

# PROS!

juin 2018 # 1



## Arnaud entretient nos trains

hr Transformation HR au service de notre avenir  
zoom La Dream Team du RER





«Le nouvel atelier offre plus de luminosité, c'est agréable d'y travailler.»

Arnaud Galère,  
technicien-mécanicien,  
AT Kinkempois

#### COMITÉ DE RÉDACTION

Caroline De Lille  
Stephanie De Schampelaere  
Ann Lebrun  
Frieke Neyrinck  
Jan-Hein Prieels  
Vanessa Vandendruwaene  
Sophie Villette  
Anne Woygnet

#### PHOTOS

Veerle Baele et  
Fabienne Mahieu (coordination)  
Eric Herchaft, Julien Leroy et  
Stéphane Moureaux (Reporters)  
Benjamin Brolet (Infrabel)  
Samuel Durt (SNCB)  
Adobe Stock

#### LAY-OUT

Béatrice Duculot et Samuel Durt

#### PRODUCTION

IPM Printing

#### ÉDITEUR RESPONSABLE

Fanny Bouillon

#### ADRESSE

10-14 B-CP:105, PROS!  
Avenue de la Porte de Hal 40,  
1060 Bruxelles,  
pros@sncb.be  
Membre de l'ABC!



## sommaire

- p. 4 **on time** La ponctualité sous la loupe
- p. 5 **sécurité** Procédure de départ des trains adaptée
- p. 6 **espresso** En bref
- p. 8 **dossier** Des gares standardisées
- p. 14 **la ligne** Excursion bucolique en train S8
- p. 15 **il était une fois** L'Expo '58
- p. 16 **projet** AT Kinkempois: un nouvel écran pour l'entretien



- p. 20 **zoom** L'offre S part en campagne
- p. 22 **enquête** Donnez-nous votre avis sur votre magazine
- p. 24 **people** Nos managers de ligne
- p. 26 **projet** APS pour mieux planifier le service des trains
- p. 28 **hr rail** Élections sociales: tous aux urnes
- p. 29 **action/réaction** Des voyageurs réagissent, la SNCB aussi
- p. 30 **night shift** La nuit en toute sécurité
- p. 32 **pros** PROS ensemble pour les premiers départs
- p. 34 **infrabel** Un nouveau plan de politique environnementale
- p. 36 **passion** Un petit air d'Écosse
- p. 38 **quid** La SNCB et vous sur les réseaux sociaux
- p. 40 **hr** Les ressources humaines au cœur de notre stratégie
- p. 42 **tips@work** Prudence avec les données personnelles!
- p. 43 **concours** Trouvez le mot mystère
- p. 44 **collègue en or** Le rail en héritage



Chères collègues, chers collègues,

PROS! C'est désormais le nouveau nom de votre magazine. Ce nom, proposé par plusieurs collaborateurs, reflète parfaitement les valeurs de la SNCB. PROS! Cela souligne à la fois votre professionnalisme et votre engagement pour une SNCB performante, au service de nos clients. PROS ensemble: votre magazine donne le ton!

Gérer les ressources humaines de façon professionnelle et moderne fait partie de nos objectifs prioritaires. Avec le projet 'Transformation HR', nous allons offrir aux gestionnaires d'équipe le support nécessaire pour qu'ils puissent se concentrer sur leurs activités et les soutenir dans leur rôle de manager. Le projet accorde aussi toute son importance à la valorisation des collaborateurs, de leurs talents, en leur donnant des responsabilités et des objectifs clairs. Dès 2019, les entités HR au sein des différentes directions feront toutes partie intégrante de B-HR comme pôle d'expertise unique. Vous en lirez plus dans votre PROS!

Un autre projet qui vise à offrir un service optimal aux clients, mais aussi à augmenter l'efficacité, c'est la standardisation des gares qui comptent moins de 20.000 voyageurs par semaine. Abris de quai, éclairage, supports d'affichage, revêtement de sol, bancs... seront à terme identiques dans toutes les gares, qu'elles soient rénovées ou nouvellement construites. Au bénéfice des voyageurs qui verront leur niveau de confort et de sécurité augmenter grâce à des infrastructures d'accueil up-to-date. Les avantages en interne sont aussi significatifs: accélération des réparations grâce à la standardisation des pièces, diminution des coûts grâce à l'achat en grand volume etc.

Je veux aussi relancer un appel à chacun de vous. En ce début d'année (janvier-avril), nous avons totalisé 412 cas d'accidents du travail, soit exactement le même nombre qu'à la même période en 2017. C'est beaucoup trop! Notre objectif, les diminuer de 10% par rapport à 2016, est loin d'être atteint! J'insiste dès lors vivement pour que vous soyez tous extrêmement vigilants et attentifs quel que soit l'endroit où vous travaillez, quelles que soient vos tâches. Votre sécurité et celle de vos collègues, j'y pense tous les jours. Pensez-y aussi!



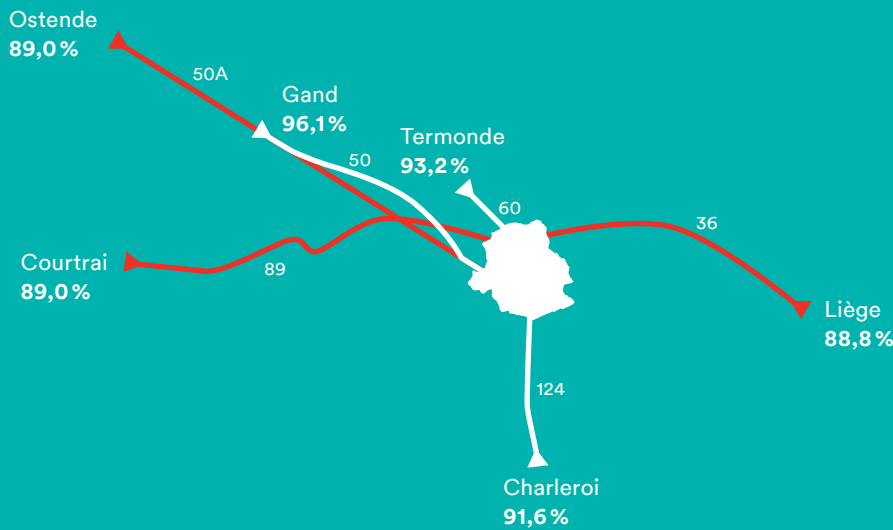
Sophie Dutordoir, CEO

# La ponctualité sous la loupe

La SNCB et Infrabel collaborent au quotidien pour offrir une meilleure ponctualité. La mesurer est une démarche essentielle pour prendre ensuite les actions qui s'imposent.

## Ponctualité à l'arrivée à Bruxelles (avril 2018)

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



### Ponctualité générale janvier > avril 2018

La moyenne des chiffres de ponctualité mensuels de janvier 2018 à avril 2018.

Ponctualité avant neutralisation

**88,4%**

Objectif 2018

**89,0%**

La ponctualité des trains en avril est insuffisante. La ligne la moins performante est l'axe Bruxelles - Louvain - Liège (ligne 36). En mars, cette ligne enregistrait déjà un mauvais score avec une ponctualité de 84,9%. Des actions qui produiront progressivement leurs effets ont par conséquent été prises en avril, notamment sur cet axe.

**Hasselt** La ponctualité sur la ligne 36 est largement influencée par les trains au départ et à destination de Hasselt (ligne 35). Des actions ont donc été lancées autour de Hasselt, notamment :

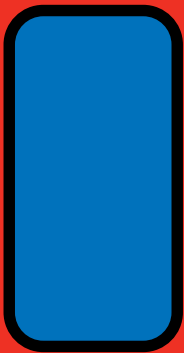
- adaptation du sillon du train P 7305 Tongres - Bruxelles-Midi ;
- analyse des parcours au départ et à destination des faisceaux, et adaptation si nécessaire ;
- changements de voie dans la gare ;
- prestation de conducteur supplémentaire pour déplacer les trains plus rapidement vers le faisceau le matin et ainsi libérer plus vite les voies à quai ;
- projet-pilote (en collaboration avec Infrabel) pour retarder ou garer les trains de marchandises lors de la pointe du matin.

**Louvain** La fluidité du trafic ferroviaire à Louvain a été entravée par les travaux réalisés sur les quais. Deux voies à quai étaient indisponibles, et le moindre retard avait donc un impact sur les trains suivants. Le 9 avril, ces voies ont été remises en service et la fluidité du trafic est rétablie depuis lors.

**Liège** Sur la ligne 36, la succession des trains provoque parfois des retards en cascade, par exemple en direction de Liège. Ainsi, le train P 8445 Bruxelles-Midi - Visé partait souvent en retard (train composé d'une locomotive type 18 et de voitures I11). Diverses actions ont été entreprises, avec un effet positif, dont la désignation d'un responsable unique dans le faisceau de Forest pour que le train parte à temps, des contrôles préventifs renforcés du matériel et l'adaptation des prestations pour la préparation du train.

# Adaptation de la **procédure** **de départ** des trains

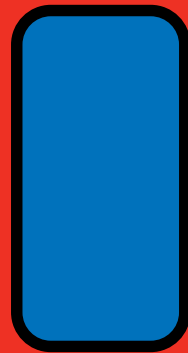
À partir du 10 juin 2018, l'accompagnateur fermera la dernière porte restée ouverte immédiatement après avoir donné l'information 'Opérations Terminées'.



L'objectif est de diminuer la zone dite 'grise', c'est-à-dire le laps de temps entre le moment où l'accompagnateur donne l'information 'Opérations Terminées' (OT) et la fermeture de la dernière porte. Cela rendra la situation plus claire et plus sûre, ce qui est essentiel pour la sécurité tant de nos clients que de notre personnel.

En 2017, 15 % des cas d'agression à l'encontre du personnel d'accompagnement ont eu pour origine la procédure de départ actuelle. Dans ce contexte, l'adaptation de la procédure de départ s'inscrit pleinement dans l'objectif de la SNCB de réduire les accidents du travail de 10 % par rapport à 2016.

À plus long terme, la SNCB examine la possibilité d'établir une procédure de départ toutes portes fermées s'appuyant sur des applications IT.



