

MERCI

POUR VO

TRENGA

GEMENT

# MERCI POUR VO TRE ENGA GEMENT

## COMITÉ DE RÉDACTION

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

## PHOTOS

Fabienne Mahieu (coordination)  
Bart Van Tricht  
(SNCB)  
Valentin Bianchi  
Nick Verhaeghe  
Sander de Wilde  
Lieven Van Assche  
(ID Photo Agency)  
Adobe Stock

## LAY-OUT

Béatrice Duculot  
Samuel Durt

## REDACTEUR EN CHEF

Fanny Bouillon

## ÉDITEUR RESPONSABLE

Jihane Annane

## 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 spécial corona** un seul mot : Merci !
- p. 16 **projet** le Client ? Central !
- p. 18 **zoom** prêts à porter
- p. 23 **zoom** objectif : des infos voyageurs cohérentes
- p. 26 **zoom** la SNCB veut se démarquer
- p. 28 **hr** rebondir en toutes circonstances  
hello, moi c'est Norio !  
We are SNCB! ... Action !
- p. 31 **digital PROS** Stream, notre canal video interne

### people

- p. 24 **@work** les champions du dépannage
- p. 32 **team spirit** toujours à quai, jamais à l'arrêt !
- p. 34 **bienvenue à bord** la SNCB, un choix évident

### outside

- p. 21 **hr rail** découvrez les nouveautés sur l'intranet HR Rail
- p. 22 **infrabel** sur le chemin de l'école en toute sécurité

### afterwork

- p. 14 **passion** balade nostalgique en R4



- p. 17 **en vadrouille en train** la promenade du souvenir
- p. 20 **il était une fois** le train précurseur des M7
- p. 35 **concours** découvrez le mot mystère



Chères collègues, Chers collègues,

Les six mois qui viennent de s'écouler, nous ne les oublierons pas de sitôt, et à bien des égards. Tant au niveau économique que dans la société belge, la crise du coronavirus aura laissé des traces. Pour notre entreprise aussi, l'impact financier est énorme étant donné la réduction de moitié du nombre de voyageurs alors que nous avons maintenu une offre de trains complète. Et ceci dans le cadre de notre importante mission de service public, sachant aussi que de nombreux clients comptaient sur nous. En même temps, il y a eu ce formidable élan de solidarité et ces remerciements massifs à celles et ceux qui ont fait tourner le pays. Et vous en faisiez partie ! Car grâce à votre motivation et votre flexibilité, nous avons réussi à continuer à offrir un service à toutes les personnes qui avaient besoin du train pour leurs déplacements. Je vous en remercie sincèrement ! Vous avez prouvé que les collaborateurs de la SNCB ne reculent devant aucun défi.

Mais la crise n'est malheureusement pas encore derrière nous. Notre tâche est maintenant de faire en sorte que les transports publics inspirent à nouveau confiance. Et cela commence avec un environnement sûr. C'est pourquoi votre santé et celle de nos voyageurs continueront à être une priorité absolue.

Toutes les mesures sanitaires internes indispensables restent bien entendu d'application. Nous entreprenons aussi de nombreuses actions auprès de nos voyageurs. Nous continuons à sensibiliser intensivement à l'obligation du port du masque et au respect des mesures sanitaires générales. Le 31 août, nous avons lancé le Railpass gratuit, accompagné d'une large campagne de communication 'Hello Belgium'. Et avec succès ! Et depuis le 1<sup>er</sup> septembre, le contrôle des titres de transport a repris de façon généralisée.

Ce mois-ci, nous avons également lancé une nouvelle application via laquelle nos clients peuvent consulter en temps réel le niveau d'occupation de leur train. Si le train est déjà fortement rempli, l'application le mentionnera et les voyageurs auront ainsi la possibilité de planifier leur voyage quand ils le souhaitent.

Personnellement, je suis convaincue qu'à un moment donné nos clients, et même davantage de voyageurs qu'auparavant, opteront à nouveau pour les transports en commun. Le transport sûr que nous offrons sera déterminant dans l'avenir et dans le contexte de durabilité et du climat. C'est pourquoi nous devons continuer à travailler de manière rigoureuse à tous nos projets de modernisation et ce, dans tous les domaines. Cet automne, le projet Client-Central atteindra à nouveau sa vitesse de croisière et nous étofferons le plan de transport avec près de 50 projets. A cette même période, les accompagnateurs de train, le personnel de quai et les collaborateurs commerciaux recevront leur nouvel uniforme. Découvrez-les dans ce numéro.

Avec le gouvernement, je veux aussi sécuriser l'avenir de notre entreprise et de nos gens. Dans le cadre de la libéralisation du transport ferroviaire, il est indispensable que la mission de service public puisse nous être octroyée pour une période de 10 ans. Je suis convaincue que nous avons les collaborateurs, les connaissances, l'expertise et la flexibilité pour garantir la fiabilité et la qualité de notre service.

Je ne vous remercierai jamais assez pour tous vos efforts au cours des derniers mois. Continuons à travailler ensemble dans ce même élan.

Continuez à prendre soin de vous et de vos proches,

Sophie Dutordoir

## MyApps : vos apps à portée de main !

Entrer ses demandes de congé depuis la maison ou consulter le calendrier de son équipe dans le train, c'est possible avec MyApps ! Les applications suivantes sont disponibles en fonction de vos droits :

- Mes données de temps (Absence, Mission, Formation, Télétravail)
- Le calendrier de l'équipe
- La déclaration d'intention pour le service garanti
- Mes données personnelles
- Mes compétences
- Mes indemnités
- L'aperçu des compétences et certificats
- Le paiement des quotas
- La demande d'accès au télétravail
- Les applications d'approbation
- Le registre des fonctions de sécurité

Ne tardez plus et installez MyApps !

Toutes les infos détaillées sur la page intranet Pratique > MyApps.

## Sport ou camping bon marché

Cette année, beaucoup ont (re)découvert la marche, le vélo ou le camping dans notre beau pays. Si vous voulez vous équiper comme des PROS sans vous ruiner, allez faire un tour chez A.S. Adventure ou Decathlon. Grâce à Rail Facilities, vous recevez une réduction de 5 ou 10% en achetant vos vouchers via leur webshop. Plus d'infos sur le site de Rail Facilities.



© Bart Van Tricht

## À la rencontre de l'homme qui aimait les trains

Vous n'avez pas encore visité l'exposition Paul Delvaux à Train World ? Alors saisissez votre chance ! L'exposition 'L'homme qui aimait les trains' est prolongée jusqu'au 11 octobre 2020.

Paul Delvaux a peint une œuvre magistrale avec le monde des chemins de fer comme source d'inspiration. L'exposition reflète l'évolution du peintre : des dessins, aquarelles et peintures des années 20 aux œuvres monumentales de la période 1950-1970. En outre, vous découvrirez des films historiques et vous pourrez admirer des maquettes de train que Delvaux a fait réaliser. L'exposition reconstitue une partie de son atelier grâce à des objets personnels, ce qui offre un regard unique sur son environnement de travail quotidien.

Venez admirer cela et bien plus encore à un tarif avantageux pour les collaborateurs des chemins de fer et les ayants droit : 9€ au lieu de 12€.

Plus d'infos : [www.trainworld.be](http://www.trainworld.be)

## Couper le sifflet au corona !

Afin de protéger la santé des accompagnateurs de train, la SNCB a commandé 3.000 sifflets électroniques durant la crise du coronavirus et la réglementation en matière de procédure de départ a été légèrement adaptée début juin.

L'accessoire est équipé de trois types de sifflement. Il est activé en pressant sur un bouton et imite à la perfection le son d'un sifflet classique. Les chefs de bord peuvent ainsi attirer l'attention des voyageurs sur le départ imminent dans les meilleures conditions d'hygiène ! L'ancien sifflet est toutefois conservé pour les cas d'urgence, par exemple lorsque la batterie est déchargée.



## 600 smartphones pour Securail

Cette année, tous les agents Securail et leur encadrement recevront un smartphone en remplacement de leur GSM classique. L'ergonomie de l'appareil, les applications pouvant être utiles, etc. sont actuellement examinées en détail dans le cadre d'un projet pilote à Courtrai, Mons et Brussels Airport-Zaventem.

