

Pourquoi annoncer les contrôles à l'avance ?

Certaines actions Focus sont parfois annoncées à l'avance. Cela a été le cas pour l'action sur les libres-parcours menée le 25 janvier. Gunther Blauwens: *L'action Focus est une action fair-play de prévention. Au cours de cette action, des irrégularités ont été constatées sur trois personnes seulement. Les cheminots s'étaient assurés à l'avance d'être parfaitement en règle.* Guillaume Boogaerts : *L'action s'est déroulée au début de l'année. Certains cheminots ont certainement encore rapidement remplacé leur libre-parcours 2004 par celui de 2005. Si c'est le cas, notre objectif est dès lors atteint.* Gunther Blauwens : *Les Brigades des Contrôles Spéciaux (BSC) annoncent parfois également à l'avance les lignes sur lesquelles elles opéreront ce jour-là, par l'intermédiaire du journal Métro. Les resquilleurs ne se risquent pas sur les lignes en question et les agressions sont ainsi évitées.*

Focus s'inscrit dans le cadre d'une palette d'actions plus vaste, comme par exemple les contrôles d'accès aux quais qui sont organisés au moins deux fois par mois par la Cellule d'accompagnement des Trains, tant dans les grandes gares qu'aux points d'arrêt. Prévention et fair-play en sont les maîtres mots.



■ Des questions aux accompagnateurs de train ■

Quoi de neuf avec Ibis ?

Ivette, l'appareil de vente portatif des accompagnateurs de train, est remplacé par Ibis. Ibis répond davantage aux besoins des accompagnateurs et de la clientèle.

Le projet Ibis est encore en phase d'expérimentation. Dans 6 dépôts, quelque 50 accompagnateurs de train testent les appareils afin de détecter anticipativement et résoudre les problèmes éventuels. Ensuite, Ibis viendra progressivement remplacer tous les appareils Ivette.

Nous avons sondé le terrain auprès de deux accompagnateurs qui travaillent depuis un certain temps avec Ibis.

Ibis, toujours une longueur d'avance

Les appareils Ivette et Ibis peuvent tous deux délivrer des billets, consulter ARI et établir des rapports de train. Mais avec Ibis, ça va plus vite. André Surges, accompagnateur de train du dépôt d'Ottignies: *Ibis ne dispose pas encore de fonctions supplémentaires, mais bientôt, il proposera également les B-Excursions.*

Nous



De nouvelles fonctions s'ajouteront progressivement. Dans une seconde phase, la fonction SMS sera activée, et des documents et informations supplémentaires seront également disponibles, telles que les heures d'ouverture des gares, les lignes, le C170 (constat d'une irrégularité «voyageur»). Dans une troisième phase, un module sera ajouté avec, entre autres, un agenda personnel.

Un processus de synchronisation permet d'actualiser les informations contenues dans l'appareil. Dans le cas d'Ivette, cela s'effectue lorsque l'appareil se trouve sur son support de synchronisation (cradle). Les mêmes informations sont alors introduites dans tous les appareils. Frank Vanschoonwinkel, accompagnateur de train du dépôt de Hasselt: *Ibis est synchronisé pendant le service, à des points bien déterminés dans les gares. L'opération est très rapide.* Les informations peuvent être introduites par Cellule d'Accompagnement, par dépôt, voire par appareil. A terme, chaque accompagnateur de train pourra recevoir des informations essentielles pour son travail, même limitées aux informations relatives aux trains ou lignes qu'il dessert.

Un appareil propre à chaque accompagnateur

Chaque accompagnateur de train reçoit son appareil Ibis personnel. Il en est même responsable.

André Surges trouve que ce n'est pas une mauvaise chose: *Si vous commencez votre service un peu plus tard, il ne reste souvent que des appareils Ivette endommagés ou dont les batteries sont à plat. Avec Ibis, vous prenez soin de votre propre appareil. Vous avez la certitude d'entamer votre service avec un appareil en ordre de marche.*

De plus, l'accompagnateur de train ne doit pas supporter les frais d'une panne ou du vol de son appareil Ibis personnel, dont il ne serait pas responsable. La responsabilité de l'accompagnateur ne sera engagée qu'en cas de malveillance. Quelques appareils de réserve sont disponibles afin de combler la période de réparation ou de remplacement. Il existe en outre un call center auquel les accompagnateurs peuvent s'adresser 24h/24 pour la communication de tout problème technique.

■ Chaque accompagnateur de train reçoit son appareil Ibis personnel ■

Fiabilité, convivialité et rapidité

Bien souvent, Ivette n'arrivait pas à être utilisée jusqu'au bout du service. D'après Frank Vanschoonwinkel, la situation est différente avec Ibis: *La batterie offre une très longue durée d'utilisation. Elle me permet de terminer mon service. Je ne dois recharger qu'une fois tous les quatre jours. Avec Ivette, certains clients savaient très bien que la batterie était à plat en fin de journée. On ne savait jamais si cela allait fonctionner. Ce n'était pas la meilleure manière de se mettre au service de la clientèle. La fiabilité, la convivialité et la rapidité d'Ibis m'ont permis de doubler ma vente de billets. Et cela ne profite pas seulement à la SNCB qui ratait un certain nombre de ventes avec Ivette; je le remarque aussi sur ma fiche de salaire, via mes primes.*



■ André Surges



■ Frank Vanschoonwinkel

Un avantage supplémentaire d'Ibis est son poids. Frank Vanschoonwinkel: *Ibis est un peu plus léger qu'Ivette. Avant, j'avais toujours mal à l'épaule, plus maintenant. Même ma mallette est plus légère: l'appareil contient en effet des informations que je devais emporter auparavant séparément, comme l'indicateur des chemins de fer.*

Avec Ibis, l'accompagnateur de train ne travaille plus avec des billets, mais avec un petit rouleau de papier, comme à la caisse d'un supermarché. André Surges: *Ce n'est peut être qu'un détail, mais qui n'est pas dénué d'avantages. Les conditions d'utilisation peuvent être imprimées sur le titre de transport comme, par ex., les restrictions horaires pour le billet seniors. De plus, le billet ressemble désormais plus à celui émis par Sabin, ce qui est plus facile pour le voyageur. Voilà une amélioration du service à la clientèle! Il est même possible d'imprimer tout l'itinéraire. Seul inconvénient: le billet est un peu plus difficile à poinçonner parce qu'il a tendance à s'enrouler.*

Les accompagnateurs: impliqués dès le début

Forts de leur expérience pratique, les accompagnateurs de train ont, dès le départ, été fortement impliqués dans la conception, la composition des billets, la convivialité... et ça se ressent dans le résultat.

On a vraiment le sentiment d'être écouté, déclare André Surges. Lorsque je fais part d'un problème, je constate qu'on en tient réellement compte. Frank Vanschoonwinkel confirme: *C'est ce que je trouve bien dans ce projet. Le fait de se savoir écouté, vous motive à bien faire votre travail.*

■ Les accompagnateurs de train ont, dès le départ, été fortement impliqués dans la conception ■