## La procédure de départ à partir du 10 juin 2018

1. Le train s'arrête et l'accompagnateur/le conducteur déverrouille les portes.
2. L'accompagnateur surveille l'embarquement/le débarquement des voyageurs.
3. L'accompagnateur donne plusieurs coups de sifflet et, après avoir vérifié que tous les voyageurs sont montés à bord, il ferme les portes sauf une (pour inspection).
4. L'accompagnateur surveille le quai et vérifie que toutes les portes sont bien verrouillées.
- NEW** 5. **L'accompagnateur transmet l'information 'Opérations Terminées' et ferme immédiatement la dernière porte restée ouverte. Les voyageurs retardataires ne peuvent plus embarquer.**
6. Le conducteur se prépare pour le départ.
7. La cabine de signalisation commande l'ouverture du signal et le conducteur peut démarrer.

Découvrez  
le film  
sur intranet !



## La sécurité, l'affaire de tous !

La SNCB vient de publier une nouvelle version du Livret de sécurité pour son personnel. Ce livret contient notamment des recommandations et des conseils pour vous aider à prévenir les incidents et accidents et vous permettre de prendre les premières mesures lors d'incidents/accidents.

Lisez et relisez attentivement ces conseils utiles et motivez vos collègues à toujours suivre ces recommandations car un accident n'est jamais fortuit !

Si vous êtes dirigeant, dans l'intérêt de chacun, veillez à ce que les recommandations relatives au travail et à la sécurité soient toujours strictement respectées. Accordez une attention particulière aux nouveaux collègues et expliquez-leur comment prévenir les dangers et les risques liés à leur travail.

En appliquant ces recommandations chaque jour, vous contribuerez au bien-être et à la sécurité de chacun.

Le Livret de sécurité peut être consulté sur intranet (HR>Bien-être au travail>Information et documentation).



## Votre fiche de rémunération en ligne

Vous pouvez désormais à tout moment consulter ou enregistrer vos fiches de rémunération (depuis janvier 2013) en version électronique via 'MyPay'. Vous trouverez cette application sur la page d'accueil du site intranet de HR Rail, dans la rubrique 'Applications'.

## Le papier, c'est dépassé !

À l'horizon 2022, la SNCB souhaite réduire sa consommation de papier de 50 % par rapport à 2016. Un fameux défi, mais ensemble, nous sommes déjà sur la bonne voie puisqu'en 2017, nous avons déjà économisé (par rapport à 2016) **13,2%** de papier !

Durant la période 2017-2022, nous souhaitons par ailleurs accroître notre efficacité énergétique et réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, rationaliser la consommation d'eau, utiliser moins de consommables, réduire et trier les déchets, lutter contre les nuisances sonores, continuer à assainir le sol.

Vous avez envie d'en savoir plus ? Rendez-vous sur l'intranet (À propos de la SNCB>Projets stratégiques>Durabilité).

## PassengersWeb Mobile pour tous

La version mobile de PassengersWeb est récente et est désormais accessible à tous. Elle permet l'accès aux données suivantes : aperçus par gare ou par quai, changements de composition des trains, réservations d'assistance aux PMR, réservations de groupe, détails des trajets, arrêts, heures de départ et d'arrivée et changements de voie des trains concernés.

### Et après ?

Dans le futur, des fonctions supplémentaires seront disponibles telles que la composition des trains en temps réel, la réutilisation du matériel et la consultation des correspondances. Certaines fonctionnalités opérationnelles, comme les numéros de téléphone, seront uniquement accessibles sur appareils mobiles avec une application opérationnelle comme les MIA (pour les sous-chefs de gare) et ITRIS (pour les accompagnateurs de train).

PassengersWeb Mobile est accessible via smartphone, ordinateur professionnel ou privé (avec B-Key Authenticator) à l'adresse suivante : <https://pwm.intern-belgianrail.be>



## Une idée de cadeau ?

Pièces de collection uniques, les montres conçues par la maison horlogère Col&MacArthur sont le cadeau idéal pour tous les passionnés de chemins de fer. À l'arrière du cadran orné de différents modèles de locomotives, vous pourrez même faire graver un message ou une dédicace.

Grâce à un partenariat avec Col&MacArthur, Rail Facilities vous permet d'acquérir ce bel objet à prix réduit. Plus d'informations ? Rendez-vous sur le site web de Rail Facilities.



## C comme Courtoisie

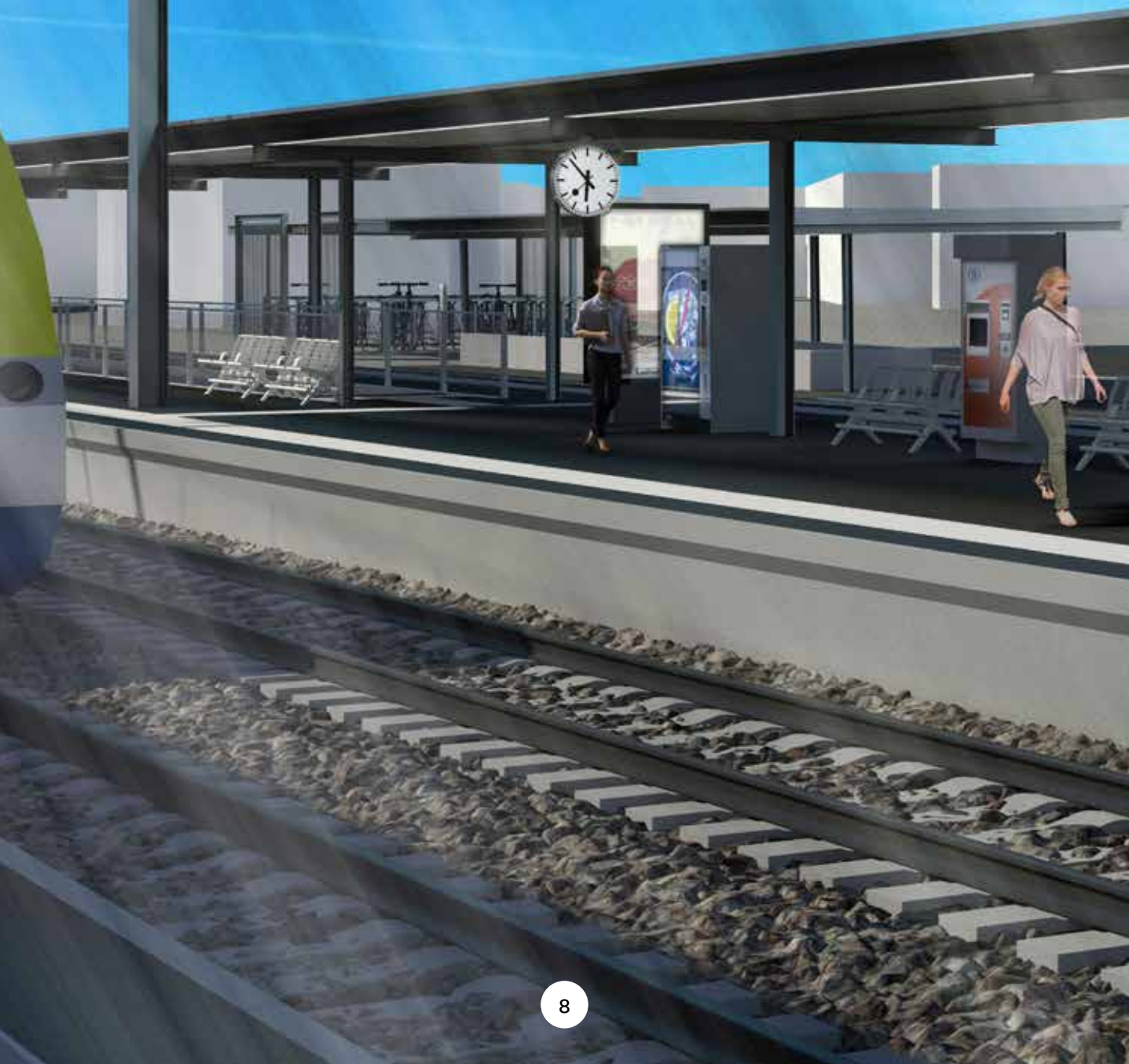
La nouvelle campagne de courtoisie, lancée en avril, a démarré sur les chapeaux de roue : dans différents trains et gares, vous avez déjà pu découvrir de nombreux autocollants, pancartes et affiches colorés et agrémentés d'illustrations ludiques. En remerciant les voyageurs d'observer les règles de savoir-vivre, la SNCB souhaite promouvoir le respect mutuel entre nos clients pour améliorer leur expérience de voyage.

Un seul mot à vous tous qui vous compoertez avec courtoisie : merci !



# Des gares standardisées

Le projet de standardisation des petites gares, celles qui comptent moins de 20.000 voyageurs par semaine, a été lancé en 2016. L'objectif ? Améliorer la qualité des infrastructures d'accueil en partant des besoins des clients. Standardisées ? Cela veut dire que chacune d'entre elles présentera les mêmes éléments caractéristiques. Cette nouvelle approche dans la rénovation et la construction des petites gares vise l'amélioration des services aux voyageurs, l'efficacité en interne et la réduction des coûts.







## Et le client recrée la gare...

En 2017, pour explorer les besoins des voyageurs, les directions Marketing & Sales et Stations ont mené une enquête de grande ampleur auprès d'un panel varié de clients. Ceux-ci ont ainsi décrit les 'indispensables' qu'une petite gare devrait avoir, leur gare idéale en quelque sorte. Des stakeholders et des experts de la SNCB ont également donné leur avis.



**« J'ai participé au panel d'experts de la SNCB. J'ai insisté pour que le concept tienne compte du risque de vandalisme. Notre area compte 35 petites gares. Les nouveaux abris de quai de Tour & Taxis ont inspiré le choix du modèle pour les abris du nouveau concept. »**

Wouter Eeckhout, City Station Manager de l'area team de Bruxelles-Midi

## Résultats de l'enquête

### Indispensable



**Sentiment de sécurité**  
+ propreté, éclairage et ambiance



**Abri contre les intempéries**  
+ places assises en suffisance



**Accessibilité**  
plan incliné



**Informations aux voyageurs**  
temps réel, horloge



**Signalétique**  
+ panneaux indicateurs de gare



**Parkings pour vélos**  
en suffisance, couverts et sûrs



**Automates de vente**  
en suffisance



**Places de parking**  
en suffisance



**Sanitaires propres**

### Souhaitable



**Tunnel rénové**



**Parking gratuit**  
+ kiss & ride



**Entretien des plantations**

## Tout le monde y gagne

Les besoins des clients ont été analysés et intégrés pour créer un concept de gare simple et fonctionnelle, composée d'éléments standard (abris, éclairage, matériau de recouvrement des quais, poubelles...).