### Qu'est-ce qui change ?

Le nouvel appareil permet l'accès à Outlook, Teams, l'app SNCB, PassengersWeb ... Il garantit une communication plus fluide entre collègues et des informations actualisées pour répondre aux questions des voyageurs. Les collaborateurs peuvent introduire leurs demandes de congé via leur smartphone et, à terme, ils pourront aussi consulter leur fiche de travail et encoder les PV sur place. Les tâches administratives sur PC seront ainsi réduites au minimum pour permettre une présence maximale des agents sur le terrain.

sncb



Numéro d'urgence Securail

**0800 30 230**

(24/24 - 7/7)

Pas pour les infos train. Uniquement valable sur le domaine ferroviaire.

## Vous les avez déjà vus ?

La SNCB renouvelle les autocollants avec le numéro d'urgence Securail dans les gares et les trains. Objectif : une meilleure visibilité et un sentiment de sécurité accru pour les voyageurs. Les anciens autocollants verts deviennent rouges, une couleur que les voyageurs associent davantage aux services de secours et qui par ailleurs est le ton des uniformes de Securail. Les autocollants se présenteront en quatre langues (au lieu de deux).





**MERCI**  
**POUR VO**  
**TRE ENGA**  
**GEMENT**

## quelques dates clés\*



- Début sensibilisation des collaborateurs SNCB
- La SNCB lance une boîte mails fonctionnelle pour répondre aux questions des collaborateurs



- Début distribution gel désinfectant au personnel de première ligne
- Hygiène et nettoyage supplémentaire : postes de conduite, bâtiments administratifs, trains, gares...
- Le télétravail est étendu à 2 jours par semaine
- Accompagnement : contrôles visuels uniquement, pas de vente de tickets dans le train



- Fermeture des écoles et de l'horeca, plus d'activités de loisirs



- Déplacements essentiels uniquement, télétravail obligatoire, commerces fermés
- Télétravail étendu à 5 jours par semaine
- Début de la distribution de moyens de protection personnels pour les collaborateurs sur le terrain
- Restaurants d'entreprise : uniquement take away
- Adaptation de l'offre de trains (suppression de 90 trains P)



- Formations en présentiel suspendues
- Adaptation des heures d'ouverture ou de fermeture des guichets dans certaines gares



- Fermeture de certains restaurants d'entreprise

■ mesures gouvernementales  
■ mesures SNCB

\*Situation au 31/08/2020

# Un seul mot : Merci !

**À crise inédite, réactivité sans faille !  
Votre implication au quotidien au service de nos clients a été plus forte que le coronavirus. Vous, toutes et tous, en première ligne, en coulisse, en télétravail, vous avez fait preuve d'un engagement exemplaire. Vous avez tenu bon !  
Vous avez été flexibles, solidaires, courageux.  
Vous êtes formidables !**

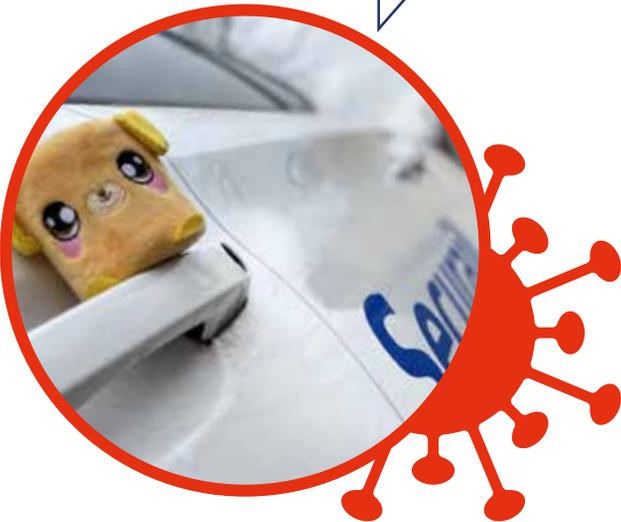
**« En confinement, ma femme travaillait dans notre bureau et moi au living. Nous nous alternions pour notre fils avec qui nous partageons finalement plus de temps, c'est top. »**

Cédric Defroyère, Teamlead support IT chez B-PT



**« Ce petit bonhomme accroché à mon porte-clés, on l'a baptisé 'Coroni' et il est vite devenu la mascotte de notre équipe. Il nous accompagnait même en patrouille. »**

Debby Van Lancker, collaboratrice Securail à Anvers



**« Nous recevons toujours des félicitations et des encouragements, c'est cela qui nous a permis de tenir ! »**

Didier Bouty, nettoyeur de gare dans la région de Charleroi (B-ST)



- Adaptation de l'organisation du travail pour pouvoir continuer à garantir notre service
- Introduction d'un Service de Trains d'Intérêt National



- Rationalisation de l'utilisation des bâtiments de direction à Bruxelles



- Campagne de remerciement externe: 'Merci à tous ceux qui font tourner le pays'



- Lancement de l'action '80.000 km against corona'



- Lancement de la campagne de communication #MoveSafe: sensibilisation des voyageurs aux mesures sanitaires dans les gares et les trains



- Lancement campagne de communication interne 'Ensemble, pour travailler en toute sécurité': sensibilisation des collaborateurs aux mesures sanitaires sur le lieu de travail



- Possibilité de demander un congé parental corona

## quelques dates clés\*



- Déconfinement - phase 1a: les entreprises rouvrent, possibilité de faire du sport à deux personnes
- Réouverture des restaurants d'entreprise avec service à emporter
- Directives pour le retour sur le lieu de travail (réunions, nettoyage, espaces communs...)
- À nouveau offre maximale de trains
- Masque obligatoire dans les trains et les gares
- Sensibilisation des voyageurs au respect strict des mesures
- À nouveau possibilité d'assistance aux PMR
- Réouverture progressive/adaptation des heures d'ouverture des guichets



- Déconfinement - phase 1b: tous les commerces rouverts, bulle sociale + 4 personnes
- Début distribution des masques réutilisables



- À nouveau formations pratiques



- Déconfinement - phase 2: réouverture des écoles, ainsi que les coiffeurs, musées, parcs animaliers...

- Certaines concessions rouvertes
- Réouverture de Train World



- Déconfinement - phase 3: la liberté est la règle moyennant le respect des mesures et assortie de certaines exceptions



- Réouverture de certains restaurants d'entreprise

- mesures gouvernementales
- mesures SNCB

\*Situation au 31/08/2020

«Je trouvais qu'il était important, durant cette période difficile de coronavirus, de pouvoir contribuer à garantir les déplacements essentiels de nos voyageurs.»

Olivier Daems, conducteur de train à la CTC d'Anvers



«Réaliser des visières de protection pour nous et pour d'autres a été vraiment très valorisant. On a aidé les collègues, on s'est sentis utiles. C'était important.»

Serge Rousseau, opérateur Révision & modernisation à l'AC Cuesmes



« Au début de la crise, l'angoisse est montée mais les méthodes et procédures de travail adaptées me permettent de faire mon travail en toute sécurité. Je veille particulièrement à être bien visible pour les clients et à les informer de manière optimale. »

Catherine Desmedt, accompagnatrice de train au dépôt d'Anvers



- Trains touristiques vers certaines destinations



- À nouveau contrôle visuel des titres de transport



- Déconfinement - phase 4: réouverture des parcs de loisirs, piscines, théâtres, etc. sous réserve de conditions strictes



- Contrôles renforcés relatifs au port du masque



- Mesures de sécurité relatives aux vélos à bord des trains



- Masque obligatoire dans les bâtiments SNCB



- Mise en place de la bulle sociale de 5 personnes
- Télétravail à nouveau vivement recommandé



- Lancement de la 2<sup>ème</sup> vague de la campagne de communication #MoveSafe



- Le télétravail reste vivement recommandé jusque fin septembre



- Lancement du 'Hello Belgium Railpass' gratuit



## S'organiser avec agilité

Le coronavirus bouleverse la vie de tous et de toutes les entreprises. Chacun d'entre nous doit faire preuve de réactivité, de flexibilité et de solidarité. Petra Blanckaert, Head of Human Resources (B-HR), et Yves Knaepen, Head of Safety & Well-being (B-SW) reviennent sur la gestion de la crise 'corona'.\*

«Fin février déjà, nous avons fait le choix stratégique de suivre les conseils du SPF Santé», explique **Yves Knaepen**. «Rapidement, les contacts se sont multipliés avec d'autres parties impliquées : nos collègues de HR Rail, Infrabel, les autres opérateurs de transport public, les organisations syndicales, les différents acteurs du gouvernement et les différentes directions. Immédiatement, une boîte mails fonctionnelle a été mise en place pour permettre aux collaborateurs de poser leurs questions. Plus d'un millier de messages y ont été envoyés. Malgré un flux énorme d'informations internes et externes, nous avons pu garder un esprit rationnel grâce à une collaboration intense avec le service de communication interne.»

