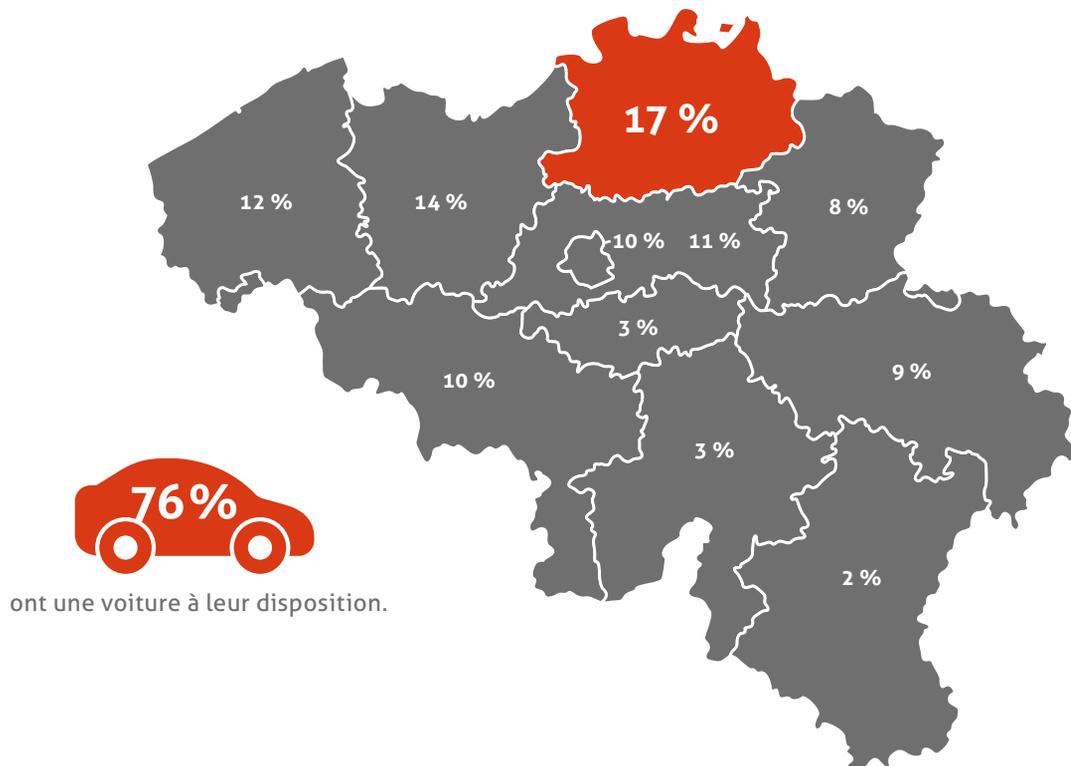


## Pourquoi choisissent-ils le train ?



## Les Anversois utilisent le plus le train

Ce sont les habitants de la province d'Anvers qui utilisent le plus le train, tous les déplacements domicile-travail, domicile-école et loisirs confondus.



ont une voiture à leur disposition.

## Nos voyageurs habitent surtout en ville



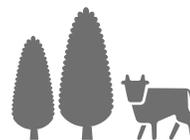
Région urbanisée

**55 %**



Région semi-urbanisée

**22 %**



Région rurale

**23 %**

\* Étude réalisée par  
le bureau GfK en 2014

**Public interrogé :**  
habitants de la Belgique,  
âgés de plus de 12 ans

**Méthode :**  
2.368 enquêtes  
(en ligne et par téléphone)



# Un petit break dans le Limbourg

Qui dit Limbourg pense aussi à un paradis pour les amateurs de promenades à pied ou à vélo ! Mais le Limbourg offre bien plus. B&You vous emmène en balade-découverte le long de la ligne 15, entre les gares de Hasselt et Leopoldsburg.