Si, grâce à ces éléments standard et identiques partout, les niveaux de confort et de sécurité des petites gares vont augmenter, standardiser présente aussi d'autres avantages :

- Diminution des coûts grâce à l'achat d'éléments en grande quantité.
- Réparations rapides car la plupart des pièces sont en stock ou peuvent être commandées rapidement dans le cadre de contrats existants.
- Efficacité du fonctionnement interne permettant d'accélérer les chantiers de construction : des contrats-cadres couvriront les travaux pour l'ensemble des petites gares, au lieu de ne porter que sur une seule d'entre elles, ce qui facilitera le travail des architectes de l'entreprise, des responsables de chantier etc.

« J'ai partagé mon expérience de la gare de Geel avec les enquêteurs. J'apprécie beaucoup les nombreux abris que celle-ci comporte. Grâce à la standardisation, les voyageurs occasionnels pourront retrouver leur chemin plus facilement dans les gares puisque celles-ci se ressembleront de plus en plus. »

Ingrid Moortgat, navetteuse



Escalator  
ou ascenseur



Parkings pour vélos  
surveillé



Hall de gare chauffé



Infos trajet ultérieur  
transports publics



Point de contact



Plusieurs sorties

## Appréciable



Infos locales  
conseils touristiques



Distributeur  
de boissons  
+ café ou librairie



Musique



Wifi



Atelier de  
réparation vélos

## La gare standard en images



Des abris vélos en suffisance, couverts et éclairés, à proximité des voies pour plus de sécurité. Des espaces plus larges pour les vélocycleurs ou les triporteur.



Des parkings pour voitures éclairés et des accès aux couloirs sous-voies couverts et adaptés aux personnes à mobilité réduite (grâce à des pentes et des rampes) font également partie de la future gare standardisée.



Des abris de quai accueillants, larges et transparents, avec un banc de 2 ou 6 places. Des canaux d'information en suffisance : des supports à affiches jaunes (très appréciées des clients) et des écrans d'affichage assurent l'information en temps réel.





Un grand auvent et un quai large pour un grand nombre de voyageurs, ainsi que l'éclairage, offrent une bonne visibilité de l'arrivée des trains et un sentiment de sécurité.  
Sièges et poubelles sont prévus sur les quais.  
Une surface plane et uniforme est facile à entretenir.

## Un bouleversement ?

La standardisation des gares ne se fera pas en un jour. L'objectif n'est pas de rénover d'emblée les 500 sites. Les premiers changements se feront là où des travaux sont planifiés. Certains contrats avec des fournisseurs existent déjà (par exemple pour les cadres qui contiennent les affiches jaunes), d'autres sont complétés. Pour les nouveaux contrats, la consultation du marché débutera mi-2018 et l'attribution des marchés aura lieu début 2019.

# Excursion bucolique en train S8



Nous vous proposons une échappée estivale vers les forêts, parcs et châteaux qui jalonnent la relation S8 Bruxelles - Ottignies - Louvain-la-Neuve. De véritables havres de paix aux portes de Bruxelles!

Watermael

Boitsfort

Groenendael

Hoeilaart

La Hulpe

Genvai

## Un paradis méconnu

Situé à proximité immédiate de la gare de Boitsfort, entre la chaussée de La Hulpe et la ligne 161 Bruxelles – Namur, **le parc Tournay-Solvay** offre une immense variété de fleurs, un jardin à l'anglaise, deux étangs, un verger et un potager.

## Par monts et merveilles

Surnommé le 'Parc aux 1000 rhododendrons', **le Domaine régional Solvay** de La Hulpe s'étend sur 227 ha de verdure, de bois et d'étangs. Il abrite aussi le Château de La Hulpe et son superbe parc. Le domaine est accessible depuis les gares de Groenendael, Hoeilaart et La Hulpe.

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

## Pour les plus courageux

Prêts pour un 'Arrêt vert' à travers **la forêt de Soignes**?  
Départ : gare de La Hulpe - Points d'arrivée : gare de Groenendael (variante courte - 14 km) ou gare de Boitsfort (variante longue - 18 km)

 Brochures disponibles dans les gares de La Hulpe et Ottignies, ou via [www.groenehalte.be/arret-vert](http://www.groenehalte.be/arret-vert)

## Au fil de l'eau

Niché dans un écrin de verdure à distance de marche de la gare, **le lac de Genvai** offre un large éventail de restaurants, de promenades et d'activités nautiques, dont des balades historiques sur le lac.

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

## Une idée ?

Vous connaissez de chouettes activités à faire au départ d'une ligne ferroviaire ?

Adressez vos suggestions à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be)



il était une fois

## L'Expo '58

**17 avril 1958. La première exposition universelle de l'après-guerre ouvre ses portes à Bruxelles, au Heysel. Elle est placée sous le signe de la paix et de l'innovation technologique.**

Le thème de l'expo '58 se résume par le slogan 'Bilan du monde pour un monde plus humain'. À l'époque déjà, les hommes avaient l'impression que tout allait trop vite. Le secrétaire général déclarait fort judicieusement: « Cette époque que nous vivons est incontestablement l'une des plus étonnantes, des plus paradoxales, des plus difficilement compréhensibles de l'histoire humaine (...) Les solutions valables aujourd'hui seront dépassées demain: la vérité d'hier risque d'être lettre morte après-demain. » Quoi qu'il en soit, « le chemin de fer avait un rôle non négligeable à jouer » dans ce monde en pleine mutation.

### Tous sur le pont !

La SNCB et la STIB ont contribué à accueillir les 41 millions de visiteurs venus du monde entier et ont adapté leurs horaires. Plusieurs faisceaux de garage de Schaerbeek-Formation ont même été libérés et adaptés pour l'occasion. Des trains spéciaux venant d'Amsterdam, de Cologne, de Bâle et de Paris acheminaient les voyageurs internationaux. Le billet combiné à prix réduit fit l'objet d'une vaste campagne publicitaire.

### Les chemins de fer sous les projecteurs

Le train se devait d'être présent sur le site de l'exposition. La SNCB, la Compagnie Internationale des Wagons-Lits, ainsi que des constructeurs belges de matériel ferroviaire étaient représentés au Pavillon des Transports. Des hôtesses des chemins de fer, spécialement formées pour l'événement, accueillaient et renseignaient les visiteurs avec le sourire. Dans une gare à huit voies, les visiteurs pouvaient admirer une soixantaine de véhicules ferroviaires dernier cri du monde entier.

À la fin de l'exposition, 1.685 trains spéciaux nationaux et internationaux avaient transporté quelque 684.000 voyageurs. Les gares ont délivré environ 1,3 million de billets combinés.





## Nouvel écran pour l'entretien à Kinkempois

**Le 19 avril 2018, la SNCB a inauguré le nouvel atelier de traction de Kinkempois. Quelque 78 millions d'euros ont été investis dans cet outil de travail moderne où plus de 420 engins seront entretenus jour et nuit, dont prochainement les nouvelles voitures à deux niveaux M7.**

La maintenance des trains fait partie de nos trois activités de base. Un entretien performant est essentiel pour la sécurité des voyageurs et contribue directement au service et au confort offerts à nos clients.

Un processus d'entretien logique et efficace permet donc d'augmenter la disponibilité de notre parc de matériel roulant et, par conséquent, le nombre de places assises pour les voyageurs. Concrètement, à travers une organisation performante des entretiens, l'objectif est de mettre à disposition des voyageurs 20.000 places assises supplémentaires d'ici 2021.

**« Notre objectif est d'augmenter la disponibilité du matériel roulant, qui a déjà été améliorée en 2017, pour atteindre un taux de 84,3%. Nous voulons obtenir un taux de plus de 87% d'ici trois ans. »**

Richard Gayetot, Directeur général SNCB Technics

Pour ce faire, il est impératif pour notre entreprise d'avoir un train d'avance en disposant d'outils de maintenance à la pointe de la technologie et qui répondent aux besoins actuels de l'entretien.



## Un tout nouvel atelier

Dans ce contexte, après Arlon en 2016, la SNCB vient d'inaugurer un tout nouvel atelier à Kinkempois (Liège) pour les quelque 300 collaborateurs qui y sont actifs. Cette nouvelle infrastructure, directement reliée à la gare de Liège-Guillemins, s'étend sur 20.000 m<sup>2</sup> et remplace l'ancien atelier, en activité depuis 1929 et devenu obsolète.

Les nouvelles installations se composent principalement d'un grand hall, d'un bâtiment administratif, de locaux techniques. Le hall comprend 18 voies intérieures, adaptées à une organisation moderne et flexible des processus

d'entretien. Cinq voies ont une longueur de plus de 250 mètres, afin de pouvoir réaliser l'entretien sur des trains complets, dans le cadre de la maintenance intégrée dans le roulement (projet TIM pour Timetable Integrated Maintenance).

Le projet TIM a pour objet de réaliser les opérations de maintenance préventives et curatives pendant les temps de mise à disposition prévus dans le plan d'exploitation des trains (roulement), ce qui permettra de réduire le nombre d'engins retirés du service (taux d'immobilisation) pour ces opérations, mais aussi de mieux préparer le travail en atelier.

Les treize autres voies, plus courtes, sont dédiées à l'entretien des

véhicules individuels (locomotives électriques, diesel, voitures). Un peu plus de 420 engins, toutes tractions confondues, sont entretenus à Kinkempois. L'atelier entretiendra également les nouvelles voitures M7.

Une grande partie de l'activité du poste d'entretien technique de Liers (maintenance des voitures et nettoyage du matériel voyageurs) est intégrée au nouvel atelier.

Par ailleurs, le site se trouve à proximité de la gare de formation de Kinkempois (activité marchandises) où transitent plusieurs opérateurs susceptibles de faire appel au nouvel atelier pour la maintenance de leur matériel.



## Et demain ?

Sur les cinq prochaines années, la SNCB investit plus de 300 millions d'euros pour moderniser son activité de maintenance. Après Arlon et Kinkempois, de nouvelles installations dédiées à l'entretien du matériel roulant seront mises en service à Hasselt, Melle et Ostende.