### (Ré)Agir rapidement

Communiquer et informer, c'est bien mais il fallait aussi agir rapidement. Très vite, c'est l'organisation même du travail au sein de l'entreprise qui a dû être adaptée.

**Petra Blanckaert** : « Nous avons identifié un menu de mesures HR en concertation avec les organisations syndicales, HR Rail et Infrabel. Notamment pour contrer le taux d'absence pour maladie très important durant les premières semaines de la crise, avec un pic à 19%. Nos métiers étaient sous pression, tant les métiers de première ligne que ceux en coulisse. Certaines tâches, comme le nettoyage du matériel roulant et des installations en gare, devaient s'intensifier, tandis que d'autres, comme les ventes aux guichets, étaient confrontées à une diminution des activités. Il a donc fallu faire preuve d'agilité, dans un sens comme dans l'autre. »

\* Situation au 31/08/2020

---

## « Cette crise démontre que nous sommes en mesure de travailler tous ensemble, main dans la main, de manière agile et efficace. »

Petra Blanckaert et Yves Knaepen

---

Avec Procurement, B-SW s'est lancé dans un marché très difficile afin d'obtenir tout le matériel de protection nécessaire pour l'ensemble du personnel sur le terrain. Plus de 500.000 masques, 500.000 paires de gants, 50.000 flacons de gel hydroalcoolique et près de 40.000 buffs ont déjà été distribués. La SNCB dispose encore d'un stock de ces effets et se tient prête à faire face aux différents scénarios possibles. Yves: « Au plus fort de la crise, les échanges se sont intensifiés à tous niveaux, de manière efficace et dans un laps de temps record. Toutes les lignes de communication ont fonctionné. Si 3.000 sifflets électroniques ont aussi été délivrés aux collègues de l'accompagnement, c'est grâce à une accompagnatrice de train qui en avait fait la suggestion via la boîte mails fonctionnelle. »

Un autre challenge a été incontestablement la mise en place du télétravail pour les fonctions qui le permettaient. Ceci a été rendu possible grâce à YPTO qui a apporté un soutien informatique considérable dès le début du confinement. Petra: « Depuis 2017, le télétravail était une réalité pour 1.890 collaborateurs. Avec la crise, il est devenu la norme pour plus de 4.000 collègues, soit une augmentation de 121%. Le télétravail est d'ailleurs toujours vivement recommandé jusqu'au 30 septembre. Nous avons mené des enquêtes auprès des télétravailleurs et des télémanagers. Sur la base des résultats, nous envisageons une nouvelle policy télétravail, qui sera d'application dans les prochains mois. »

Petra poursuit: « En ce qui concerne la gestion administrative au quotidien, l'implémentation récente de HR@YourService a été très utile et nous a permis de pouvoir répondre de manière uniforme et rapide aux questions des collaborateurs. » Le top 5 des sujets HR les plus fréquents ont concerné les congés et dispenses de service, les arriérés et les quotas, la quarantaine et les personnes à risque, le congé parental et le télétravail. En outre, les HR BP ont, de leur côté, également assuré un soutien de première ligne quant à l'organisation de travail de leur business.

### Et demain ?

Nous monitorons la situation en permanence. La SNCB, toujours en concertation avec les organisations syndicales, prépare un retour à la normale, au « new normal », qui sera d'application dès que la situation sanitaire le permettra. Il reste toutefois indispensable de respecter les gestes barrières, notamment le port du masque, garder la distance sociale, la diminution des contacts physiques etc. Yves: « Cela relève à la fois de la responsabilité individuelle et du bon sens collectif. Chacun est Safety Coach, pour sa propre sécurité mais aussi et surtout en veillant à celle de ses collègues ! Et cela ne vaut pas seulement pour le coronavirus d'ailleurs. » Et Petra de conclure: « Nous tenons à remercier vivement les collaborateurs pour l'engagement et le courage dont ils font preuve en cette période qui n'est simple pour personne. Ensemble, continuons à prendre soin les uns des autres ! » ■

**Le service 'Safety & Well-being' (B-SW) facilite et coordonne les initiatives pour une politique efficace et cohérente en matière de sécurité et de bien-être.**

#### Ses missions :

- promouvoir une culture proactive de la sécurité ;
- développer et promouvoir un système pragmatique de gestion des risques dynamique, lié à la sécurité et au bien-être ;
- créer un environnement de travail professionnel et positif en vue d'une aptitude à l'emploi stable et durable du 'capital humain' de l'entreprise : le facteur humain sous toutes ses facettes.

## Balade nostalgique en R4

**Laurens Himpens** travaille à B-TO en tant que Régulateur Opérations, Région Bruges et Courtrai. « Je suis la personne de contact de la SNCB à la cabine de signalisation d'Infrabel. J'apporte ainsi mon aide lorsque des trains supplémentaires doivent être mis en service, je veille à ce que les différentes rames arrivent sur les bonnes voies de faisceau le soir à Bruges pour l'entretien et le nettoyage, j'assure le suivi de la correspondance dans les différentes gares, etc. Et tout cela, en concertation avec le ROC à Bruxelles. Je travaille souvent pendant le week-end, ce qui n'est pas facile à combiner avec ma passion, car la plupart des clubs d'oldtimers roulent uniquement le week-end. C'est pourquoi j'ai créé mon propre club d'oldtimers: le Brugse Avondrijders ou 'den Bar'. Et les soirs en semaine, nous nous rassemblons pour aller faire une balade. »



« J'accompagne parfois des courses 'rétro', dans l'uniforme de la gendarmerie de l'époque bien sûr ! »



Laurens Himpens, 29 ans, collaborateur ROR à Bruges, B-TO.41A Traffic Operations

Un ancien uniforme de gendarme et une Renault R4... vous avez un aperçu de ce qui passionne Laurens Himpens ! « Je collectionne les objets rétro depuis tout petit déjà : les objets de la police, de la gendarmerie, des Chemins de fer belges... Cela a commencé avec un ancien uniforme de gendarme qu'un ami de la famille m'a donné, puis j'ai collectionné de plus en plus de choses. Je suis maintenant l'heureux propriétaire de deux Renault R4 d'origine ! Une de la gendarmerie de 1985 et une de la police communale de Dour de 1987. Je les ai remises en ordre sur le plan technique et je roule encore régulièrement avec. C'est ainsi qu'un jour je suis parti avec environ 80 oldtimers de 't Zand à Bruges : c'était fantastique ! La police me demande parfois si j'ai encore bien le droit de circuler avec cette voiture, puis ils souhaitent être pris en photo avec elle (il rit). » ■



# Le Client ? Central !

**La SNCB veut accroître encore la satisfaction de ses clients en imprégnant l'entreprise d'une culture orientée clientèle. C'est ainsi que 'Client-Central' a vu le jour en 2019. En 2020, la portée de ce projet s'élargit après une évaluation concluante !**

Comment pouvez-vous vous investir pour notre client ? Chaque petite (ou grande) action peut faire la différence et accroître la satisfaction clientèle. Cela résume en quelques mots le principe à la base de Client-Central. Le projet s'adresse donc à tous les collaborateurs SNCB et est destiné à stimuler une culture orientée clientèle dans notre entreprise et à l'y ancrer sur le long terme.

## Un programme de terrain

Des collègues de Mons, Tournai, Charleroi, Huy, Liège, Gand, Wetteren, Anvers, Hasselt et Malines se sont déjà attelés à la tâche au sein d'ateliers transversaux. Ceux-ci ont été temporairement interrompus en raison de la crise du Covid-19. Ils reprendront en octobre et le programme de terrain sera étendu aux autres grandes gares.

