

PROS

Magazine
pour le
personnel
de la SNCB
AVRIL 2024

Berlin en train,
les yeux fermés

Réfléchir à
nos énergies
de demain

LAETITIA

**“Je suis
fan de DiTA
sur mon
smartphone”**





“Faire ce qu’on aime, c’est possible à la SNCB”

Lorsque j’ai postulé à la SNCB il y a cinq ans, j’hésitais : allais-je me tourner vers le job de sous-chef de gare ou de conducteur de train ? Je suis devenu sous-chef de gare à Bruxelles. Un travail que j’aimais faire tout en restant séduit par l’idée de conduire un train.

Les conducteurs de train avec lesquels j’ai pu discuter apprécient vraiment leur travail. Ils m’ont raconté leur journée type afin que je puisse me faire une idée réaliste de ce que la fonction implique. La variété et l’alternance des horaires ont été des atouts supplémentaires. Mon chef de zone m’a soutenu : « Choisissez ce que vous aimez le plus », m’a-t-il conseillé. Un choix qui peut évidemment évoluer tout au long de votre carrière. Heureusement, il existe de nombreuses possibilités à la SNCB.

La campagne de recrutement m’a conquis et j’ai participé aux tests de sélection. La formation n’était pas à sous-estimer. J’ai dû étudier beaucoup et durement. Et appliquer dans la pratique quantité de nouvelles connaissances. C’est très important d’être toujours vigilant dans le poste de conduite, la responsabilité est grande. Mais quels paysages incroyables je côtoie lors de mes trajets, le décor change après chaque virage. Les plus beaux itinéraires me mènent à travers la province de Namur, ils sont tout simplement magnifiques. Je sais maintenant que j’aime vraiment conduire un train et je veux continuer à faire ça.

Le contact avec les autres conducteurs est très cordial. Si je vois brièvement mes collègues, je me suis pourtant déjà fait de nombreux nouveaux amis.

Savoir que vous pouvez postuler pour un autre job au sein de la SNCB est précieux, on peut le faire même au sein d’une direction différente. Car un travail que vous appréciez est un travail bien fait. J’ai l’impression d’avoir trouvé ma place, la conduite représente un challenge qui me correspond parfaitement.

Mon conseil ? N’hésitez pas en discuter avec votre responsable et assurez-vous d’être bien informé et pleinement conscient du travail que vous avez en tête. Pesez le pour et le contre de votre ancienne fonction et de la nouvelle. Votre décision est prise ? Il ne vous reste plus qu’à franchir le pas l’esprit tranquille. Bonne chance !

Benoît Van Tomme

L’heure du changement est arrivée ?

Peut-être avez-vous envie de prendre votre carrière en main ? À la SNCB, nous aspirons à ce que chacun.e se trouve à la place qui lui correspond. Changer d’emploi est possible. La mobilité interne est un engagement qui nous est cher. Parlez-en à votre responsable.

Vous trouverez toutes les offres d’emploi en consultant le mobility board.



Édito

Il y a quelques années, la SNCB a défini ses 4 valeurs PROS. Elles restent plus que jamais les valeurs qui nous caractérisent, qui nous pilotent, qui nous distinguent et, enfin, qui nous lient : professionnalisme, respect, oser entreprendre, savoir collaborer. Elles sont toutes très importantes. Nous avons décidé de les remettre en lumière, à commencer par un focus sur le respect, tant en interne qu’en externe. Nous avons lancé en février une campagne ‘courtoisie’ pour inviter nos clients à se comporter de manière respectueuse dans nos trains et nos gares. Aujourd’hui, nous la complétons au sein même de notre entreprise avec une campagne qui souligne l’importance du respect mutuel entre collègues. Le respect pour l’autre, qu’il soit collègue, client, fournisseur, et le respect de l’autre envers nous sont essentiels pour le vivre ensemble et le bien-être au travail. Par ailleurs, une campagne externe, à laquelle vous êtes invités à participer, a été lancée mi-avril vers le grand public appelant au respect de nos collègues, en étroite collaboration avec les autres sociétés de transport en commun (STIB, TEC et De Lijn).

En même temps, la SNCB va de l’avant avec des projets structurants. Cette édition de votre PROS met le focus sur l’implémentation de TraCo, un projet qui permet de connaître en temps réel la composition de nos trains, qui sert au travail dans les faisceaux et dans les ateliers et à des informations aux voyageurs toujours plus affinées. Le magazine aborde aussi notre gestion de l’énergie, qui constitue un poste de coût très important : 267 millions d’euros en 2023. Enfin, ce PROS illustre la revitalisation de nos gares pour en faire des lieux agréables et accessibles, favorisant la sécurité sociétale.

Tous vos efforts au quotidien mènent à une meilleure satisfaction de nos voyageurs. Celle-ci est essentiellement déterminée par la ponctualité qui, côté SNCB, dépend en grande partie de la fiabilité et de l’immobilisation de notre matériel ainsi que de chaque petite



minute gagnée. Grâce à la baisse récente des incidents matériel et à une série d’autres actions, la ponctualité est passée de 87,5% mi-janvier à 88,4% fin mars, et même à 90% dans le courant du seul mois de mars. Nous devons poursuivre sur cet élan.

Attirer toujours plus de clients reste notre objectif clé. Ces dernières semaines, nous avons accueilli quelque 870.000 voyageurs par jour, soit 6 % de plus par rapport à la même période en 2023. C’est bon signe et nous voulons continuer sur cette lancée.

Enfin, toujours pour offrir le meilleur service à nos clients, il y a vous, évidemment. Nous allons continuer à renforcer les équipes en engageant cette année encore 1.300 collègues, essentiellement dans nos métiers opérationnels. Début avril, plus de 600 collègues auront été recrutés, dont plus de la moitié sont déjà parmi nous. Bienvenue à toutes et tous !

Bonne lecture,

Sophie Dutordoir



8

SOMMAIRE PROS AVRIL 2024



12



10



6

19 / Espresso

20 / Fast forward
Nos experts réfléchissent aux énergies de demain

22 / Amitiés à la SNCB
Julie a noué deux solides amitiés à la SNCB

24 / Infographie
Découvrez la locomotive série 17

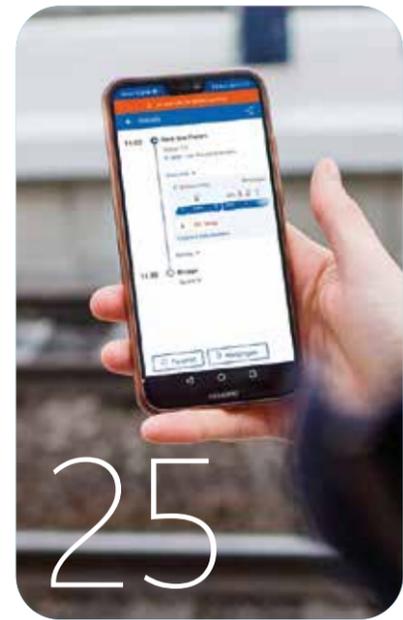
25 / Actualité
Les clients testent les nouvelles fonctionnalités avec Lab App

26 / Dossier
TraCo: une vue précise sur la composition des trains

30 / Actualité
Nudging: coups de pouce pour une meilleure satisfaction des clients

32 / Actualité
Nouvelles initiatives pour des gares plus conviviales

35 / Actualité
Découvrez notre nouvel espace de travail digital: WeBe



25

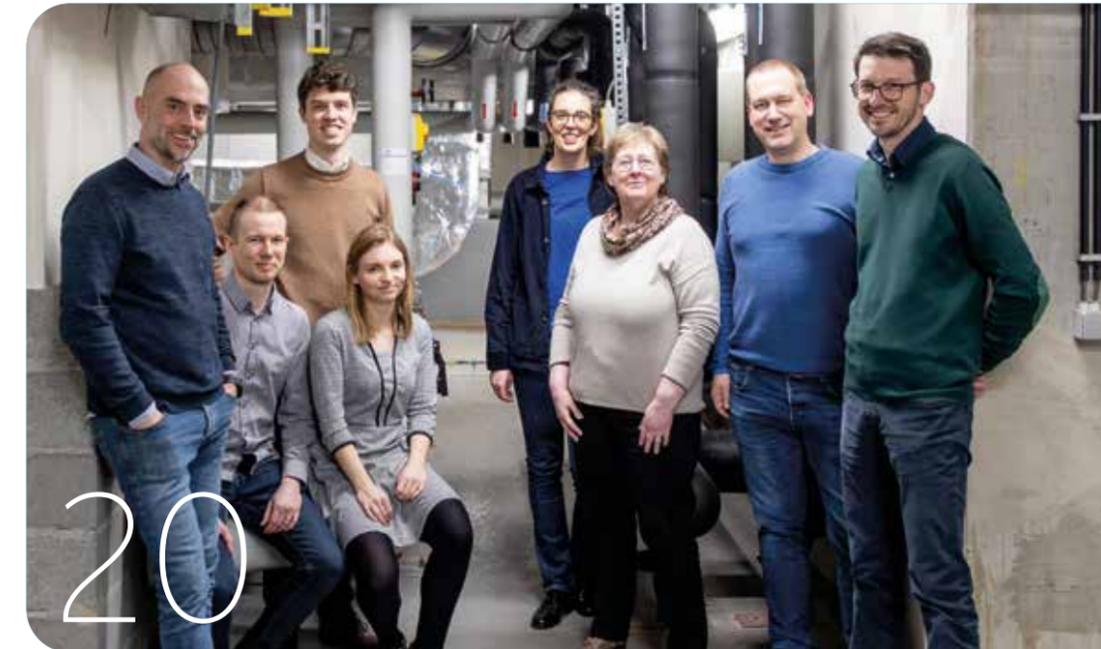
06 / Bienvenue à bord
Jérémy: « Je recommande chaleureusement à mes amis de postuler pour un job à la SNCB »

07 / Espresso

08 / Bon voyage
Alix et Nora prennent le train de nuit pour Berlin: « Confortable et bon pour l'environnement »



16



20



2

10 / Ce qui m'anime
Nicolas Marlier inspire les accompagnateurs et les voyageurs grâce à ses infos touristiques

12 / Maillons forts
Laetitia et Sofie sont fans de DiTA

15 / Actualité
Comment sécuriser son smartphone

16 / @Work
À bord avec Antoine: « J'enseigne à tous les conducteurs les subtilités du travail »



22

36 / Innovation
L'essor de l'IA en interne à la SNCB « Nous voulons saisir toutes les opportunités en restant prudents »

38 / Espresso

39 / Concours

40 / Votre photo ici ?

