

Jean Bruggeman
en action

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.

Jean Bruggeman se trouve à côté des répartiteurs traction et les centres de gestion du trafic d'Infrabel et de la SNCB. Ici, on se trouve 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. 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.

sncb.tv

Découvrez la vidéo tournée sur Jean Bruggeman et le helpdesk sur www.sncb.tv.

Le helpdesk doit avoir une influence positive sur la ponctualité

31

> TRAVAIL D'EXPERT

Notre helpdesk est disponible tous les jours de semaine de 6h00 à 22h00. En-dehors de ces heures, les conducteurs peuvent joindre les répartiteurs (le personnel qui gère la gestion et le planning des trains)."

Tous les conducteurs peuvent s'adresser à vous?

"Actuellement, les conducteurs peuvent nous contacter pour des problèmes sur des locomotives type 27 et 21 ou des voitures pilotes M6. Doivent bientôt s'y ajouter les type 18, après que nous ayons suivi une formation intense sur ce type 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 minutes. 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."

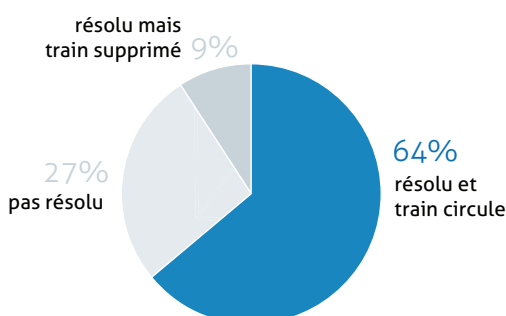
Comment se fait-il que vous soyez si bien au courant des différents problèmes et puissiez les résoudre?



Le conducteur a un accès direct à des professionnels expérimentés pour leurs éventuels problèmes.

Les quatre personnes qui travaillent actuellement ici ont soit été 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 aussi en permanence. Nous roulons par exemple parfois avec un conducteur pour voir comment se comporte une locomotive dans certaines situations."

Efficacité du helpdesk



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