**Gina De Schryver**, Team Leader B-MS zone Gand : « Dans des ateliers, nous réfléchissons ensemble à des moyens d'augmenter encore la satisfaction clientèle. Par exemple, nous veillons désormais à ce que les portes des consignes à bagages de notre gare ne restent pas ouvertes pour que les clients ne puissent pas se blesser, nous enlevons les tickets abandonnés dans les automates de vente, etc. Juste un petit effort pour une gare propre. »

**« Grâce à ce projet, nous avons maintenant un réfectoire où nous pouvons manger le midi avec les collègues des guichets, les sous-chefs de B-PT... C'est plus facile pour échanger des idées et trouver des solutions aux problèmes. »**

Steven Joyeux, Site Manager Assistant Liège, B-ST

**Christophe Lambert**, Team Leader B-MS Zone Liège : « Grâce à Client-Central, nous avons noté une amélioration de la satisfaction des clients ET des collaborateurs. Nous nous connaissons mieux, nous travaillons ensemble pour le même objectif: aider le client. »

## Une approche plus large

En plus des actions sur le terrain, depuis la fin de l'année dernière, chaque direction reçoit un rapport supplémentaire de la satisfaction clientèle, spécifiquement axé sur la partie du service dont elle est responsable. Cela permet d'entreprendre des actions plus ciblées. Nous travaillons également à une formation adaptée pour les dirigeants, afin que tous les niveaux de notre entreprise s'imprègnent d'une culture orientée client ! ■



Gina De Schryver, Team Leader B-MS zone Gand

## En savoir plus sur ce projet ?

Jetez un coup d'oeil sur l'intranet :  
À propos de la SNCB > projets stratégiques.

Pour obtenir plus d'informations sur cette promenade, pour savoir comment se procurer la brochure ou pour rechercher d'autres promenades agréables en Belgique, rendez-vous sur [www.arretvert.be](http://www.arretvert.be)

## La promenade du souvenir

À cause du coronavirus, les vacances ont eu lieu pour beaucoup à la maison. Mais la Belgique regorge elle aussi de multiples trésors. TreinTramBus propose ainsi via son concept Arrêt Vert quelques promenades dont les points de départ et d'arrivée sont une gare, un arrêt de bus ou de tram. Nous vous guidons tout au long de la balade qui commence à la gare de Comines et se termine à la gare d'Ypres (19,5 km).

### La ligne ferroviaire Comines – Armentières

Le ligne a été inaugurée en 1870 et a joué un rôle important, principalement pour le transport de marchandises. Le dernier train de marchandises a franchi la frontière en 1988. La ligne ferroviaire a ensuite été démantelée et en partie transformée en piste cyclable et sentier pédestre. En été, vous pouvez voir des coquelicots le long du sentier, les fameux 'Poppies'.

### Cratères de bombes

Ici et là lors de votre promenade, vous rencontrerez de petits étangs. Il s'agit de dizaines de cratères de bombes formés par les impacts de grenades pendant la Première Guerre mondiale.



### Palingbeek

Dans le canal Ypres - Comines inachevé, la nature reprend ses droits. La partie boisée porte le nom de 'Palingbeek' et se compose de forêts variées et de petits paysages dégagés. Les anciens bunkers sont un dortoir rêvé pour les chauve-souris.

### Ypres

Avant d'arriver au cœur d'Ypres, vous vous promenez d'abord le long du Spoilbank Cemetery et de quelques bunkers. Sur la Grand-Place d'Ypres, vous verrez le beffroi et la Halle aux draps attenante, où se trouve le musée 'In Flanders Fields' entièrement dédié à la Première Guerre mondiale. Juste après la Grand-Place se trouve la Porte de Menin édifée par les Britanniques en 1927 à la mémoire des victimes de la Grande Guerre. ■

# Prêts à porter

Comme vous le savez, les accompagnateurs de train, les sous-chefs de gare et les agents commerciaux vont recevoir un nouvel uniforme. Avec le COVID-19, la production a pris du retard mais, dès cet automne, dans les gares et les trains, nos collègues porteront enfin leur nouvel uniforme !

Après 10 ans, nos uniformes avaient besoin d'être remplacés. Pour être au goût du jour et alignés avec notre nouvelle identité visuelle, un relooking s'imposait. Le choix s'est porté sur la maison Labels by Andres. **Fanny Bouillon**, Head of Internal Communication : « Nos collègues sont le premier point de contact de nos clients. Il est donc important qu'ils soient reconnaissables, dans un uniforme à la fois fonctionnel et confortable. La volonté était de proposer un uniforme alliant modernité et professionnalisme pour permettre à chacun de jouer son rôle d'ambassadeur avec fierté. »

## Nos collaborateurs ont été consultés

Large enquête sur de différents modèles, focus groupes pour évaluer les prototypes, tests de port lors de l'exécution de leur travail... les collaborateurs amenés à porter l'uniforme ont été consultés tout au long du processus. Et les clients eux-mêmes ont également pu donner leur avis. Le résultat final tient compte de leurs suggestions.

« Je suis fan des couleurs sobres et je trouve notre nouvel uniforme très élégant et classe. »

Patricia Nkanga Ntinu



Jamal Kharbouch

Nos accompagnateurs

## Nos sous-chefs de gare

Victoria Abdul Kareem



« Le képi est vraiment plus agréable à porter et le logo présente très bien. L'écharpe aussi est de meilleure qualité. Elle est plus chaude et plus fluide. »

Oliver John Birkett

## New fashion

Le nouvel uniforme est bleu foncé et le logo de la SNCB figure sur le képi et sur le buste. Les dames ont le choix entre le pantalon, la jupe ou la robe. Autres nouveautés : choix entre deux coupes (slim fit et casual fit), choix entre un cardigan, un pullover ou un débardeur. Un manteau est également prévu pour le personnel féminin, en variante été/hiver, ainsi qu'un bonnet pour le personnel de vente qui ne porte pas de képi.

Tous les collègues concernés recevront avec leur uniforme un guide pratique. Autre nouveauté : pour la première fois, un webshop leur permettra de commander eux-mêmes les pièces qu'ils souhaitent et de consulter les points qu'il leur reste ainsi que l'historique des commandes passées.

L'aspect écologique n'est pas en reste : les uniformes usagés seront collectés et recyclés, puis transformés en matériaux d'isolation ou autres produits durables. ■

## Nos agents commerciaux



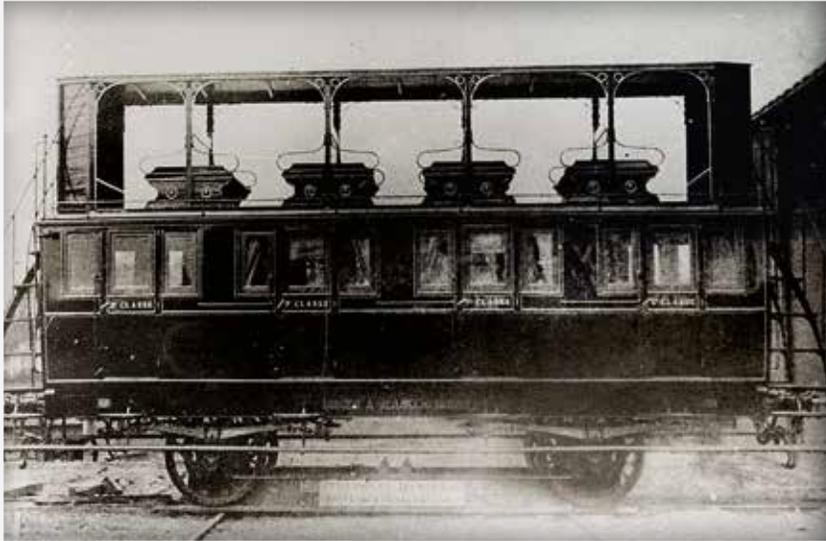
Trang Thi Tran



« L'uniforme a une bonne coupe et il donne une image très professionnelle, nos clients nous prendront plus au sérieux ! »

Gennaro Curcio

il était une fois



Une voiture à double étage de 1863

## Le train précurseur des M7

**Les voitures M7, qui effectuent des parcours d'essai sur notre réseau, sont une prouesse dans le domaine de la technologie ferroviaire et du confort pour les voyageurs. Cette technologie s'appuie sur l'expérience que nous avons acquise depuis les années 80 avec les voitures M5 et M6. Mais saviez-vous qu'un train à double étage circulait déjà en Belgique il y a plus de cent ans ?**

Ostende fut la première ville côtière belge accessible par chemin de fer. Elle avait déjà connu des problèmes de capacité un jour de l'été 1839. Après une longue période de mauvais temps, le soleil était enfin réapparu et on comptait à Bruges environ 3.000 voyageurs direction Ostende. Une foule alors sans précédent en ce temps-là !