PROS est le magazine destiné au personnel de la SNCB. Nous utilisons autant que possible le langage inclusif. Afin de faciliter la lecture, nous employons parfois des termes collectifs. Nous référons ainsi à tous les collègues (f/m/x).
Coordination : Fanny Bouillon, Internal Communication SNCB, pros@sncb.be
Rédaction & réalisation : XPAIR Communication / Photo de couverture: Thomas De Boever
Équipe éditoriale : Gilda Benjamin, Caroline De Lille, Peter Frison, Ronald Meeus, Frieke Neyrinck, Dirk Remmerie, Vanessa Vandenbruwaene
Éditeur Responsable : Jihane Annane
Adresse : 10-14 B-CP.104, PROS, Avenue de la Porte de Hal 40, 1060 Bruxelles.
Membre de l'ABCI



Impression neutre en CO₂ sur du papier respectueux de l'environnement



26

Bienvenue à bord

Jérémy a rejoint Securail en juin 2023. Ancien agent de gardiennage, il désirait étendre son expérience. Offre d'emploi, processus de recrutement, il a passé toutes les étapes, jusqu'à sa formation aujourd'hui terminée. Il faut dire que sa détermination s'est encore accrue grâce aux bons conseils d'Aline, une connaissance dans son cercle d'amis qui travaillait déjà chez Securail. « Elle n'a pas hésité à me fournir des infos quant au métier, la mission de sécurité, la vision de la SNCB, les compétences requises... Elle m'a également transmis certains cours de recyclage et nombre de précisions. Grâce à elle, j'ai eu très vite une idée claire et globale de la fonction. » Des échanges fructueux sans même s'être jamais rencontrés.

De la théorie à la pratique, Jérémy est désormais sur le terrain depuis six mois. Ce partage de connaissances lui a été précieux. « D'ailleurs, j'ai repris le flambeau, avec, à mon tour, le désir de transmettre auprès de mes amis. » Le jeune homme se sent très impliqué dans sa mission d'aide aux personnes. « Une vraie satisfaction. La réalité du métier est complexe mais il y a vraiment moyen de vivre de belles choses. »

Le soutien d'Aline

« Ce n'est pas la première fois que j'informe des connaissances sur les particularités de mon métier. Ça me fait toujours plaisir d'aider des personnes motivées à intégrer notre service. Jérémy avait déjà postulé, l'envie était là, j'ai fait en sorte qu'il se prépare au mieux pour ses examens. »

Refer a friend : faites la différence !

Et si votre connaissance devenait votre collègue ? Recommandez-la via **Refer a friend** et recevez 1000 euros (bruts) si elle est engagée.

Plus d'infos sur WeBe:
HR & Bien-être ▶ Carrière ▶ Recrutement

Jérémy Rigaux
Agent Securail

Aline Renier
Agent Securail



Une règle d'or, la courtoisie d'abord

Près d'un million de personnes prennent le train chaque jour. 55 % d'entre elles disent avoir déjà été confrontées à des comportements dérangeants. C'est pourquoi nous avons lancé, le 20 février, une nouvelle campagne de courtoisie à l'intention de nos voyageurs.

L'objectif ? Sensibiliser les gens aux gestes simples rendant chaque voyage en train plus agréable. La campagne s'articule autour de 14 thèmes déterminés, à la fois, sur base d'enquêtes de satisfaction auprès des voyageurs et sur les retours de nos collègues sur le terrain. Ces thèmes couvrent un large éventail de comportements qui perturbent les voyageurs et les collègues.

Vous avez sans doute déjà remarqué les autocollants ou les panneaux apposés dans nos trains ? Ou encore les visuels s'affichant sur les écrans dans les gares et les trains ou les affiches sur les quais.

Voyageons dans le respect des autres et de nos collègues !



Nouvelle version du Code de conduite Compass PROS

Depuis le 1^{er} janvier 2024, une nouvelle version de notre code de conduite Compass PROS est en vigueur. Parce que le monde qui nous entoure évolue continuellement, de nouveaux thèmes et de nouveaux défis se présentent constamment à nous. Par exemple : comment utiliser l'intelligence artificielle ? Comment faire face à un soupçon de fraude ? Que peut-on signaler dans le cadre de la procédure d'alerte ?

Vous pouvez consulter le nouveau code de conduite sur WeBe, ainsi qu'un aperçu des changements par rapport à l'édition précédente.

Le digital pour toutes et tous avec B-DigitAll

Les outils digitaux sont de plus en plus présents dans notre quotidien. Mais il n'est pas toujours évident de s'y familiariser pour nombre d'entre nous. Avec le projet B-DigitAll, la SNCB veut s'assurer qu'aucun.e collègue ne rate le train du digital.

Smartphones, tablettes, smartwatches, applications telles que Payconiq, WhatsApp, Itsme ... Regardez autour de vous : combien de dispositifs digitaux côtoyez-vous chaque jour ?

Avec le projet B-DigitAll, la SNCB souhaite intégrer l'ensemble des collègues dans l'ère digitale. Dans les prochains mois, B-DigitAll va élargir encore leurs compétences digitales grâce, entre autres, à une plateforme riche en conseils utiles et en formations ciblées.

Embarquez-vous dans le train du digital ? Surfez sur la plateforme B-DigitAll ou scannez ce code QR.



Photo / Valentyna Rostovikova

Vous avez des questions ? Veuillez contacter l'équipe Compass via compass@sncb.be

Vous souhaitez vous familiariser avec certains des thèmes de Compass PROS ? Vous pouvez suivre l'e-learning 'Compass PROS' via YouTrain.



Scannez le code QR pour vous inscrire :



Bruxelles – dodo – Berlin

Embarquer dans un train le soir, piquer un petit somme et se réveiller frais comme un gardon dans une autre ville ? Avec Nightjet, vous pouvez facilement voyager depuis Bruxelles ou Liège vers Vienne et Berlin. Confortablement et en toute tranquillité. Sur le quai de Bruxelles-Midi, Alix et Nora sont impatientes de retrouver Berlin.

Nora: « C'est la deuxième fois que nous nous rendons à Berlin en train. Mais cette fois, l'expérience sera particulière, prendre le train de nuit est tout nouveau pour nous. La dernière fois, nous avons pris le train ICE mais les différentes correspondances, y compris à Cologne, nous avaient beaucoup stressées. Ici, après une nuit de sommeil à bord, vous vous réveillez dans une nouvelle ville, sans la fatigue habituelle après un tel voyage. Du moins, c'est ce que nous espérons. »

Alix: « Pour nous, voyager en train est un choix délibéré. Car il faut bien admettre que ce n'est pas toujours l'option la moins chère. Il s'agit d'un compromis, parfois douloureux, entre le coût, le confort et l'environnement. Mais dans le contexte actuel de la crise climatique, nous croyons que chaque petit effort compte. Et c'est précisément pour cette raison qu'il est important d'évaluer l'impact de nos choix de modes de transport. Cet été, nous avons également voyagé jusqu'à Turin en train avec un groupe d'amis. Si nous y voyons là un moyen de réduire notre empreinte carbone, prendre le train se révèle aussi très amusant. »

Nora: « Une de nos amies est actuellement en Erasmus à Berlin. Ce voyage est une excellente occasion de lui rendre visite. De plus, nous sommes impatientes de nous plonger dans la riche histoire et la culture de la ville. Plusieurs visites de musées sont d'ailleurs déjà au programme. Mais ce que nous attendons le plus, c'est de simplement flâner dans plusieurs parcs en profitant des premiers rayons du soleil printanier. »



Une fiche de ligne pour des arrêts loisirs

Nicolas Marlier a, ancré en lui, le souci d'améliorer continuellement l'expérience client. Travaillant dans le département de l'accompagnement des trains (B-CS), il a imaginé des 'fiches de ligne – clients loisirs' intégrant une foule d'informations touristiques à partager avec les voyageurs.

« C'est important de tout mettre en oeuvre, par de petites attentions et diverses initiatives, pour que le voyageur ait une bonne expérience de son trajet en train. »

Votre projet met en lumière la notion même de service. Comment considérez-vous la mission des accompagnateurs de train ?

« Je trouve que l'attention à l'autre fait partie de notre vécu au quotidien. Il en va de même dans le boulot. Aider, rassurer, informer la clientèle me semble aller de soi. Certaines personnes ne prennent pas le train très souvent et sont demandeuses d'informations. L'accompagnateur est là pour les épauler. J'ai donc mis en connexion deux éléments. D'une part, les clients-loisirs sont une cible à laquelle la SNCB attache toute son attention. Dès lors, il est intéressant que nos accompagnateurs puissent leur apporter des indications utiles. D'autre part, j'adore ma région de Chimay, dans la botte du Hainaut, et je suis un grand adepte du vélo. Je connais bien, par exemple, la ligne Couvin-Charleroi, mais pas seulement. Plusieurs fiches de ligne sont ainsi disponibles. »

Avez-vous élaboré ces fiches en vous glissant, à la fois, dans la peau du client et de l'accompagnateur ?

