

LE CENTRE DE DOCUMENTATION DU GROUPE SNCB

UN SERVICE TROIS ÉTOILES!

||| ||| ||| Christine Opdecam

Vous cherchez une information au sujet du transport combiné rail-route? Vous avez lu un article sur les normes ISO mais vous ne vous rappelez plus dans quelle revue? Pas de problème! Le centre de documentation est là pour vous aider! Créé en 1936, le centre de documentation répond toujours aux mêmes objectifs; par contre, il n'a cessé d'évoluer en fonction des progrès techniques pour accroître son efficacité. Ainsi, il propose aujourd'hui à ses utilisateurs de nouvelles possibilités de recherche grâce à l'installation d'un nouveau logiciel. Pour en savoir davantage, nous avons rencontré Catherine Walravens, responsable de la base de données.

Le Rail: parlez-nous de ce nouveau service rendu aux utilisateurs du centre de documentation!

Catherine Walravens: c'est un service qui existait déjà mais que nous avons développé pour faciliter les recherches depuis la base de données Diane. Cette base, qui a été conçue en 1992, renferme toute une série de références d'articles, d'ouvrages, de rapports annuels, de statistiques, de dossiers et d'articles de presse. Elle est accessible en ligne depuis 1999. Mais on ne pouvait l'interroger que de manière limitée. Depuis ce mois d'août 2009, le système a été étendu et l'utilisateur peut accéder à l'information recherchée de plusieurs manières: via un plan de classement, via le type de document ou via les nouveautés dans la base. L'outil est facile à utiliser et, en cas de doute, on peut toujours se référer à la présentation « Power Point » de la base de données documentaire ou à l'aide en ligne. Tout y est expliqué en détail.

Le Rail: l'outil permet-il une recherche par thème?

Catherine Walravens: oui, bien sûr! Recherche par thème, en texte intégral - type google - ou avancée, tous les choix sont possibles. Les résultats de la recherche en texte intégral sont présentés par ordre décroissant de pertinence. Pour les autres types de recherche, les résultats sont triés par dates de parution. Et pour afficher le résultat, il suffit simplement de cocher le(s) document(s) choisi(s), puis de cliquer sur l'icône de visualisation: l'image s'affiche en format pdf!

Le Rail: la page d'accueil du centre de documentation a été aussi renouvelée!

Catherine Walravens: effectivement! C'était nécessaire: nous disposions de pages dynamiques alors que notre page d'accueil ne l'était pas. Dorénavant, cette page affiche une rubrique intitulée



© Groupe SNCB/L. Goossenaerts

« À la Une », qui reprend toutes les mises à jour effectuées quotidiennement sur nos pages web (Moniteur belge, fiches UIC, revues, etc.). Aussi n'est-il plus nécessaire de s'inscrire sur une liste de circulation des revues ou d'attendre son tour pour les consulter, un simple « clic » sur le numéro de la revue et vous avez accès au sommaire. Si un article vous intéresse, il suffit de nous le commander par courriel en remplissant le formulaire prévu à cet usage. Même chose si vous souhaitez réserver ou consulter un livre.

Le Rail: c'est donc plus efficace que la liste de circulation des revues!

Catherine Walravens: oui, l'outil est dépassé! Le système est trop lent puisque, entre chaque lecteur, la revue repasse par le centre. Et si un agent est en congé, la revue reste inaccessible pour les autres! Ce n'est plus envisageable à l'heure actuelle où l'information doit être disponible dès qu'elle est publiée.

Le Rail: installerez-vous dès lors un standard RSS sur le site du centre de documentation?

Catherine Walravens: le flux ou fil RSS permet de recevoir toutes les mises à jour (textes, son, images, vidéo, etc.) d'un site web au format XML. Il contient le titre de l'information, une brève description et un lien pour la consulter. En interne, il peut aussi s'avérer utile pour renforcer les méthodes de collaboration dans l'entreprise. Dès lors, la réponse à la question est: oui, dans le courant 2010.



