

# Ibis: bien plus qu'un appareil d'information et de vente, avant tout un instrument de gestion

*Ibis (Ivette bis) adopte peu à peu sa forme définitive. Ibis est le successeur d'Ivette, l'appareil mobile d'information et de vente utilisé actuellement par les accompagnateurs de train. Et il détient bon nombre d'atouts supplémentaires en comparaison avec son prédécesseur. Le temps est venu de faire connaissance avec l'équipe qui se tient dans les coulisses du projet Ibis de Voyageurs et ICT.*

Ce sont 21 personnes qui travaillent au développement de l'appareil Ibis, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la SNCB. Le premier prototype était prêt début octobre. La mise au point du système incombe à ICT. Pour 2004, Ibis constitue l'un des principaux postes de dépenses d'ICT, ce qui souligne l'importance du projet. La gestion du système et l'entretien des appareils sont assurés par VG.113, la cellule Ibis. La formation est assurée par VG.111. Le call centre d'ICT, qui fonctionne 24 heures sur 24, fournit une assistance en première ligne et se chargera du suivi de tous les problèmes, conjointement avec la cellule Ibis VG.11.

## Un appareil individuel pour chaque accompagnateur de train

Les accompagnateurs de train ont largement participé à l'élaboration du prototype. Un groupe de travail constitué de 13 accompagnateurs issus de toutes les cellules de personnel d'accompagnement a pris part aux décisions sur les questions fondamen-

tales. Ainsi, il y avait deux modèles possibles. La préférence allait à la version 'portrait' jusqu'à ce que le groupe de travail demande que l'on opte pour la version 'paysage' qui était beaucoup plus maniable. De même, les Comités de Prévention et de Protection au Travail ont été impliqués en ce qui concerne les aspects de sécurité.

Jusque janvier 2004, 8 prototypes ont été testés: à Voyageurs en termes de convivialité, et à ICT pour les aspects techniques, tels que le bon fonctionnement de tous les composants hardware et la durabilité de l'appareil.

Depuis le 9 février 2004, des tests sont en cours à bord des trains et dans quelques dépôts. Le transfert de données fait également l'objet d'une évaluation. Trois appareils sont testés à Hasselt, et trois à Ottignies, par des volontaires qui, trois semaines durant, réalisent toutes les opérations comme s'ils assuraient un service normal d'accompagnateur. Entre-temps, chaque appareil est soumis à un suivi, à une évaluation et à une adaptation éventuelle.

Si la première période de test donne satisfaction, un premier roll-out aura lieu le 29 mars 2004. Ce roll-out se tiendra dans les dépôts d'Hasselt et d'Ottignies. La formation sera entamée

dans ces dépôts, et 50 à 80% des accompagnateurs de train commenceront à travailler avec quelque 250 appareils Ibis. Cette phase sera évaluée après 5 semaines. Si l'évaluation est positive, tous les appareils pourront être mis en production progressivement dans l'ensemble du pays. Cette opération devra être terminée fin 2004. Un jour de formation par accompagnateur de train est prévu simultanément au passage à Ibis. Pendant ce temps, Ivette et Ibis coexisteront.

Chaque accompagnateur de train reçoit un appareil personnel dont il a la responsabilité. Au total, 2.800 appareils ont été achetés. De plus, la SNCB prend en leasing plus de 300 appareils de réserve, qui sont conservés dans les dépôts en cas de panne d'un appareil.

## Une multitude de possibilités supplémentaires

Ibis offre bien plus de possibilités qu'Ivette. Ivette était surtout un appareil d'information et de vente. Ibis est en plus un instrument de gestion. La feuille de travail de l'accompagnateur, les comptages, les C170 et quantité d'autres documents peuvent être éta-

blis via Ibis, et leurs données immédiatement transférées, centralisées et traitées sur le serveur INA (Ibis National Administration). Le serveur INA assure l'input et l'output de chaque appareil Ibis. Par le biais d'une application web, les services concernés peuvent consulter des données sur l'intranet. Au niveau national, il est possible de consulter des données de chaque dépôt, tandis qu'un dépôt ne peut consulter que ses propres données. La nouveauté est qu'il est désormais possible d'effectuer également des recherches au niveau local.

Ibis contient beaucoup plus d'informations qu'Ivette: les horaires, les prestations de l'accompagnateur de train, les numéros de train, le tableau de service, mais aussi les principaux points du livre d'ordres et de la réglementation, les fiches produits, les affiches jaunes et blanches. Toutes ces possibilités seront activées progressivement.

L'appareil contient un lecteur de carte incorporé, avec bande magnétique, permettant au voyageur de payer avec Visa et Mastercard à bord du train. La possibilité de paiement avec Proton a été prévue, mais sa mise en service est provisoirement trop onéreuse. L'appareil est doté d'un lecteur de carte à puce grâce auquel, si le législa-

teur le permet, Ibis pourra lire les données des futures cartes d'identité avec puce incorporée, ainsi que d'un lecteur de code-barres. Avec le module GSM tribande, les communications et messages SMS sont également possibles. Le GPRS (General Packet Radio Service, qui permet l'envoi et la réception de données, telles qu'un e-mail, par exemple, via les ondes radio) a été programmé, mais pas encore activé. La communication sans fil sur de courtes distances via Bluetooth sera éventuellement possible, par exemple, entre deux accompagnateurs se trouvant à bord d'un même train. L'appareil dispose d'un écran tactile en couleur. Les billets et l'information sont imprimés sur un petit rouleau de papier.

Malgré sa plus-value par rapport à son prédécesseur, l'appareil ne pèse que 1 kg.