« De toute évidence. Je me suis aussi appuyé sur les bons conseils de collègues habitant certaines régions comme Tournai. Ces fiches peuvent être modifiables et enrichies car il y a sans cesse de nouvelles attractions un peu partout. L'intérêt est là et on me demande notamment de réfléchir à des fiches sur Bruxelles. »

Votre passion pour le tourisme vous a-t-elle inspiré ?

« J'avoue, j'aime voyager, y compris près de chez moi, mais aussi échanger des bons plans. Avec mon épouse, nous sommes inscrits sur la plateforme « Welcome To My Garden ». C'est un concept où les touristes à vélo ou à pied peuvent loger dans votre jardin. Nous avons déjà reçu plusieurs familles à la belle saison et certains visiteurs se déplacent en train. Nous organisons aussi des marches ADEPS, avec le souci du détail pour les promeneurs. C'est certain, nous avons le goût du partage. »

Dites-moi tout !

Une fiche de ligne détaille un trajet de gare à gare en reprenant les infos touristiques utiles au voyageur. À quelle gare descendre pour visiter tel site, comment poursuivre à vélo ou à pied, quelles sont les lignes de bus à emprunter, comment rejoindre le RAVel... Les collègues de l'accompagnement peuvent non seulement donner des indications précises et pratiques mais également inspirer de nouvelles destinations et idées d'excursion. Chouette, une pépite vous attend peut-être au détour d'une petite gare.

Customer Focus Award

Ce concours interne à la SNCB délivre, chaque année, six prix récompensant des actions ingénieuses au service du client et déjà en application. Une véritable dynamique qui participe de l'engagement de la SNCB envers ses voyageurs via son programme « Client-Central ». Le projet de Nicolas s'est dignement illustré lors de la dernière édition.



“Aider, rassurer, informer la clientèle me semble aller de soi”

Nicolas Marlier
Manager
Compétences

“Avec DiTA, tout est vraiment sur notre smartphone”

D'ici l'été, tous les accompagnateurs de train utiliseront les applications DiTA sur leurs nouveaux smartphones. Parcourons ensemble les possibilités parmi les plus importantes et donnons la parole à Laetitia et Sofie qui nous expliquent en quoi la plateforme rend leur travail plus efficace.

DiTA – littéralement *Digital Train Attendant* – est une plateforme mobile qui regroupe toutes les fonctions dont les accompagnateurs de train ont besoin pour faire leur travail. Cette plateforme est consultable depuis leur nouveau smartphone, plus pratique et surtout plus léger que la tablette et le satellite ITRIS utilisés jusqu'à présent.

En bref, DiTA se compose de deux modules principaux. Via *Digital Work Schedule*, les accompagnateurs peuvent consulter leur horaire de la journée, avec des informations utiles sur les trains qu'ils accompagneront : par exemple, la composition du train, si des groupes ou une personne en fauteuil roulant montent à bord durant le trajet, quels quais sont trop courts pour réceptionner le train, où trouver les correspondances, etc. Le deuxième module, *Commercial*, permet, entre autres, de vendre et contrôler les tickets.

En outre, le smartphone contient toute une série d'autres applications permettant, par exemple, l'enregistrement des objets trouvés ou la comptabilisation du nombre de voyageurs.

Laetitia Van Espen (accompagnatrice de train, dépôt Poperinge) :

« Avant tout, travailler avec DiTA apporte un avantage ergonomique. Avec ITRIS, vous transportiez 2,5 kilos d'équipement. À présent que tout se trouve sur un seul smartphone, les bienfaits pour notre santé sont évidents. J'appartiens au groupe de test qui a commencé à utiliser DiTA. Une partie du test consistait à l'utiliser d'abord pendant un certain temps sans explications. J'ai tout de suite été surprise par la facilité d'utilisation du système. »

“Nous pouvons aider les voyageurs bien plus rapidement et efficacement”



Sofie Theunissen (teamleader accompagnement des trains, zone Louvain) :

« La grande différence avec DiTA, c'est que tout est sur votre smartphone, bien plus léger que la tablette ITRIS. De plus, DiTA fournit des informations plus détaillées : s'il y a une restriction de quai quelque part, ou si une personne à mobilité réduite désire embarquer à l'un des arrêts, je le sais immédiatement en ouvrant mon smartphone. Cela représente aussi une amélioration pour notre service aux voyageurs : nous pouvons les aider beaucoup plus rapidement et efficacement, ce qui est bien plus professionnel. »

MAILLONS FORTS

Comment sécuriser votre smartphone

En 2023, au moins 25 millions de nouvelles cybermenaces concernant les smartphones ont été recensées dans le monde entier.

Voici SIX CONSEILS pour vous protéger au mieux.

1. Évitez les réseaux wifi publics

Les réseaux de la SNCB sont sécurisés mais méfiez-vous des wifi publics. Si un réseau n'est pas crypté, toutes les informations que vous y envoyez peuvent être interceptées. Utilisez de préférence votre propre connexion de données mobiles, pour des opérations bancaires par exemple.

2. Configurez une sécurité biométrique

Votre smartphone dispose-t-il de la reconnaissance par empreinte digitale ou faciale ? Utilisez-la. Comparée à un mot de passe, celle-ci contient beaucoup plus d'informations uniques prouvant que vous êtes bien la personne connectée.

3. Utilisez des mots de passe forts

Pour les applications individuelles et les services Web nécessitant un mot de passe : créez-en un avec suffisamment de majuscules, de chiffres et de caractères spéciaux. Stockez-le de préférence dans l'application de gestion de mots de passe de votre smartphone, que vous pouvez également sécuriser biométriquement.

4. Soyez prudents avec les applications

Téléchargez uniquement des applications depuis le Play Store (sur Android) ou l'App Store (sur iOS) : ne les téléchargez jamais directement depuis une page web. Limitez le nombre d'applications que vous installez sur votre smartphone et fermez toutes les applications que vous n'utilisez pas.

5. Installez immédiatement les dernières mises à jour

Les pirates informatiques exploitent les petites erreurs de programmation dans votre système d'exploitation et vos applications. Les mises à jour logicielles corrigent régulièrement ces problèmes. Installez-les immédiatement dès qu'elles sont disponibles, aussi bien pour votre système d'exploitation que pour les applications individuelles.

6. Faites attention aux pièces jointes et aux liens

Le phishing, qui consiste à pirater votre appareil via un message en lequel vous avez, à tort, totalement confiance, reste un fléau. Soyez toujours prudents avant d'ouvrir des liens ou de télécharger des pièces jointes. Vérifiez d'abord l'expéditeur : un e-mail de phishing provient généralement d'une adresse qui ne correspond pas à celle de l'institution qu'il prétend représenter.

Vous soupçonnez un message frauduleux ? Appelez le Service Desk (02 528 31 00) ou envoyez un e-mail pendant les heures de bureau à CISO@sncb.be.

“Il s’agit surtout de partager son expérience”

En matière de formation de conducteurs de train, chaque jour est différent. Nous en faisons l’expérience avec Antoine Marinot, l’un des 300 instructeurs ‘conduite’ qui enseigne toutes les subtilités du métier. Il côtoie tant des nouvelles recrues que des conducteurs expérimentés.

8h00

La journée commence au premier étage du bâtiment situé rue de France. Antoine prend son café, s’installe à son bureau en compagnie d’une dizaine de collègues et ouvre son ordinateur. Première tâche de la journée : répondre aux questions de son ‘équipe’ : une vingtaine de conducteurs qui ont déjà terminé leur formation, mais qu’il suit au quotidien en tant que Teamleader.

« Cela concerne des situations très spécifiques que vous ne rencontrez que dans la pratique », dit-il. « Par exemple, un conducteur a correctement rempli un formulaire E360 pour signaler une anomalie dans la signalisation. Je lui ai donc envoyé des commentaires positifs soulignant son efficacité. Les conducteurs sont formés tout au long de leur carrière. Cela commence par la formation de base, mais il y a au minimum 3 jours de formation par an pour chaque conducteur, auxquels s’ajoutent quelques formations complémentaires pour acquérir de nouvelles compétences. »



8h45

Le cours commence. Pendant la formation de base, un instructeur a le plus souvent une classe d’une quinzaine de conducteurs de train. Cette semaine-là, Antoine donne une formation complémentaire sur les nouvelles voitures pilotes M7. Comme cela a lieu sur le terrain, il limite le groupe à quatre personnes. Le groupe enfle un gilet jaune de sécurité et se rend à la gare de Bruxelles-Midi afin de monter à bord d’un train se rendant au faisceau de Forest-Voitures.

“Les conducteurs sont formés tout au long de leur carrière”

“Alterner pratique et théorie crée une bonne dynamique”





9h15

Pendant le très court trajet en train, Antoine, véritable puits de sciences, a déjà partagé avec ses élèves une foule de nouvelles notions. Le train fait office de salle de cours. Après en être descendus, place aux explications approfondies concernant tous les détails du couplage et d'autres aspects techniques. L'attention se porte ensuite sur le poste de conduite où chaque bouton, levier, jauge et manette sont passés en revue.

« En classe, vous apprenez la base, les règles. Sur les rails, vous apprenez le vrai mode de fonctionnement : comment conduire le train en toute sécurité, amener les voyageurs à destination et à temps, économiser de l'énergie en n'accélégrant pas inutilement sur les tronçons plats ou en descente. Sécurité, ponctualité et conduite écologique, c'est ce que nous appliquons comme principes de base. Dans cet ordre. »

11h35

Direction Bruxelles-Midi. On remarque à quel point l'ambiance est conviviale entre Antoine et les élèves. Une approche inspirante : il a, sous son aile, quatre conducteurs de train motivés qui le bombardent de questions.