**« Il y a beaucoup plus d'entrées et sorties de matériel qu'auparavant. Un nouveau défi puisque je les organise au sein de l'atelier. »**

Christian Spronck, 58 ans, responsable de la Cellule de Coordination Opérationnelle, aime la course à pied



**« Le nouveau site est beaucoup plus lumineux. Les passerelles en toiture nous permettent de travailler en toute sécurité et de manière plus confortable. Tout est modulable. »**

Arnaud Galère, 41 ans, technicien-mécanicien, aime les voyages, les activités en famille



**« Il faut trouver ses marques, on découvre une nouvelle manière de travailler, c'est positif ! »**

Michel Grauls, 50 ans, référent entretien automotrices, aime le vélo

## Activités à l'AT Kinkempois

- Entretien et réparation de locomotives électriques, diesel, d'automotrices et de voitures
- Nettoyage intérieur et extérieur du matériel roulant
- Reprofilage des roues (tour en fosse)
- Vidange des WC

## Avantages du nouvel atelier

- Polyvalence au niveau des voies
- Les manœuvres sont facilitées par la mise en place de voies passantes
- Nouveau système de signalisation industrielle interne à la SNCB pour plus d'autonomie et de flexibilité
- Prise en charge de longues rames (de 10 voitures maximum)
- Adaptation des méthodes de travail afin de limiter au maximum les temps de manœuvre et d'immobilisation

## Fiche technique

- 5 voies de 256 mètres pour l'entretien des rames longues et des automotrices
- 13 voies de 50 mètres pour l'entretien d'engins individuels (locomotives électriques, diesel, voitures)
- 1 voie de lavage approfondi des trains
- 1 voie tour en fosse
- Plates-formes fixes d'accès en toiture
- 1 transbordeur de bogies
- Vérins de levage
- Ponts roulants
- Plates-formes de travail mobiles
- Rail-route pour l'acheminement du matériel roulant
- Équipement pour vidanger les toilettes des trains
- Train-Wash
- Aménagement du faisceau A de Kinkempois pour le garage et la maintenance courante de matériel voyageurs :
  - 2 fosses de visites de 350 mètres de long avec plates-formes de visite des pantographes
  - Installations fixes de nettoyage et de vidange WC sur 6 voies
  - Prises de préchauffage



**« L'AT Kinkempois est désormais adapté à une organisation flexible de la maintenance sur du matériel moderne. Chaque jour, pas moins de 20 trains en moyenne vont entrer et sortir de notre atelier. »**

Bruno Cappellucci, 51 ans, responsable de l'atelier, aime la course à pied, les arts martiaux et le cinéma



## L'offre S part en campagne

### Cinq questions sur le RER et son développement à Jihane Annane, General Manager RER, et à son équipe.

#### 1. Qu'entend-on par Réseau Express Régional (RER) en Belgique ?

Le RER est une solution de transport intermodale, c'est-à-dire qu'elle combine différents modes de transport: train, tram, bus, métro... Le RER concerne donc différents opérateurs de transport public. La SNCB met en place sa composante ferroviaire, le train S ou suburbain. Ce type de train dessert une grande ville et sa zone suburbaine située dans un rayon de 20 à 30 km autour du centre. Il représente une réelle alternative à la voiture, en offrant des temps de parcours très concurrentiels, notamment aux heures de pointe.

#### 2. Qu'en est-il des trains S à Bruxelles ?

L'offre S à Bruxelles, c'est douze relations commerciales qui desservent à présent Bruxelles et sa périphérie. Ce qui représente plus de 700 trains par jour desservant 143 gares dont 34 à Bruxelles.

#### 3. Comment le RER va-t-il encore se développer ?

Les travaux de mise à quatre voies du projet RER ont repris sur la ligne Bruxelles - Ottignies et sur la ligne Bruxelles - Nivelles: 100 kilomètres de nouvelles voies seront construits, dont une part significative d'ici 2025. Simultanément, la SNCB investira dans les prochaines années pas moins de 155 millions d'euros pour l'accueil des voyageurs dans les gares desservies par les trains S du RER.

Il s'agira concrètement de rénover ou de construire de nouvelles gares, d'aménager de nouveaux quais, avec auvents et ascenseurs, et de mettre de nouveaux parkings en service, tant pour les voitures que pour les vélos. Ces dernières années, les nouvelles gares d'Arcades, Gerموir et Tour et Taxis ont été ouvertes. À l'avenir, les voyageurs pourront également profiter de trois autres gares: Ceria (à Anderlecht, courant 2020), Uccle-Moensberg (fin 2024) et Braine-Alliance (courant 2025).

L'objectif est, à terme, de déployer complètement l'offre S avec quatre trains cadencés toutes les quinze minutes en heure de pointe sur l'ensemble des gares de la zone suburbaine de Bruxelles. Ce sera le cas pour une grande part en 2025.



#### 4. Le RER est-il prévu dans d'autres régions?

Un projet lancé en 2017 vise à la mise en place d'un réseau express régional dans les agglomérations d'Anvers, Gand, Liège et Charleroi (les AnGeLiC), dans un périmètre de 20 à 30 kilomètres autour de ces métropoles. Comme à Bruxelles, il s'agit d'encourager les déplacements en train pour rejoindre la ville, s'y déplacer et la quitter. Actuellement, l'offre existante est améliorée et promue, et des relations peu fréquentées sont mises en valeur, comme Charleroi - Fleurus, Essen - Puurs, etc. Des gares s'ouvrent ou s'ouvriront bientôt.

Le City Pass, un produit tarifaire intégrant De Lijn et la SNCB, a été lancé en octobre 2017 à Anvers et Gand. Un produit similaire intégrant le TEC et la SNCB sera lancé bientôt à Liège et Charleroi. Ces produits ont pour objectif d'encourager l'adoption des transports en commun et de prendre en considération le développement économique des agglomérations AnGeLiC.

#### 5. Comment allez-vous promouvoir le RER?

Début avril, une campagne de promotion des trains S 'Le train S. Votre raccourci dans et autour de Bruxelles' a été lancée à Bruxelles. Des affiches permanentes sont

apposées aux abords de gares RER pour indiquer la présence d'une gare dans le quartier ainsi que le nombre de trains S par heure desservant la gare.

Par ailleurs, dans le cadre de la fermeture des tunnels Leopold II et Reyers (à Bruxelles), des affiches géantes à proximité des axes routiers très fréquentés signaleront aux navetteurs que le train S présente une alternative à la voiture.

De plus, des cartes du réseau des cinq RER (Bruxelles et AnGeLiC) ont été développées et des totems éclairés sont progressivement placés aux abords des gares pour les rendre plus visibles.




Relance des travaux du RER officialisée le 28 mars à Hoeilaart, en présence de Luc Lallemand, CEO Infrabel, François Bellot, Ministre de la Mobilité et de notre CEO Sophie Dutordoir

Campagne de promotion pour l'offre S

A blue promotional poster for the S train service. At the top left is the 'sncb' logo. To the right are the 'S' and 'B' logos. The main text reads 'Aujourd'hui dans les bouchons? Demain dans le train S.' Below this, it says 'Le train S. Votre raccourci dans et autour de Bruxelles.' and 'Infos sur sncb.be'. At the bottom right, there is a small smiley face icon and a dotted line.

# Votre avis sur votre magazine compte !



Les collaborateurs ne disposant pas d'une adresse e-mail sont invités à renvoyer leurs réponses par courrier interne. Si vous avez reçu cette enquête par e-mail, veuillez répondre exclusivement via ce canal.

**Votre 'B&You' vient d'être rebaptisé. Dorénavant, il s'appelle 'PROS!'. Et pour que votre magazine du personnel réponde plus encore à vos besoins en informations, l'équipe de rédaction voudrait à présent connaître votre avis sur son contenu.**

Prénom et nom .....

Service .....

Numéro d'identification .....

E-mail .....

GSM .....

## Question 1

**Recevez-vous chaque numéro du magazine ?**

- Oui, je reçois chaque numéro
- Je ne reçois pas tous les numéros
- Je ne reçois jamais le magazine

## Question 2

**Lisez-vous ce magazine ?**

- Oui, toujours
  - Oui, parfois
  - Non\*. Pourquoi?
- \* Si vous répondez 'non' à cette question, vous ne devez pas répondre aux autres questions.

.....

.....

.....

## Question 3

**Votre magazine (B&You/PROS!) vous permet-il d'avoir un bon aperçu de ce qui se passe dans l'entreprise ?**

- Oui
- Plus ou moins
- Non

Je ne souhaite pas être recontacté pour détailler mes réponses.

## Question 4

**Les articles de ce magazine vous permettent-ils d'apprendre sur l'entreprise, ses priorités, ses projets ?**

- Oui, souvent
- Oui, parfois
- Non

## Question 5

**Votre magazine du personnel, en complément avec tous les autres canaux de communication interne, couvre-t-il vos besoins en informations internes ?**

- Oui
- Plus ou moins
- Non

## Question 6

**Combien de rubriques lisez-vous en moyenne ?**

- 1 à 3
- 3 à 5
- Je parcours tout le magazine

### Question 7

Y a-t-il de nouveaux sujets qui devraient être abordés?

- Non, tous les sujets qui m'intéressent sont traités.
  - Oui. Lesquels?
- 
- 

### Question 8

Les textes du magazine (B&You/PROS!) sont-ils écrits sous une forme claire et compréhensible?

- Oui, tout à fait
- Oui, assez
- Non

### Question 9

Indépendamment du contenu, quelle est, selon vous, la longueur idéale d'un article?

- Une page ou moins
- Deux pages
- Quatre pages

### Question 10

Est-ce que le rapport entre textes et illustrations (images, dessins, infographies, photos) vous satisfait?

- Oui, le rapport est bon
- Non, il faudrait plus de textes
- Non, il faudrait plus d'illustrations

### Question 11

Souhaitez-vous avoir la possibilité de réagir aux articles du magazine?

- Oui
- Peut-être
- Non, ce n'est pas nécessaire

### Question 12

Comment souhaitez-vous recevoir le magazine du personnel dans le futur?

- En version papier
- En version digitale
- En version papier et digitale



## Répondez et gagnez!

Participez à notre enquête et tentez votre chance de gagner l'un de nos nombreux prix.

Envoyez vos réponses scannées à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) ou par courrier interne à 10-14 B-CP.105, Enquête magazine, avant le 6 juillet 2018. Seuls les formulaires dûment complétés seront pris en compte.

