

UN «VOYAGISTE» PARTICULIEREMENT DYNAMIQUE...

RENE DANLOY

Jun est le mois traditionnellement consacré aux excursions scolaires qui sont là pour nous rappeler que les grandes vacances sont désormais toutes proches. Et l'on dit souvent des cheminots qu'ils regardent partir les autres. En effet, nombre d'entre nous, durant la belle saison, travaillent afin de permettre à leurs semblables de voyager dans les meilleures conditions possibles. Quoi donc de plus normal que de nous intéresser à l'un de ces hommes du rail dont le métier est d'organiser des voyages?

Ce cheminot, je l'ai rencontré à la Représentation commerciale de Liège. André y exerce la fonction de prospecteur. De lui, je peux écrire qu'il est, avant tout, un spécialiste des excursions scolaires puisqu'il a pour souci principal d'offrir un large éventail de randonnées aux enfants et à leurs enseignants. A peine sommes-nous arrivés à son bureau dont le décor, très agréable, est conçu pour mettre le visiteur à l'aise et lui donner un avant-goût du voyage, que déjà, une cliente se manifeste : une institutrice! André l'accueille avec le sourire et se montre d'emblée attentif. Ici, les maîtres-mots sont «amabilité», «courtoisie» et «serviabilité».

Patiemment, il écoute la jeune femme qui souhaite obtenir de la documentation sur les trains de voyageurs, le matériel à marchandises, les billets aussi, afin de donner à ses élèves un cours sur le fonctionnement du chemin de fer. André lui demande des détails pour cerner exactement ce qui lui conviendra le mieux. Comme il ne dispose pas de toute la documentation souhaitée, il se charge de se procurer le reste et propose de le lui déposer à l'école!

Peu après, un homme pénètre dans l'agence et demande quelles sont les diverses formules pour se rendre au zoo d'Anvers. Le téléphone retentit : quelqu'un aimerait connaître les horaires des



R. DANLOY

trains pour Maestricht ainsi que le prix des billets. Un second coup de fil, de service, cette fois : il s'agit pour André de confirmer que le personnel de l'agence sera disponible pour tenir un «stand» de la SNCB à Waremme, lors de journées interscolaires organisées dans la cité hesbignonne. Une autre dame s'assoit en face d'André. Elle doit aller à Toulon et elle voudrait obtenir les prix et les horaires. André cherche évidemment la solution la plus intéressante, tant au niveau de la durée du trajet que du tarif. Bien informée, notre cliente prend alors sa décision. Il ne lui restera plus qu'à se rendre à la gare des Guillemins pour y enlever son billet et sa réservation.

Mais entrons maintenant dans le domaine spécifique aux voyages scolaires et, justement, voici que les contacts se multiplient à ce sujet. Une enseignante téléphone car elle souhaite organiser une excursion au musée des Sciences naturelles à Bruxelles. Elle précise à

notre ami que le groupe sera composé de 48 élèves et de 3 adultes. Dès lors, André peut établir un horaire et déterminer le prix de l'excursion.

Un autre groupe, comportant 260 jeunes gens de Herstal, doit, lui, rallier Virton afin d'y participer à une journée sportive. Cela signifie donc un changement à Libramont, d'où le voyage se poursuivra par autorail jusqu'à destination. Le train normal ne compte qu'un autorail mais ce n'est pas un problème : on en ajoutera un second ainsi qu'une remorque. C'est cela le métier : arranger les choses pour qu'elles se déroulent sans la moindre anicroche. Las, dans ce cas-ci, les efforts déployés s'avèrent vains. En effet, comme il faut vraiment partir à une heure trop matinale par le train, le directeur de l'école préfère choisir la formule routière. Un peu déçu, André? Sans doute, mais pas trop cependant car il sait que le «client» est conscient des efforts qui ont été consentis pour lui et qu'il pensera certainement à nous – c'est-à-dire au chemin de fer – la prochaine fois!