13h00

Après le déjeuner, une nouvelle leçon, en classe cette fois, commence. Pendant deux heures et demie, Antoine enseigne aux conducteurs de train en formation les aspects techniques de la rame M7 et toutes les

fonctions de l'écran de surveillance présent dans le poste de conduite. « J'essaie autant que possible d'éviter une journée entière de formation en classe », dit-il. « Alternier pratique et théorie crée une bonne dynamique. »

15h30

Antoine retourne à son bureau pour quelques derniers mails et tâches administratives. Le reste de la semaine, les quatre conducteurs en formation continueront à suivre des cours relatifs au matériel qu'ils seront amenés à conduire. Vendredi, ils passeront un examen. La semaine prochaine, Antoine n'emmènera pas de groupe sur le terrain mais accompagnera lui-même des conducteurs dans le poste de conduite pendant une demi-journée. « Nous le faisons environ deux fois par an pour chaque conducteur, quel que soit le temps écoulé depuis la fin de sa formation. Il s'agit surtout de partager mon expérience de conducteur de train depuis de nombreuses années. »



Bientôt un peu de repos ? Jusqu'à 35% de réduction en réservant une maison de vacances !



Grâce à Rail Facilities, vous pouvez bénéficier d'une réduction allant jusqu'à 35 % sur la réservation de votre prochaine maison de vacances sur le site de Pierre & Vacances. Envie de vous évader à la mer, à la montagne ou à la campagne ? Préférez-vous goûter aux charmes des villes comme Vienne, Rome, Paris ou Berlin ? Ou encore vous détendre dans un Center Parcs en France ? N'hésitez pas à consulter l'offre sur le site spécifique de Pierre & Vacances via le site de Rail Facilities !

Élections sociales du 27 au 29 mai

Cette année, les élections sociales auront lieu du 27 au 29 mai. Choisissez qui vous représentera au sein de la SNCB pour les quatre prochaines années. Grande nouveauté pour cette édition : le vote sera électronique.

Pour la première fois dans l'histoire de la SNCB, le vote pour les élections sociales se fera par voie électronique. Un premier test de la plateforme digitale a eu lieu en février. Toutes les étapes du système ont été analysées, de l'invitation au vote proprement dit avec des listes fictives de candidats. Quelques petites améliorations seront apportées avant le coup d'envoi officiel de ces élections.

Faites entendre votre voix

Qui vous représentera pour les quatre prochaines années au sein de la Commission Paritaire Régionale, du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et du Comité d'Entreprise pour la Prévention et la Protection au Travail ? Faites entendre votre voix et choisissez vos candidats préférés lors des élections sociales à partir du 27 mai.

**NOTEZ CES DATES DANS VOTRE AGENDA.
PLUS D'INFORMATIONS SUIVRONT BIENTÔT.**

Nous sommes là pour vous

Tout ne se déroule pas toujours comme sur des roulettes. Dans votre vie ou au travail, vous pouvez être confronté à du stress, des conflits, des comportements indésirables, des événements choquants ou d'autres difficultés psychosociales. Si vous êtes dans ce cas, sachez que vous n'êtes pas seul.

La SNCB soutient ses collègues dans les bons comme dans les mauvais jours. Nous ne le souhaitons à personne mais si vous devez faire face à des situations difficiles, nous sommes là pour vous. En fonction du problème, plusieurs interlocuteurs peuvent vous aider.

Vous avez besoin d'une oreille attentive ou de conseils en cas de stress, de conflits ou de comportements indésirables au travail ? En plus de votre environnement immédiat (un collègue ou votre ligne hiérarchique), vous pouvez faire appel aux services d'une personne de confiance ou d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux d'Idewe. Leurs coordonnées sont disponibles sur la plateforme en ligne « Boostez votre bien-être ».

Souhaitez-vous vous confier sur d'autres situations difficiles au travail ou dans votre vie privée ? La SNCB propose un soutien psychologique par l'intermédiaire d'un partenaire externe. Appelez le numéro gratuit 0800/85 060 (disponible 24h/24 et 7j/7). Les conversations restent bien sûr totalement confidentielles.

Découpez la petite carte ci-dessous et gardez-la dans votre portefeuille. De cette façon, vous aurez toujours, à portée de main, les coordonnées pour un soutien psychologique.

Besoin d'un soutien
psychologique ?

- Pour des situations difficiles tant au travail que dans le privé
- Entretien 100 % confidentiel avec un.e psychologue

Appelez
gratuitement (24/7)

0800 85 060

Plus d'info
sur les canaux
d'aide :



L'énergie de demain au cœur des défis de la SNCB

L'équipe Energy, qui mène des projets pour toute l'entreprise, a été créée en janvier 2023 au sein de B-ST. Neuf personnes forment un ensemble d'experts dont l'activité s'articule autour de trois piliers d'activités. Tout est mis en œuvre aujourd'hui pour repenser l'énergie de demain. Cela passe par la sensibilisation aux petits gestes ainsi que par des actions d'envergure.

Alexandre Viviers, le responsable de l'équipe : « En forçant le trait, on pourrait dire que notre équipe compte en fait 17 000 personnes car chaque collègue de la SNCB a un rôle à jouer en matière d'énergie. » Le ton est donné et Alexandre le rappelle volontiers : le sujet est central et l'affaire de toute l'entreprise. Par exemple, en matière de réduction de consommation d'énergie, de nombreux éléments peuvent faire la différence. « Veiller par exemple à ce que le matériel soit toujours plus efficient et bien entretenu, mettre en œuvre l'éco-driving, adapter les consignes de température dans les trains, ajuster les éclairages et vérifier la régulation des chaudières dans nos bâtiments... » Une véritable éco-responsabilité doit ainsi animer toute la SNCB.

Les chiffres impressionnants de l'électricité

Une partie de l'équipe s'occupe de la stratégie d'achat « énergie ». Un poste primordial qui comprend plusieurs éléments : l'électricité, l'achat le plus important, mais aussi le diesel pour certains trains, le gaz naturel pour le chauffage de nombreux bâtiments, le mazout pour les installations qui le nécessitent encore, sans oublier les contrats de chaleur. Il s'agit de gérer les factures, portant sur des sommes dépassant 200 millions d'euros par an. « Un train A/R entre Ostende et Eupen consomme plus d'électricité qu'un ménage belge moyen sur une année ! Faites la somme de tous nos trains et vous comprendrez que nous sommes le plus gros consommateur d'électricité de tout le pays. »



De gauche à droite : Egon Troch, Charlotte Dekeyser, Christel Van Keymeulen, Alexandre Viviers, Elke De Nil, Théo van der Vaeren, Willem Goedhuys, David Bigot. (Pas sur la photo : François Beauve)

Vers d'autres énergies

Le deuxième pôle d'activité de l'équipe recouvre la transition énergétique et le développement des énergies renouvelables partout en Belgique. La réduction de l'empreinte écologique n'est jamais oubliée. « Le contrat de service public de la SNCB prévoit de doubler notre production photovoltaïque d'ici 2032 mais nous désirons aller encore plus loin avec plusieurs projets en développement, certains concernant aussi d'autres énergies renouvelables. » La réflexion porte, en effet, sur l'efficacité énergétique dans son ensemble. La SNCB exploite des centaines de bâtiments de toutes tailles dispersés dans les trois régions. « Par exemple, nous analysons actuellement la réglementation énergie, avec pour ambition d'établir à terme une feuille de route pour chaque bâtiment. »

Bornes de recharge électrique

« 70 000 places de parking sont disponibles dans nos gares pour les navetteurs et navetteuses. Les voitures hybrides et full électriques sont de plus en plus nombreuses, il est normal que nos clients demandent à pouvoir charger leur véhicule. Nous avons, dans l'équipe, un poste à pourvoir dévolu au déploiement d'une infrastructure de recharge. »

Audits, conformité et partage d'idées

Une autre partie de l'équipe s'occupe des audits énergétiques, de la conformité aux réglementations énergie, mais aussi du partage d'idées de « quick wins » afin d'économiser l'énergie sans grands investissements : isolation de certaines conduites, régulation des chaudières, gestion de l'éclairage, ... Autant d'actions à déployer à large échelle.

Expertise interne

Les projets de la SNCB se multipliant, il est donc toujours intéressant de compter sur la richesse des expertises en interne. « Nous n'avons pas vraiment recruté en dehors de la SNCB, explique Alexandre, le potentiel était là, sept personnes travaillaient déjà au sein de l'entreprise sur la thématique de l'énergie, de quoi constituer une équipe complémentaire et dynamique. Et nous ne travaillons pas en vase clos. Au contraire, nous accompagnons l'organisation et essayons de fournir les outils, au plus près des équipes qui ont un rôle à jouer dans la stratégie énergétique. »

Une belle amitié au travail

Julie Draye en témoigne, on peut nouer des relations exceptionnelles sur le lieu de travail. Elle y a rejoint son petit ami en 2021, devenu depuis son mari, et a commencé à travailler à la SNCB. Elle y a rencontré Marie et Valentine. Toutes trois sont liées par une très grande amitié.

Julie Draye, gestion de la communication et organisation des events pour l'équipe Innovation (B-CS).

