

# PROS!

novembre 2019 #6

## Filip assure la relève

hr Prendre sa carrière en main

projet Client-Central dans les starting blocks





**“La formation est excellente ; c’est très interactif.”**

*Filip Vandriessche, accompagnateur de train en formation*

**COMITÉ DE RÉDACTION**

Caroline De Lille  
Stephanie De Schampelaere  
Frieke Neyrinck  
Jan-Hein Prieels  
Clémence Tabouret  
Vanessa Vandenbruwaene  
Sophie Villette  
Anne Woygnet

**PHOTOS**

Fabienne Mahieu (coordination)  
Julien De Wilde, Eric Herchaft, et Danny Gys (Reporters)  
Benjamin Brolet  
Sofie Silbermann (VRT)  
Samuel Durt, Leni Pou (SNCB)  
Adobe Stock

**LAY-OUT**

Béatrice Duculot

**REDACTEUR EN CHEF**

Fanny Bouillon

**EDITEUR RESPONSABLE**

Jihane Annane

**PRODUCTION**

IPM Printing

**ADRESSE**

10-14 B-CP.104, PROS !  
Avenue de la Porte de Hal, 40  
1060 Bruxelles,  
pros@sncb.be  
Membre de l'ABCI



**dans ce numéro**

**inside**

- p. 04 **espresso** les nouvelles en bref
- p. 06 **dossier** le projet RTTM se concrétise
- p. 10 **performance** quels sont nos KPI ?
- p. 13 **hr** prenez votre carrière en main
- p. 18 **digital PROS** Teams vs Yammer/travailler dans le cloud
- p. 20 **zoom** les informations, un trésor à protéger !
- p. 25 **action/réaction** un voyageur écrit, la SNCB réagit
- p. 27 **hr** all different, all PROS
- p. 30 **bien joué** voyages en groupe : le client est roi
- p. 32 **projet** Client-Central dans les starting blocks

**people**

- p. 14 **@work** un poste de conduite paperless
- p. 16 **team spirit** money, money, money !
- p. 34 **bienvenue à bord** accompagnateur bientôt pour de vrai

**outside**

- p. 12 **concurrence** une question d'équilibre
- p. 21 **ailleurs** des faits marquants dans le monde du transport
- p. 22 **infrabel** collaboration entre Infrabel et la série TV Thuis/ électrification Mol-Hasselt
- p. 26 **hr rail** du nouveau sur l'intranet de HR Rail

**afterwork**

- p. 24 **en vadrouille en train** Nice, un parfum de vacances
- p. 28 **passion** de la gare au Zodiac, il n'y a qu'un pas
- p. 31 **il était une fois** Paul Delvaux, ce peintre qui aimait les trains
- p. 35 **concours** découvrez le mot mystère
- p. 36 **mots d'enfants** la vérité sort de la bouche des enfants



**édito**



Sophie Dutordoir, CEO

Chères collègues, chers collègues,

Aujourd'hui, nous sommes 18.500 à la SNCB. Au cours de ces 5 dernières années, en moyenne chaque année 1.800 collègues ont quitté l'entreprise et nous devons attirer plus de 1.300 nouveaux talents. Et ce, sur un marché du travail fortement sous pression, car toutes les entreprises sont à la recherche des mêmes bons profils. Parmi les 1.750 recrutements à réaliser en 2019, 1.450 étaient pourvus fin septembre. Et ces nouveaux collègues sont déjà opérationnels. Nous avons intensifié le recrutement d'accompagnateurs de train, ce qui permettra de réduire considérablement le manque de personnel d'ici la fin de l'année. En septembre, nous avons en outre lancé pour la première fois une campagne de recrutement interne «Envie d'une autre destination à la SNCB?». De nombreux événements tels que les Job Days, les séances d'information et les actions «Meet & Greet» ont grandement facilité les recrutements externes. Nous avons également organisé des concours pour des écoliers et des étudiants, afin de les motiver à postuler dans notre entreprise. Je remercie tous les collègues qui, en véritables ambassadeurs, représentent notre entreprise à ces événements et persuadent les candidats à rejoindre la SNCB!

Nous ne nous adressons pas uniquement aux jeunes. Toute personne qui souhaite contribuer à notre avenir est la bienvenue! Saviez-vous par exemple que, ces 12 derniers mois, la SNCB a engagé plus de 200 personnes de plus de 50 ans? Nous souhaitons véritablement refléter la société dans nos effectifs. C'est pourquoi davantage de métiers ferroviaires sont rendus accessibles aux personnes d'une nationalité autre que belge. Vous trouverez davantage d'explications sur notre vision de la diversité et de l'inclusion dans ce magazine. Nous avons également pris des mesures afin d'assouplir la mobilité interne. Avez-vous, par exemple, déjà consulté la page intranet Mobility Board? Peut-être y trouverez-vous une offre d'emploi interne à la mesure de vos talents. Il existe également un programme d'accompagnement de carrière. Un article y est consacré dans ce numéro.

Le projet «Real Time Train Management», qui regroupe tous les métiers SNCB en charge de la gestion en temps réel du trafic ferroviaire et de l'information aux voyageurs, est aussi abordé dans ces pages. Ce projet est essentiel pour améliorer la qualité de notre service et l'information au client, surtout en cas d'incidents.

Dans ce PROS, vous trouverez aussi un aperçu des quatre principaux indicateurs de performance (KPI) de notre entreprise: la qualité du service, la ponctualité, les accidents du travail et l'EBITDA. Grâce à ces indicateurs, nous avons une meilleure vue des performances de notre entreprise et de comment nous pouvons nous améliorer.

Le projet Client-Central figure également au sommaire de ce magazine. Ce projet, qui veut stimuler une culture orientée client auprès de tous les collaborateurs SNCB, est dans les starting blocks avec le lancement d'un projet pilote à Gand, Liège, Wetteren et Huy.

L'année 2019 touchant presque à sa fin, les chiffres de la satisfaction clientèle montrent que nous avons engrangé des progrès encourageants en matière d'information, de ponctualité, d'offre, de propreté... Ces étincelles nous donnent confiance dans l'avenir. Merci pour l'engagement dont vous faites preuve chaque jour au service du client!

Sophie

### Du neuf dans notre dressing !

En juin 2020, les uniformes changent ! Tous les collaborateurs portant un uniforme auront une nouvelle tenue, qui alliera à la fois fonctionnalité et tendances actuelles. Un joli vent de fraîcheur pour l'image de notre entreprise. Après la sélection de la firme Labels by Andres et le choix des modèles réalisés en collaboration avec les collaborateurs concernés, des prises de mesure ont été effectuées en août sur 30 collaborateurs sélectionnés pour les tests de port. Ces tests, qui ont lieu en novembre, permettront des ajustements éventuels. Parallèlement, les 4.500 collaborateurs qui porteront les nouveaux uniformes seront sollicités pour les prises de mesure. Chacun pourra ainsi se sentir bien dans ses vêtements !



### L'hiver s'annonce festif !

Les fêtes de fin d'année... On peut tout doucement déjà penser 'cadeaux' grâce aux avantages que Rail Facilities développe avec ses partenaires. Petit rappel des réductions affichées : 6 % chez Dreamland, ColliShop, Dreambaby et Grands Vins, 10 % chez Galeria Inno, 5 % chez Carrefour... Ces enseignes vous réservent aussi des avantages exclusifs à l'occasion des fêtes de fin d'année, en plus de la ristourne habituelle. Et si vous pensiez aussi aux montres du Rail comme cadeau ? Un nouveau modèle sera disponible. Plus d'infos sur le site de Rail Facilities.

### How to Buy

Vous avez besoin de chaussures de sécurité ou de fournitures de bureau ? Dans le cadre du projet 'How to Buy' au sein de Procurement, cette procédure d'achat, entre autres, a été simplifiée et rationalisée. Ainsi, pour chaque direction, plusieurs 'mandated buyers' ont été désignés comme premier point de contact pour vous aider dans la plupart des cas dans la procédure. Cette nouvelle manière de travailler démarre à partir du 1<sup>er</sup> décembre. Vous êtes directement impliqué ? Vous serez alors invité à devenir membre du groupe dans Teams. Vous n'êtes pas directement impliqué, mais curieux ? Suivez le groupe Yammer 'How to Buy'.

#### Plus d'infos ?

- procurement.servicecenter@sncb.be
- 02/528 37 00



### Nouvelle liaison directe TGV® Bruxelles – Rennes et Nantes

Bonne nouvelle, l'offre TGV® continue de s'élargir. Dès le 16 décembre 2019, rejoindre Rennes ou Nantes en train à grande vitesse au départ de Bruxelles se fera sans correspondance à raison d'un A/R par jour, en semaine comme le weekend ! Avec un temps de parcours d'environ 4 heures jusqu'à Rennes, rejoindre la ville bretonne n'aura jamais été aussi simple. Vous rêvez plutôt de découvrir les charmes de Nantes, la liaison TGV® Bruxelles - Nantes prendra environ 5h en tout confort.

#### Plus d'infos ?

Consultez [sncb-international.com](http://sncb-international.com)



### La SNCB soutient Think Pink

Le dimanche 6 octobre, une semaine après la date prévue, Think Pink organisait à Bruxelles le 'Race for the Cure'. C'est le plus grand événement mondial pour la lutte contre le cancer du sein et la SNCB y a participé !

## CLIENT-CENTRAL

### Bravo au Customer Service !

« Je tiens à vous faire part de ma satisfaction pour le traitement de ma demande par vos services. Non seulement j'ai reçu des accusés de réception, on m'a tenue informée du suivi du dossier et du délai pris et en outre cela se conclut par un geste commercial. Je ne puis que vous en remercier et souhaite souligner la qualité de votre service après-vente. Je ne manquerai pas d'en faire la publicité dans des moments où la SNCB est souvent critiquée et, en ce qui me concerne, à tort. » V.A. (message envoyé au Customer Service - Marketing & Sales)



### De nouvelles radios digitales

Plus de 1.200 collaborateurs (sous-chefs, Securail, membres du personnel dans les faisceaux, ...) ont récemment été équipés de nouvelles radios digitales. Une évolution digitale qui permet d'assurer la sécurité et la rapidité des communications. Ce projet Ypto est le résultat d'une collaboration transversale fructueuse entre B-TO, B-PT et B-TC.