Huit d'entre vous seront tirés au sort et remporteront l'un de ces prix:

**1 Bongo 'escapade en bord de mer' d'une valeur de 300 euros**

**2 entrées (chacune pour 4 personnes) à Phantasialand**

**5 x 2 places de cinéma**

Si vous jouez pour des places de cinéma, veuillez nous communiquer le cinéma de votre choix:

- Kinopolis
- Imagix
- Acinapolis
- Siniscoop
- Cinéscope
- Euroscope

Cette enquête est réservée au personnel de la SNCB. En participant à cette enquête, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.105 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Pratique > Privacy). Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

# En première ligne

Depuis début 2017, nos collègues managers de ligne cherchent des remèdes aux problèmes liés à la ponctualité sur les lignes problématiques du réseau.

Luc, David, Audrey, Patrick et Nancy sont chargés d'identifier et d'analyser l'origine des retards de trains sur les lignes dont ils s'occupent.

Ils n'ont pas d'autorité hiérarchique mais travaillent directement en concertation avec les parties impliquées, au niveau central et local (responsables du personnel roulant, horairistes, personnel de gare, responsables du matériel...)

« Nous proposons des pistes d'amélioration aux services opérationnels comme, par exemple, effectuer un changement de voie pour fluidifier le trafic, adapter le planning du personnel roulant ou modifier l'horaire pour assurer la robustesse des sillons », nous confie Luc, l'un des premiers managers de ligne.

« Le manager de ligne joue en quelque sorte un rôle de catalyseur, pour signaler des problèmes et inciter à entreprendre des actions », ajoute Patrick, collègue de Luc depuis le premier jour. Les problèmes liés à l'infrastructure ou la gestion du trafic en temps réel sont discutés avec Infrabel.

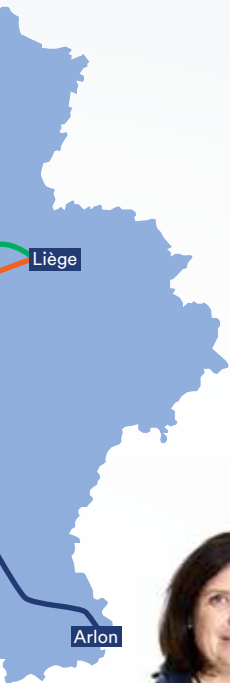


— Luc Sieben, lignes Bruxelles - Mons et Bruxelles - Tournai

— Audrey Liegeois, dorsale wallonne

— David Hermans, ligne Bruxelles - Namur - Arlon





## Votre collaboration est également primordiale. N'hésitez pas à :

- partager des informations avec les managers de ligne de manière proactive, en les tenant au courant des problèmes constatés sur votre ligne ;
- chercher avec eux des solutions concrètes aux problèmes constatés.

Vous pouvez contacter les managers de ligne en envoyant un mail à 78.911:FMB B-TR Punctuality Team.



 Nancy Vander Sanden,  
lignes Bruxelles - Louvain -  
Liège/Hasselt

 Patrick Brijs,  
lignes Bruxelles - Anvers  
et Bruxelles - Charleroi

**« Nous privilégions des solutions au niveau d'une relation plutôt que des adaptations ponctuelles à un seul train. »**

David

### Un team dynamique

Nancy : « J'ai commencé en novembre 2017, un peu moins d'un an après Luc et Patrick. Auparavant, je travaillais dans le bureau du service des trains pour le district Nord-Est. Nous avons tous la spécificité de bien connaître les lignes qui nous ont été attribuées. »

Quant à Audrey, elle a pris le train en marche il y a quelques semaines à peine. « Notre rôle, en tant qu'interlocuteur objectif et indépendant, est d'analyser la circulation des trains et les incidents survenus sur le réseau après les faits, pas en temps réel. »

Un nouveau collègue les rejoindra prochainement pour suivre les lignes 50A (Ostende - Bruxelles), 89 (Courtrai - Bruxelles) et 50 (Gand - Bruxelles).

# Le service des trains mieux planifié grâce à APS

La SNCB met tout en œuvre pour améliorer en continu la qualité de son service aux voyageurs, notamment à travers des processus plus efficaces. APS (Advanced Planning and Scheduling), le nouvel outil de planification intégré pour le personnel (roulant) et le matériel, contribuera à la réalisation de cet objectif stratégique. Il sera implémenté dès le mois de juin.

Chaque jour, plus de 4.000 trains sillonnent notre réseau. Derrière chaque train qui roule, il y a un puzzle complexe: le matériel doit être disponible au bon moment et au bon endroit, tout comme le conducteur et l'accompagnateur. Il faut donc planifier minutieusement chaque maillon du service des trains. APS optimisera ce planning et intégrera les différents outils existants dans un seul système. Wim Vermeulen, chef de projet APS à la direction Transport, nous en dit plus.

## Pourquoi avait-on besoin d'un nouvel outil de planification intégré ?

À l'heure actuelle, le planning des conducteurs de train, des accompagnateurs et du matériel roulant est établi dans plusieurs outils. Ce véritable patchwork de systèmes présente beaucoup d'inconvénients: leur entretien technique est complexe et onéreux, il faut prévoir de nombreux planificateurs possédant chacun des connaissances très spécifiques, la circulation de l'information entre les différents systèmes est limitée, etc.



**« Les prestations de tous les collaborateurs impliqués dans le service des trains seront planifiées dans APS. »**

Wim Vermeulen



**« En tant que key-user APS, je teste le programme avec mes collègues pour détecter les éventuels problèmes qui subsisteraient avant son lancement. APS signifie un gros changement pour tous les planificateurs : une autre manière de travailler, plus efficace. C'est un énorme défi, mais je suis prête à le relever. »**

Elvira Furnari, B-TR,  
planning à long terme des conducteurs et du matériel

## Quels sont les avantages d'APS ?

En intégrant tous ces plannings dans un seul outil, nous pourrons travailler beaucoup plus efficacement. Les planificateurs des accompagnateurs, des conducteurs et du matériel roulant pourront consulter leurs plannings respectifs et, à terme, reprendre les tâches d'un collègue. Les planificateurs deviendront donc plus polyvalents. Ils recevront bien entendu une formation spécifique.

APS pourra davantage tenir compte des préférences personnelles des collaborateurs.

Un conducteur préfère des prestations très matinales ? APS respectera ce choix dans la mesure du possible. À la clé, une plus grande satisfaction des collaborateurs.

Les différentes interventions techniques sur le matériel (notamment l'entretien et le nettoyage) sont également prévues dans le planning. Nos trains y gagneront ainsi en fiabilité et en confort.

Dans une phase ultérieure, l'utilisation du matériel et du personnel dans les faisceaux sera gérée dans APS, qui deviendra alors un système de planification

## Quand APS sera-t-il lancé ?

**Juin 2018 - février 2019**  
planning long terme  
du personnel roulant  
et du matériel

**Mi-2019**  
planning court terme  
du personnel roulant  
et du matériel

**Dans le courant 2020**  
planning des mouvements  
dans les faisceaux  
et planning nominatif  
du matériel

**Dans le courant 2021**  
le système APS est  
entièrement déployé.

intégré pour toutes les ressources. Si un problème se pose, son impact sera directement visible pour toutes les parties concernées. Ce sera tout bénéfique pour la ponctualité et la qualité de notre service.

À long terme, APS sera associé à la gestion en temps réel du trafic ferroviaire. Ainsi, l'impact d'un train défectueux sur le planning du personnel de train sera identifié d'emblée et nous pourrons dégager plus rapidement une solution efficace et coordonnée. Le client sera gagnant sur toute la ligne.

# Élections sociales tous aux urnes !

Entre le 3 et le 7 décembre 2018 auront lieu les premières élections sociales de l'histoire des chemins de fer et du secteur public. Plus de 30.000 cheminots seront appelés aux urnes pour élire leurs représentants du personnel au sein de différents organes de dialogue social.

## Qui peut voter ?

Chaque membre du personnel des chemins de fer ayant au moins 3 mois d'ancienneté peut voter (sauf les membres des comités de direction et le directeur général de HR Rail). Vous recevrez votre convocation électorale à domicile en novembre 2018.

## Pour quels organes de dialogue social vote-t-on ?

Au terme de ces élections, les élus représenteront le personnel au sein de différents organes de dialogue social :

- les commissions paritaires régionales (CPR) ;
- les comités d'entreprise PPT (pour la Prévention et Protection au Travail) : un pour chacune des entreprises : SNCB, Infrabel et HR Rail ;
- les comités PPT SNCB et Infrabel ;
- les sous-comités PPT.

## Comment seront organisées les élections ?

Le scrutin durera plusieurs jours pendant la semaine du 3 décembre 2018 pour permettre à un maximum de personnes de participer. Le vote se fera sur bulletin papier.

Les bureaux de vote répartis sur le territoire seront composés d'un président, d'un président suppléant, d'un secrétaire, d'un secrétaire suppléant, de quatre assesseurs et d'un témoin désigné par les organisations syndicales. Si vous êtes appelé à être membre d'un bureau de vote, vous en serez averti en temps utile.

## Plus d'infos

Des informations supplémentaires concernant ces élections sociales seront régulièrement publiées dans les semaines à venir sur l'intranet de HR Rail : HR Rail > Concertation sociale > élections sociales

### Des questions ?

[electionssociales@hr-rail.be](mailto:electionssociales@hr-rail.be)



# « BIG UP »

## Nos nettoyeurs à l'honneur

**Un voyageur remercie le personnel de nettoyage (extrait de la rubrique Kiss & Ride du journal Metro du 24/04/2018)**

«Je voudrais remercier toutes les personnes qui contribuent à ce que les gares de Bruxelles soient propres ! Je passe tous les matins par la gare du Midi et j'apprécie que ça sente bon la citronnelle plutôt que l'urine. Alors un BIG UP à tous ces travailleurs invisibles qui font un boulot incroyable pour l'amélioration de nos trajets ! MERCI ! »

### Réaction de Valérie Petit, Responsable Gares & Entretien district Centre (Stations)

« Nos agents du nettoyage de Bruxelles-Midi se relaient jour et nuit afin que les voyageurs aient la meilleure impression possible de la plus grande gare internationale du pays. La propreté des gares est un critère essentiel dans la satisfaction de nos clients. En effet, la gare est la première image qu'ils se font de leur trajet en train.