Julie travaille depuis exactement trois ans à la SNCB. « Je suis quelqu'un de très sociable et j'ai la chance d'avoir de très chouettes relations avec mon équipe et ma manager. J'apprécie beaucoup mes collègues avec qui je prends parfois un verre, lunche le midi ou vais courir. Mais avec Marie et Valentine, c'est différent, la connexion a été immédiate. Valentine travaille désormais ailleurs mais je ne vois presque jamais Marie sans elle. Nous formons un trio solide. Il est évident que l'amitié à la SNCB a toute sa place. »

Des souvenirs forts

Julie a rencontré Marie et Valentine lors du Business Program en 2022. Dès le lendemain, le trio s'est forgé pour ne plus se défaire, uni par une complicité immédiate et beaucoup de rires. « Marie est très bienveillante, toujours aux petits soins. Valentine est une fonceuse, un peu comme moi, très ouverte, spontanée. Nous sommes très attentionnées entre nous et avons les mêmes centres d'intérêt. »

Quelques mois plus tard, Julie les invitait à son mariage, « ce qui en dit long sur l'attachement qui nous lie. Elles connaissent mon entourage et en font intégralement partie. »

Valentine Guaietta : « Je considère Julie et Marie comme mes amies les plus proches. En plus, il nous arrive toujours des histoires saugrenues qu'on s'empresse de se raconter ! »

Le train du bonheur

Parlons-en de ce mariage. Tanguy travaillait, il y a un an encore, à la SNCB. Il a convaincu Julie de l'y rejoindre. « Tous les deux fiers de travailler pour les chemins de fer belges, nous avons décidé de prendre le train, avec

nos invités, le jour de notre mariage, tenues festives exigées ! Nos collègues avaient fait en sorte de rendre l'expérience exceptionnelle : affiches de félicitations, accompagnateur de train impliqué etc.... Un voyage inoubliable »

Quant aux trois amies, elles projettent de partir bientôt à Amsterdam ensemble... en train bien sûr !



Marie Timsonet, product manager (B-CS)

« Nous sommes en contact permanent, nous nous envoyons des messages tous les jours à propos de tout et de rien. Nous travaillons sur des projets complètement différents et je pense que c'est justement positif de ne pas devoir prendre parti ou interagir professionnellement. Bien s'entendre au boulot est une chose courante. Mais notre relation va bien au-delà de ça. Beaucoup sont étonnés que nous soyons restées si proches depuis notre rencontre. »

Julie Draye (à droite) et Marie Timsonet (à gauche) se voient ou s'appellent chaque jour.

D'ici l'été 2026, les premières locomotives de la SÉRIE 17 circuleront sur le réseau ferroviaire belge. Les vingt-quatre premières ont été commandées auprès du fabricant Alstom. Que peut-on attendre de ces nouvelles venues dans notre parc de matériel roulant ?

Un colosse au-delà des frontières



TYPE
**Alstom
TRAXX MS3**

MASSE
**87
tonnes**

LONGUEUR
**18,90
mètres**

FORCE DE TRACTION
MAXIMALE

275kN

PUISSANCE CONTINUE
MAXIMALE

5MW

Elle est compatible avec l'alimentation en haute tension, l'attelage, le freinage ou le contrôle des portes de toutes les voitures de la SNCB et peut être télécommandée depuis les voitures pilotes et les locomotives de la SNCB (via le 'MUX').

VITESSE
MAXIMALE
**200
km/h**

Une locomotive Bo'Bo' : elle possède quatre essieux répartis sur deux bogies indépendants, chacun entraîné par son propre moteur de traction.

Elle est équipée des systèmes de sécurité nécessaires pour pouvoir circuler aux Pays-Bas, au Luxembourg et en Allemagne :

- ETCS L2 SRS3.6.0
- TBL1+NG
- PZB-LZB
- ATBEGvv-ATBNG

La locomotive fonctionne sous les tensions d'alimentation :

- 3 kV en courant continu (Belgique)
- 1,5 kV en courant continu (Pays-Bas)
- 15 kV en courant alternatif à 16²/₃ Hz (Allemagne)
- 25 kV en courant alternatif à 50 Hz (Belgique, Pays-Bas, Luxembourg)

Lab App : les clients donnent d'abord leur avis

La SNCB interagit en continu avec ses voyageurs. Si l'app SNCB propose une multitude de fonctionnalités pratiques, toute nouvelle idée vaut la peine d'être étudiée. La Lab App fait office de test révélateur auprès des clients.

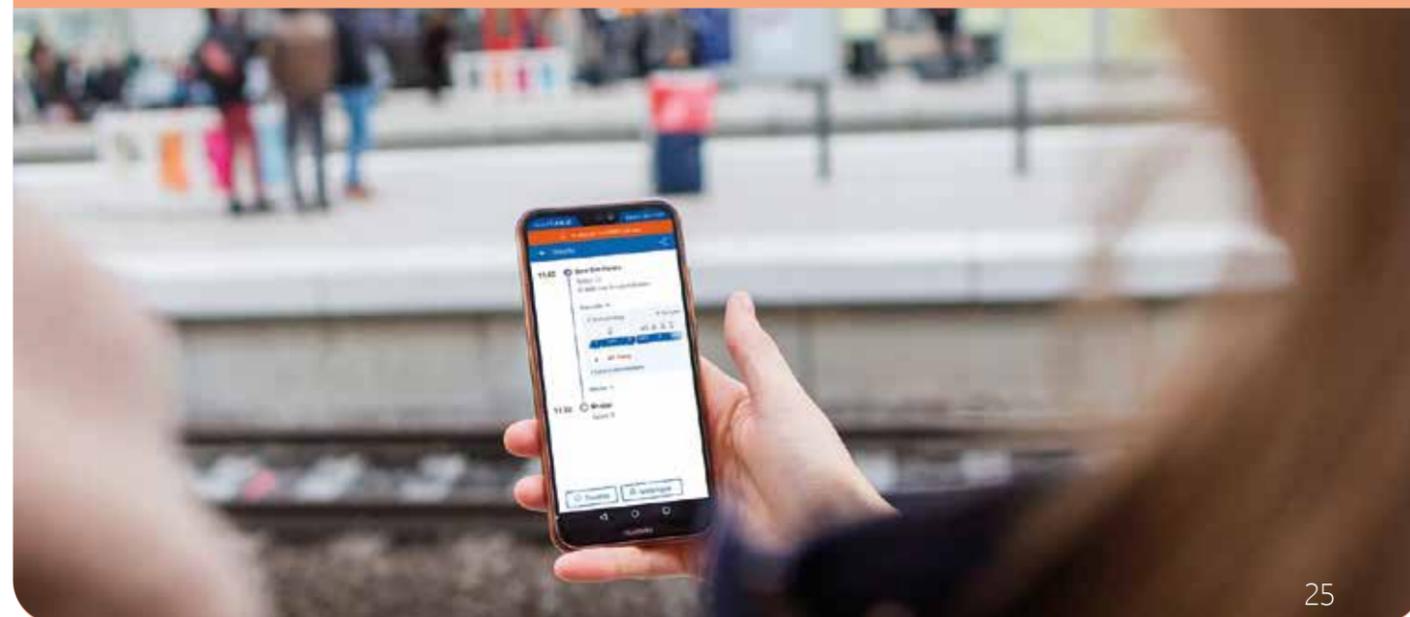
Cédric Staumont, Technical Innovation Project Manager nous en dit plus.

La Lab App, comme son nom l'indique, est une application qui permet de soumettre à l'avis des voyageurs des idées de nouvelles fonctionnalités de l'app SNCB. Les voyageurs peuvent ainsi les tester durant plusieurs semaines et partager leurs remarques via un formulaire à remplir. « La nouvelle fonctionnalité répond-elle à un véritable besoin ? Son design est-il efficace ? Quand une fonctionnalité est suffisamment testée et appréciée, elle peut alors franchir l'étape du développement pour être disponible ensuite dans l'app SNCB. Au bénéfice de tous les voyageurs ! Essayer, c'est l'adopter ? Ce n'est donc pas forcément toujours vrai... » Lors de son lancement, une campagne de communication invitait les clients à télécharger

l'application Lab App. L'objectif était d'atteindre 2 500 téléchargements après 2 semaines. Cédric se réjouit : « Un but atteint dans les 48 heures suivant la mise en ligne ! On en est aujourd'hui à plus de 6 000. »

La Lab App a été lancée mi-novembre 2023 avec deux premières fonctionnalités à tester par les clients. La fonctionnalité 'Train Composition & facilities' permet de connaître la composition du train mais donne aussi d'autres informations pratiques (l'équipement en prises électriques, la climatisation, les espaces pour vélos...). La fonctionnalité 'Don't Miss My Stop', quant à elle, enclenche, l'envoi d'une alerte aux voyageurs quelques minutes avant d'arriver à leur gare de destination. Idéal pour les âmes rêveuses ou distraites !

Cédric : « La fonctionnalité 'Composition du train' est d'ores et déjà un succès. Une version comparable est entre-temps intégrée dans le planificateur de voyage du site web de la SNCB. Cette version va encore évoluer et sera aussi reprise dans l'app SNCB. La Lab App illustre une dynamique novatrice et plus que jamais tournée vers nos voyageurs. »



TraCo : pour une vue claire de la composition des trains

JALIL BEL
KORCHI
Technicien
Électro-
mécanique

Bientôt, grâce à TraCo, nous aurons toujours une vue précise de la composition d'un train. Des modules de tracking seront installés sur une grande partie de notre matériel, afin que les voyageurs et les collègues soient davantage et plus rapidement au courant de la composition réelle des trains.

Saviez-vous que nos automotrices et locomotives sont équipées d'un système de localisation ? Nous savons donc à tout moment où elles se trouvent. Aujourd'hui, nous allons encore plus loin avec l'installation d'un module TraCo dans toutes les voitures au cours des deux prochaines années. Un algorithme intelligent nous permet de combiner les données reçues, ce qui nous procure une vue plus précise de la composition de nos trains.

Encore récemment, il pouvait arriver que les conducteurs, les accompagnateurs et les voyageurs reçoivent, simultanément, des informations différentes. Cela s'explique par le fait qu'une grande partie de l'information relative à la composition des trains est générée par des opérations manuelles. TraCo ('Train Composition') porte la qualité de ces informations à un niveau supérieur.