## Sous la terre

En visitant Beringen, ne passez pas à côté de be-MINE, l'ancienne mine. Le Musée de la Mine vous permet de découvrir de manière interactive la vie dans et autour de la mine. Après la visite, les enfants peuvent se défouler sur l'Avonturenberg', située sur les flancs du terril.

[www.toerismeberingen.be](http://www.toerismeberingen.be)



© Guy Van Grinsven - Studiopress BV

Leopoldsburg

Beverlo

Beringen



© Luc Daelemans

## Splendeur de la nature

'De Wijers', une réserve naturelle composée de plus de 1.175 étangs à distance de marche de la gare de Zonhoven, est le point de chute idéal pour une agréable promenade ou une balade à vélo.

De la tour, vous avez une vue à couper le souffle. Faire du vélo au milieu des eaux ? Tentez l'expérience depuis la borne '91' sans vous mouiller les pieds !

[www.natuurenbos.be/wijers](http://www.natuurenbos.be/wijers)

Heusden

Zolder

## A toute vitesse

Visitez le circuit du Zolder et faites monter votre adrénaline lors d'un tour du circuit en Tesla ou même à vélo. Vous êtes plutôt du genre calme ? Participez alors aux entraînements ou découvrez le 'paddock' en toute tranquillité.

[www.circuit-zolder.be](http://www.circuit-zolder.be)



© Hans Put

Zonhoven

## From Hasselt with love

Un petit café au genièvre et un bout de spéculoos ('homp', comme on dit là-bas), ça vous tente ? Hasselt n'est pas pour rien la 'capitale du goût' ! Et n'oubliez pas d'emmener votre vélo à bord du train. Trois circuits vous sont proposés afin de découvrir toutes ces bonnes choses sur 'la piste cyclable des saveurs'.

[www.visithasselt.be](http://www.visithasselt.be)

Hasselt



Vous connaissez de chouettes adresses ou activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ? Adressez vos suggestions à [bandyou@b-rail.be](mailto:bandyou@b-rail.be).



# L'uniforme : du style militaire à Olivier Strelli

**En 1840, les Chemins de fer belges étaient pionniers en matière de confection d'uniformes. Mais c'était bien avant que Carven ou Strelli n'y apportent leur touche personnelle.**

Initialement, le personnel des Chemins de fer portait un habit sombre, confectionné dans un tissu solide. Celui-ci lui donnait une allure de militaire, ce qui faisait impression. Les collaborateurs en contact avec les voyageurs devaient l'acheter. Les ingénieurs et les chefs de gare portaient un uniforme spécifique pour les événements officiels.

## Du bleu au gris

La double rangée de boutons dorés et argentés a fini par disparaître, tout comme la marque du rang. La palette de couleurs a aussi évolué.

À la fin des années 90, la SNCB abandonne le bleu. Les uniformes des accompagnateurs de train, du personnel de gare et des guichetiers deviennent gris et sont signés Carven.



**1845 :**  
Chef de gare de l'Etat Belge  
(Source : Le Rail)

L'uniforme devait satisfaire à de hauts critères de qualité permettant à notre personnel de l'utiliser de façon intensive et d'être reconnaissable. Il devait également être fonctionnel (en ce qui concerne la confection et l'entretien).

Lors de l'Exposition universelle de 1958, les hôtesses du pavillon SNCB ont reçu un habit spécifique marquant la féminisation de l'habillement des cheminotes.

Les premiers uniformes féminins apparaissent dans les années 70.

## La griffe d'un grand couturier

En 2010, l'uniforme actuel, créé par le célèbre couturier belge Olivier Strelli, fait son apparition. 14 accompagnateurs et 8 guichetiers vont le porter, en test, entre septembre et novembre 2009.