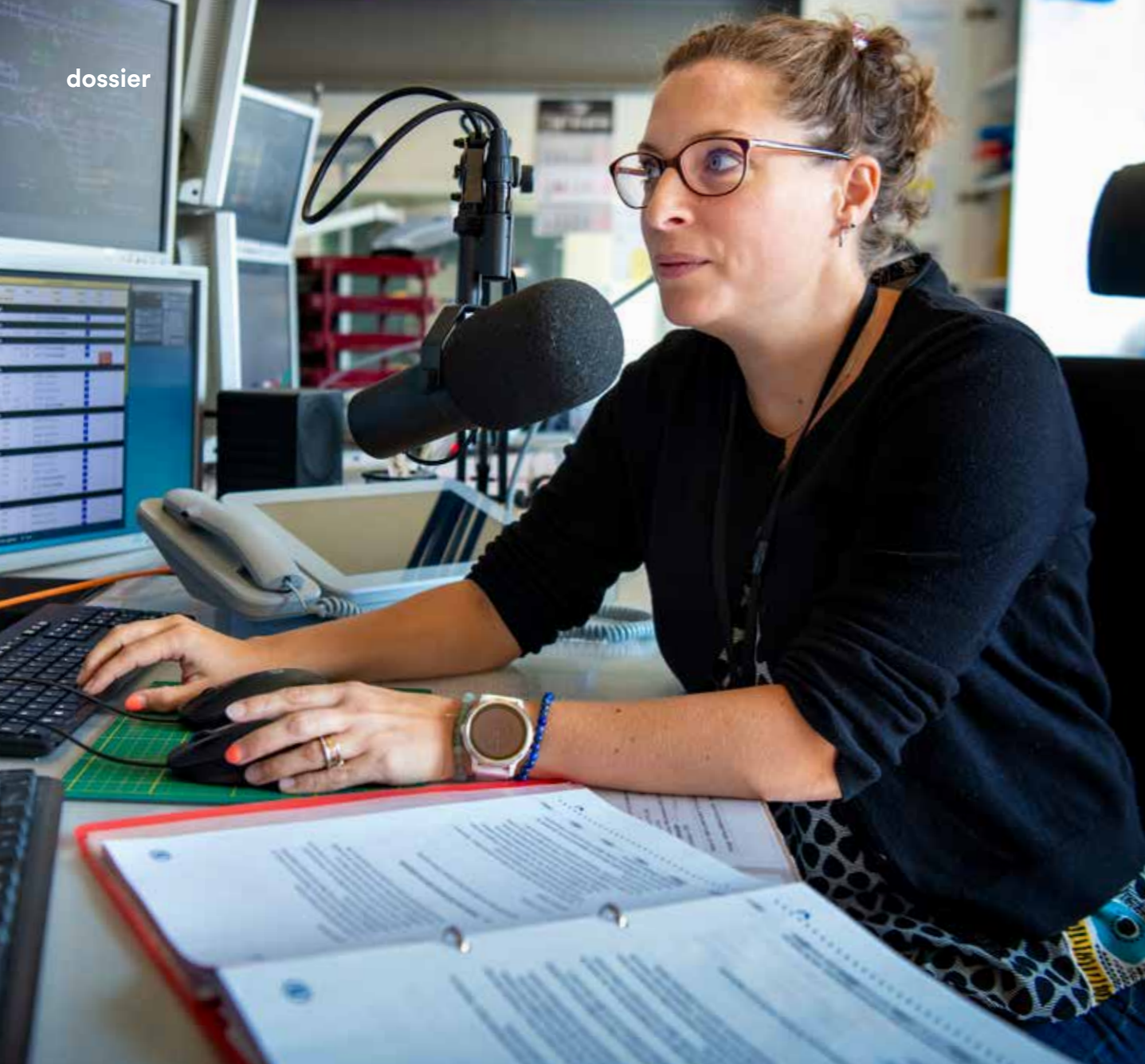
Les radios digitales possèdent plusieurs atouts : meilleure réception du signal entre les différentes gares avec moins d'interférences, notamment lors des manœuvres des trains ; couverture d'utilisation deux fois plus importante qu'avant ; détection MAN DOWN (si un collaborateur fait une chute) ; application WAVE pour communiquer à distance via smartphone, etc.

### Badges d'accès : en pratique !

Vous avez une question concernant votre badge d'accès ou souhaitez modifier vos droits d'accès ? C'est désormais à HR@YourService que vous devez vous adresser.

#### Comment les contacter ?

Téléphonez au 0800/85 208 ou envoyez un courriel à la boîte mail fonctionnelle de HR@YourService de votre District ou Headquarters. Vous pouvez également vous rendre dans leurs bureaux, sans prise de rendez-vous.

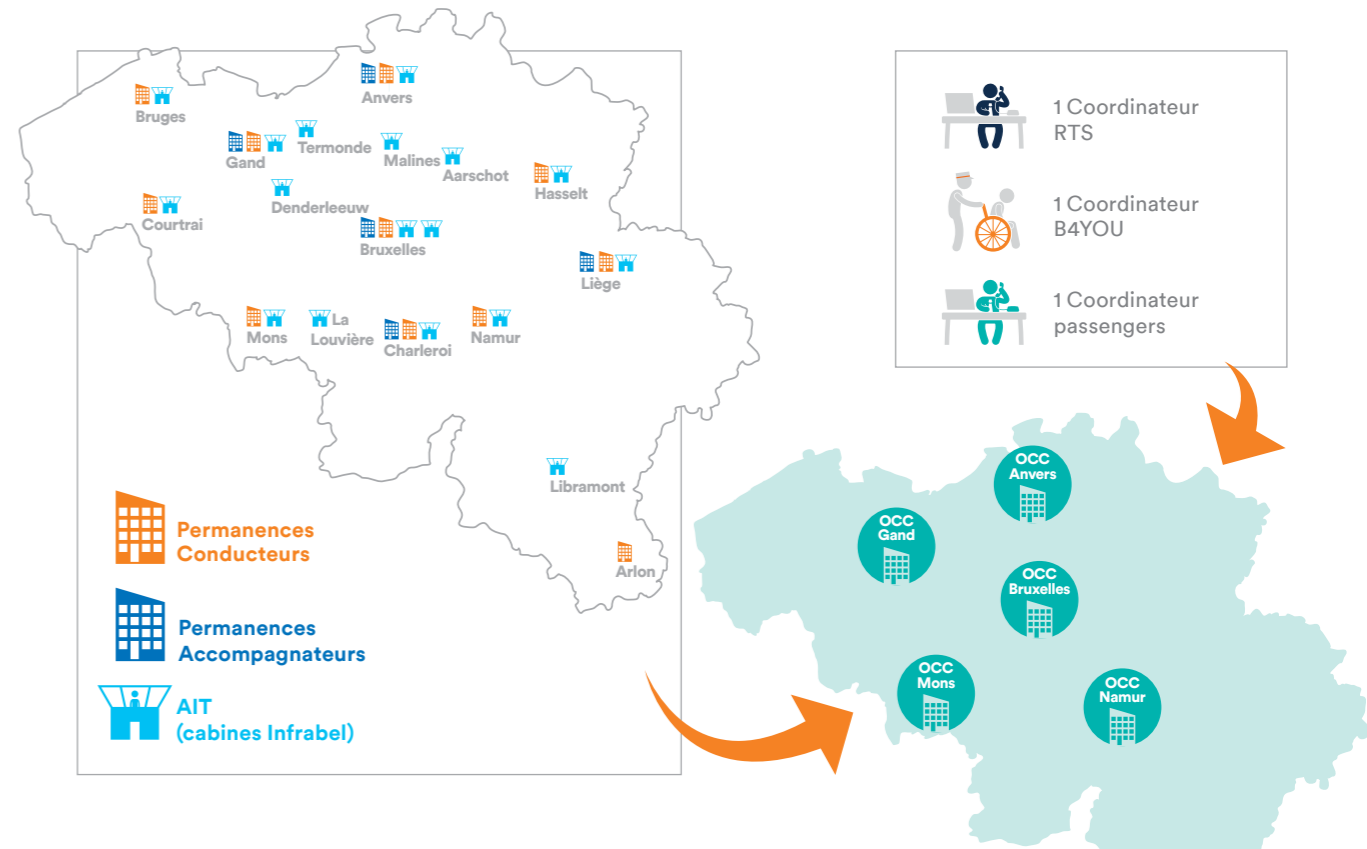


## Tous autour d'une même table

Les cinq centres opérationnels en région (**O**perational **C**ontrol **C**enters) seront localisés à Bruxelles, Mons, Namur, Anvers et Gand. Dans chaque OCC seront regroupés les métiers régionaux du temps réel et de l'information aux voyageurs :

- **Les permanences régionales** respectivement des **conducteurs** et des **accompagnateurs**.
- **Les Agents Info Trafic** (qui ne travailleront donc plus dans les cabines Infrabel) et leur Teamleader Info.

- **Un coordinateur RTS** (Realtime Train Supervisor, nouveau nom pour les ROR).
- **Un coordinateur B4You**, responsable de l'organisation de la prise en charge des PMR.
- **Un coordinateur passagers**, fonction créée dans le cadre de la mise en place de l'organisation de la direction Passenger Transport & Security.
- **Securail** y sera également représenté en cas de crise.



## Le projet RTTM se concrétise

La SNCB implémente d'ici à 2022 une nouvelle organisation qui vise à regrouper dans chaque région les métiers de la gestion en temps réel et de l'information aux voyageurs. C'est le projet RTTM. Objectif? Améliorer la rapidité des prises de décision et des communications entre collaborateurs. Pour, au final, améliorer le service et l'information aux voyageurs !

Le projet RTTM (Real Time Train Management) s'inscrit dans l'amélioration continue de la qualité du service et de l'information aux voyageurs, dans le cadre de la

feuille de route de la SNCB. Il maintient un organe décisionnel au niveau central et crée cinq centres opérationnels en région avec davantage d'autonomie.