Plus de précision

La composition prévue d'un train ne correspond pas toujours à la réalité. L'ordre des voitures peut différer ou le train circule finalement avec une composition limitée, par exemple. Au début de tout voyage, l'équipe à bord s'assure que les informations correctes sont bien partagées. Cependant, les voyageurs peuvent toujours recevoir des informations erronées. Avec l'algorithme de TraCo, qui fournit une image constamment actualisée de la composition des trains via un point d'accès unique, tout le monde travaillera sur base des mêmes données qualitatives.

Une première version du projet a déjà donné des résultats encourageants : l'exactitude moyenne des informations de composition a déjà augmenté de près d'un tiers en ce qui concerne la position des voitures de première classe, des voitures 'vélos' et de celles accessibles aux personnes à mobilité réduite. Par exemple, les voyageurs à l'écoute des annonces dans les gares ou qui lisent les textes sur les panneaux d'information ont déjà remarqué une sacrée différence ! Au fur et à mesure de l'installation des modules TraCo, la performance s'étendra également aux trains tractés, c'est-à-dire tirés par une locomotive.

Projets à venir

L'impact positif sur l'information fournie aux voyageurs quant à la composition des trains est évident. Il augmentera encore progressivement grâce à l'installation de dispositifs TraCo sur les voitures plus anciennes. Lorsque le projet sera entièrement déployé, il ouvrira des possibilités pour de futures applications. Par exemple, les informations TraCo sont déjà disponibles dans la Lab App (voir article page 25) et viennent d'être intégrées dans le planificateur de voyage du site de la SNCB.

Dans les coulisses

En coulisses, TraCo facilitera également le travail quotidien de nombreux collègues de la SNCB. Par exemple, de tels systèmes permettront d'enregistrer le kilométrage des voitures, ce qui aidera nos techniciens à planifier l'entretien. Mais surtout, moins d'encodages manuels seront nécessaires.

Aujourd'hui, nos agents de triage comptent exactement le matériel qui se trouve dans les faisceaux. Ces informations sont ensuite saisies dans l'application « premiers départs », de sorte qu'il est possible de savoir quel véhicule est garé où. Grâce à TraCo, cela se fera en partie automatiquement via l'application 'eShunting'. De cette façon, les agents de triage auront davantage une fonction de contrôle.

**“Il s'agit
d'une
technologie
incroyablement
robuste”**

JALIL BEL KORCHI

2
3**JAN CLAEYS**

Chef de projet TraCo, B-TO

“De nombreux projets seront élaborés sur cette base”

« La chose la plus importante concernant TraCo est que nous disposerons désormais d'une source unique pour toutes les données concernant la composition des trains, et ces informations seront mises à la disposition de tous les membres de l'entreprise sous forme digitale. Le projet s'est concentré sur l'utilisation maximale des données existantes. Aucune donnée n'étant disponible pour les voitures, à l'exception des M7, il a été décidé d'installer des modules qui envoient à la fois des données GPS et des données de couplage. Grâce à un algorithme intelligent, les données provenant de différentes sources peuvent être combinées. La technologie ne remplace en aucun cas le travail de nos collaborateurs : le flux plus rapide de données plus précises les aidera au quotidien. Et ces données offrent de nombreuses opportunités pour de futurs projets au service des voyageurs. »



Que représente TraCo exactement au quotidien ? Plusieurs collègues ayant travaillé sur le projet témoignent.

“Simplicité maximale”

« Je trouve la technologie des modules TraCo incroyablement robuste. Il nous faut presque une journée de travail pour installer chaque voiture, du fait du nombre élevé de câbles à placer. Mais une fois les modules montés, ce travail conséquent est immédiatement terminé : nous les connectons à notre logiciel via Bluetooth. Dès lors, ils transmettent un signal satellite avec leur position. Il est également très facile de les insérer dans le système grâce à des codes QR qu'il suffit de scanner. »

Jalil Bel KorchiTechnicien Électromécanique,
PET Forest, B-TC

“TraCo sera un atout, surtout en cas d'incidents”

« Lorsque des trains à composition réduite circuleront, cela sera indiqué en temps réel dans notre système ATMS et dans Emma, le système qui alimente en informations les annonces sonores et les écrans dans les gares. TraCo sera un atout important, surtout en cas d'incidents, car en raison de circonstances imprévues, le matériel peut parfois se trouver à un endroit différent de celui initialement prévu. »

Françoise De Groot

Advisor Shunting Yard, B-TO

“Tout le monde sera plus rapidement et mieux informé”

« Tout le monde peut être mieux informé en temps réel, ce qui a également un impact sur la façon dont nous communiquons avec les voyageurs. Cela fonctionnera également dans les deux sens : lorsque les collègues effectueront des ajustements manuels, ces informations seront également transmises efficacement aux systèmes. »

Stefaan DobbelaereHead of Training & Transport
Operations Regulation, B-TO

“Nous connaissons la position et l'orientation de chaque voiture”

« Nous devons installer deux modules TraCo par voiture : un de chaque côté. De cette façon, le système TraCo enregistre l'orientation précise de la voiture sur le réseau. La position géographique seule ne suffit pas. Pour pouvoir surveiller notre flotte en temps réel, nous devons également savoir exactement où se situe la voiture dans la rame. »

Fabrice BouteillerChef d'équipe
Production, PET Forest, B-TC

Nudging:

l'art d'influencer en douceur

Ces derniers mois, la SNCB multiplie les actions de nudging afin de renforcer le sentiment de sécurité dans les gares et d'accroître la satisfaction de sa clientèle.

En anglais, 'to nudge' signifie littéralement 'donner un coup de pouce'. Inspirée des sciences comportementales, cette approche vise à encourager les gestes et comportements positifs, sans contrainte, en plaçant des incitants subtils dans un environnement spécifique. Elle est notamment appliquée dans nos gares, où la propreté, la sécurité et le bien-être des clients sont des priorités évidentes.

Lorsqu'une problématique est identifiée, nos spécialistes en nudging analysent les lieux et situations et proposent des actions concrètes après avoir évalué leur impact. Les initiatives lancées consistent par exemple en des supports visuels attractifs ou une signalétique adaptée. Autant d'améliorations tangibles appréciées par les voyageurs.

Le nudging en actions

Ostende : des poubelles repensées

La gestion des déchets est particulièrement problématique en période estivale. Restes de repas et emballages de frites, gaufres, etc. ne sont pas toujours déposés dans les poubelles ni triés correctement. Les poubelles, qui sont aussi des cibles privilégiées des mouettes, ont donc été repositionnées et leur conception revue. Résultat : - 69% de déchets au sol ! L'idée sera déployée dans différentes gares touristiques.

Bruxelles-Midi : marquage et stickers créatifs

- Gestion des flux de voyageurs sur les escalators : à titre d'essai, des stickers incitaient les voyageurs qui préfèrent rester 'statiques' à se placer sur la droite de l'escalator afin de laisser un passage libre à gauche pour les voyageurs plus pressés. La congestion a ainsi été réduite de 21 % durant cette période de test.



- Moins de mégots jetés devant l'entrée de la gare : grâce au marquage coloré au sol représentant des cendriers, le nombre de mégots jetés à terre a pu être diminué de 45%. L'action sera étendue aux 100 plus grandes gares du pays.
- Augmentation du sentiment de sécurité : des panneaux en bois recouverts de stickers d'inspiration végétale ont été installés pour dissimuler les zones susceptibles de générer saleté et insécurité. Le sentiment de sécurité chez les voyageurs a ainsi augmenté de 13%.

Le nudging, aussi pour nos documents

La lettre de rappel de paiement adressée aux voyageurs n'ayant pas acquitté leur amende a été optimisée. Des éléments visuels (caractères plus grands, couleurs, ...) mettent en évidence le montant à payer ou les implications de l'amende. Cette refonte du document, effectuée en deux étapes, a généré successivement une augmentation de 82% puis de 42% du taux de paiement, soit un revenu supplémentaire estimé à 828.000 euros par an. Un bel exemple d'application simple et pratique du «nudging», avec des résultats concrets.

De simples ajustements peuvent améliorer l'expérience quotidienne des voyageurs. Les projets de « nudging » nécessitent en général peu de moyens et s'inscrivent dans une démarche durable, alignée sur les valeurs éthiques de la SNCB.

Ces exemples vous inspirent ? Faites-nous part de vos idées de nudging pour améliorer l'expérience client à l'adresse suivante : clientcentral@sncb.be

Ca bouge dans nos gares !

Chaque jour, la SNCB s'investit pour faire de ses gares des lieux vivants, durables et accessibles, ouverts sur le monde d'aujourd'hui. Stimuler des activités en gare augmente aussi la sécurité sociétale dans nos espaces. Découvrez nos derniers projets !

Le SDM : un outil de conception incontournable

Le Stations Design Manual (SDM) est un nouveau guide digital lancé en février dernier. Il vise à simplifier et uniformiser la conception des infrastructures d'accueil des voyageurs : gares, équipements de quai et parkings. Il succède au manuel Revalor, dont la mise à jour devenait difficile en raison des nouvelles exigences en termes de standardisation, de durabilité et d'accessibilité.

Le SDM se veut aussi dynamique et collaboratif puisqu'il évolue constamment grâce au retour d'expérience de ses utilisateurs, constituant ainsi une avancée significative pour la conception des infrastructures ferroviaires. Il facilite en effet la création d'installations modernes toujours en phase avec les besoins et attentes de nos clients.

Le SDM s'adresse surtout aux collègues de Stations, mais il est accessible à tout le personnel de la SNCB, ainsi qu'à certains collaborateurs d'Infrabel et partenaires externes impliqués dans nos projets.