Le Rail : le Bulletin de documentation a aussi changé!

Catherine Walravens : oui et, outre son nouvel aspect, il présente un nouveau classement des documents répertoriés. Nous avons opté en effet pour un classement identique pour le rangement des ouvrages en bibliothèque, les revues sur intraweb et les documents repris dans la base de données. C'est plus simple pour tout le monde!

Le Rail : le centre de documentation est-il accessible, par voie électronique, aux visiteurs étrangers au groupe SNCB?

Catherine Walravens : non et ce, pour d'évidentes raisons de confidentialité de certains documents. Par contre, ils peuvent toujours nous contacter par téléphone ou par courriel, ou se rendre en nos bureaux pour consulter un livre, recevoir des copies de documents accessibles au public, etc.

Le Rail : quels sont les autres services offerts par le centre de documentation?

Catherine Walravens : ils sont nombreux! Il y a ceux offerts par le site, l'intraweb donc, que nous venons de voir, auxquels il faut encore ajouter les possibilités d'accès aux CD-Roms et de consultation de fiches UIC ou du Moniteur belge.

Le centre de documentation remplit encore d'autres fonctions : citons, pour l'essentiel, l'exécution des commandes de documentation sur support papier ou électronique pour l'ensemble



@ Groupe SNCB/L. Goossenaerts

▲ Catherine Walravens dialogue avec Diane...

Tout est mis en œuvre aussi pour répondre dans les plus brefs délais aux clients.

Et efficacité car l'outil documentaire et le site intraweb sont simples à utiliser! L'information circule de mieux en mieux.

Reste encore à créer chez chacun de nous le réflexe de l'échange et de la consultation de l'information! Des exemples? Vous avez participé à un colloque, vous avez reçu des documents susceptibles d'intéresser des collègues, pensez à les partager en nous les communiquant! Vous perdez du temps en cherchant ce que nous avons déjà classé, répertorié, scanné? Consultez d'abord notre base de données!



Le centre de documentation : un bureau qui peut rendre de grands services et dont les atouts sont fiabilité, rapidité et efficacité.”

du groupe SNCB, la recherche, le traitement et la mise à la disposition d'informations liées à notre activité ferroviaire, l'enrichissement de la base de données, sa gestion ainsi que celle des budgets de documentation et des acquisitions documentaires, le traitement administratif des demandes d'accès aux banques de données, toute recherche spécialisée demandée par l'un ou l'autre service.

Le Rail : le centre de documentation est-il suffisamment connu?

Catherine Walravens : non, il n'est ni suffisamment connu ni suffisamment exploité! C'est pourtant un bureau qui peut rendre de grands services mais ses atouts sont largement méconnus!

Le Rail : quels sont ces atouts?

Catherine Walravens : fiabilité, rapidité et efficacité! Fiabilité car des documentalistes sont chargés de la recherche, de la collecte, du tri et de la conservation des informations, de leur traitement et diffusion. La gestion administrative, quant à elle, est réalisée avec rigueur.

Rapidité car la mise à jour du site intraweb est faite quotidiennement.

Message reçu cinq sur cinq! Une petite visite au site achèvera de convaincre les plus sceptiques! Rendez-vous sur la page d'accueil de la SNCB Holding, rubrique « Intraweb pratique », niveau « Publications et documentation » puis « Centre Doc ».



Physiquement, le centre de documentation est logé à l'adresse suivante :

- Centre de documentation
Bureau H-P&E.021 section 80-1
Rue de France 85 – 1060 Bruxelles.
Tél. : 02/525 22 41 (911/52241 en service).
Courriel : doccenter@b-holding.be
- Pour en savoir davantage sur l'histoire du centre de documentation et son évolution, vous pouvez consulter les numéros de la revue Le Rail des mois de septembre 1995, décembre 1992 et 1983, et août 1977.