À l'époque, un train à double étage paraissait déjà être une solution idéale pour remédier au manque de place. Pour la liaison ferroviaire vers Blankenberge, ouverte en 1863, plusieurs «voitures à impériale», inspirées de voitures similaires en service à Paris, ont donc été commandées.

Il s'agissait de voitures avec, dessous, des compartiments de première et deuxième classes fermés et un compartiment de troisième classe situé au-dessus. Ce dernier était couvert, mais ouvert sur les côtés et accessible par des escaliers en colimaçon aux extrémités et à l'extérieur de la voiture. Ces voitures ont été livrées par les ateliers Thévenet – Hansen C° à Mont-sur-Marchienne à Charleroi.

Lorsque les premières voitures plus longues pour les voyageurs ont été introduites en 1890, les voitures avec la partie supérieure peu confortable sont vite devenues de l'histoire ancienne. ■

### Partez à la découverte de notre passé prestigieux à Train World

Vous y trouverez une superbe collection de matériel ferroviaire historique et d'autres objets captivants de l'univers ferroviaire. En tant que collaborateur des chemins de fer, vous bénéficiez d'un tarif avantageux de 9 €. Prenez aussi le temps de surfer sur le site internet de Train World pour découvrir notre documentation et notre base de données historiques en ligne sur [trainworld.be/fr/collections](http://trainworld.be/fr/collections).





## Découvrez les nouveautés sur l'intranet HR Rail

Quel que soit le domaine HR sur lequel vous vous posez des questions, vous trouverez sans doute de nombreuses réponses sur le site intranet de HR Rail. Petit tour des rubriques qui ont récemment vu le jour, pour mieux vous informer.

### Le travail à 9/10<sup>e</sup> dans le cadre du congé parental

Prendre une demi-journée chaque semaine ou une journée complète toutes les deux semaines pour vous occuper de votre (vos) enfant(s), c'est désormais possible grâce au travail à 9/10<sup>e</sup> en congé parental. Retrouvez toutes les informations réglementaires et pratiques ainsi que le formulaire de demande sur HR Rail > Votre carrière > Congé, absence et durée de travail > Temps partiel.

### Départs-Offboarding

Une pension, une démission, un licenciement... Quelle que soit la raison, HR Rail souhaite informer les collaborateurs sur le départ afin que cette transition se fasse dans les meilleures conditions possibles. Les lignes hiérarchiques n'ont pas été oubliées non plus puisqu'une page intranet rassemblant des conseils leur est consacrée. Il est également important de traiter rapidement les dossiers; HR Rail met ainsi deux nouveaux formulaires électroniques à votre disposition pour les cas de démission. Retrouvez toutes les informations sous la rubrique Votre carrière > Départs-Offboarding.

### Réglementation

De par leur taille et leur histoire, les Chemins de fer belges ont établi une importante réglementation HR interne qui a évolué pour s'adapter au cadre légal et à la transformation du monde ferroviaire.

Pour vous aider à y voir plus clair, la rubrique réglementation fait peau neuve. Elle détaille et explique le contenu et l'articulation des différentes sources réglementaires via une toute nouvelle présentation. Avec des définitions claires et des schémas, les différentes sources réglementaires n'auront plus aucun secret pour vous: Statut du personnel, RGPS, avis, circulaires, conventions collectives sur l'emploi du personnel non statutaire, règlement de travail, réglementation liée à la sécurité, l'hygiène et le bien-être, conventions de mise à disposition... Pour en savoir plus, consultez la rubrique Réglementation. ■

Retrouvez toutes ces rubriques et bien d'autres sur le site intranet de HR Rail : <http://intranet.hr-rail.be> (utilisez vos Token pour accéder au contenu si vous vous connectez de l'extérieur).

# Sur le chemin de l'école en toute sécurité!

**1<sup>er</sup> septembre: le début d'une nouvelle année scolaire. Et avec elle, le Calendrier des écoliers d'Infrabel pour la 12<sup>ème</sup> année consécutive! À partir de cette année, Infrabel propose également aux écoles et aux particuliers de nouveaux carnets de jeux et des kits pédagogiques gratuits.**

Avec ce calendrier, Infrabel veut avant tout contribuer à sensibiliser les enfants à la sécurité sur et aux abords des voies et dans les gares. Et ce n'est pas tout! Ce Calendrier des écoliers ludique constitue aussi une aide pratique en classe étant donné qu'il indique les principaux jours fériés et les vacances. Chaque trimestre, Jean-Pierre Barrière donne des conseils de sécurité aux élèves. Les enseignants reçoivent également un manuel comportant des messages de sécurité, des informations supplémentaires et des questions à poser en classe.

## Des outils sur mesure pour les élèves et les enseignants

Ce manuel a été réalisé à la demande des enseignants. L'année dernière, Infrabel avait en effet soumis une enquête à un large groupe d'enseignants afin d'évaluer les outils, c'est-à-dire le Calendrier des écoliers, les carnets de jeux et les kits didactiques destinés aux enseignants. Par ailleurs, la demande d'un carnet de jeux adapté aux plus jeunes élèves avait également été formulée. C'est pourquoi Infrabel propose en septembre un carnet de jeux adapté par niveau scolaire, accompagné chaque fois d'un kit pédagogique pour l'enseignant.

## Comment commander?

Vous souhaitez utiliser le calendrier chez vous ou à votre travail? Ou vous souhaitez commander des carnets de jeux pour l'école de votre quartier?



■ Passez alors commande de votre calendrier et des outils en scannant ce code. ■



Vous trouverez davantage d'informations sur le site web d'Infrabel: <https://infrabel.be/fr/ecoles>  
 Vous avez des questions? Envoyez un e-mail à [calendrierdesecoliers@infrabel.be](mailto:calendrierdesecoliers@infrabel.be)

# Objectif : des infos voyageurs cohérentes !

Ces dernières années, la SNCB a fait de très nombreux efforts pour améliorer l'information aux voyageurs, notamment en cas de perturbation du trafic. Et avec succès ! À présent, l'équipe Info voyageurs de B-PT travaille à l'optimisation de la consistance de l'information, de façon à ce que nos clients disposent de la même information à travers les différents canaux.

Les voyageurs disposent de nombreux canaux pour consulter des informations sur leur voyage : l'app SNCB, les écrans d'information dans les gares, etc.

**Caroline Brône**, Head of Passenger information (B-PT.5) : 'L'heure de départ et les minutes de retard peuvent varier d'un canal à l'autre, car ces informations sont basées sur des sources différentes. Ces divergences sont le résultat d'une évolution historique car les différents canaux ont été développés indépendamment les uns des autres par la SNCB et Infrabel.'

EMMA (le système derrière les annonces sonores en gare et les informations sur les écrans) et Train Map partent d'une planification tenant compte des travaux de longue durée. Les écrans dans les trains Desiro, notre app et notre site internet se basent sur un autre planning qui tient également compte des travaux de courte durée. Caroline : 'Un même train peut donc avoir une heure de départ différente d'un canal à un autre. Et si ce train prend ensuite du retard, les minutes de retard diffèrent car elles sont calculées à partir de cette heure de départ différente. Cela doit devenir plus convivial pour le client. C'est pourquoi, nous harmonisons progressivement tous les canaux d'information en les liant au même point de référence.'

## Quel est ce nouveau point de référence ?

Il s'agit du dernier horaire planifié qu'Infrabel fournit à la SNCB, deux jours avant le départ prévu. Une enquête auprès des clients a montré que la majorité des voyageurs planifient leur voyage à partir de ce moment-là. Par exemple : le point de référence pour votre train du jeudi 10 septembre est fixé le mardi 8 septembre à 3 h du matin.