Envie d'en savoir plus ? Consultez WeBe: Notre entreprise ► Notre organisation ► Directions ► Stations

N'hésitez pas à partager vos idées, remarques ou suggestions via la mailbox fonctionnelle stationsdesignmanual@sncb.be

La qualité, une priorité dans toutes nos gares

La SNCB met tout en œuvre pour offrir un service de qualité dans chacune de ses gares.

Chaque mois, notre entreprise réalise ainsi 100 à 150 audits de qualité en partenariat avec 'excap', un expert de l'expérience client. Ces audits permettent d'identifier les points forts et les points d'amélioration de chaque gare et de définir les actions à mettre en œuvre.

Les auditeurs passent en revue les différents critères de qualité, pour évaluer l'infrastructure, l'information, l'accessibilité et l'équipement PMR, la sécurité et la propreté. Leur travail est documenté à l'aide de photos, garantissant un processus d'évaluation transparent. Les résultats obtenus sont ensuite transmis à la SNCB, qui prend alors les mesures correctives nécessaires.

Fait notable : malgré leur taille modeste, certaines gares se démarquent par leurs performances exceptionnelles et affichent chaque année des scores de satisfaction supérieurs à 97% (voir tableau ci-contre).

Ces résultats illustrent parfaitement la volonté de la SNCB d'offrir une expérience de voyage optimale dans toutes ses gares, quelle que soit leur taille ou leur taux de fréquentation.



Photo / Lieven Van Assche

TOP 10

	catégorie	score
1	Fraipont	99,2%
2	Spa	98,2%
3	Merode	98,2%
4	Dave-Saint-Martin	98%
5	Fexhe-Le-Haut-Clocher	97,7%
6	Chapelle-Dieu	97,7%
7	Poulseur	97,6%
8	Yves-Gomezée	97,5%
9	Oostkamp	97,5%
10	Bas-Oha	97,3%

Pokawa débarque dans nos gares !

Pour sa première implantation dans une gare, la célèbre enseigne a jeté son dévolu sur Liège-Guillemins, avant d'ouvrir un autre point de vente à Bruxelles-Midi. Au menu : des poké-bowls aussi beaux que bons, concoctés avec des ingrédients frais et de qualité, à savourer dans un cadre exotique qui est une véritable invitation au voyage. Un concept food à découvrir d'urgence !



The Men Station : le nouveau spot tendance à Ternat

Besoin d'une nouvelle coupe de cheveux ou de s'offrir un soin avant votre voyage en train ? Simple envie d'un café ou d'une bière dans un cadre original mêlant éléments contemporains et matériel ferroviaire upcyclé ? Installé dans les anciens guichets de la gare, ce barbershop stylé vous garantit une expérience unique. Son lancement s'intègre dans le projet « La Vie en gare », qui donne une seconde vie à des espaces inoccupés grâce à des initiatives locales dynamiques.



Découvrez notre offre immobilière

La SNCB propose une vaste sélection de biens immobiliers à vendre ou à louer, ainsi que des espaces en gare pour des exploitations commerciales ou sociétales. Elle joue ainsi un rôle actif dans le développement de nombreux projets. En témoigne la mise en vente d'un site exceptionnel de 24,6 hectares, idéalement situé à environ 1 km de la gare de Louvain. Ce terrain offre un potentiel remarquable pour la création d'un parc scientifique contemporain, avec une variété d'activités et de services complémentaires.

Plus d'infos: www.sncb.be/immo
Suivez « NMBS-SNCB Immo » sur LinkedIn

De l'eau potable gratuite dans les 100 plus grandes gares

Dans le cadre de notre engagement pour un mode de vie durable, nous offrons de l'eau potable gratuite à nos voyageurs dans les gares. La plupart des grandes gares telles qu'Anvers-Berchem, Bruges, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Midi, Charleroi-Central, Courtrai, Gand-Saint-Pierre, Hal, Liège-Guillemins, Ostende et Ottignies sont déjà équipées de fontaines à eau. Les autres le seront courant 2024 et 2025. Une consultation de marché pour équiper les 80 gares de moyenne importance est en cours de préparation. Ces fontaines sont aussi accessibles aux personnes en chaise roulante.



Photo / Grégory de Leeuw

Ensemble, construisons l'avenir de nos gares !

WeBe : découvrez votre nouvel espace de travail digital

L'intranet, également connu sous le nom de bportal, a cédé la place à un nouvel espace de travail digital appelé 'WeBe'. Vous y trouvez plus facilement que jamais vos applications préférées, les dernières news, les coordonnées de vos collègues, des informations sur divers projets, etc.

Les avantages de WeBe sont nombreux pour tous les collègues. Voici les plus importants :

- Plus de problème de taille d'écran: WeBe s'adapte automatiquement. Que ce soit via PC, smartphone, tablette, eDrive ou DiTA, peu importe, vous pouvez accéder à ce nouvel espace de travail digital partout et de façon fluide.
- Où trouver les applications HR ? Une vue d'ensemble est toujours plus pratique et c'est exactement ce que WeBe vous offre. Vous avez un accès immédiat à toutes les applications nécessaires que vous pouvez regrouper selon vos souhaits pour une vue d'ensemble claire.
- Restez toujours informé.e grâce aux news sur mesure sur WeBe. Vous vous intéressez à la sécurité, à l'innovation ou au développement durable ? Vous pouvez définir aisément vos préférences selon certains thèmes. Tout en accédant également aux news générales de la SNCB.
- Contacter un collègue ou rechercher des documents n'a jamais été aussi facile. WeBe dispose d'une fonction de recherche puissante qui vous permet de filtrer toutes les informations sur la plateforme.
- Vous travaillez régulièrement avec Word, PowerPoint, Excel ou d'autres applications Microsoft 365 ? Le lien avec WeBe se fait simplement grâce à la base SharePoint sur laquelle est construit votre nouvel espace de travail digital.



Photo / Reporters

La SNCB entre dans l'ère de l'IA

Avec plusieurs projets en cours, la SNCB entre dans l'ère de l'intelligence artificielle. Notre équipe innovation étudie les nombreuses possibilités de l'IA, tout en veillant aux risques qu'elle comporte.

Depuis le lancement de la version publique de ChatGPT fin 2022, l'IA générative – une intelligence artificielle capable de créer automatiquement du texte, des images, des vidéos et autres contenus – a fait son entrée à grande vitesse dans notre vie quotidienne. Pas question pour la SNCB de passer à côté. Un Large Language Model (LLM), la technologie d'IA spécifique derrière le célèbre ChatGPT, est déjà utilisé en partie pour Mobi, le chatbot automatisé qui permet aux voyageurs de converser via WhatsApp et Facebook Messenger. De plus, un certain nombre d'autres projets sont en cours pour intégrer l'IA de manière responsable lors de nos contacts clients.

Chatbot doté d'une intelligence artificielle

« Avant que les LLM ne fassent leur percée, Mobi avait du mal à traiter un long texte », explique Stefan Costeur, head of digital & innovation. « Et ce, alors que de nombreux clients posent parfois jusqu'à trois questions dans un seul message. L'IA, que nous utilisons depuis plusieurs années, n'était pas vraiment apte à analyser de tels messages. Mais un LLM oui. »

L'IA derrière Mobi est basée sur l'intention, c'est-à-dire sur des questions et des réponses préprogrammées. Cela permet à Mobi d'être déjà capable de répondre de manière entièrement automatique à plus de 40 % des messages reçus. « En ajoutant un tel LLM, nous pouvons répondre jusqu'à 5 % de messages en plus de manière totalement autonome. Si nous poussons les possibilités de l'IA générative, nous pourrions nous projeter encore plus loin dans les années à venir. C'est une aide précieuse pour nos collègues du service client, qui peuvent libérer plus de temps pour des cas plus complexes, comme organiser un remboursement par exemple. »



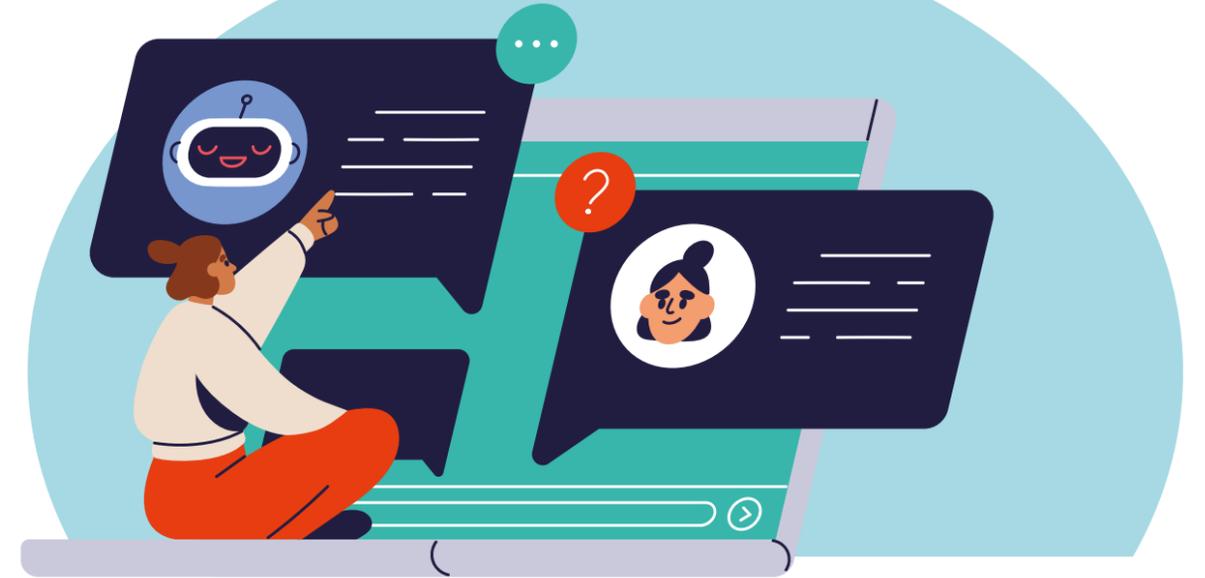
Photo / Sander De Wilde

“L'IA représente une aide précieuse pour notre personnel du contact center”

Stefan Costeur

Une réponse plus intelligente aux formulaires Web

Un autre projet d'IA en cours, appelé Orion, simplifie le traitement des questions des voyageurs soumises via des formulaires en ligne sur le site de la SNCB. À l'heure actuelle, toutes ces questions sont traitées manuellement, ce qui représente une tâche colossale. Nous utilisons désormais un assistant numérique sur le site internet, offrant une aide immédiate pour remplir un formulaire. Nous testons également la gestion automatique des formulaires transférés.



