

## Procédure de commande...

Les demandes d'achats sont effectuées dans les CLI, en fonction du stock existant, des délais de réapprovisionnement et des dates de livraison.

Pour faciliter les commandes, Infrabel a imaginé la création de listes, appelées «bom's», regroupant l'ensemble des pièces nécessaires, par exemple à la construction d'un signal ou pour effectuer une activité-type comme l'installation d'un système de détection de train ou le renouvellement du rail, etc. Si un projet nécessite la pose d'un signal, on pourra commander toutes les pièces de la liste en une fois. Les bom's signalisation sont actuellement en cours de chargement dans SAP.

## ... et de livraison

La livraison se fera dans les «CLI-PS», dans un autre CLI plus proche du futur chantier, sur le chantier (pour les pièces lourdes ou encombrantes) ou chez l'entrepreneur.

## Adaptation du module PS

Comme le module PS a été à l'origine conçu pour une gestion financière des projets, pas pour la gestion logistique des matériaux nécessaires aux projets, Infrabel a dû faire adapter le module, sans toutefois réinventer la roue, grâce à la collaboration du team, très motivé et volontaire. Les solutions techniques ont été trouvées, et doivent maintenant être validées puis implémentées.

## SNCB

# Convention signée pour un meilleur nettoyage des trains

Les directions Voyageurs et Matériel de la SNCB ont signé, en septembre, un Service Level Agreement, accord de collaboration qui porte sur le nettoyage et le suivi de la propreté des trains.

Le baromètre trimestriel de satisfaction montre combien les voyageurs sont sensibles à la propreté, notamment celle des trains. La propreté reste une préoccupation constante de la SNCB.

Mais il est vrai que la propreté est une notion assez subjective. Comme le rappelait Léo Pardon, deux clients assis dans un même compartiment peuvent avoir un avis différent: l'un dira qu'il est assez propre, l'autre qu'il est très sale. Cela prouve qu'il faut des normes sur la base desquelles on puisse se mettre d'accord, dans l'intérêt des clients.

Encore faut-il que les normes de propreté utilisées au sein de Voyageurs et de Matériel soient identiques et objectives. C'est le cas désormais, grâce à la signature d'un Service Level Agreement (SLA) par les deux Directions de la SNCB.

Le SLA est un engagement commun des deux Directions en vue d'atteindre un niveau élevé de qualité dans le domaine de la propreté.

La procédure décrite dans cette convention prend pour base le service attendu par les clients, le service promis par la SNCB, le service réellement réalisé par la SNCB et le service perçu par le client («cycle de qualité»).

### Avantage de première qualité



# Stratégies

La convention définit le rôle de chaque Direction. Elle décrit la méthodologie d'évaluation commune, qui permet d'établir un indice de qualité. Elle énumère dans ce cadre les normes de base à prendre en compte lors de chaque évaluation de l'extérieur, des compartiments et des sanitaires. Elle établit la répartition des tâches et des responsabilités, notamment en ce qui concerne le suivi de la propreté. L'objectif principal de la démarche commune est de mettre en place un système qualité inspiré de la norme EN 13816 et du «cycle de la qualité.»

## Liste des ateliers et postes d'entretien rattachés, avec répartition des carwash

AT gestionnaire	PE	Car-wash
Ostende	Ostende	Oui, couvert
Merelbeke	Bruges	-
	Gand-St.-Pierre	Oui
	Courtrai	Oui
Anvers Nord	Alost	-
	Anvers Schijnpoort	Oui
	Hasselt	Oui
Hasselt	Louvain	Oui
	Kinkempois	Oui
	Liers	Oui
	Ottignies	-
	Ronet	-
Stockem	Liège/Bessoux	-
	Welkenraedt	-
	Arlon	Oui
	Charleroi	Oui
Schaerbeek	Châtelet	Oui
	Mons	Oui
	Schaerbeek	Oui
Bruxelles Midi	Forest	Oui, 1 ouvert + 1 couvert

# Bloc-notes

## Mobilys

Pour mener une politique de mobilité cohérente, il est indispensable de dégager une vision globale des besoins entre les différents acteurs concernés.

Fort de son rôle majeur dans ce débat, le Groupe SNCB organise, du 2 au 4 novembre à Bruxelles, des journées d'études consacrées à la Mobilité. Experts et spécialistes - belges et internationaux - échangeront leurs expériences et leurs réflexions sur les grands thèmes de la mobilité. Objectif : mieux comprendre et mieux décider.

Plusieurs hauts responsables du Groupe interviendront durant ces journées. Parmi les thèmes abordés, citons «gares et urbanisme», 'transports publics et sentiment de sécurité', et 'aspects de la sécurité du transport par rail'.

Une étude de cas sur le RER à Paris et à Bruxelles est également prévue.

Ces journées d'études ont pour objectif d'améliorer le processus de décision de la politique de mobilité et de donner au rail et aux autres transports publics une dynamique commune pour rencontrer les défis de demain.

