

Nouvelle chaîne

En situations perturbées, il arrive encore trop souvent que l'information au client fasse défaut. Pourtant, informer rapidement et correctement les voyageurs reste l'une de nos missions principales. Une raison de plus pour rappeler brièvement la version remaniée de la chaîne de l'information, telle qu'elle devra désormais fonctionner.

collaboration

La libéralisation du secteur ferroviaire a entraîné la scission des activités de gestionnaire de l'infrastructure (Infrabel) et d'entreprise ferroviaire (SNCB). Désormais, il incombe à la SNCB elle-même d'informer ses voyageurs. C'est pour cela que le RDV (Reizigers Dispatching Voyageurs) a été mis en place.

Le RDV doit occuper aujourd'hui une position centrale dans la chaîne de l'information. Le RDV collabore très étroitement avec le Traffic Control d'Infrabel. Une des tâches principales du RDV est l'échange d'information avec les accompagnateurs en cas de circulation perturbée, ce qui leur permet de renseigner les clients dans le train le plus rapidement possible sur l'évolution du problème et la durée du retard.

Le RDV est également en contact avec les permanences, les répartiteurs de traction de la direction B-TP, etc.

Les **sous-chefs de gare, les infokiosques, les guichets et les bureaux d'information** dans les régions New Passengers jouent aussi un rôle important dans la nouvelle chaîne de l'information.

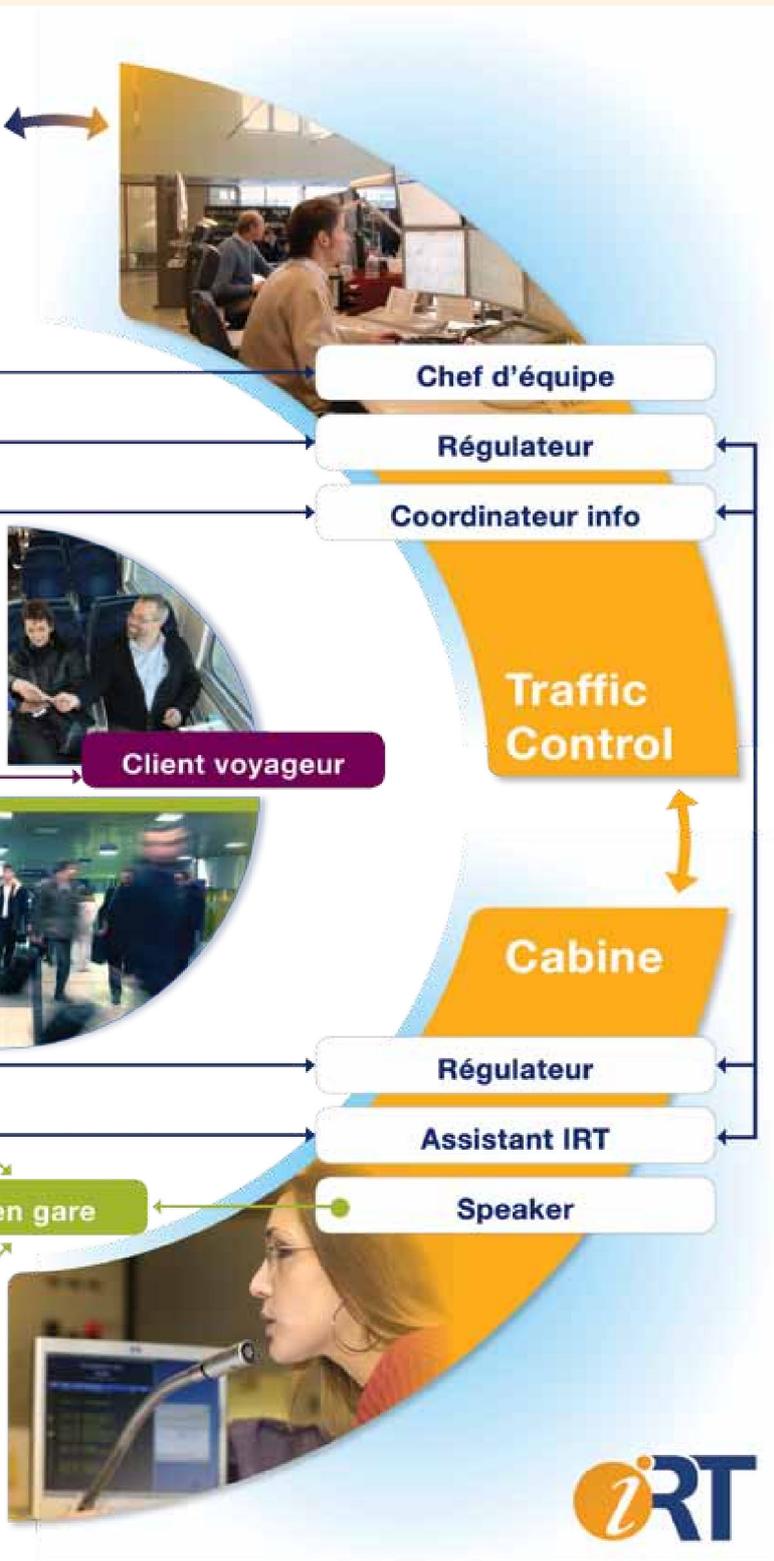
Le sous-chef de gare échange de l'information avec le RDV, ce qui lui permet de tenir au courant les clients présents sur les quais de l'évolution du problème lors de perturbations.

Ceci n'est qu'un bref résumé de la chaîne de l'info. Nous reviendrons plus en détails sur ce sujet dans un de nos prochains numéros de Connect.

Qui informe qui ?



de l'info IRT



Chez Infrabel, le Traffic Control représente le centre névralgique pour la régulation du trafic ferroviaire et la chaîne de l'information. Les régulateurs suivent le trafic pas à pas et signalent immédiatement chaque problème à toutes les cabines concernées. Ils n'oublient pas non plus d'en avvertir le coordinateur info du Traffic Control, du RDV et le dirigeant de team. Le coordinateur info transmet régulièrement toute l'information disponible à ses collègues concernés dans les cabines et au RDV. Pour ce faire, il utilise tous les canaux de communication disponibles, tels que les infomails, Phonemail et Artweb.

A la GRI-R, le régulateur anticipe les problèmes potentiels pour le trafic ferroviaire, cherche les solutions et les communique de façon claire et simple au speaker et à l'assistant IRT. Ce dernier rassemble toute l'information à destination des voyageurs, provenant des différentes sources, et consulte le coordinateur info, le Traffic Control, et le RDV à ce sujet. Le speaker travaille en étroite collaboration avec le régulateur et l'assistant IRT pour recueillir l'info. Suite à cela, il informe les clients dans les gares et les points d'arrêts non gardés de tous les retards ou incidents. Il le fait de la façon la plus claire et précise possible.