## L'uniforme au fil des ans





# Des ambassadeurs à Salzinnes

**Un peu plus de 350 ambassadeurs aident les Chemins de fer à recruter : participation à divers événements, présentation dans les écoles, surveillance des examens... Afin de les remercier, HR Rail a organisé ce 30 juin une après-midi conviviale : le 'club des ambassadeurs'.**

Pour cette septième édition, une septantaine d'entre eux ont assisté à une visite interactive de l'atelier de Salzinnes et ont participé à un quizz qui a récompensé les plus attentifs. Une occasion unique de mettre un nom sur chaque visage et d'en savoir plus sur ce qui les motive. Jacques Delire, ingénieur industriel à

SNCB Technics : "Etre ambassadeur, c'est contribuer à l'amélioration de la vision de la SNCB auprès des collègues et de mes relations privées."

Merci aux ambassadeurs pour leur enthousiasme à toute épreuve et bravo au personnel de l'atelier de Salzinnes pour l'accueil qui leur a été réservé !

## Envie d'en savoir plus sur le rôle d'ambassadeur ?

Contactez l'équipe Employer branding de HR Rail :  
E-mail : [railjobs@hr-rail.be](mailto:railjobs@hr-rail.be)  
Tél. : 911/53 189 ou 911/53 873

## Vous aimeriez aussi devenir ambassadeur ?

Parlez-en à votre chef immédiat et inscrivez-vous !



# Recrutement : des chiffres encourageants !

**HR Rail est en avance sur son planning en matière de recrutement. Sur les 2.500 engagements prévus pour l'année, pour les trois entreprises, 1.323 nouveaux collaborateurs ont été recrutés au terme des six premiers mois de l'année. Des résultats encourageants qui s'expliquent principalement par des actions de proximité et la réduction des délais dans le processus de recrutement.**

Depuis le début de l'année, 820 nouveaux collaborateurs ont rejoint les rangs de la SNCB. À titre de comparaison, il s'agissait de 674 personnes à la même période l'année dernière.

## **Des actions de proximité et des processus optimisés**

Pour Mireille Protin, responsable du recrutement à HR Rail, ces résultats prometteurs s'expliquent par deux raisons principales : "D'abord, il y a des Jobdays locaux que nous organisons pour la SNCB. Nous avons aussi optimisé certains de nos processus afin de gagner du temps dans le traitement des dossiers. Cela nous permet de conserver les bons candidats."

## **Le point d'orgue : Le Jobtrain**

Parmi les différentes activités de recrutement, la toute première édition du Jobtrain, organisée en mars dernier en

collaboration avec la SNCB et Infrabel, a rencontré un franc succès. Sur les 350 candidats accueillis par nos ambassadeurs, 50 personnes ont été recrutées.

Vu les besoins en profils techniques (conducteurs de train, accompagnateurs de train, techniciens, ingénieurs) et leur pénurie sur le marché de l'emploi, nous allons poursuivre nos efforts pour continuer à organiser des actions de proximité.

# Train@Rail vous accueille aussi le samedi !

**Vous souhaitez suivre une formation chez Train@Rail, mais vous ne pouvez pas vous libérer en semaine ? Train@Rail vous propose des formations le samedi entre 9h et 12h !**



Découvrir le Mindfulness	30 septembre 2017
Agir, penser et communiquer de manière assertive	7 octobre et 18 novembre 2017
Apprendre à gérer les conflits	14 et 21 octobre 2017
Mieux comprendre le changement	25 novembre et 2 décembre 2017
Exercer sa mémoire	18 et 25 novembre 2017
Diriger avec plusieurs générations dans son équipe	14 et 21 octobre 2017

## **Offre Train@Rail 2017 – 2018**

Vous préférez suivre des formations en journée, aux horaires habituels ? Laissez-vous inspirer par l'offre actuelle 2017 – 2018. Tous les sujets peuvent également être organisés sur mesure pour votre équipe !