Hadrien Dedisse, Traffic operations general, B-TO

**Hadrien**, qui coordonne la mise en place des OCC de Mons et de Namur : "Les métiers impliqués dans la gestion en temps réel seront réunis dans un seul bloc décisionnel qui agira véritablement en équipe. Actuellement, des problèmes de coordination, de rapidité d'intervention et de communication peuvent survenir du fait que les interlocuteurs ne se trouvent pas au même endroit. Les informations qui transitent peuvent donc être fragmentées, voire déformées. Le fonctionnement en OCC permettra des interactions entre métiers plus rapides et plus fiables. Tout bénéfique pour les voyageurs! Le champ des responsabilités sera également élargi puisque, pour des incidents locaux mineurs, les OCC pourront décider eux-mêmes de la solution à envisager et de son implémentation."

## Les avantages de fonctionner en OCC

- A l'écoute en direct de leurs collègues de la gestion du temps réel, **le Teamleader Info et les AIT**, qui assurent les annonces sonores et le téléaffichage dans les gares, pourront relayer l'info correcte plus rapidement aux voyageurs.
- Les RTS (nouveau nom pour les ROR) seront responsables de la coordination locale du trafic des trains et coordonneront les différents moyens de production en cas d'incident. **Le RTS en cabine\*** continuera à être l'indispensable lien entre le RDV et Infrabel pour suivre la circulation locale des trains. **Le RTS au sein de l'OCC** sera son relais pour l'aider, en collaboration avec ses autres collègues du temps

réel, à régler les incidents, comme une procédure de départ non respectée, un problème avec un signal, une panne...

- **Le coordinateur passagers** sera le point de contact lorsqu'une intervention en lien avec l'accueil en gare et la communication avec les voyageurs est nécessaire suite à un incident. C'est lui qui sera aussi en charge du déploiement de bus de remplacement.
- **Le coordinateur B4You** au sein de l'OCC coordonnera l'organisation de l'aide aux voyageurs à mobilité réduite.

**Stefaan** nous explique les avantages de fonctionner en OCC : "Prenons quelques exemples. Suite à un incident, quand il faut organiser un train supplémentaire ou alternatif, la disponibilité en personnel des autres métiers n'est pas toujours connue et il arrive souvent qu'on doive faire plusieurs coups de fil... Ensemble en OCC, on détectera plus vite les possibilités en termes de disponibilités et de délais probables. Suite à un accident de personne, l'évacuation du personnel et la réorganisation qui s'ensuit pourront être mieux coordonnées. Ainsi, un même taxi pourra être commandé à la fois pour le conducteur et l'accompagnateur s'ils doivent rejoindre le même endroit. A Gand, les deux permanences, conducteurs et accompagnateurs, sont déjà réunies depuis quelques mois. Si le scepticisme régnait au début, chacun est à présent d'accord pour dire que cela apporte véritablement une aide."



Stefaan Dobbelaere, District Manager Conduite, B-TO

## Un déploiement en étapes

Le regroupement régional aura lieu en plusieurs étapes à partir de mi-2020 jusqu'en 2022.

	Juin 2020	Janvier 2021	Janvier 2022
<b>Permanences Conduite</b>	Reprise des activités des permanences de Courtrai à Gand et d'Arlon à Namur	Reprise des activités des permanences de Bruges à Gand et de Charleroi à Mons	Reprise des activités des permanences de Liège à Namur et de Hasselt à Anvers
<b>AIT</b>	Regroupement en 5 OCC + 4 antennes (Bruges, Charleroi, Liège et Hasselt)	Reprise des activités des antennes de Bruges à Gand et de Charleroi à Mons	Reprise des activités des permanences de Liège à Namur et de Hasselt à Anvers
<b>Permanences Accompagnateurs</b>	Transfert permanences de Liège et de Charleroi vers OCC de Namur et de Mons		
<b>Coordinateurs RTS / Passagers / B4You</b>	Installation dans les OCC		

Pour ce qui concerne les RTS dans les cabines, la concentration de la cabine de Denderleeuw dans celle de Gand est actuellement prévue par Infrabel dans le courant du premier trimestre 2021; le transfert du RTS de Denderleeuw vers Gand sera organisé simultanément. Le RTS de Louvain sera fusionné avec celui de Hasselt dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2020, la cabine de Louvain étant déjà concentrée à Hasselt.

## Postes à profil et accompagnement

Le projet RTTM implique une refonte qui impacte tous les métiers du temps réel. On parle ici de 600 collaborateurs, dont environ 1/3 au niveau central et 2/3 au niveau régional. Via le système de postes à profil, les collaborateurs des permanences conduite et accompagnement, les RTS, les Teamleaders Info et les répartiteurs matériel devront faire la démarche de postuler\*, pour le job qu'ils exercent actuellement ou pour un ou plusieurs autres postes s'ils le souhaitent. Les nouveaux postes de coordinateur passagers seront ouverts en même temps. La 1<sup>ère</sup> vague de sélection a démarré fin octobre. Cette procédure permet de favoriser la mobilité interne, de valoriser l'expérience, de bénéficier de la régularisation dans la fonction, d'accéder à une promotion.

Les AIT et coordinateurs B4You ne sont pas concernés par les postes à profil sauf s'ils souhaitent postuler pour d'autres postes.

De nombreux collaborateurs ne travailleront plus dans leur siège de travail actuel, lorsque celui-ci sera regroupé au sein des OCC. Les collaborateurs dont les déplacements vers le nouveau siège de travail impliquent des prestations dépassant les 11 heures seront accompagnés individuellement afin que chacun puisse bénéficier d'une réorientation optimale. Les collaborateurs du temps réel qui exerceront une nouvelle fonction bénéficieront d'une formation et d'un coaching spécifique. Mot d'ordre : professionnalisation, collaboration et recherche de solutions pour tous. ■

\* Infrabel procède actuellement à la concentration de ses cabines de signalisation

\* Les postes à pourvoir permettront d'accéder au rang 4+. Tous les métiers du temps réel à partir du rang 5 pourront participer à la procédure de sélection (sous certaines conditions).

# Améliorer nos fondamentaux : les indicateurs de performance sont-ils la clé ?

Les indicateurs clés de performance (KPI) sont le tableau de bord de notre entreprise. Ils renvoient aux objectifs et permettent de nous situer par rapport aux performances d'autres entreprises ferroviaires dans différents domaines. Ils permettent aussi de détecter les éléments qui peuvent influencer notre performance.

## Que disent les chiffres ?

Ils indiquent si les efforts réalisés par tous se traduisent concrètement par une amélioration. Suivant l'évolution de ces indicateurs, la SNCB poursuit les actions entreprises ou prend des décisions correctrices.



## Quels sont nos indicateurs clés de performance ?

La SNCB a établi 4 indicateurs clés de performance importants, avec pour chacun un objectif annuel à atteindre : la qualité du service, la ponctualité, les accidents du travail et l'EBITDA. Chaque mois, ces indicateurs sont publiés sur l'intranet - et les écrans d'information sur votre lieu de travail - et comparés à l'objectif fixé pour l'année en cours.



### 1. La qualité du service

Depuis 2018, le KPI 'Qualité du service (tel que perçu par le client)' a été intégré aux objectifs collectifs de la SNCB. Il est basé sur plusieurs paramètres :

- la communication d'informations dans le train ;
- la communication d'informations dans la gare de départ ;
- les services d'information/outils de la SNCB ;
- le personnel SNCB à bord du train ;
- le personnel SNCB et les services dans la gare de départ ;
- la propreté du train ;
- la propreté de la gare de départ et du parking ;
- l'achat du titre de transport.

Ces paramètres correspondent aux questions posées à nos clients lors de l'enquête satisfaction. Cela nous permet d'avoir une vue sur :

- l'expérience subjective de nos clients des voyages en train ;
- leur satisfaction sur les différents aspects du voyage en train et du service offert ;
- leur appréciation des espaces des gares et de leur environnement.

Les clients donnent une cote sur 10 pour chacun de ces paramètres. Sur cette base, on détermine le KPI qui est en fait une simple moyenne des 8 paramètres énoncés ci-dessus. Ainsi, ce KPI reflète la réalité, chaque élément ayant le même poids dans le calcul.

## Les objectifs 2019

**Qualité du service (perçue par le client)**  
7,05/10

**Ponctualité (globale sans neutralisation)**  
89%

**Accidents du travail (avec incapacité)**  
-6,5% par rapport à 2018

**EBITDA cash recurrent**  
70,7 Millions €

## Les résultats à ce jour

**Qualité du service (perçue par le client)**  
janvier-septembre  
7,31/10

**Ponctualité (globale sans neutralisation)**  
janvier-septembre  
90,9%

**Accidents du travail (avec incapacité)**  
janvier-août  
781  
-2,5% par rapport à janvier-août 2018

## 2. La ponctualité



Le KPI de ponctualité actuel correspond au pourcentage de trains qui, dans une période déterminée, sont arrivés avec un retard de maximum 5 minutes 59 secondes, à leur gare de destination et pour les trains qui traversent la jonction Nord-Midi bruxelloise, dans la première gare de la jonction qu'ils rencontrent sur leur trajet. Les retards, en minutes, à charge de la SNCB sont également repris dans ce KPI. En interne, on utilise le 'year-to-date', à savoir le résultat depuis le premier jour de l'année en cours jusqu'à aujourd'hui.

Une étude est en cours, en collaboration avec Infrabel, afin de mesurer la ponctualité en prenant en compte davantage de gares (mesures aux gares intermédiaires) que celles de la destination finale et de la jonction. En effet, peu de nos clients effectuent la totalité du trajet origine/destination, d'Ostende à Eupen par exemple.

Pour avoir une meilleure idée de l'expérience réelle de nos voyageurs, la ponctualité pondérée (les trains avec beaucoup de voyageurs à bord ont plus de poids dans le calcul que ceux vides ou presque), celle tenant compte des trains supprimés et la ponctualité après neutralisation (sans les retards dus aux tiers et aux grands travaux d'investissement) sont désormais calculées et figurent dans le rapport ponctualité. Ceci permet aussi de mesurer la performance de la seule SNCB par rapport à la ponctualité.

## 3. Les accidents du travail



Diminuer drastiquement le nombre d'accidents du travail est l'une des priorités stratégiques de la SNCB. C'est pourquoi le nombre d'accidents engendrant une incapacité de travail est aussi communiqué chaque mois. De plus, dans les ateliers, le nombre de jours sans accident du travail est affiché en permanence sur les écrans.

Ce KPI peut aussi s'exprimer par le taux de fréquence. Il mesure le degré d'exposition du personnel aux risques d'accident. Plus le taux de fréquence diminue et plus les mesures prises par l'entreprise en matière de prévention portent leurs fruits.