## Quand cela changera-t-il ?

La mise à niveau des outils d'information se fera progressivement. Ainsi, les écrans d'information dans les trains Desiro, EMMA et Train Map sont désormais tous alignés avec succès sur ce point de référence. Ensuite, ce sera le tour de l'app et du site internet de la SNCB. ■



# Les champions du dépannage

Chez les dépanneurs de Bruxelles-Midi, aucune journée ne se ressemble. Elles sont même remplies de nombreux rebondissements. Nous avons suivi Rachid Oued Aissa et André Morilla pour mieux comprendre le métier des 96 dépanneurs de la SNCB.



## 14h00 Préparation de la mission

Rachid prend note de sa première mission du jour. Il se rend au magasin pour récupérer les outils nécessaires pour assurer la réparation. André va l'accompagner pour effectuer une visite.



## 14h33 Dépannage

Arrivés sur place, Rachid et André apprennent que le train rencontre de sérieux soucis d'ouverture de porte ! Ils vont donc devoir vérifier l'origine de la panne.



## 14h50 Le verdict

Après discussion avec le sous-chef, l'accompagnateur et le répartiteur (au ROC), ils prennent la décision d'envoyer le train au faisceau. La panne n'a pu être réparée sur place. Le train est donc supprimé.



## 15h20 Rédaction du rapport sur SAP

Après son intervention, Rachid fait un rapport pour un suivi informatique du travail réalisé et informer l'atelier de Forest de l'état du matériel.



## 15h45 Visite d'une locomotive

Sous la pluie, Rachid et André se rendent quai 18 pour visiter une locomotive. Rachid en profite pour remplacer une lampe phare. Pour André, RAS. ■

# La SNCB veut se démarquer

**Se construire une image forte est très important pour une entreprise. Non seulement, pour améliorer sa réputation mais aussi pour conquérir de nouveaux clients. Cela est d'autant plus vrai dans un environnement concurrentiel. C'est la raison pour laquelle le service Corporate Communication & Public Affairs a créé récemment un département dédié au branding, c'est-à-dire au positionnement de la marque. Objectif : mettre en valeur la SNCB sur un marché libéralisé, en étroite collaboration avec toutes les directions.**

**Pascale Heesterbeek**, Head of Corporate Brand, coordonne l'équipe dont la mission est d'améliorer l'image et la réputation de la SNCB afin que notre entreprise gagne en modernité et en visibilité. Et ce, tant au niveau de l'image globale (le Branding) que de la présence en ligne (le Corporate digital) ou des relations publiques (les Public Relations) : « Notre job est de définir le positionnement de la SNCB en matière d'image. Ce positionnement, c'est la base, qui sera ensuite traduite en différents messages selon les besoins en communication de chaque Direction. » C'est bien là toute la philosophie du branding : tirer une ligne de force à laquelle tous les messages, internes et externes, pourront se raccrocher.

**Jihane Annane**, Director Corporate Communication & Public Affairs : « Notre rôle n'est pas d'imposer mais de faire adhérer, que chaque Direction se retrouve dans la marque SNCB, sa 'brand reason', et dans sa philosophie, et puisse l'incarner. »

## Inspirer

Cette stratégie passe aussi par le Corporate digital. À travers les réseaux sociaux sur lesquels la SNCB est de plus en plus présente (Facebook, Twitter, LinkedIn et même Instagram ou encore TikTok) et le site web, l'équipe Brand essaie de créer un maximum d'engagement, de toucher des audiences variées tout en modernisant l'image de la SNCB, en étroite collaboration avec les équipes digitales de B-MS. Une première étape a été franchie en février dernier avec le lancement d'une nouvelle campagne d'image, la première depuis de nombreuses années. Cette campagne, signée 'Nous vous souhaitons un agréable voyage' - développée en collaboration avec B-MS et la participation de nombreux collègues au sein de toute l'entreprise - a montré des résultats très positifs. Mais la crise sanitaire est intervenue et a modifié complètement la situation, y compris les habitudes et les attentes de nos voyageurs. Alors, comment la SNCB s'y prend-elle pour améliorer son image dans un contexte concurrentiel marqué par la crise ?

## Restaurer la confiance

En matière de communication, il faut avoir une vision à long terme mais aussi et surtout la capacité de réagir à court terme, pour délivrer le bon message au bon moment. Car tout est très rapide, et ça ne s'arrête jamais. Pascale : « Nous sommes entrés en communication de crise dès le soir du 13 mars, avec un pic fin mars-début avril. Notre mission était alors de faire savoir à tous ceux qui utilisent le train pour leurs déplacements essentiels, comme les soignants par exemple, que la SNCB garantissait toujours le service (Service de Trains d'Intérêt National). On en a aussi profité pour remercier tous les citoyens en première ligne, ainsi que nos collègues, en leur adressant un MERCI par les réseaux sociaux et nos écrans en gare. »

L'équipe a aussi coordonné la campagne #MoveSafe au moment du déconfinement. À partir du 4 mai, la quasi-totalité de l'offre a repris. Il a alors fallu traduire les mesures décidées par le Gouvernement en messages clairs pour tous. Et surtout, rassurer nos clients, dans nos gares et dans nos trains ! En une semaine, une trentaine de représentants de toutes les Directions se sont rassemblés autour de la table pour lancer la campagne sur tous nos supports : affiches, stickers, sonorisation et écrans en gare et dans nos trains, messages et animations sur les réseaux sociaux, sur le site web, sur les canaux internes, ... Une communication claire et transparente appréciée par les voyageurs.

L'histoire ne s'arrête pas là. Une deuxième vague de #MoveSafe a été lancée le 18 août dernier et d'autres campagnes de communication sont en préparation afin de booster le rôle-clé de la SNCB comme acteur incontournable de la mobilité en Belgique. ■

De gauche à droite, de haut en bas :  
Pascale Heesterbeek, Cédric Rojo Jaime,  
Chantal Guillaume, Jihane Annane, Léni Pou,  
Luc Bessendorffer, Ludivine Allard,  
Martine Maelschalck, Denis Bastin et Marie Lachanidis.



**« La crise a montré que nous sommes capables de tous nous mobiliser rapidement et efficacement pour informer et rassurer les voyageurs et l'ensemble des collègues. Cette implication de chacun a eu un effet positif sur notre image. »**

Jihane Annane





## Rebondir, en toutes circonstances !

Chaque année, avec l'aide de HR Rail, nous recherchons d'innombrables nouveaux collaborateurs pour rejoindre nos équipes enthousiastes. Pour rendre cela possible, l'équipe Employer Branding lance de nombreuses campagnes de communication et organise une foule d'événements où les candidats potentiels peuvent faire connaissance avec nos nombreux emplois intéressants !

L'année 2020 s'annonçait riche en événements de recrutement. La crise du coronavirus est passée par là et le planning a évidemment dû être revu. Il en fallait cependant plus pour décourager l'équipe. Tour d'horizon des actions accomplies.

### Job Days

Plusieurs Job Days ont été organisés, notamment à Melle, Arlon, Bruxelles, Forest, Malines et Salzinnes en janvier et février. Les candidats potentiels ont visité les environnements de travail, posé leurs questions aux ambassadeurs et passé les premières étapes de la procédure de sélection. Pendant la période corona, il n'était évidemment pas possible d'organiser des Job Days sur site. L'équipe a donc opté pour des Job Days en ligne, dont une visite à 360° ! Le premier a eu lieu le 27 juin à l'atelier d'Ostende.

### Job Station

Une autre initiative était la Job Station, installée dans le hall de la gare du Midi en mars. Pendant 12 jours, des centaines de candidats

(et quelques voyageurs qui passaient par là) sont venus s'intéresser à nos métiers, quel que soit leur profil. Ils pouvaient également en profiter pour postuler en ligne. Merci aux plus de



Étudiants et SNCB,  
un mariage parfait !