Merci à tous nos agents de nettoyage qui exercent souvent leur métier dans des conditions difficiles notamment dues à l'incivisme de certains de nos visiteurs. Faites preuve de courtoisie et remerciez-les vous aussi lorsque vous les rencontrez ! »

# « PAYER AUTANT POUR RESTER DEBOUT ! »

## Suroccupation et déclassement

**M.T. a dû effectuer un très long trajet debout malgré l'achat d'un billet de 1<sup>ère</sup> classe**

«Vendredi, j'ai pris le train de 18h56 à la gare de Luxembourg et je suis resté debout jusqu'à la gare de Namur en ayant payé un billet de 1<sup>ère</sup> classe. Trouvez-vous cela normal ? Toutes les voitures de 1<sup>ère</sup> classe étaient déclassées en raison de la présence d'un groupe d'enfants. Étant malade, je ne comprends pas cette décision. Payer autant pour rester debout ! »

### Réaction du service clientèle

« Suite à une forte affluence, l'accompagnateur a mis à disposition les voitures de 1<sup>ère</sup> classe pour tous les voyageurs. Vous n'avez malheureusement plus trouvé de place assise en 1<sup>ère</sup> classe. Nous sommes sensibles à la situation que vous avez vécue. Nous vous présentons nos plus sincères excuses pour les désagréments occasionnés. Nous vous remboursons la différence entre la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> classe. »

### Réaction de Wouter De Block, Responsable Accompagnement (Transport)

« Lorsque toutes les places assises sont occupées, le chef de train peut prendre l'initiative de déclasser les compartiments de 1<sup>ère</sup> classe. Les voyageurs de 1<sup>ère</sup> classe restent toutefois prioritaires pour l'occupation des places assises. Ce point doit être précisé lors de l'annonce de déclassement. Nous allons aussi le rappeler au personnel d'accompagnement. »

## La nuit en toute **sécurité**

CSS (Corporate Security Service) veille à la sécurité des voyageurs et des membres du personnel, de jour comme de nuit. Nous avons suivi les collègues du SOC (Security Operations Center), de la 'Control Room' d'Anvers et une équipe de Securail.



Nous avons rencontré Jente Olivier et Nik Verkammen à la centrale d'appels du SOC. Les accompagnateurs de train qui téléphonent pour demander une assistance arrivent directement chez eux. La centrale d'appels envoie le plus rapidement possible une équipe Securail sur place. Les voyageurs aussi peuvent directement appeler la centrale lorsqu'ils veulent signaler un cas suspect.



La 'Control Room' nationale, au sein du SOC, est principalement chargée de la surveillance par caméras, et ce pour tout le pays.

**« La nuit, nous avons le temps d'effectuer des patrouilles virtuelles dans les gares, dans les parkings vélos, dans les CLI d'Infrabel (pour détecter les vols de câbles), dans les environs des gares aussi... »**

Sébastien Lhoost



Nous avons rendez-vous à la 'Control Room' d'Anvers. Geert Ringoet et Ahmed Diouani surveillent les accès aux B-Parkings en Flandre, ils contrôlent la circulation des trains dans les différents tunnels ferroviaires (comme le tunnel du Liefkenshoek et le Diabolo), ils vérifient tout ce qui est technique (notamment les systèmes de ventilation) et apportent un soutien à l'équipe Securail lors de la fermeture des gares.



**« Le travail de nuit a toujours quelque chose de spécial. Lors d'événements également, et il y en a beaucoup à Anvers, nous assurons la surveillance de la gare. Nous sommes responsables de la sécurité et nous aidons aussi les voyageurs si nécessaire. »**

Dirk Segers



# PROS ensemble pour les premiers départs

**Professionalisme, Respect, Oser entreprendre et Savoir collaborer : ce sont nos quatre valeurs. Pour concevoir la nouvelle campagne 'PROS ensemble!', la rédaction a rencontré différentes équipes pour voir comment elles intègrent ces valeurs et nos objectifs stratégiques. À la clé : des affiches, des films et des articles dans votre magazine. Dans ce numéro : les PROS de Gand-Saint-Pierre qui veillent à ce que les trains partent à l'heure du faisceau.**

## Premier départ : première étape pour des trains ponctuels

Ce n'est jamais facile de rattraper un retard encouru depuis le début du trajet. Et encore moins durant la pointe. Le départ à l'heure du faisceau a donc une influence capitale sur la ponctualité et, par conséquent, sur la satisfaction de nos voyageurs. C'est pourquoi il faut accorder encore plus d'importance à la ponctualité des premiers départs.

Le personnel travaillant dans les faisceaux se compose de conducteurs de train, d'accompagnateurs de train, de visiteurs, de dépanneurs, d'agents de triage et de nettoyeurs. Ensemble, ces collaborateurs livrent une contribution essentielle aux départs à l'heure. Depuis 2016, il y a un sous-chef de gare dans chaque faisceau. Il est la figure-clé qui contrôle la présence du personnel et du matériel nécessaires sur le terrain et transmet les problèmes éventuels au ROR. «Il est important de connaître précisément les responsabilités de chacun. Car il faut pouvoir collaborer étroitement dans le respect des compétences de chacun.» déclare Sam, sous-chef au faisceau de Gand-Saint-Pierre. Son rôle sera encore renforcé dans le futur.

## Une collaboration essentielle

Une bonne collaboration est essentielle pour résoudre les problèmes et faire partir les trains à l'heure.

Le conducteur doit d'abord préparer le train au départ : il effectue différents tests, comme les essais de frein, en collaboration avec le visiteur. David, conducteur : «J'arrive à temps pour commencer mon service à l'heure prévue, comme indiqué sur ma fiche. Tout comme mon collègue accompagnateur, mes tâches sont réglées comme du papier à musique, à la minute près ! En cas de pépin, cela devient parfois difficile de respecter le timing.»

L'accompagnateur de train a aussi un rôle à jouer lors du premier départ, surtout lors de la préparation du convoi. Pour la préparation générale de son train, il dispose de 7 minutes exactement, auxquelles il faut encore ajouter 3 minutes par voiture. C'est trop peu ? «On finit par avoir l'œil», dit Werner. «Et si le temps est vraiment limité, nous nous concentrons en priorité sur les contrôles indispensables à la sécurité des voyageurs et faisons ensuite les autres vérifications (de confort comme, par exemple, de chauffage...)».

Geert, agent de triage, s'occupe de l'accouplement des rames. Il aide aussi le visiteur en faisant les essais de frein. «Grâce au matériel moderne, comme les Desiro, il y a moins d'opérations d'accouplement. Nous sommes professionnels et donc flexibles : ainsi, en tant que BforYou, j'offre aussi assistance aux voyageurs à mobilité réduite en gare.»

Rendre les trains propres pour nos voyageurs, c'est le quotidien de Ronny et son équipe. Il est entré en service à la SNCB il y a à peine deux ans comme nettoyeur. «Je me suis immédiatement senti bien accueilli ici. Lorsque le respect mutuel est bien présent, on n'a pas peur de demander des renseignements aux collègues et cela permet d'atteindre de meilleurs résultats. C'est tout bénéfique pour le client!».

## La sécurité avant tout

Patrik, visiteur, et Michel, dépanneur, sont chargés du contrôle technique et interviennent pour des réparations au matériel. Ils sont bien conscients de l'importance du travail bien fait car cela a un impact considérable sur la ponctualité et la sécurité. «Il faut bien se rendre compte qu'il ne s'agit pas seulement d'un train, mais avant tout de la satisfaction des clients qui comptent sur nous.»



Werner Van Laere, accompagnateur de train. Geert De Brabandere, agent de triage. Patrik Van Nevel, visiteur de matériel roulant. David Peerden, conducteur de train. Michel Vermaele, dépanneur de matériel roulant. Ronny Van Der Cruyssen, nettoyeur. Sam Dedecker, sous-chef de gare voyageurs.

**Découvrez  
le film  
sur intranet!**

### **One hand lead : 12 mesures pour améliorer les premiers départs**

La préparation d'un train est un puzzle complexe qui concerne différents collaborateurs. Le sous-chef de gare joue ici un rôle de coordinateur, un peu comme un chef d'orchestre. Mais ce n'est pas tout.

Douze nouvelles mesures ont pour objectif d'améliorer la collaboration entre les services et faciliter ainsi l'organisation autour du « premier départ ». Exemples : les collaborateurs des directions Transport et Technics seront à l'avenir regroupés dans le même local, ce qui facilite la communication. Quant aux conducteurs, les adaptations aux fiches de service leur donnent la possibilité de commencer la préparation de leur train plus tôt. Durant les heures critiques précédant le départ,

la présence de dépanneurs est renforcée. Et le fait de communiquer le moment exact où le train sera prêt, via le tableau de statut des trains (TST), permet à Infrabel de tracer uniquement les sillons nécessaires (cette mesure est testée actuellement à Gand, avec des résultats encourageants).

Les douze mesures sont d'application pour l'ensemble des faisceaux et en cours de déploiement. La plupart seront implémentées dans les mois qui suivent. Les premiers résultats indiquent déjà une amélioration structurelle dans les faisceaux-pilotes à Forest et Schaerbeek. On notait en mars dernier 94% de premiers départs 'réussis' à Forest. À Schaerbeek, on enregistrait, sur la même période, un taux de réussite de près de 96%. Cette tendance positive s'est poursuivie en avril.



# Un plan de politique environnementale tout neuf pour Infrabel

Notre société en évolution constante nous confronte à de nombreux défis : promouvoir l'énergie verte, produire moins de déchets, limiter les nuisances sonores pour les riverains, préserver la faune et la flore, respecter des obligations environnementales plus strictes. En collaboration avec ses partenaires, Infrabel a développé une nouvelle politique environnementale qui décrit les priorités pour les prochaines années.

## Une politique environnementale bien pensée et intégrée dans la stratégie de l'entreprise

Le rail est déjà l'un des modes de transport les plus durables. À travers sa politique environnementale, Infrabel vise à développer encore davantage le transport ferroviaire en tant que mode de transport durable, en répondant aux évolutions sociétales et en écoutant les attentes de ses partenaires. En tant que gestionnaire de l'infrastructure, Infrabel recherche continuellement des moyens pour rendre son propre fonctionnement encore plus durable.

En 2018, Infrabel va se concentrer sur la collecte sélective des déchets. Diverses actions sont prévues : nettoyage sur les lieux de travail, nouvelles affiches « Déchets » dans les parcs à conteneurs...

L'objectif ? Evoluer vers une politique de gestion des déchets uniforme, avec des directives claires et simples, pour éviter les déchets et recycler les matériaux à l'avenir.