## 4. L'EBITDA



Comme dans toute entreprise, l'EBITDA cash recurrent est un autre indicateur clé de performance important. En résumé, il montre ce que l'exploitation de l'entreprise génère comme résultat financier cash en éliminant les éléments exceptionnels (non récurrents) comme l'issue favorable ou défavorable d'un litige, des plus-values exceptionnelles des ventes de terrains... Il mesure sa performance financière, sa rentabilité. Il permet donc de nous comparer aux autres entreprises. ■



## Une question d'équilibre

**Première étape de la libéralisation du trafic national des voyageurs en Europe: l'ouverture à la concurrence en open access (= services commerciaux sans dotation de la part des pouvoirs publics) à partir du 12 décembre 2020. À l'approche de cette date, un concurrent potentiel de la SNCB a fait part de son intention de démarrer un nouveau service de train en Belgique.**

La société allemande FlixTrain a en effet fait part en juin dernier de son intention de lancer un nouveau service entre Paris et Bruxelles avec arrêts, entre autres, à Saint-Quentin (France) et Mons.

Face à ce type de projets, l'Europe a instauré un mécanisme visant à préserver l'exécution des missions de service public: le Test de l'Equilibre Economique (EET).

### Qu'est-ce que l'EET ?

Au plus tard dix-huit mois avant le début de l'exploitation commerciale, le candidat (entreprise ferroviaire ou autre) doit notifier son projet de nouveau service auprès du régulateur, à savoir le Service de Régulation du Transport ferroviaire et de l'Exploitation de l'Aéroport de Bruxelles-National pour la Belgique.

Selon la procédure en vigueur, le régulateur doit informer l'entreprise ferroviaire chargée des missions de service public (en l'occurrence, la SNCB), l'autorité organisatrice de transport (l'Etat belge) et le gestionnaire

d'infrastructure (Infrabel) concernés. Ceux-ci ont la faculté de saisir le régulateur pour demander la mise en œuvre d'un Test d'Equilibre Economique (EET) dans un délai d'un mois.

Ce test vise à s'assurer que la nouvelle relation ferroviaire envisagée ne porte pas atteinte à l'équilibre économique du contrat de service public ou n'affecte pas le coût net supporté par l'autorité publique et, par conséquent, ne mette pas en danger le service public existant. Les bénéfices offerts au client par le nouveau service (amplitude, fréquence, matériel roulant, service à bord, ...) sont également pris en compte dans l'analyse.

L'impact du nouveau service est examiné par rapport à l'ensemble des missions du contrat de service public et pour toute la durée de celui-ci.

Sur base des éléments d'information disponibles au sujet du projet de FlixTrain, la SNCB a estimé que l'activation de l'EET ne se justifiait pas à ce stade. ■



## Prenez votre carrière en main

**Explore your talent, nouveau projet HR à la SNCB, vient d'être lancé. Son objectif ? Mettre la mobilité interne en avant au sein de l'entreprise.**

Lors de l'enquête de satisfaction 'We are SNCB', vous avez clairement indiqué que vous souhaitez davantage d'opportunités pour évoluer au sein de notre société. La mobilité interne sera un élément important dans les années à venir pour combler toutes les nouvelles fonctions en lien avec les besoins de nos clients. En outre, avant que les postes ne soient ouverts en externe, B-HR cherchera si possible d'abord s'il n'y a pas des collaborateurs intéressés, afin de leur donner la possibilité de relever un nouveau défi au sein de notre organisation et de se développer. C'est pourquoi B-HR s'engage à développer une culture favorisant la mobilité interne au sein de la SNCB et à l'encourager. Comment ?

### Vous cherchez un nouveau défi ?

Vous trouvez sur le Mobility Board, le nouveau site interne d'offres d'emploi, les postes ouverts au sein de la SNCB. Vous pouvez y compléter votre profil et créer des alertes pour recevoir les offres qui correspondent à vos critères de recherche. Et si un poste vous intéresse, vous pouvez postuler en quelques clics. Toutes les infos sur l'intranet de la SNCB: HR > My HR > Ma mobilité

### Besoin d'un coup de pouce ?

Vous pouvez également bénéficier d'un accompagnement de carrière personnel afin de vous aider à réfléchir à votre carrière, vos compétences, ainsi qu'à vos priorités. Par ailleurs, les managers seront également formés à mener des entretiens de carrière afin de pouvoir vous épauler. Les HR BP sont également toujours là pour répondre à vos questions sur votre évolution de carrière.

Vous souhaitez plus d'infos sur la mobilité interne ou les accompagnements de carrière ? Rendez-vous sur l'intranet de la SNCB: HR > Carrière > Mobilité interne ■



# Un poste de conduite paperless

La digitalisation suit son cours au sein de la SNCB. Les conducteurs prennent le train en marche, surtout depuis qu'ils ont leur eDrive (nouvelle tablette et smartphone). À Gand, ils utilisent ce successeur de l'IDA depuis plusieurs mois déjà. Objectif ? Un poste de conduite sans papier !

Jasper Asseloos, 34 ans, conducteur de train, aime courir, cuisiner et voyager.



## 13h Connexion

Jasper entame son service et se connecte sur sa tablette. Après avoir lu ses messages, il sélectionne sa fiche de prestation digitale qui reprend les tâches à exécuter.



## 13h30 Horaire interactif

L'une des améliorations les plus importantes est le drivemode, qui permet que la fiche digitale enregistre automatiquement les heures de passage, de départ et d'arrivée sur la base des coordonnées GPS. Il indique également la vitesse idéale précalculée jusqu'au prochain arrêt prévu, c'est-à-dire la vitesse pour arriver à l'heure et pas trop en avance, afin d'éviter d'attendre inutilement devant un signal.



Kristof Franck, 36 ans, permanence conduite, aime courir et rouler à vélo.

## 15h À la permanence

Kristof utilise un nouveau portail eDrive pour vérifier en temps réel quelles tâches Jasper a déjà effectuées et, si nécessaire, adapter sa fiche de prestation digitale, ce qui est utile en cas d'incident ou de perturbation sur le réseau.

## 15h30 Smartphone

Jasper vérifie sur son nouveau smartphone l'heure de début de son prochain trajet et l'heure d'arrivée du train.



## 17h Manuels numériques

En cas de panne, Jasper peut également consulter le guide de dépannage sur sa tablette. ■



# Money, money, money!

Dans toute entreprise comme à la maison, on paie des factures, on emprunte de l'argent et on est amené à signer des contrats. Pour cela, il faut s'assurer d'avoir toujours suffisamment d'argent disponible pour régler nos dépenses. A la SNCB, c'est Finance Treasury qui gère le portefeuille.

Finance Treasury se compose d'un Front Office, un Middle Office et un Back Office, chaque bureau étant organisé en équipe de deux. Chaque transaction doit toujours être signée par deux personnes, selon le mécanisme de contrôle '4 eyes principle'.

"Le service veille à ce que la SNCB dispose en permanence de liquidités pour faire face à ses obligations de paiement, via notamment des sources de financement à court et à long termes." explique **Ann**, Head of Treasury.

Ann gère le service, s'occupe des transactions financières à long terme et assure les contacts avec les banques, les investisseurs et les bureaux de rating. La gestion de la dette est un défi qu'elle relève en négociant les meilleures conditions financières pour la SNCB. Elle peut compter sur l'expertise de collaborateurs motivés et fiables.

## Un job varié

**Nicolas**, du Front Office : 'Kim et moi sommes chargés de la gestion quotidienne de la trésorerie : exécution de paiements, la conclusion d'emprunts et dépôts à court terme, l'achat de devises, conclusion de produits dérivés et cash pooling avec les filiales. Nous gérons aussi le registre des actionnaires de la société.' **Kim** ajoute : 'C'est stressant parfois car les délais sont très serrés'.

Ces spécialistes des marchés et des produits financiers sont épaulés par le Middle Office. 'Nous gérons les factures de la trésorerie, suivons les garanties bancaires. Nous surveillons les taux de change et les ratings et apportons une aide

administrative', poursuit **Claudia**. 'Nous aidons aussi le Back Office et régulièrement, je me rends dans les banques pour diverses formalités', ajoute **Philippe**, qui jongle avec les chiffres depuis 1980 à la SNCB.

Le suivi des contrats financiers, c'est l'affaire du Back Office. L'équipe est responsable du reporting sur le portefeuille des financements, placements et produits dérivés. **Henk**, autre passionné de chiffres, à la trésorerie depuis 1995 : 'Nous vérifions que les opérations sont effectuées selon les règles de la politique financière et que les pouvoirs

de signature sont respectés.' Son collègue **Christophe** ajoute : 'J'aime le côté challenging du job. Nous travaillons avec des sommes colossales, nos actions ont un impact immédiat. Ça fait monter l'adrénaline et cela nous responsabilise. Entre nous, il y a une véritable relation de confiance. C'est aussi le cas avec le management et c'est valorisant !' ■

"Une équipe performante, où la communication et la collaboration sont essentielles." Ann



de gauche à droite :

**Nicolas Van Belle**  
33 ans, Front Office Treasury, aime les voyages, le sport et la gastronomie

**Claudia Gonzalez**  
44 ans, Middle Office Treasury, aime les voyages, la lecture, les bons moments en famille et entre amis

**Philippe Briquet**  
59 ans, Middle Office Treasury, fait du tennis de table, du cyclotourisme et collectionne les bières de Chimay

**Ann Lauwereys**  
51 ans, Head of Treasury, apprécie les activités en famille, les voyages, le ski et depuis peu, le jogging

**Henk Michiels**  
49 ans, Back Office Treasury, est amateur de modélisme (voiture électrique buggy 1/8)

**Kim De Mol**  
25 ans, Front Office Treasury, aime les sorties entre amis, les festivals, les voyages

**Christophe Tziatzios**  
33 ans, Back Office Treasury, fait volontiers des city trips, du jogging, de la randonnée et apprécie la cuisine du monde

# Office 365 Teams vs Yammer

Suite au déploiement d'Office 365, chaque collaborateur de la SNCB a accès à une multitude de nouvelles applications. Vous pouvez par exemple travailler avec Teams ou Yammer depuis votre PC ou votre smartphone. Voici quelques conseils pour utiliser ces outils de manière optimale.