### BCG Strategy Cup

La Boston Consulting Group Strategy Cup, une compétition très réputée pour les étudiants de l'enseignement supérieur, a eu lieu cette année en collaboration avec la SNCB. Les élèves ont été invités à développer des idées créatives pour promouvoir la multimodalité et l'intermodalité. L'équipe gagnante, de l'Université de Gand, a eu une idée originale baptisée CoJourney. Elle a utilisé les fonctionnalités des médias sociaux pour faciliter l'accès au train aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite. Elle a ainsi prouvé que l'innovation, l'impact sociétal et le rendement financier peuvent parfaitement aller de pair. Une place bien méritée donc.



Étudiants et SNCB,  
un mariage parfait!

## Concours BERT

La finale de la 9<sup>e</sup> édition du Belgian Railways competition for Technicians avait lieu ce 24 juin.

Lors du concours annuel destiné aux jeunes de l'enseignement professionnel et technique et des établissements STEM, HR Rail et la SNCB ont mis au défi des étudiants de toute la Belgique de concevoir une gare durable mobile, esthétique et confortable pour les voyageurs. Elle devait être facile à transporter et à installer, notamment en cas de travaux ou de festivals estivaux.

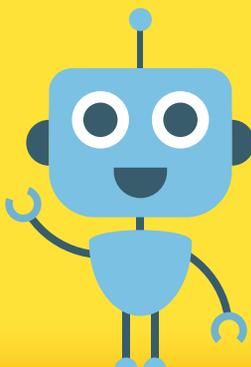
L'école Githo de Nijlen (province d'Anvers) a remporté le concours avec un projet éco-urbain. Bravo à eux!

25 ambassadeurs qui ont accueilli les candidats potentiels avec leur enthousiasme légendaire!

Les recrutements ont également dû continuer. Depuis le mois de mars, les candidats passent leur entretien depuis leur domicile. Pour certains, cela représente d'ailleurs un avantage: ils se sentent dès lors plus à l'aise et moins stressés. Malgré la crise, le nombre de nouveaux collaborateurs recrutés au premier semestre 2020 a dépassé celui du premier semestre 2019.

Nous vous informerons en cours d'année sur les actions à venir via les canaux habituels. N'hésitez pas à en parler autour de vous et à inciter vos proches à nous rejoindre! ■

# Hello, moi c'est Norio!



Face à une question HR, vous vous adressez à HR@YourService. Un nouveau collègue a récemment rejoint cette belle équipe, au service du client.

## Ce nouveau collègue, c'est moi, Norio\*!



Tu me diras, je ne suis pas tout à fait comme toi... En effet, je suis le nouveau collègue, mais virtuel, de HR@YourService. Dans le monde de la technologie, on m'appelle aussi 'chatbot'.

Il y a quelques jours, j'ai fait la connaissance d'un groupe pilote de collaborateurs afin d'ajuster quelques-uns de mes défauts et de peaufiner mon caractère. Dans quelques semaines, je serai fin prêt à m'ouvrir au monde SNCB au complet.

Tu te demandes quelles sont les conditions d'un congé parental, tu souhaites déclarer ton changement d'adresse, tu as entendu parler d'une prime de bilinguisme, ... pose-moi tes questions HR via chat et je te répondrai immédiatement.

Tu l'auras compris, je suis encore nouveau dans l'équipe et, comme toute nouvelle recrue, je dois encore apprendre. Chaque jour, tes questions et celles de tes collègues enrichiront mes connaissances. En cas de doute de ma part ou si la question posée est très personnelle, je ferai appel à un véritable collègue. Tu recevras donc toujours une réponse exacte à tes questions.

Où et quand peux-tu me trouver me diras-tu? Je serai disponible, à toute heure du jour ou de la nuit, chaque jour de la semaine, dans la partie HR de l'intranet, sur Teams et sur MyApps.

Les canaux habituels restent bien sûr ouverts pour contacter mes collègues chez HR@YourService:  
Par téléphone au 0800/85208  
Par mail au HR@YourService de ton district  
En face à face dans les différents districts

Tu risques bien d'encore entendre parler de moi dans les prochains mois. Garde un œil sur l'intranet et d'ici là, porte-toi bien.



\* Psst, pour la petite histoire, Norio signifie 'homme éclairé' en japonais. À bon entendre... ■

# We are SNCB! ... Action!

Au printemps 2019, vous avez participé à l'enquête We Are SNCB! Qu'a-t-on fait ensuite des résultats? Ils ont été intégrés dans des plans d'action concrets pour chaque direction et un grand nombre de ces actions ont déjà été lancées, voire même finalisées.

Voici quelques exemples concrets :



## Marketing & Sales

### Réduction des nuisances sonores au Customer Care Center

Afin d'offrir un meilleur service aux voyageurs, les Contact Centers national et international ont fusionné. Mais plus de personnes signifie aussi plus de bruit... On a donc posé une moquette, ce qui a permis de réduire considérablement le bruit ambiant. Bientôt, un nouveau mobilier acoustique sera également installé.



## Transport Operations

### Focus sur l'hygiène et la propreté

Au sein de B-TO, l'une des actions planifiées consistait à réaliser un nettoyage encore plus approfondi des postes de conduite. La crise du coronavirus a plus que jamais démontré l'aspect primordial de l'hygiène et de la propreté pour assurer un transport sûr pour tous, aussi bien les voyageurs que l'ensemble des collaborateurs de la SNCB.

# RESPECT!

## Passenger Transport & Security

### Respect au travail

Au sein de B-PT, on mise sur le respect au travail, pour tous. Tant vis-à-vis du voyageur que vis-à-vis du client interne. À travers plusieurs campagnes internes et externes, divers métiers ont été mis à l'honneur, et il a été démontré que chaque collaborateur avait un impact sur la satisfaction clientèle et les résultats de la SNCB. #PROSensemble



## Stations

### Célébrer les succès

Les StaCo-teams ont célébré - et c'est largement mérité - la réalisation complète de leurs objectifs dans le cadre de #proudofmystation. Ils visaient 80 actions orientées clientèle dans 20 gares, mais auront finalement réalisé pas moins de 117 actions dans 77 gares!



## Technics

### Un plan d'action à la fois transversal et par atelier

Outre un certain nombre d'actions transversales, des plans par atelier ont également été établis, car chaque atelier est unique et présente non seulement des qualités mais aussi des besoins qui lui sont propres.



## Services Corporate

### De meilleures techniques de réunion

B-HR a organisé un projet pilote sur les techniques de réunions participatives. Si tous les participants sont entendus et impliqués et peuvent échanger efficacement des points de vue, on obtient des réunions constructives, qui font l'unanimité chez les participants et qui créeront réellement une plus-value!

# Stream, notre canal video interne Office 365

Stream est le service vidéo d'Office 365. Avec cette application, il est possible de charger, mais également de partager des vidéos via les autres outils Office 365 tels que Yammer, Teams, SharePoint...

## Charger des vidéos

Pour charger des vidéos, il suffit d'installer l'application ou de se rendre sur <https://web.microsoftstream.com> et de cliquer sur 'créer'. Puis faites glisser votre vidéo sur la page pour l'ajouter sur la plateforme. Important : il est intéressant de rajouter des mots-clés lorsque vous chargez vos vidéos afin que vos collègues les retrouvent plus facilement.

Ensuite, il vous sera possible de classer et ranger vos vidéos dans des chaînes ou des groupes.

## Partager des vidéos

1. Sélectionnez votre vidéo, puis cliquez sur le bouton 'partager'.
  - Copiez le lien pour partager cette vidéo sur Teams ou par email.
  - Cliquez sur l'icône Yammer pour partager directement la vidéo sur le réseau social.
2. Créez un canal ou un groupe pour rendre vos vidéos accessibles facilement.

## Onglet 'découvrir'

Dans cet onglet, vous pouvez découvrir toutes les vidéos que les collaborateurs de l'entreprise ont partagées sur la plateforme. Il est possible de faire des recherches par mot-clé, par personne, chaîne ou groupe.

