

PONCTUALITÉ

Le helpdesk

POUR LES CONDUCTEURS

Jean Bruggeman dessert avec trois autres collègues le helpdesk mis à la disposition des conducteurs qui rencontreraient des problèmes techniques. Une initiative qui contribue à une meilleure régularité.

Nous avons rendez-vous avec Jean Bruggeman à 14 heures, juste avant la pointe du soir. Il se trouve à côté des répartiteurs traction.

Le RDV et le Traffic Control sont également tout près. Nous avons conscience de nous trouver au cœur du trafic ferroviaire belge.

Ce helpdesk pour les conducteurs vient d'être mis en place. Comment fonctionnez-vous ?

"Le helpdesk est opérationnel depuis fin juin. Les conducteurs qui rencontrent des problèmes techniques durant un parcours ou lors du premier départ avec leur locomotive, leur automotrice ou leur voiture pilote, et qui n'ont pas réussi à résoudre le problème par eux-mêmes, peuvent

nous contacter par téléphone au numéro 911/59533. Mes collègues et moi-même faisons tout pour les aider. Par une intervention rapide, le conducteur peut repartir plus rapidement et limiter ainsi les conséquences pour la ponctualité.

Notre helpdesk est disponible tous les jours de semaine de 6 à 22 heures. En-dehors de ces heures, les conducteurs peuvent joindre les répartiteurs. Entre le 20 juin et le 15 septembre, nous avons eu près de 250 appels".

Tous les conducteurs peuvent s'adresser à vous ?

"Actuellement, les conducteurs peuvent nous contacter pour des problèmes sur des locomotives types 27 et 21 ou des voitures pilotes M6. Doivent bientôt s'y ajouter les type 18, après que nous ayons suivi une formation intensive sur ce genre de matériel. Pour les autres engins, les conducteurs peuvent continuer à contacter les répartiteurs".

Que se passe-t-il si, à distance, vous ne pouvez pas solutionner le problème ?

"Nos interventions durent en moyenne 5 à 10 mi-

nutes. Parfois, cela peut durer jusqu'à 30 minutes. Si nous sentons que nous ne pouvons trouver une solution au problème, nous contactons aussi vite que possible le dépanneur qui peut éventuellement intervenir dans la gare suivante."

Comment se fait-il que vous soyez si bien au courant des différents problèmes et puissiez les résoudre ?

"Les quatre personnes qui travaillent actuellement ici ont été soit conducteurs, soit dépanneurs, et ont suivi une formation spécifique sur les locomotives type 27 et les postes de conduite M6. Nous avons donc tous une bonne connaissance technique du matériel. De plus, nous disposons ici de guides de dépannage que nous pouvons consulter si nécessaire. Nous avons aussi une base de données reprenant les problèmes les plus récurrents. Et puis, nous nous formons en permanence. Nous roulons par exemple parfois avec un conducteur pour voir comment se comporte une locomotive dans certaines situations". ■

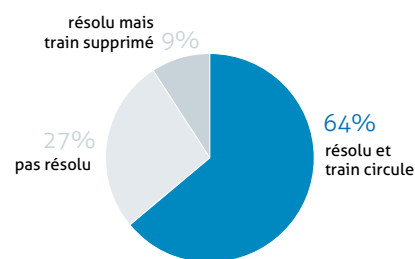


Jean Bruggeman

En savoir plus

Découvrez la vidéo tournée sur Jean Bruggeman et le helpdesk sur la page d'accueil SNCB de l'Intraweb et sur www.sncb.tv.

Premiers résultats du helpdesk



Nombre de problèmes résolus grâce au helpdesk du 20 juin au 31 août (sur un total de 250 appels)