En un mot : utilisez Teams pour **collaborer efficacement** autour d'un projet ou un objectif commun. Vous réunissez un plus petit groupe de collègues dans un Team et pouvez ainsi partager des fichiers, travailler simultanément dans le même document ou organiser des réunions virtuelles. Le chat vous permet de poser rapidement des questions à un ou plusieurs collègues.



Yammer vous permet de développer un réseau interne, de **poser des questions à vos collègues**, de **donner des conseils et de partager des connaissances** au sein de la sphère professionnelle. Vous y communiquez avec un grand groupe de collègues de la SNCB.

## TRUCS & ASTUCES



### Créez ou devenez membre des bons groupes

- Teams : créez uniquement un groupe si tous les participants collaborent étroitement.
- Teams : créez un groupe avec un nombre restreint de participants et découvrez l'outil.
- Yammer : un groupe n'est utile que si vous partagez les mêmes intérêts avec plusieurs collègues ; les groupes privés ne sont pas recommandés.
- Vérifiez tout d'abord s'il n'existe pas déjà un groupe similaire.



### Restez professionnel

Yammer et Teams sont des outils de travail : le code de conduite de la SNCB s'y applique et Yammer est soumis à une charte spécifique. Diffusez-y les valeurs de l'entreprise : soyez professionnel et respectueux de vos collègues, faites preuve d'esprit d'entreprise et collaborez.



### Restez informé grâce aux notifications

- Contactez vos collègues avec @nomdevotrecollègue. Ils recevront ainsi une notification et comprendront que l'on attend quelque chose d'eux.
- Suivez un Team et recevez une notification lorsque quelqu'un poste un nouveau message (clic droit sur le nom de l'équipe > Paramétrez les 'Notifications du canal').



### Travaillez de manière structurée

#### Teams

- Vous avez une question à adresser à 1 ou à quelques personnes ?  
→ Utilisez le chat dans Teams.
- Vous avez une question pour tout le Team ?  
→ Postez votre question dans votre groupe Teams.

#### Yammer

- Vous avez une question, des informations ou des nouvelles sur un thème ou un sujet particulier ?  
→ Postez alors votre message dans un groupe spécifique.
- Votre post est plutôt général ou vous ne savez pas exactement à qui vous pouvez adresser votre question ?  
→ Postez votre question dans 'Toute l'entreprise', le groupe standard dont tous les collaborateurs SNCB font partie.



### Partager intelligemment des fichiers

- Vos documents partagés sont automatiquement conservés (sous l'onglet 'Fichiers'). Choisissez dès lors directement un nom de fichier adéquat. Vous le retrouverez ainsi plus facilement.

TRAVAILLER  
DANS LE  
CLOUD

Le passage à Office 365 signifie également que nous travaillons désormais davantage dans le 'cloud'. Nous conservons simplement les documents en ligne plutôt que sur un serveur ou le disque dur interne de notre PC.

- + Espace de stockage plus important.
- + Plus facile de travailler partout sur vos fichiers via internet (sans VPN).
- + Partage de documents plus facile avec vos collègues.
- + Travail simultané plus aisé sur un même document avec vos collègues. ■

### En savoir plus sur Office 365 ?

**Consultez le supplément ci-attaché**

**Suivez les news sur intranet**

Vous y trouverez des conseils pratiques pour travailler avec Yammer. D'autres applications Office 365 seront prochainement abordées.

**Devenez membre du groupe Yammer 'Start to Yammer'**

**Consultez la page DigitalPROS**

sur intranet et le groupe DigitalPROS sur Yammer.

**Lisez le magazine du personnel**

Vous trouverez déjà des articles sur des applications Office 365 dans vos PROS! #5 et #2. ■



zoom

## Les informations, un trésor à protéger !

La protection des données et des systèmes d'informations est indispensable au bon fonctionnement de la SNCB. Ces systèmes se composent de différentes formes d'éléments de connaissance : écrites, orales, visuelles, électroniques, etc. Ces systèmes restent vulnérables malgré toutes les technologies mises en place. Chacun d'entre nous a donc un rôle à jouer.

### Sécurisez votre lieu de travail

Tout accès physique non autorisé aux bâtiments et bureaux de la SNCB, ainsi qu'au matériel disponible dans les bureaux, peut conduire au vol, à l'altération, à la manipulation ou encore à la destruction d'informations importantes. C'est pourquoi vous devez...

- accompagner les visiteurs dans les bâtiments de la SNCB
- vous assurer de toujours avoir votre badge avec vous
- fermer les portes, fenêtres, armoires en cas d'absence, pendant et après les heures de bureau
- conserver vos documents ou supports contenant des données confidentielles, en lieu sûr
- vous assurer de récupérer immédiatement les documents que vous imprimez
- détruire les documents confidentiels avant de les jeter
- verrouiller et protéger votre ordinateur chaque fois que vous quittez le bureau
- choisir un mot de passe fort et difficile à découvrir ; ne le communiquez à personne et changez-le régulièrement

### Signalez tout incident !

Tout incident lié à la protection des informations doit immédiatement être signalé au Service Desk (par téléphone au 02 528 31 00 - 911/83 100 en interne ou via un ticket dans ServiceNow) pour en limiter l'impact et éviter qu'ils ne se reproduisent. Ces incidents peuvent être dus à différents facteurs :

- un logiciel ou à une application
- une détérioration de matériel
- une surcharge des systèmes informatiques ayant pour conséquence des temps d'attente anormalement longs
- un virus informatique
- une violation d'accès (physique ou digitale) ■

ailleurs



©SNCF

### Un train drone à la SNCF

Ne vous y méprenez pas, les trains ne vont pas se mettre subitement à voler en France. En fait, la SNCF a testé deux technologies permettant de conduire un train à distance : par signaux satellites et via un réseau mobile privé (LTE). Le conducteur ne se trouvait pas à bord du train mais recevait les images du trajet filmées par des caméras installées sur la locomotive. Pour l'essai, sur une portion de 4 km entre Villeneuve-Saint-Georges et Juvisy, des contrôleurs étaient toutefois à bord du train.

Curieux de découvrir les images ? Cherchez sur YouTube 'projet train autonome: la téléconduite'.

### Un bus autonome à Bruxelles

Avez-vous déjà vu passer SAM-e ? La STIB teste à Bruxelles le 'Smart Autonomous Mobility electric', une navette autonome de 4 m de long et 2 m de large. Cet été, elle a circulé dans le parc de la Woluwe pour transporter gratuitement les passagers entre le parc et le centre sportif communal. Afin de permettre au bus de se repérer, la STIB a installé des balises le long du trajet ainsi que de nouveaux poteaux d'arrêt et des quais démontables. Une deuxième phase de test est prévue sur le site de Solvay, à Neder-over-Hembeek, entre la Toussaint 2019 et les congés de carnaval 2020.



©STIB



©NS

### NS: échange de livres pour enfants

Vos enfants ont le virus de la lecture ? Vous connaissez de jeunes bibliophiles ? Vous savez alors ce que c'est de n'avoir jamais assez de livres. Afin de leur donner l'opportunité de renouveler leur collection et de découvrir de nouvelles histoires, les NS ont organisé à nouveau un échange de livres pour enfants, le 13 octobre, à l'occasion de la semaine du livre pour enfants. Une 'bibliothèque parlante' présente plus d'un millier de livres neufs, dans le hall de la gare d'Utrecht Centraal et dans l'Amstelpassage d'Amsterdam Centraal. Les enfants ont pu échanger leurs livres contre des livres neufs ou des livres appartenant à d'autres enfants. But : stimuler la lecture et faire plaisir à un maximum d'enfants en leur procurant des livres que personne ne lirait plus autrement. ■



## Collaboration réussie pour la série télévisée flamande Thuis

En juin, le thème des intrusions sur les voies était au cœur de la populaire série télévisée flamande Thuis. En prévision du dernier épisode de la saison, plus d'1,2 millions de spectateurs ont ainsi été confrontés aux conséquences désastreuses des intrusions sur les voies.



« L'idée d'une collaboration avec Thuis est venue de chez Infrabel », explique **Pieter Van Eyndhoven** (Corporate & Public Affairs Infrabel). « La série aborde régulièrement des sujets sociétaux parfois encore tabous. En évoquant les intrusions sur les voies dans Thuis, c'est de manière très émotionnelle que nous confrontons les spectateurs aux dangers des intrusions sur les voies et au non-respect du code de la route aux passages à niveau. C'est une opportunité unique de pouvoir sensibiliser sur ce thème. »

### Une excellente histoire pour Thuis

L'équipe de Thuis était du même avis. « La coopération avec Infrabel nous a offert une opportunité unique de tourner un épisode spectaculaire pour annoncer le dernier épisode de la saison », raconte **Hans Roggen**, le producteur de Thuis. « L'intrusion sur les voies est un thème qui reste trop discret mais qui a un impact important sur les gens. Nous avons pu

traduire les lourdes conséquences humaines et financières que cela entraîne en histoires poignantes. » Infrabel a conseillé l'équipe de Thuis tout au long de l'écriture du scénario. Tout devait matcher : les instances qui se rendent sur place après un incident, les demandes de dédommagement que reçoivent les proches dans leur boîte aux lettres...



### Tournage impressionnant à Jemeppe

Début avril, l'équipe de Thuis s'est rendue à Jemeppe-Sur-Sambre pour filmer les scènes. En Flandre, l'équipe de tournage aurait attiré trop l'attention. Infrabel a offert son soutien au tournage en mettant à disposition du personnel sur place, ainsi qu'une voie, un train Infrabel et un conducteur. La cabine de signalisation a suivi toutes les opérations.

Les acteurs ont été profondément marqués par le tournage, même ceux qui jouent depuis plusieurs années déjà dans la série. « C'était l'un des tournages de Thuis les plus impressionnants et palpitants auxquels j'ai participé au cours des 23 dernières années », raconte **Pol Goossen** (qui incarne le personnage de Frank dans la série). « Ce train qui déboulait à toute vitesse près de moi était terrifiant ». Cette puissance, ce bruit... Les prises de vue étaient très bien préparées. Ce n'est pas facile de filmer des images crédibles avec un vrai train qui doit passer à grande vitesse. » ■

## Mol-Hasselt: bientôt 100 % électrique

Après les travaux d'électrification de la ligne entre Herentals et Mol (2015) et les travaux entre Mol et Hamont (2018), la dernière étape de l'électrification du réseau limbourgeois a débuté pour les lignes de voyageurs.