## Groupe vs Chaîne

- Les groupes sont un moyen d'organiser des vidéos et de contrôler l'accès aux vidéos. Les groupes ont à la fois des propriétaires et des membres. Organisez les vidéos de votre groupe en créant des chaînes au sein du groupe.
- Les chaînes sont donc des sous-groupes. Lorsque vous créez une chaîne, vous pouvez choisir s'il s'agit d'une chaîne d'entreprise à laquelle tous les utilisateurs de votre organisation peuvent ajouter et supprimer des vidéos, ou s'il s'agit d'une chaîne de groupe dans laquelle vous pouvez limiter les collaborateurs. ■

## Zoom sur le groupe Internal Communication

Régulièrement, nous réalisons des vidéos pour communiquer avec vous sur les décisions prises, mais aussi pour promouvoir les différents métiers, les initiatives des collaborateurs ou les événements majeurs dans l'entreprise. Toutes ces vidéos se trouvent sur le groupe Internal Communication. N'hésitez pas à y faire un petit tour pour découvrir ou redécouvrir ces vidéos.



Scannez ce QR code et accédez directement à <https://web.microsoftstream.com>

# Toujours à quai, jamais à l'arrêt !

Les Assistants Clientèle principaux sont une figure-clé de la SNCB sur le terrain, de vrais ambassadeurs pour nos clients. Leur rôle : assister de manière professionnelle et conviviale les voyageurs en gare et sur le quai et participer activement à la ponctualité.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les Assistants Clientèle principaux font partie de la direction Passenger Transport & Security (B-PT.2).

« Notre présence est essentielle pour assurer la sécurité de tous les voyageurs et pour garantir la ponctualité. » Cheryl

**Cheryl** travaille à Bruxelles-Central : « Comme le quai est en courbe, on utilise la lampe lumineuse pour signaler au sous-chef que personne n'est resté à quai. Ce dernier fera à son tour signe à l'accompagnateur qui donnera le départ du train. Nous utilisons la lampe une deuxième fois pour confirmer que toutes les portes ont été verrouillées. » Et selon sa collègue **Elena**, pas question de lâcher du frein : « Notre job, c'est du non-stop ! En semaine, les trains se succèdent, en moyenne un toutes les trois minutes ! » Avec en sus, un virus qui court toujours et qui requiert toute l'attention. Elena : « Dans le contexte actuel, nous mettons tout en œuvre pour aider l'ensemble de nos voyageurs en respectant strictement les mesures sanitaires en vigueur. »

## Pas le train-train quotidien

**Stephan** a bifurqué de carrière il y a cinq ans pour rejoindre la SNCB. Aujourd'hui, il informe les voyageurs et répond à leurs questions et met

tout en oeuvre, avec les collègues en cabine, pour assurer les correspondances autant que possible. Il accompagne les groupes qui prennent le train, aide et encadre les personnes à mobilité réduite et distribue de l'eau aux voyageurs



d'un train en détresse ou qui a plus d'une heure de retard.

L'équipe ne s'arrête pas là : « Nous vérifions aussi le fonctionnement des ascenseurs et des escalators, des tableaux digitaux, nous apposons et retirons les affiches horaires, les infos pour les voyageurs et les infos travaux. »

Pour que tout roule, ces diplomates en uniforme doivent aussi parfois réaliser des manoeuvres : « Nous devons être capables d'accoupler ou de désaccoupler deux trains en gare et effectuer un essai de frein ou une immobilisation totale de la rame. Si un train est en panne, nous faisons venir la locomotive diesel et nous l'accrochons à la rame pour un remorquage jusqu'au faisceau ou à l'atelier. »

**« Ce que j'adore dans ce métier, c'est qu'aucune journée ne ressemble à une autre. »** Stephan

**Wensley** travaille avec Stephan à Bruxelles-Nord depuis novembre dernier. Avant, il était agent logistique à l'atelier de Forest : « Je préfère ma nouvelle fonction car j'aime le contact humain et l'aspect social. Avec la crise sanitaire, on informe aussi les voyageurs sur les mesures à respecter, comme le port obligatoire du masque dans la gare et sur le quai. Nous devons pouvoir faire preuve de psychologie, et surtout réagir au plus vite, pour la sécurité de nos clients et la nôtre aussi ! » ■

**De gauche à droite :**

**Cheryl BERTRAND**

34 ans. Assistant Clientèle principal. Aime la nature et fait du bénévolat dans un centre de revalidation pour animaux sauvages.

**Wensley YARD**

48 ans. Assistant Clientèle principal. Aime le football, le fitness, le sport en général.

**Stephan DECOUX**

48 ans. Assistant Clientèle principal. Aime les brocantes, le vélo, les balades en forêt.

**Elena CAINK**

24 ans. Assistant Clientèle principal. Aime les promenades, la peinture, le chant.





« Cet entretien d'embauche en ligne a été super positif ! »

Rafek Hassoun, 39 ans, technicien électromécanicien principal véhicules et installations à l'AT Anvers-Nord, adepte de fitness et de natation

## La SNCB, un choix évident

Il y a quelques mois, Rafek postulait à la SNCB pour la fonction de technicien électromécanicien principal véhicules et installations. Tout un programme ! Mais un choix logique, pour lui qui a étudié l'électromécanique. Il trouve que c'est le métier idéal pour pouvoir mettre en pratique ses connaissances techniques.

**Rafek :** « À mes yeux, la SNCB est une entreprise moderne et ambitieuse qui offre de nombreux avantages comme l'évolution de carrière, des formations, la diversité et, bien sûr, des conditions de travail attractives. De plus, la sécurité d'emploi est importante pour moi, surtout en période de crise. »

### Recruté en ligne

En raison du coronavirus, l'entretien d'embauche a eu lieu en ligne. Rafek : « J'ai postulé au début du confinement. Chacun devait rester chez soi autant que possible. J'ai bien pu me préparer à l'entretien d'embauche qui a eu lieu sous la forme d'un chat en ligne avec un recruteur de HR et une personne de l'atelier. L'entretien s'est plutôt bien déroulé. Je pense que j'étais moins nerveux du fait que j'étais chez moi. Peut-être parce que j'ai présenté ma candidature dans mon environnement familial et que je me sentais plus à l'aise. En tout cas, tout s'est bien terminé pour moi car je travaille à la SNCB depuis la mi-juin. » ■

REFER A FRIEND

ET EMPOCHEZ JUSQU'À 500€

### Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite devenir technicien à la SNCB ?

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.

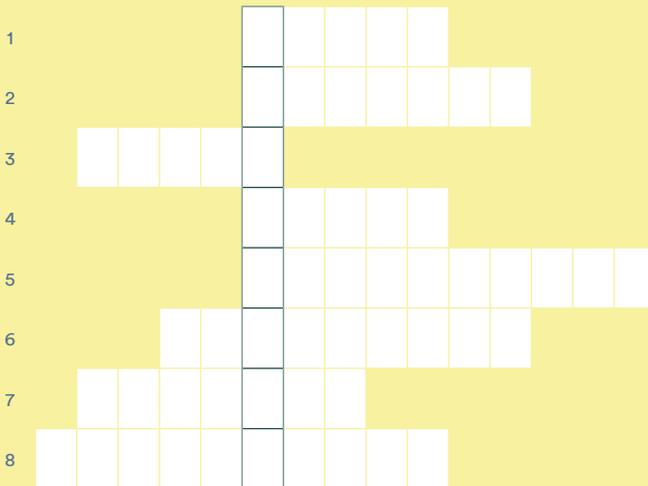
Consultez l'avis 21 H-HR 2019.

# À GAGNER!

**2 pass pour les Grottes de Han (31,90 €/pass)**

**2 pass pour Plopsa Coos (24 €/pass)**

**1 wonderbox « Découvertes » (10 €)**



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

(Vous trouverez les réponses en lisant ce magazine)

1. Près de 40.000 exemplaires ont été distribués en temps de corona. De quoi s'agit-il?
2. Quelle est la marque des voitures collectionnées par Laurens Himpens?
3. Elle est une de nos assistantes clientèle principaux
4. Quel est le nom du nouveau chatbot de HR@YourService?
5. Ils sont 96 à la SNCB
6. Ils offriront un nouveau look au personnel de train et de gare
7. Les collègues de cette gare suivent des workshops 'Client-Central'
8. Une étape d'Arrêt Vert où l'on peut apercevoir des bunkers

**Envoyez le mot mystère par mail à [pros@sncb.be](mailto:pros@sncb.be) avant le 31/10/2020.**

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).



**Rail Facilities**

Les prix de ce concours sont offerts par Rail Facilities.

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

# VOUS ÊTES FORMIDABLES