## En savoir plus sur l'ADN durable de la SNCB ?

La SNCB a aussi formulé des objectifs concrets pour inscrire notre manière de travailler dans une dynamique respectueuse de l'environnement. Jetez un coup d'oeil sur l'intranet SNCB : À propos de la SNCB > Projets stratégiques > Durabilité

## 1. Réduire l'utilisation des ressources naturelles

- Prise de mesures en matière d'énergie dans les bâtiments, notamment grâce à l'identification des consommateurs les plus importants et au suivi des consommations d'énergie et d'eau.
- Promotion des projets d'énergie verte.

## 2. Limiter les nuisances sonores

- Réduction des nuisances sonores, notamment via des mesures au niveau de l'infrastructure.

## 3. Réduire la production de déchets

- Développement d'une politique de déchets claire et d'un contrat de gestion des déchets uniforme.
- Optimisation du fonctionnement des parcs à conteneurs.
- Recyclage des matériaux.

## 4. Protéger la biodiversité

- Diminution de l'utilisation de pesticides, application de méthodes alternatives.
- Développement de projets écologiques.

## 5. Promouvoir les achats durables

- Intégration de critères durables dans les cahiers de charges et les fascicules.

## 6. Suivre les évolutions des obligations environnementales

- Entre autres via la gestion des permis environnementaux, le suivi de l'évolution à propos du glyphosate, la réalisation d'audits énergétiques.





## Un petit air d'Écosse



«J'ai toujours voulu faire partie d'une fanfare, mais plutôt après mon départ à la retraite. Et puis, j'ai vu l'annonce du 'Dun Deagh Music band' dans un supermarché. Ils cherchaient un batteur. La première répétition fut incroyable! Ça m'a donné la chair de poule! Je joue du bass drum depuis maintenant 5 ans. Avant, je n'étais pas très 'musique'. Maintenant, je donne le tempo pour 10 à 12 joueurs de cornemuse, avec le plus gros tambour qui existe (il rit)!» Lorsque tous les musiciens jouent ensemble, ça fait bien une centaine de décibels. Ils se sont déjà produits aux 10 Miles d'Anvers, à des mariages, des enterrements, etc.

## « La musique me change les idées. »

Patrick Verhulst, 58 ans,  
agent de liaison conducteurs de train à Saint-Nicolas,  
aime jouer du bass drum (grosse caisse écossaise)



Patrick est une figure bien connue des conducteurs du dépôt de Saint-Nicolas. C'est lui qui leur fournit le planning de la journée. « Je distribue également leur courrier et les nouvelles fiches de service après les avoir vérifiées. Je me charge aussi de leur remettre leurs nouvelles attestations complémentaires, les 'permis de conduire' mentionnant les lignes et types de matériel connus. » Patrick travaille en pauses de 6h à 14h et de 14h à 22h avec un collègue. « J'ai débuté comme poseur de voies à Antwerpen-Dam. J'ai ensuite passé des examens et c'est ainsi que je suis devenu annotateur. Entre-temps, la fonction a été rebaptisée agent de liaison. »

# La SNCB sur les réseaux sociaux...



## Nombre d'abonnés par compte (mai 2018)

### Twitter

SNCB **30.062**

NMBS **48.846**

### Facebook

SNCB **41.397**

NMBS **36.316**

## L'équipe Social Media (Marketing & Sales et Corporate) au service de nos clients

- répond aux questions des clients et du grand public
- les informe de manière proactive
- met en valeur les réalisations et les projets de la SNCB
- communique en cas de crise
- **104.335** réponses/informations données en 2017
- temps de réaction de la SNCB:

**6 minutes** en moyenne

## Remarques et questions de nos clients sur nos réseaux sociaux (2017)

- 132.532 sur le service et les aspects commerciaux
- 50.680 sur le trafic des trains en temps réel
- 47.418 sur l'actualité, l'entreprise, les projets...

**BRAVO!**



# et vous en tant qu'**ambassadeur**!

Si vous êtes identifié sur les réseaux sociaux comme collaborateur SNCB, certaines règles et bonnes pratiques sont d'application. Suivez le guide...



## À faire

- Respecter le code de conduite interne de l'entreprise.
- Considérer toute information qui n'a pas été rendue publique comme confidentielle.
- Rester poli et courtois même face aux provocations.
- Protéger vos données personnelles grâce aux paramètres de confidentialité.



## Ne pas faire

- Communiquer des données confidentielles ou des informations internes à l'entreprise.
- Étaler notamment vos opinions politiques ou croyances religieuses en tant que collaborateur.
- Répondre aux questions sur la SNCB (celles-ci doivent être transférées aux community managers de @sncb).
- Utiliser le logo de la SNCB comme photo de profil.



## Garder à l'esprit

- Préciser sur votre profil que vos propos sont personnels et n'engagent que vous.
- Ouvrir vos comptes avec votre adresse personnelle et non professionnelle.
- Tout ce qui est publié peut être lu, conservé et partagé.
- Ignorer les messages négatifs/insultants et non-constructifs.



## Envie de donner un coup de pouce?

- Partagez les posts officiels de la SNCB sur vos propres réseaux sociaux.
- Envoyez vos questions, photos, histoires et anecdotes professionnelles à [socialmedia@sncb.be](mailto:socialmedia@sncb.be) pour faire vivre les comptes officiels.

## En savoir plus

### Rendez-vous sur l'intranet de la SNCB

Activités d'appui > Communication et publications > Publications et médias > Social media



« Transformation HR nous permettra de porter d'une seule voix notre stratégie en termes de Ressources Humaines et être instigateurs de projets avec une plus-value pour la SNCB et ses collaborateurs. »

Petra Blanckaert

## Les Ressources Humaines au cœur de notre stratégie

**Implémenter une gestion moderne des Ressources Humaines fait partie des objectifs prioritaires de notre entreprise. Quand Petra Blanckaert, General Manager B-HR, rencontre Laurent Minne, responsable de l'accompagnement pour le district Sud-Ouest, c'est l'occasion d'en savoir plus sur le projet Transformation HR.**

La libéralisation du trafic national de voyageurs est à nos portes : la SNCB devra être prête ! Et ce sera possible grâce à des collaborateurs motivés et engagés. Une gestion efficace des RH sera l'un des piliers de ce défi. C'est la raison pour laquelle B-HR lance 'Transformation HR'. Les idées centrales : améliorer

l'expérience HR des collaborateurs notamment en simplifiant les procédures et en privilégiant la digitalisation, travailler sur leurs talents et leurs perspectives dans l'entreprise, mais également être un véritable partenaire HR pour le management et les gestionnaires d'équipe. Transformation HR consiste aussi à mettre ensemble

toute l'expertise HR de la SNCB, avec l'appui de HR Rail, pour pouvoir utiliser de manière efficace tous les moyens HR mis à disposition de l'entreprise. Ainsi, les différentes entités HR au sein de chaque direction feront partie intégrante de B-HR.

## Échange entre Petra Blanckaert et Laurent Minne

Laurent Minne dirige plus de 440 accompagnateurs de Tamines à Tournai.

**Laurent** Offrir un service optimal aux voyageurs exige beaucoup d'investissement en temps réel. Mais nous consacrons aussi beaucoup d'énergie aux mouvements du personnel, aux demandes de mutation, d'interruption de carrière etc... Heureusement, les contacts avec les collègues de One HR-S sont très bons (ndlr : plateforme HR commune pour les accompagnateurs, conducteurs et personnel de gare au sein des districts B-TR). À mes yeux, HR doit jouer un rôle de conseil avec une vision cohérente, uniforme et transversale et des solutions à nos problèmes sur le terrain. Car l'accompagnateur de train joue un rôle stratégique dans l'entreprise et notre tâche est de bien le guider dans sa mission !

**Petra** Tu évoques One HR-S: cela a véritablement été l'une de nos sources d'inspiration de gestion HR intégrée. Mais revenons à ton propos. L'un des piliers cruciaux de Transformation HR, c'est de t'offrir le support nécessaire pour que tu puisses te concentrer sur tes activités et te soutenir dans ton rôle de leader. Une nouvelle fonction sera ainsi mise en place: ton 'Business Partner' (HRBP) sur le terrain sera prochainement ta première personne de contact HR; elle pourra aussi identifier et relayer tes besoins.

**Laurent** Question pratique: One HR-S gère aussi les aspects IT et Logistique. Comment ferons-nous à l'avenir pour commander un sifflet pour un accompagnateur par exemple ?

**Petra** Tu as raison de soulever cette question: notre approche en tant que PROS est de ne rien bouleverser qui ne soit 'testé et approuvé'. Et même si nous, HR, nous nous focaliserons sur HR, nous nous assurerons de la continuité des services dont vous disposez pour ces aspects.

Petra Blanckaert poursuit.

**Petra** Nous allons implémenter pour les collaborateurs eux-mêmes de nouveaux canaux de communication, conviviaux et univoques, à côté des points d'entrée actuels, notamment les BLP ou les GAPA. Pour toutes leurs questions administratives, les collègues pourront contacter notre nouveau Contact et Service Center (CSC) pour suivre le traitement traçable de leur demande. Avantage d'un CSC pour l'ensemble des directions? La facilité d'accès et de suivi.

**Laurent** Pour ce qui concerne le recrutement de nouveaux agents, il y a bien entendu des campagnes nationales, mais des actions focalisées sur le District seraient un atout supplémentaire...

**Petra** L'objectif est que le management détermine avec nous les priorités et les décisions stratégiques HR. Via ton HRBP, tu pourras faire remonter ce genre de suggestion vers nos nouvelles cellules d'expertise, qui élaboreront les solutions les plus adéquates en collaboration avec les collègues de HR Rail. Ces cellules regrouperont de nombreuses matières qui nous tiennent à cœur comme la gestion des talents, la transmission des connaissances, le recrutement, la mobilité interne...

**Laurent** Nous devons aussi davantage développer une culture positive plutôt que celle de la sanction... Que comptez-vous mettre en place ?

**Petra** Je suis tout à fait d'accord avec toi Laurent! Des responsabilités et des objectifs clairs, des possibilités de développement et évidemment l'appréciation sont des outils bien plus adéquats pour motiver nos collaborateurs et viser la performance.

Petra Blanckaert conclut.