Ces travaux représentent un nouvel investissement notable pour la mobilité dans le Limbourg. Les voyageurs entre Anvers et Hasselt pourront se déplacer à bord de trains électriques, plus modernes et plus confortables.

Pas moins de 1.250 nouveaux poteaux caténaires seront installés ! Cela représente le déploiement de 58 km de caténaires, notamment 38 km entre Mol et le nœud ferroviaire de Zonhoven dont 10 km de voies doubles entre Beverlo et Zolder. Ensuite, viennent les caténaires nécessaires à la voie de contournement à Leopoldsborg et enfin, l'équipement indispensable à l'électrification du faisceau à Mol. Pour ce faire, plus de 300 km de câbles et fils seront nécessaires ... l'équivalent de la distance séparant Bruxelles et Paris !

Parallèlement, l'électrification nécessite d'autres travaux d'infrastructure, tels que l'élévation de quatre ponts et des modifications aux garde-corps de cinq autres ouvrages. Infrabel profitera aussi de l'occasion pour rénover en profondeur l'ouvrage enjambant le Canal Dessel-Kwaadmechelen et renouveler divers aiguillages à hauteur de la gare de Mol. À Kuringen, le pont enjambant le canal Albert sera rehaussé. Et deux nouvelles sous-stations de traction verront le jour sur la ligne. Elles transformeront la haute tension en tension utilisable pour le trafic ferroviaire.

Les travaux ont débuté en mars 2019 et se termineront fin 2022. ■



## Nice, un parfum de vacances

Chagall, Matisse et Renoir sont venus capter sa lumière. Angelina Jolie y a donné naissance. Elton John y possède une maison. Brice était là aussi ! Il ne manque plus que vous à Nice.

Rejoignez Nice-Ville en plus ou moins 6 h au départ de Paris Gare de Lyon (en TGV) ou via Marseille Saint-Charles en train régional (TER), en plus ou moins 2h30. En descendant vers le Midi, le ciel se dégage et les prairies font place à la garrigue et aux champs de lavande. A l'arrivée, une puissante odeur de pins vous accueille.



### Enfilez vos sandales

Prenez l'ascenseur pour gravir la colline du château. La vue ensoleillée sur la Baie des Anges, la Promenades des Anglais et ses palmiers est imprenable. Quand vous redescendez, ne ratez pas les musées Matisse et Chagall. Laissez-vous aussi envouter par les boutiques, le port et les parcs de Nice.

### Saveurs du terroir

Direction le Vieux Nice et ses petites rues animées. Dégustez-y une pissaladière (tarte à l'oignon) ou des petits farcis (légumes farcis) et terminez par une glace italienne. Installez-vous à une terrasse pour siroter un rosé de l'arrière-pays. Vous avez mérité de vous reposer dans un palace en bord de mer.

### Le voyage continue

Mais rien ne vous empêche de vous évader pour poursuivre votre voyage. Un ferry vous fait voguer vers la Corse. Le train vous permet de visiter la Côte d'Azur, de passer la frontière italienne ou encore de vous rendre à la montagne. ■

### Les alentours en train

#### La Côte d'Azur

**Monaco : 25 minutes**  
Musée Océanographique et Palais Princier

**Cannes : 26 minutes**  
La Croisette et Iles de Lérins

#### La montagne

**Saint-Dalmas-de-Tende : 1h50**  
Parc national du Mercantour et Vallée des Merveilles

#### L'Italie

**Vintimille : 57 minutes**  
poursuivre son voyage jusqu'à San Remo

## Un voyageur écrit, la SNCB réagit

De préférence avec de la clim'!



Un voyageur d'Hasselt ne comprend pas pourquoi la SNCB n'affiche pas tous les trains lors d'une recherche sur le planificateur de voyage.

Je suis navetteur (Hasselt - Bruxelles). Le jeudi 25 juillet, je constate par hasard en gare d'Hasselt qu'un train à destination de Blankenberge part à 08h03. Ce train est équipé de la climatisation, ce qui est appréciable en cas de vague de chaleur. Lorsque j'effectue une recherche dans le planificateur de voyage, ce train ne s'affiche toutefois pas dans les résultats. Il est donc pratiquement vide, alors que de nombreux navetteurs à destination de Bruxelles voyagent dans un train sans air conditionné.

Caroline Brône, responsable information aux voyageurs (Passenger Transport & Security), réagit :

C'est effectivement le cas. Cela s'explique par le fait qu'un autre train part d'Hasselt 8 minutes 'plus tard' pour arriver 12 minutes 'plus tôt' à Bruxelles. Vu le temps de parcours plus long, le train de la Côte est donc considéré comme une alternative moins intéressante et n'est dès lors pas affiché dans les résultats.

Une enquête a révélé que la plupart des voyageurs désirent savoir comment atteindre leur destination le plus efficacement possible. Dans certains cas (retard, suppression, chaleur), d'autres options constituent également des informations utiles. Lors du développement de la nouvelle app SNCB en 2020, ce point sera à nouveau examiné afin de pouvoir répondre au mieux aux besoins des voyageurs.

Un coup de main toujours opportun



J.M. remercie la SNCB pour l'aide apportée à sa belle-mère, personne à mobilité réduite, dans trois gares.

Je ne sais pas si c'est le meilleur moyen de remercier la SNCB, mais ma belle-mère, 81 ans, tenait à vous envoyer un email. Elle a pris le train aujourd'hui pour Blankenberge (gare de départ de Malines).

Elle tient à remercier toutes les personnes (et la SNCB en général) pour toute l'aide reçue dans trois gares (Malines, Bruxelles et Blankenberge). Elle marche avec un déambulateur Rollator. A chaque endroit, quelqu'un l'attendait. Ce qui l'a merveilleusement aidée.

En des temps où fusent les plaintes sur les retards et autres problèmes, elle a voulu mentionner ce point positif. Donc merci la SNCB.

Michiel Vermesen, Team Coordinator Opérations Gares (Passenger Transport & Security) :

La nouvelle direction B-PT met encore plus l'accent sur le client et sur la manière dont nous pouvons être à son service, en apportant aussi bien une aide physique que des informations. Nos BforYou et sous-chefs de gare sont toujours prêts dans 115 gares pour porter assistance à nos clients. Bien entendu, il est préférable d'introduire une demande préalable pour ce service (entre 3 heures et 24 heures avant le voyage selon les gares), surtout pour les voyageurs qui ont besoin de matériel d'assistance comme un fauteuil roulant. Mais même sans cette réservation, notre personnel local fait tous les efforts possibles pour amener nos clients à mobilité réduite à destination en toute sécurité. ■

## Du nouveau sur l'intranet de HR Rail!

De nouveaux contenus ont vu le jour sur le site intranet de HR Rail: fonctionnement de la concertation sociale, avantages offerts aux parents et revue de presse autour des activités de HR Rail (entre autres les projets pour recruter).

Vous trouverez toutes les informations concernant votre carrière, votre rémunération, votre santé, vos avantages sociaux, vos formations... sur l'intranet de HR Rail. Il est accessible depuis votre lieu de travail mais aussi depuis chez vous grâce à vos tokens.

### Dialogue social

En tant qu'employeur juridique de l'ensemble du personnel, HR Rail est légalement responsable de l'organisation et de la gestion du dialogue social au sein des Chemins de fer belges.

Ceci constitue sa mission de service public. Une nouvelle rubrique reprend toutes les informations sur les différents organes du dialogue social.

[i intranet de HR Rail > HR Rail > Concertation Sociale](#)



### HR Rail dans la presse

En collaboration avec la SNCB, HR Rail organise chaque année des événements de recrutement: Job Days, Meet & Greet Trains, Escape Train, Talent Days. Et quoi de mieux pour attirer encore plus de nouveaux candidats que de susciter l'attention de la presse?

En outre, les premières élections sociales et les Kids' Days ont suscité l'intérêt des médias.

[i intranet de HR Rail > HR Rail > Presse](#)

### Parentalité

Trouver l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale n'est pas toujours facile. Pour vous aider, en collaboration avec RailCare, HR Rail propose à tous les collaborateurs des solutions pour garder vos jeunes enfants quand ils sont malades ou pour les occuper pendant les vacances scolaires.

Grâce à "Child Care", le service de garde d'enfant malade à domicile, vous pouvez vous rendre au travail l'esprit (plus) léger. RailCare et HR Rail proposent également, en collaboration avec Vacances Vivantes, des séjours résidentiels pour vos enfants et organisent les « Kids' Days », des plaines de jour organisées dans plusieurs sièges de travail.

[i intranet de HR Rail > Vos avantages > Parentalité](#)

### Gymlib

HR Rail et RailCare offrent à tous les collaborateurs un abonnement à prix avantageux à Gymlib, une formule qui donne accès à plus de 300 activités dans 3.000 lieux: fitness, yoga, crossfit, tennis, danse, aquabike, escalade, pilates, padel, natation... mais aussi hammam, massage et sauna.

[i intranet de HR Rail > Vos avantages > Loisirs > Gymlib](#)



## All different, all PROS

Au cours des derniers mois, SNCB HR a dressé un bilan de la diversité et de l'inclusion au sein de l'entreprise, notamment par l'organisation de workshops avec le management et les collaborateurs et par la mise en place d'un groupe de pilotage diversité. C'est ainsi que la vision et stratégie 'All different, all PROS' a vu le jour. Cette vision de la SNCB en matière de diversité et d'inclusion repose sur trois piliers.



### Diversité de l'effectif

La SNCB souhaite que la diversité sociétale se reflète encore davantage au sein de son personnel, car elle est une source potentielle de créativité et d'innovation. Aussi, notre service à la clientèle sera d'autant meilleur si nous comprenons encore mieux les besoins de nos différents clients.



### Inclusion

Culture d'entreprise où la différence est appréciée et où chacun participe

La diversité doit également s'inscrire dans une culture d'entreprise inclusive, où la différence est appréciée et considérée comme un atout. Et ce, dans un environnement de travail permettant à chaque collègue d'être lui-même et de se sentir bien.



### Égalité des chances

dans chaque phase du processus de travail

En vue d'attirer des talents issus de l'ensemble de la population, y compris des personnes qui n'ont pas encore découvert la SNCB comme employeur potentiel, notre entreprise doit garantir l'égalité des chances.