« Nous avons commencé en novembre de l'année dernière et avons déjà un taux de réussite de 15 % avec l'assistant numérique », explique Vanessa Stichelmans, manager innovation. « Compte tenu du volume de questions reçues par le service client, c'est déjà énorme. Dans les prochains mois, nous continuerons à tester le potentiel de l'IA afin d'améliorer l'expérience client et augmenter l'efficacité en interne. »

Une IA responsable

La mise en place de ces projets ne se fait pas du jour au lendemain. La technologie, en constante évolution, offre de nombreuses opportunités, mais les risques ne sont pas pour autant négligeables. C'est la raison pour laquelle la SNCB a mis en place le « AI Board », un dispositif au sein duquel des experts surveillent le développement de services d'intelligence artificielle au sein de la SNCB.

« Nous voulons mettre à disposition de nos collaborateurs toutes les opportunités et possibilités qu'offre l'IA », explique Stefan Costeur. « Par exemple, il y a actuellement un test interne en cours avec CoPilot, l'assistant personnel virtuel des produits Microsoft Office. Nous voulons nous assurer que les collaborateurs puissent se servir de cette technologie et de ses possibilités de manière sûre. C'est pourquoi nous élaborons des lignes directrices claires, afin de pouvoir l'utiliser efficacement. L'IA est en plein essor mais nous sommes aussi une organisation qui compte plus de 17 000 collaborateurs et nous transportons des millions de clients chaque année. La question qui se pose est la suivante : comment allons-nous gérer l'avancée de l'IA ? Ce que nous ne voulons absolument pas c'est lancer une application trop rapidement et découvrir après coup que ce qu'elle génère n'a aucun sens. Ou qu'elle génère des commentaires inappropriés, un risque réel avec

cette technologie : dans certaines expérimentations sur l'IA à travers le monde, le modèle, entraîné sur base de textes d'internet, s'est avéré partial. La meilleure façon d'empêcher l'intelligence artificielle de se comporter de façon inadéquate est de s'assurer de ne la mettre en service que quand tous les signaux sont au vert. »



Photo / Sander De Wilde

“Dans les prochains mois, nous continuerons à tester le potentiel de l'IA”

Vanessa Stichelmans

Une sécurité maximale avec l'ETCS

Pionnière en la matière, avec le Luxembourg, la Belgique a déployé l'ETCS sur plus de 1000 engins fin décembre 2023. Cela clôture la première phase du plan défini après l'accident de Buizingen.

Qu'est-ce que l'European Train Control System ? L'ETCS est un système de sécurité, défini par l'Europe, permettant de contrôler en permanence la vitesse d'un train afin de s'assurer qu'il ne dépasse pas la vitesse maximale et qu'il puisse s'arrêter avant tout signal d'arrêt. Il nécessite l'installation d'un ordinateur de bord qui calcule la vitesse maximale autorisée en fonction des caractéristiques du train et de celles de l'infrastructure (via des balises ou le GSM-R). Ce système alerte immédiatement le personnel de conduite de tout dépassement de cette vitesse et peut aussi déclencher un freinage d'urgence.

Installation

L'installation de l'ETCS sur chaque engin implique plusieurs dizaines de collègues de l'AC La Dorsale-Salzinnes, de l'AC Malines et de B-TC.4 (ingénierie). Cette avancée technologique considérable est réalisée pour partie grâce aux subsides européens.

Objectif 2025

La seconde phase du plan est en cours. Elle stipule que l'ensemble de la flotte de la SNCB soit équipée de la dernière version de l'ETCS. Ceci nécessitera la mise à jour de 510 engins et garantira la continuité de l'offre de trains jusqu'après 2025, date à laquelle Infrabel aura terminé d'installer l'ETCS sur l'ensemble du réseau.



Photo / David Pias

Un plan d'action pour plus de sécurité et de ponctualité

Les accidents aux passages à niveau et les intrusions sur les voies sont en légère diminution depuis 2023, mais encore trop nombreux, provoquant morts et blessés graves. Sans compter l'impact sur les retards cumulés des trains. Infrabel propose une approche multidisciplinaire :

- la poursuite de l'installation d'éclairages LED sur les barrières de passages à niveau. L'objectif est d'équiper 176 passages à niveau supplémentaires dans les 10 prochaines années.
- l'introduction du numéro d'appel d'urgence « 1711 » afin de contacter rapidement le service de gestion du trafic d'Infrabel en cas de situation dangereuse. Un autocollant reprenant ce numéro sera apposé sur les passages à niveau.
- une sensibilisation accrue au respect du Code de la route et aux comportements imprudents. Une nouvelle campagne digitale choc, « La parole à ceux qui restent » vient d'ailleurs d'être lancée dans ce but.

En 2023, les intrusions sur les voies ont causé en moyenne près de 10 heures de retard par jour dues à l'interruption du trafic ferroviaire ou de la limitation de la vitesse des trains. La sécurité des personnes et le bien-être de la clientèle demeurent une priorité absolue.

Scannez le QR-code pour plus d'informations.



Photo / Benjamin Brolet

À GAGNER!

Premier prix : une Wonderbox « 4 jours en Europe » (d'une valeur de 449,90 euros)



Autres prix : 1 bon Colruyt Let's Eat+ (d'une valeur de 100 euros)



2 bons ZEB (d'une valeur de 50 euros/bon)



1 bon Bio-Planet (d'une valeur de 50 euros)



TROUVEZ LES SEPT DIFFÉRENCES



TROUVEZ LE MOT ET GAGNEZ ! Marquez tous les mots de la liste sur la grille. Les mots peuvent être trouvés horizontalement, verticalement, diagonalement, à l'endroit ou à l'envers. Lorsque tous les mots de la liste ont été trouvés, il demeure des lettres libres dans la grille. Ces lettres constituent trois mots. Voici déjà deux mots : D'ITINÉRAIRE. L'autre mot est à rechercher. Envoyez-nous ce mot par mail à pros@sncb.be avant le 1^{er} juin 2024 et tentez de gagner l'un des chouettes prix mentionnés ci-dessus. N'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, adresse e-mail, numéro de gsm et le service dans lequel vous travaillez.

E	P	B	Y	P	T	O	B	H	E	B	E	W	L	E	C
R	E	I	V	E	L	Ê	U	F	R	X	O	A	G	H	P
I	N	L	T	E	J	A	R	T	I	R	P	U	A	A	T
A	S	L	I	A	R	E	S	R	E	V	A	R	T	N	F
I	I	E	C	A	I	D	T	L	A	J	L	I	E	O	T
V	I	T	I	N	É	R	A	I	R	E	N	M	L	S	N
O	E	L	A	P	I	C	N	I	R	P	E	I	O	V	S
R	A	G	A	A	S	O	F	O	A	N	N	O	N	C	E
R	E	R	U	E	C	I	I	I	G	R	L	O	G	O	E
E	T	Q	C	A	T	C	N	A	R	E	R	O	I	R	S
F	R	E	R	A	E	U	P	O	N	A	U	I	V	R	E
E	E	T	S	N	D	M	U	N	M	V	T	U	V	D	M
N	L	I	T	O	O	E	U	I	Y	I	Æ	T	D	É	S
G	L	R	G	C	R	T	S	I	N	N	S	I	È	G	E
I	A	É	C	O	P	P	A	B	A	L	T	M	S	T	U
L	R	A	D	U	B	A	I	M	R	A	M	E	R	E	C

- ACCOMPAGNEMENT
- ALLER
- ANNONCE
- ARCADES
- ARRÊT
- ARRIVÉE
- BILLET
- BOGIE
- BOUTON
- BUDA
- BURST
- CHARLEROI-CENTRAL
- CUESMES
- DÉPART
- DITA
- ESCALE
- ETCS
- EXPRESS
- FREINAGE
- GOUVY
- HR RAIL
- ITINÉRAIRE
- JAUGE

- LAB APP
- LEVIER
- LIGNE FERROVIAIRE
- LOGO
- MANŒUVRE
- PATIN
- PROS
- QUAI
- RAILS
- RAME
- ROUE
- SIÈGE
- SIMONIS
- TARIF
- TMST
- TRACO
- TRAJET
- TRAVERSE
- TUNNEL
- VIGNOLE
- VOIE PRINCIPALE
- WEBE
- YPTO



Votre photo ici ?

Voici la photo préférée de Thomas De Boever, le photographe qui a fourni de nombreux clichés pour cette édition du PROS. Votre photo sera-t-elle choisie pour la couverture arrière du prochain numéro? C'est possible !

Envoyez-nous à pros@sncb.be votre plus belle photo, en rapport avec la SNCB (et votre travail). Nous ferons une sélection des photos transmises sur notre plateforme digitale WeBe et désignerons la photo qui figurera au dos de votre prochain magazine.