**Petra** Nous voulons gérer les Ressources Humaines de manière à ce que l'on puisse soutenir et accompagner au mieux notre business et tous nos collègues de la SNCB. C'est aussi pourquoi Transformation HR sera implémenté de façon progressive, dès l'automne 2018, en concertation avec les différents intervenants, et assorti de larges communications. Nous prendrons le temps nécessaire pour analyser chaque étape dans cette transformation et effectuer des correctifs, le cas échéant, en concertation avec les acteurs concernés.

### Plus d'infos

Vous trouverez plus d'informations concernant Transformation HR sur l'intranet (À propos de la SNCB > Projets stratégiques > Transformation HR).



# Prudence avec les données personnelles!

Une nouvelle législation européenne en matière de protection de la vie privée est entrée en vigueur le 25 mai. La 'General Data Protection Regulation' (GDPR) vous concerne car le risque d'impact direct sur vos méthodes de travail est réel.

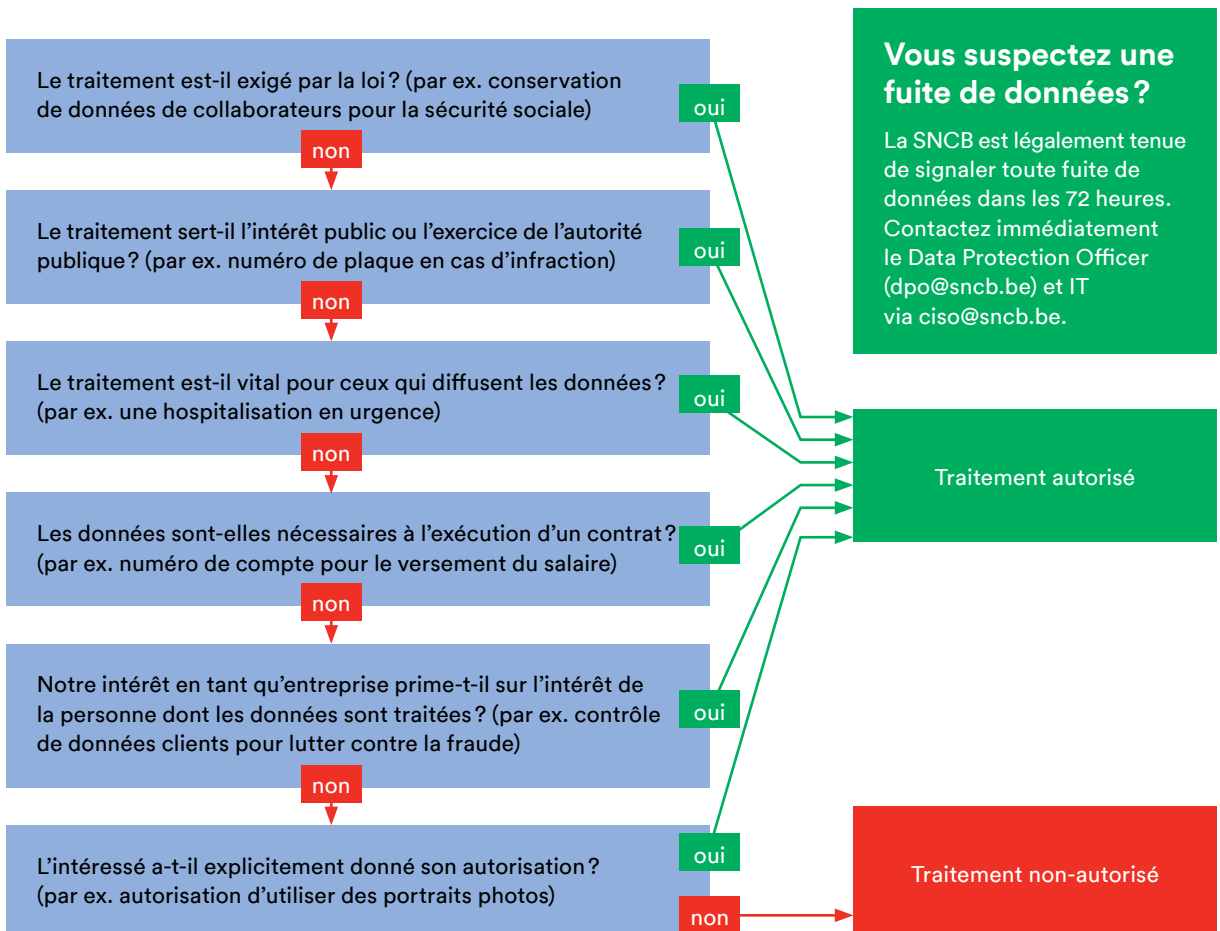
Soyez vigilant avec vos propres données (mots de passe, adresse, numéros de compte bancaire...) sur internet, mais faites surtout attention lorsque vous utilisez les données personnelles d'autres personnes, que ce soit des externes ou des collaborateurs.

Les données personnelles sont toutes les données qui permettent d'identifier quelqu'un: adresse e-mail, domicile, téléphone, photo d'identité, données de pointage, certificat médical... Vous stockez ce type de données sur votre disque dur, dans votre mailbox ou un dossier physique de votre classement? Alors prudence!

## Les règles à respecter

Pour déterminer si vous êtes autorisé ou non à stocker ou traiter des données personnelles, posez-vous les questions reprises dans le schéma ci-dessous.

Pour plus d'informations, consultez l'intranet (Pratique>Privacy). Attention: des règles encore plus strictes s'appliquent aux données personnelles sensibles (notamment informations médicales, affiliation à des syndicats...).

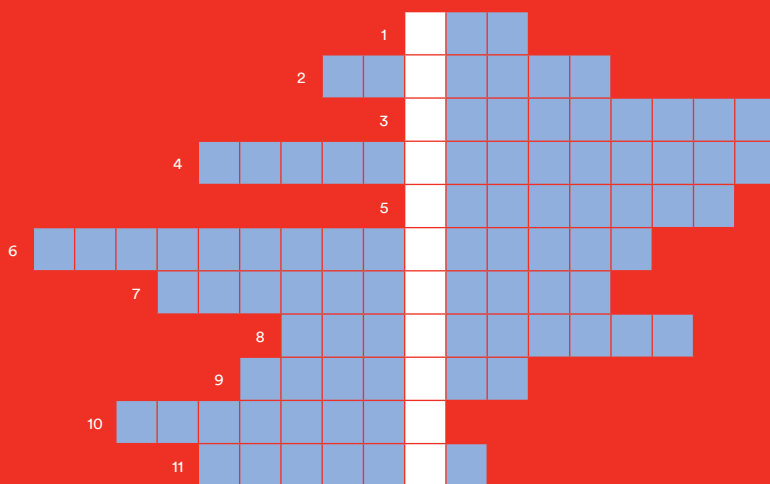


# À gagner

**1 entrée valable pour 4 personnes pour les Grottes de Han**

**5 livres sur l'histoire des chemins de fer**

**5 x 2 tickets de cinéma**



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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. Nouvel outil intégré de planification du personnel roulant et du matériel
2. Patrick en a fait son instrument de musique préféré
3. L'une des gares desservies par le train S8
4. Ce grand défi est à nos portes
5. La procédure de départ adaptée permettra de l'améliorer
6. Uniformisation de l'infrastructure des gares
7. Des actions sont prises en continu pour l'optimiser
8. Le métier de notre famille en or
9. Méthode pour connaître votre avis sur le magazine
10. Les trains y sont stationnés et préparés pour les premiers départs
11. Il permet de connaître l'heure de départ des trains

**BRAVO AUX  
GAGNANTS!**

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était:  
**ACCIDENT DU TRAVAIL**

### Envoyez le mot mystère

par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) ou  
par courrier interne à 10-14  
B-CP.105. Concours PROS!,  
avant le 6 juillet 2018.

N'oubliez pas de mentionner  
votre nom, prénom, numéro  
d'identification, adresse  
e-mail, numéro de GSM,  
ainsi que le service dans  
lequel vous travaillez. Si vous  
jouez pour des places de  
cinéma, veuillez également  
nous communiquer le cinéma  
de votre choix: Kinopolis,  
Imagix, Acinapolis, Sini-  
scoop, Cinéscope ou  
Euroscope.

Ce concours est réservé  
au personnel de la SNCB.  
En participant à ce concours,  
vous acceptez que vos  
données soient conservées  
et utilisées le cas échéant  
par B-CP.105 dans le cadre  
d'actions de communication  
interne. Plus d'informations  
disponibles sur intranet  
(Pratique>Privacy).  
Les prix de ce concours  
sont offerts par Rail Facilities.

un collègue en or

## Le rail en héritage

Il y a quelque temps, Anne Vermeire a contacté notre rédaction. Elle souhaitait nous présenter 'sa' famille ferroviaire. Son époux Jean-Paul est conducteur de train retraité, et leurs deux fils Bram et Brecht sont également des conducteurs passionnés à Saint-Nicolas et Grammont. Il y a quelques années, Bram a rencontré sa femme Leen à Anvers, où elle exerce le même métier avec enthousiasme.

Jean-Paul a démarré sa carrière en 1971 et a transmis sa passion du rail à ses fils. Bram: « Quand j'étais en deuxième primaire, je voulais déjà devenir conducteur de train. » Son frère ajoute: « Grâce à son expérience positive, j'ai moi aussi commencé à travailler à la SNCB il y a deux ans. À table, nous devons veiller à ce que toutes les conversations ne tournent pas autour du chemin de fer! »

### « La passion du rail nous a été transmise dès le bac à sable. » Bram

Contrairement à son épouse, Bram travaille au dépôt de Saint-Nicolas, qui est plus petit. « C'est plus convivial même si le matériel est moins diversifié. » Travailler tous les deux en horaires irréguliers nécessite de trouver un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Leen: « Je travaille généralement de 16h à 1h du matin, et mon mari commence vers 3h du matin. Ainsi, il y a toujours quelqu'un à la maison pour nos filles et nous parvenons à luncher ensemble. »

Nos trois mordus de rail ne changeraient de métier pour rien au monde. « En conduisant nos trains, nous voyons la nature évoluer au fil des saisons et nous profitons de notre liberté. »



Brecht De Wispelaere, 27 ans, aime les oldtimers, la fabrication de guitares  
Leen Wouters, 36 ans, aime la natation et ses enfants  
Bram De Wispelaere, 33 ans, aime les oldtimers

### Vous voulez, vous aussi, mettre un collègue à l'honneur ?

Racontez-nous pourquoi en envoyant un e-mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be)  
ou téléphonez au 911/63782.