### Plan d'action

SNCB HR a développé dans ce sens un plan d'action pour les deux années à venir. Des directives et un e-learning seront ainsi élaborés sur la base de thèmes tels que 'Comment demander des aménagements au travail si vous avez un handicap?', 'Comment faire en sorte qu'un collègue transgenre soit bien intégré dans l'équipe?', 'Comment appréhender les différentes religions et croyances?'

SNCB HR fournira à la ligne hiérarchique, aux professionnels HR, aux conseillers en prévention, aux personnes de confiance et à l'ensemble du personnel les connaissances et les outils nécessaires grâce à une sensibilisation et à la formation. SNCB HR veillera également à accorder une attention particulière à la diversité dans ses communications, lors de la sélection et du recrutement, de l'onboarding, etc.

Après deux ans, ce plan d'action pourrait déboucher sur un label diversité pour la Région de Bruxelles-Capitale. ■

**En savoir plus?** Plus d'infos sur intranet: À propos de la SNCB > Projets stratégiques > All different, all PROS. Vous avez encore des questions? Ou vous avez des idées pour faire de la SNCB une entreprise encore plus axée sur la diversité et sur l'inclusion? Envoyez un email à [6001.sncbnmbs\\_diversity@sncb.be](mailto:6001.sncbnmbs_diversity@sncb.be).

## De la gare au Zodiac, il n'y a qu'un pas

**“Faire du bateau, c’est la liberté !”**

“J’ai découvert la navigation à voile quand j’avais 12 ans, lors d’un stage. Mon intérêt n’a fait que croître. Au fil du temps, j’ai passé permis et brevets. Sur mon petit voilier de l’époque, j’ai ajouté un petit moteur hors-bord ce qui permettait d’emmener ma famille en toute sécurité. Mon bateau actuel est de type semi-rigide. Il permet d’embarquer huit personnes. J’aime la navigation, même en ville. Traverser Liège sur la Meuse offre une perspective différente et étonnante. Mais ce que j’aime le plus, ce sont les eaux bretonnes.”



**François Beauve, 56 ans, responsable investissements techniques Stations à Liège, aime la navigation, la lecture et les voyages**

“Je suis ingénieur industriel à la SNCB depuis 26 ans. Autrefois, je dirigeais la CTC Namur-Liège. Depuis 20 ans, je dirige des projets et des équipes de chantiers dans les bâtiments, sur les quais et dans les parkings des gares. Ces projets concernent des escaliers mécaniques, des ascenseurs, l’éclairage, le chauffage, ... Je contribue ainsi concrètement à améliorer l’accueil des voyageurs dans les gares, tout en tenant compte de l’aspect durable des investissements.” ■



**À tous les collaborateurs de groupes.national**

Un immense merci de nous avoir 'sauvés' pour le voyage en groupe 'Réf: 2019-06-08-008', vous avez remué ciel et terre pour déplacer ce voyage d'un jour.

**UN TOUT GRAND MERCI À VOUS!**

Et pas uniquement pour cela, mais aussi pour ce service toujours excellent lors de nos réservations de voyages en groupe.

*De la part de tous les enfants et du personnel de l'école de Saint-Gilles.*

**Voyages en groupe: le client est roi!**

Lors de l'organisation de voyages en groupe, différents services sont impliqués, tant chez Marketing & Sales (qui vend les billets, recherche le matériel adéquat et communique avec le client) que chez Passenger Transport (qui imprime, distribue et appose les affiches de réservation à bord du train). C'est pourquoi les clients sont invités à signaler toute modification éventuelle au moins 5 jours ouvrables à l'avance.

**On y est arrivé!**

Dans cet exemple, le client n'avait remarqué que trois jours avant le départ qu'il s'était trompé dans la date du voyage. En principe, il était donc trop tard pour le modifier, surtout que la période de fin juin est très chargée vu les nombreux voyages de groupe.

Mais l'une de nos collaboratrices a tout mis en œuvre pour quand même satisfaire le client. Elle a réussi à trouver encore un train disposant de suffisamment de places libres, a prévenu B-TP pour les affiches et a fait les adaptations nécessaires concernant les billets.

**Meilleur suivi des voyages en groupe**

Auparavant, la cellule néerlandophone des voyages en groupe était établie à Gand et la cellule francophone à Mons. Afin de gagner en clarté et en efficacité, ces cellules ont été fusionnées et centralisées à Bruxelles. Depuis lors, les billets de groupe sont également envoyés dans une pochette estampillée 'Bon voyage'. Un détail, certes, mais qui témoigne de l'attention portée au client.

Une enquête réalisée auprès d'écoles révèle que la nouvelle approche est appréciée par les clients: pas moins de 82% se disent satisfaits des réservations de groupe. ■

**Paul Delvaux, ce peintre qui aimait les trains**

La SNCB enrichit la collection permanente de Train World de quatre toiles de Paul Delvaux et les met ainsi à disposition d'un large public. Delvaux (1897-1994) est un peintre surréaliste de renommée internationale. L'univers ferroviaire a toujours été un thème de prédilection de l'artiste et une source intarissable d'inspiration.

Les quatre peintures sont exposées à Train World depuis le 3 septembre. Une grande exposition dédiée à Paul Delvaux a d'ailleurs lieu actuellement au musée jusqu'au 15 mars 2020.

**Des œuvres originales en l'honneur des TEE**

À l'occasion du lancement du service de train international Trans Europ Express (en 1963), la SNCB a demandé à 10 artistes belges de concevoir chacun quatre œuvres. Parmi ceux-ci, Paul Delvaux. Deux de ses toiles ont pour titre 'Gare la nuit' et rendent hommage au train à vapeur qui exerçait un charme certain sur l'artiste. Les deux autres peintures, qui s'intitulent 'Gare de jour', mettent en lumière les trains électriques, modernes, des années



50-60, dont une locomotive bleutée à la tête de voitures TEE. Cette locomotive est d'ailleurs exposée à Train World, avec une voiture TEE de la nouvelle génération. Les œuvres avaient été

commandées pour être installées dans ce type de voitures. Les toiles mesurent 77 x 53 cm. La SNCB les a fait restaurer par l'Institut royal du Patrimoine artistique (IRPA), en collaboration avec la Fondation Paul Delvaux. Une restauration qui a duré un peu moins d'un an. ■



**Plongez-vous au cœur de notre histoire très riche à Train World.**

Vous y découvrirez une magnifique collection de trains historiques et d'autres objets fascinants du monde ferroviaire. En tant que cheminot, vous bénéficiez d'un prix d'entrée avantageux de 9 euros.



# Client-Central dans les starting blocks

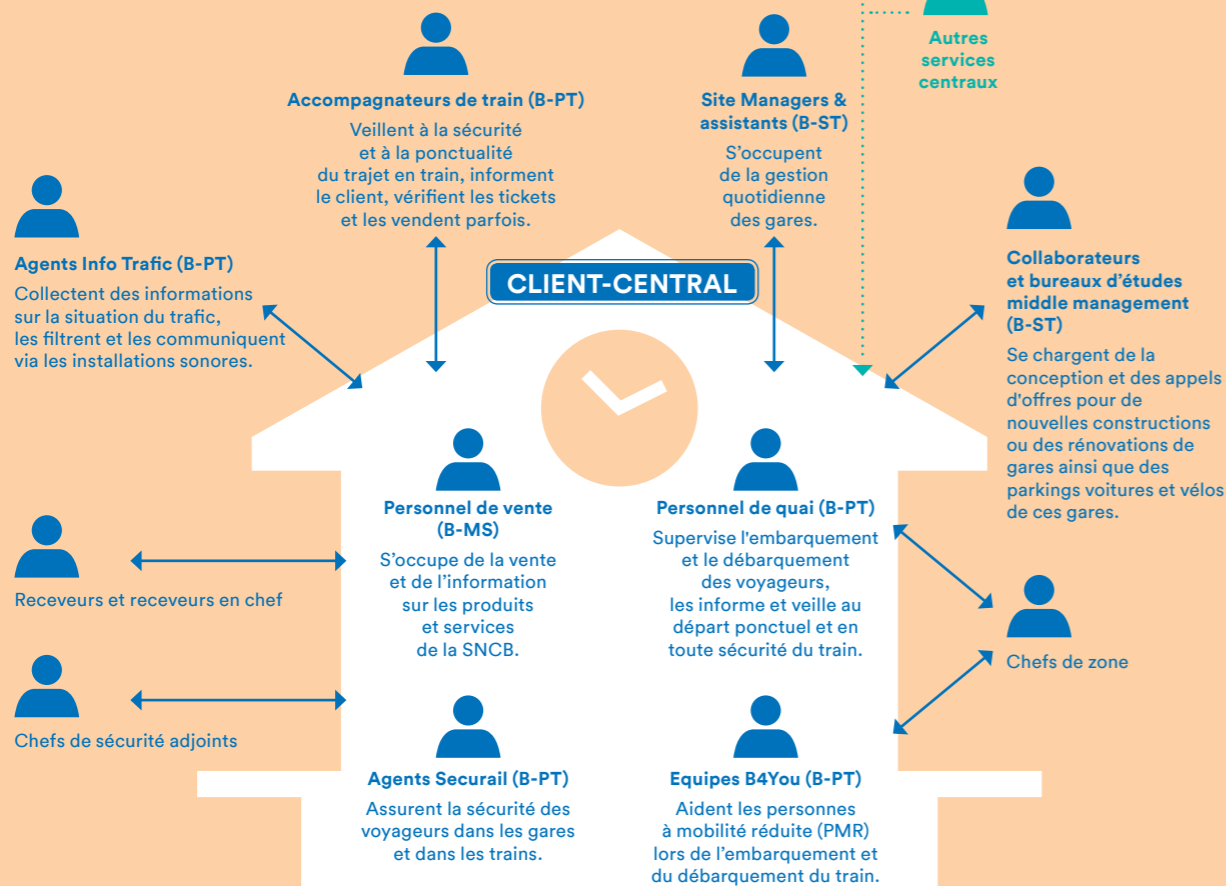
Dans notre édition précédente, nous vous avons déjà parlé du projet 'Client-Central' qui vise à une culture davantage orientée client. La phase préparatoire de ce projet est à présent presque terminée. La traduction en actions concrètes a commencé début novembre, tant pour les chefs immédiats que pour les collaborateurs sur le terrain. Objectif ? Leur donner les connaissances et compétences nécessaires pour les stimuler à adopter un comportement (encore) plus orienté client.