Un autre groupe, en l'occurrence des personnes âgées, veut se déplacer à Blankenberge ... sans avoir à changer de train en cours de route. Or, au départ de Liège, le train n'est composé que de voitures pour Knokke, celles ayant Blankenberge pour destination étant ajoutées à Landen. Qu'à cela ne tienne : comme il s'agit d'un groupe important – 120 personnes – on inversera exceptionnellement la composition du convoi. «Cependant, pour que tout cela fonctionne bien, il faut que tous les rouages soient bien en place et chaque métier du rail a son importance, me confie André. Aussi bien l'agent de triage que le sous-chef à quai, le chef garde que le régulateur de ligne, bref tout le monde. Quant à nous, poursuit-il, en quelque sorte, nous dépendons de tous les services!»

Aucune visite d'école n'est malheureusement prévue au programme d'aujourd'hui et il profite de ce que nous demeurons au bureau pour me parler de son métier pour lequel il éprouve une grande passion.

«Quand on organise un voyage, il faut absolument que cela réussisse et, s'il existe le moindre risque qu'un accroc survienne, j'engage sans hésitation le client à opter pour autre chose!»

Evidemment cela suppose une somme importante de connaissances professionnelles dans nombre de domaines et André n'en manque pas : matériel, équipement des gares, tarification, etc.

La majorité des visites qu'André effectue se fait dans les écoles. Mais les industries ont aussi leur part car il y existe des amicales susceptibles de voyager. Les associations de «3x20» sont également contactées. Bon an mal an, André totalise quelque 120 visites de prospection. Il est ainsi entré en relation avec pas moins de 1 200 écoles! Annuellement, il traite presque 300 dossiers et l'on peut tabler sur environ 250 demandes qui se concrétisent. Autrement dit, en douze mois, il organise des voyages pour 11 000 personnes!

La plupart des groupes se déplacent à l'intérieur du pays et il n'en recense qu'une vingtaine se rendant à l'étranger. Parmi ces groupes, les trois quarts sont scolaires et un tiers se compose de groupes réguliers. Pour eux, André se charge de la réservation des trains et même des bateaux, voire des baptêmes de l'air, des entrées aux diverses manifestations et dans les lieux touristiques et il concocte même des programmes de visites sur place. Pour cela, la qualité maîtresse est bien évidemment la disponibilité et, quand c'est nécessaire, André ne rechigne pas à sacrifier une soirée, un samedi ou un dimanche!

Le dynamisme est à la base du succès dans le métier et l'agence commerciale de Liège peut se targuer de quelques jolies réussites. Des trains supplémentaires directs sont ainsi mis en marche lors des excursions scolaires. Au départ de Welkenraedt, 680 places sont disponibles vers Anvers et 704 vers Ostende, tandis qu'à partir d'Eupen, un autre train offre, lui, 500 places à destination de Bièrges et du parc d'attraction de Walibi. Un publipostage a d'ailleurs été envoyé aux directeurs d'école, leur détaillant toutes les modalités et conditions des voyages. Mais, ce dont on se montre le plus fier – et avec quelle légitime raison! – c'est l'organisation de classes de Fagnes. Pour les enfants des écoles primaires, cela signifie une semaine de séjour au centre nature de Botrange, voyage, logement, repas, activités et découverte de la nature, tout cela pour la somme on ne peut plus démocratique de 4 995 F! On comprend dès lors que l'on se



bouscule au portillon et que l'on vienne des quatre coins du pays, que ce soit de Frameries, de Braine, de Bruxelles, de Gand ou de Saint-Nicolas-Waes...! Quant aux enseignants, ils ne sont pas oubliés non plus : pour un prix modique, deux cent cinquante d'entre eux peuvent profiter d'une croisière en Grande-Bretagne entre la Noël et le nouvel an, ce qui leur permet de réaliser de bonnes affaires lors du premier jour des soldes anglo-saxons! Enchantés, ils n'oublient évidemment pas la SNCB quand ils projettent une excursion scolaire. Une opération de charme en quelque sorte... □