## **Plus d'informations ?**

Tél. : 911/45 400 ou  
E-mail: [academie@hr-rail.be](mailto:academie@hr-rail.be)



# Gardez la tête froide

**Au travail, la chaleur peut vite devenir inconfortable durant les mois d'été. Voici quelques conseils pour affronter la canicule.**

## COMMENT ?

- La chaleur peut provoquer une sudation importante. Votre corps réclame alors un peu de fraîcheur. Buvez donc de l'eau en suffisance (1,5 à 2 litres par jour) et veillez à en avoir toujours à proximité pour pouvoir vous hydrater.
- Si vous travaillez à l'extérieur, protégez-vous contre le soleil. Portez, si possible, des vêtements amples et légers qui permettent d'évacuer plus facilement la chaleur.
- Si vous travaillez dans un espace équipé d'air conditionné, actionnez les stores pare-soleil et gardez les fenêtres fermées.
- Les appareils électriques produisent de la chaleur. Eteignez donc les appareils non utilisés. Dans le même ordre d'idées, pensez aussi à l'éclairage.



## QUE FAIT LA SNCB ?

En période de canicule, la SNCB met de l'eau à disposition de son personnel. Les collaborateurs travaillant dans les bâtiments administratifs et les ateliers disposent de fontaines à eau. Des bouteilles d'eau sont prévues pour le personnel roulant dans certaines gares. Demandez plus d'informations à votre chef immédiat.

## QUELQUES BONS PLANS



Les plantes aident à combler les effets négatifs de la chaleur. Elles assainissent l'air ambiant.



Raisins, concombres, melons, pastèques... ils sont gorgés d'eau et constituent des en-cas sains quand les températures grimpent.



Le café et les sodas sont à déconseiller pour leur action diurétique.

## QUE FAIRE EN CAS DE MALAISE ?

Un collègue ne se sent pas bien, se plaint de maux de tête, de nausées, de vertiges, de faiblesse ; son cœur s'accélère, ses muscles sont endoloris... Voilà autant de signes laissant supposer que le corps subit une importante perte d'eau, qui peut mener à une déshydratation. Invitez-le à boire de l'eau (pas trop froide), emmenez-le vers un lieu frais. Si son état ne s'améliore pas rapidement, faites appel à un secouriste ou appelez le 112 si nécessaire.

Attention : si la personne est inconsciente, vous ne pouvez en aucun cas l'hydrater ; installez-la en position latérale de sécurité jusqu'à l'arrivée des secours.





# Le pragmatisme au service de la prévention

A l'époque où Nicolas est formateur pour les accompagnateurs, il rencontre Jean, conseiller en prévention à Mons. Ensemble, ils dynamisent les modules de formation 'prévention'. Ils animent ensuite ensemble le Comité PPT. Et si Nicolas est maintenant responsable de la formation à Bruxelles, Jean reste son contact privilégié pour ce qui concerne la prévention.

Nicolas : "Jean m'a inoculé le virus de la prévention ! Si j'ai une idée, je lui en parle immédiatement. Même si la matière est très réglementée, il est ouvert à la réalité du terrain. Chacun respecte les contraintes de l'autre. Un exemple : nous avons un problème sanitaire dans notre dépôt à Ath et nous devons urgemment déménager. En s'installant provisoirement dans... une automotrice à proximité, notre personnel a pu assurer ses missions vers la clientèle comme prévu !"

**"Jean est toujours très agréable !"** Nicolas

Jean : "Voilà une mise à l'honneur inattendue ! Cette reconnaissance est le fruit de longues années de travail côte à côte (*il rit*) ! Le conseiller en prévention est souvent seul sur sa planète ; je protège les autres des dangers auxquels ils peuvent être confrontés dans le cadre de leur travail et je veille à leur bien-être. Je m'étais fait un planning d'objectifs à atteindre. Avec des gens comme Nico, je parviens à améliorer les conditions de travail des agents.



**NOM** Nicolas Marlier | **AGE** 46 ans | **JOB**  
'compétence support' accompagnement |  
**AIME** le vélo, le jardinage, jouer de la guitare

**NOM** Jean Raxhon | **AGE** 56 ans | **JOB**  
conseiller en prévention | **AIME** la lecture, la  
marche, le jardinage



**Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?  
Racontez-nous pourquoi en envoyant un email  
à [bandyou@b-rail.be](mailto:bandyou@b-rail.be) ou téléphonez au 911/63 782.**