Une campagne d'image démarrera bientôt vers le grand public, à laquelle sera associée une campagne interne qui met l'accent sur les efforts déployés pour le client. Le projet 'Client-Central' s'inscrit dans ce cadre et veut traduire les idées en actions. Il s'adresse principalement aux collègues en contact avec le client et à leurs chefs immédiats.

Les équipes StaCo sont aussi impliquées. Il s'agit d'équipes transversales, aux responsabilités communes à B-PT, B-ST et B-MS, qui recherchent des solutions orientées client pour une ou plusieurs gares.

Certains services centraux, comme les équipes responsables des infos travaux, font aussi partie de groupe cible.

## Les groupes cibles du projet Client-Central



## Connaître le client de A à Z

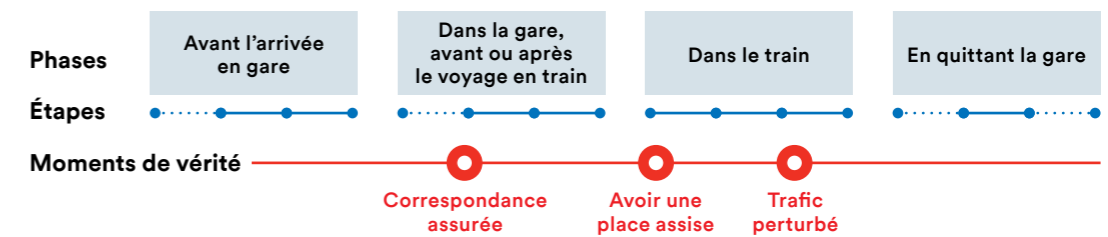
Pour pouvoir travailler de manière plus orientée client, une meilleure connaissance du client est essentielle. Le schéma ci-dessous montre le 'customer journey' (parcours du client) et résume la compilation de dizaines d'enquêtes client. Cela aide à mieux comprendre le client et à convertir cette connaissance en actions appropriées.

Le client moyen traverse quatre phases lors de son parcours. Chacune de ces phases comprend différentes

étapes comme 'Acheter un billet', 'Trouver la bonne voie' ou 'Chercher une place assise'. Trois 'moments de vérité' sont décisifs pour une expérience positive ou négative, à savoir, prendre une correspondance, trouver une place assise libre et l'évolution du trafic.

Bien entendu, tous les clients ne passent pas par toutes ces étapes. En fonction du type de client, l'une ou l'autre phase est pour lui plus importante.

## Customer journey



## Next steps

Un projet pilote a démarré à Gand, Liège, Huy et Wetteren. Il s'agira de tester la traduction de la connaissance du client sur le lieu de travail. Pour cela, les collaborateurs recevront les outils nécessaires pour s'assurer qu'ils peuvent servir le client au mieux. Quatre leviers sont utilisés: la connaissance du client, le comportement et la manière de collaborer au sein du personnel et un plan d'action axé sur la situation sur le terrain.

Cela se fera à travers différentes initiatives sur le plan de la formation, en organisant régulièrement des réunions ou avec d'autres méthodes, telles que des entretiens, des brochures d'informations... tous ces moyens seront testés et adaptés si nécessaire.

Les projets pilotes s'étaleront sur deux mois environ. L'approche 'Client-Central' sera ensuite déployée à toute l'entreprise.

## Nos 4 leviers pour rendre nos clients satisfaits chaque jour

### Je connais mon client

- Quels sont les différents **types** de clients et leurs **besoins** ?
- Quels sont nos **points d'attention** pour améliorer la satisfaction ?



### CLIENT-CENTRAL



### Je collabore facilement

- Je connais le **rôle de chacun** dans la gare et nos **objectifs communs**
- Je connais notre **chaîne d'information & nos méthodes de travail**
- Je connais notre **manière de collaborer**



### Je sais comment agir

- **Sur quoi** ai-je un impact et **comment** ?
- Quels sont les **comportements clés** pour faire la différence ?



### Je suis notre plan d'action dans la gare

- Actions pour le **client**
- Actions en **interne**





## Accompagnateur bientôt pour de vrai !

"J'ai hâte de commencer."

Filip Vandriessche, 27 ans, accompagnateur de train en formation (pour le dépôt d'Alost), aime courir, les concerts, les voyages, jouer de la guitare

REFER A FRIEND

ET EMPOCHEZ JUSQU'À 500€

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite devenir accompagnateur de train ?

Encouragez cette personne à postuler et recevez 500€ si vous présentez le candidat idéal via Refer a friend. Intranet : HR > Recrutement et accueil > Refer a friend.

Consultez l'avis 32 H-HR 2019.

très bonnes conditions. En été, j'ai effectué des contrôles sur plusieurs trajets tout seul comme un grand ! Et j'adore ça !» ■

Filip a commencé sa formation d'accompagnateur de train en juin. Il opérera sur nos lignes dès la fin du mois de novembre : «J'augmente avec plein d'enthousiasme le nombre de cheminots dans mon entourage familial ! En 1979, Maman (Ann Soil) était l'une des premières accompagnatrices de train. Mon Papa (Patrick Vandriessche) travaille au secrétariat des organes de gestion, mon grand-père maternel, mon parrain et son père, le père de ma marraine... ils étaient tous cheminots ! Bien sûr, Maman m'a suggéré de me lancer dans le métier d'accompagnateur de train ; je n'ai pas hésité une seconde !

Pendant trois ans, j'ai été steward pour Thalys, une très bonne école, puis ça s'est enchaîné.»

### Une formation au top !

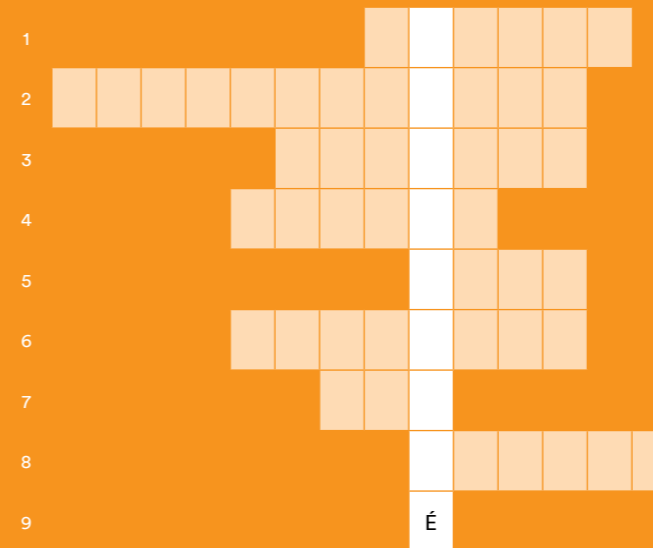
«Ce que j'apprécie dans le job, c'est à la fois l'indépendance et le fait qu'on est responsable d'un train et de ses voyageurs. En plus, le métier offre de belles possibilités de carrière. La formation est vraiment excellente ; on prend bien le temps de tout nous expliquer, c'est très interactif. Et si on a encore des questions, on peut envoyer un mail ou contacter le formateur sur son gsm. On apprend donc dans de

## À gagner

3 bons ColliShop chacun d'une valeur de 50 €

2 bons Galeria Inno chacun d'une valeur de 50 €

1 Bongo 'Movie & Popcorn' d'une valeur de 29,90 €



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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. La nouvelle tablette et smartphone des conducteurs de train
2. Leur protection est indispensable au bon fonctionnement d'une entreprise
3. Une grande exposition lui est consacrée à Train World
4. Notre réseau social interne
5. Acronyme pour Real Time Train Management
6. Ce département chez Finance gère le 'portefeuille' de la SNCB
7. Indicateur clé de performance
8. Filip y a été steward

### Envoyez le mot mystère

par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) ou par courrier interne à 10-14 B-CP.104. Concours PROS! avant le 16/12/2019.

N'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, numéro d'identification, adresse email, numéro de GSM, ainsi que le service dans lequel vous travaillez.

Ce concours est réservé au personnel de la SNCB. En participant à ce concours, vous acceptez que vos données soient conservées et utilisées le cas échéant par B-CP.104 dans le cadre d'actions de communication interne. Plus d'informations disponibles sur intranet (Service d'appui/Communication et publications/Publications et médias).

BRAVO AUX GAGNANTS!

Le mot à trouver dans notre numéro précédent était : **SIGNALETIQUE**



Facilities

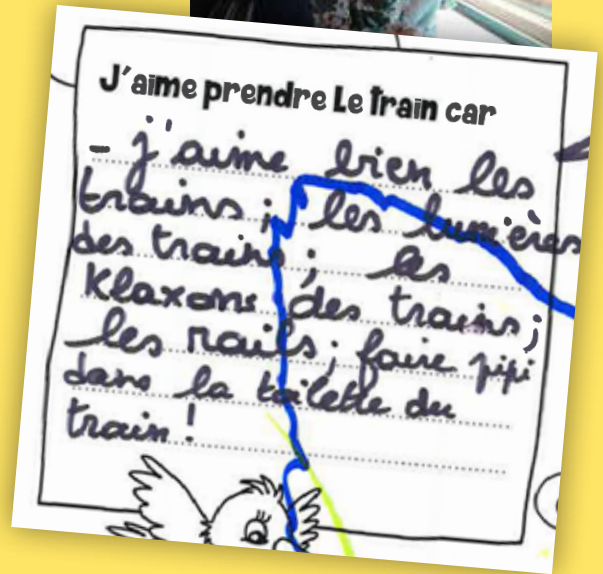
Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

N'hésitez pas à consulter le site pour découvrir leurs offres.

# La vérité sort de la bouche des enfants

C'est pourquoi nous leur avons posé quelques questions en rapport avec votre métier ainsi que sur leur expérience du train. Voici les réponses de quelques petits Picasso...

Isaac (3 ans). Son papa Samuël est un collaborateur ICT qui travaille à l'AT Forest.



Maël (6 ans). Sa maman Vanessa est employée administrative à Bruxelles.



Elise (10 ans). Son papa Jean-Philippe est conducteur de train à Namur.

