



UNE HEURE DE DETENTE DANS UN CADRE AGREABLE.

La Compagnie Internationale des Wagons-Lits et du Tourisme, autrement dit la CIWLT, développe son activité belge dans quatre grands secteurs.

1. Le secteur ferroviaire et maritime.

En tête vient le service des places-lits et couchettes dans les trains de nuit tels que sur les relations Ostende-Milan, Vienne, Copenhague, ou Bruxelles-Rome, Ventimiglia, ou encore Bruxelles-Rimini, Gênes. A cela s'ajoutent les services lits et couchettes des trains autos-couchettes et des trains spéciaux qui partent

de Belgique; des trains de vacances hors grille-horaire roulent en effet en hiver comme en été et sont desservis, tout comme les autres, selon cette règle générale: les services belges lits et couchettes sont assurés par les Wagons-Lits.

Mais il ne s'agit pas que de dormir. Manger constitue aussi une activité à laquelle les voyageurs s'adonnent dans les TEE, les trains autos-couchettes, les voitures-restaurants des trains pour Paris et Bâle, les voitures-buffets Ostende-Cologne, sans oublier les mini-bars des trains Ostende-Liège et Bruxelles-Amsterdam et,

last but not least, les voitures bars-discothèques des trains Raitour.

Depuis 1977, WL est présent aussi dans le secteur maritime, pour assurer la restauration, le self-service et la gérance des duty free-shops sur les ferries et jets-foils Ostende-Douvres.

2. Le secteur tourisme.

Les agences de voyages n'existaient pas à la fin du siècle passé. La CIWLT ouvrit les premières en Europe continentale et s'associa, au début de notre siècle, au réseau d'agences anglaises Cook, sous l'appellation "Agen-

ces de voyages Wagons-Lits Cook". A l'heure actuelle, une trentaine d'agences sont ouvertes en Belgique sous le nom de Wagons-Lits-Tours.

3. Le secteur hôtelier.

Euromotel/Etap Hôtel: c'est la chaîne hôtelière de la CIWLT qui couvre neuf pays. En Belgique, WL gère l'hôtel Astoria de Bruxelles, l'Euromotel d'Herstal, l'Etap-hôtel de Louvain-la-Neuve et l'Hôtel Club de Stavelot. Fin 82, le secteur hôtelier de la capitale s'est enrichi d'un nouvel établissement deux étoiles: l'hôtel Arcade, également géré par WL.





Heureusement, nous avons franchi le pas de la démocratisation et aujourd'hui, la clientèle s'étend à tous les voyageurs, ne fut-ce que pour un café ou un sandwich!

Les études réalisées ont montré d'emblée que ce que j'appellerais le "cadre", l'environnement, en quelque sorte, est un élément essentiel. Il est clair que le voyageur considère le train d'abord et avant tout comme un moyen de transport. Qu'il puisse y prendre un repas, pour la plupart, c'est accessoire. Ce qui revient à dire que manger dans le train ne vient qu'assez loin dans l'ordre de préoccupation.

Mais lorsque le voyageur a décidé de se rendre à la voiture-restaurant, alors nous, Wagons-Lits, devons lui offrir un accueil soigné dans un cadre approprié. Le repas dans le train il faut le voir comme une détente, un bon loisir. Le slogan "Une heure de détente dans un cadre agréable" est une réalité. Le cadre dépend bien sûr de la nature du train. Un train de luxe comme le TEE offre mieux qu'un train ordinaire de vacanciers. L'atmosphère n'y est pas comparable à celle d'une voiture-restaurant ordinaire.

La restauration ferroviaire est complexe. Certains voyageurs ne veulent pas (ou ne peuvent pas) quitter leur place, par exemple à cause d'un enfant qui les accompagne, mais ils veulent pourtant manger; d'autres préfèrent la voiture-restaurant traditionnelle aux formules modernes comme le grill-express ou le self-service. Certains sont prêts à dépenser une somme importante pour un simple repas dans un univers ferroviaire attrayant, d'autres pas, au contraire...

"On" prétend que la restauration ferroviaire coûte cher...

La Compagnie est consciente que beaucoup de gens trouvent les prix élevés. En réalité, nous prétendons que ce n'est réellement pas cher.

Un menu en TEE coûte actuellement 813 francs belges. Compte tenu de la qualité offerte et des circonstances, c'est un prix raisonnable. Quant aux prix des plats à la carte, ils sont modérés si on les compare à ceux des restaurants que l'on fréquente en ville. Pourriez-vous trouver un bon Bourgogne ou un vin de qualité comme le Chablis pour moins de 550 francs?

D'ailleurs, nos prix ne sont pas établis ou adaptés à l'aveuglette: nous devons passer par la Commission des Prix du Ministère des Affaires économiques.

Le menu ou la carte... qu'est-ce qui plaît le plus?

Nous constatons une évolution dans le sens du choix à la carte. Un menu unique ne répond plus à l'attente de la clientèle. Les deux possibilités sont maintenant offertes dans tous les trains que nous exploitons. Manger à la carte ne signifie pas nécessairement payer plus cher: nul n'est obligé de prendre plusieurs services. Les gens au budget limité qui voudraient tâter quand-même de la restauration traditionnelle ne doivent pas redouter de le faire. Choisir un ou deux services dans une carte est tout-à-fait normal.

Les hommes d'affaires qui voyagent en TEE le soir mangent surtout à la carte. Souvent, le déjeu-

ner a été copieux; ils se contentent donc d'un choix simple.

Dans nos voitures-restaurants classiques, nous faisons alterner dix menus et dix cartes. On n'y retrouve la même offre que tous les dix jours. Et tous les trois mois, nous changeons les menus, pour les adapter, par exemple, aux produits de saison.

N'est-il pas difficile de prévoir le nombre de repas pour chaque voyage?

Si, bien sûr. Beaucoup de voyageurs établissent une comparaison avec la restauration aérienne. Cela n'a pas de sens. L'aviation connaît avant le départ l'occupation de chaque avion, grâce au système de réservation obligatoire. Le train travaille en "stand by". A l'exception des trains de vacanciers, nous travaillons toujours dans l'incertitude. C'est un problème difficilement résoluble.

Le rendement serait nettement meilleur si nous pouvions mieux prévoir le nombre de couverts. Certains voyageurs réservent des places restauration dans les TEE et en fin de compte ne consomment pas. D'autres n'ont pas pu, dans leur agence de voyages, obtenir une telle place et se décident au dernier moment, lorsque le train roule. C'est regrettable; c'est difficile pour nous.

La restauration classique ne va-t-elle pas être évincée par les formules modernes de grill express, self-service...?

La restauration classique est une valeur établie, qui ne disparaîtra

4. Le secteur restauration publique.

La Compagnie, sous la dénomination Eurest, fournit des repas aux écoles et aux hôpitaux. Elle propose un service traiteur aux entreprises et affirme aussi sa présence sur les autoroutes dans les Restop de St-Nicolas, Marke et St-Denijs-Westrem entre autres.

Voilà une belle gamme! Qui prouve que Wagons-Lits, ce n'est pas seulement du chemin de fer. Pourtant, l'activité ferroviaire reste sans doute l'une des plus importantes de ce groupe.

Notre revue a voulu rencontrer les responsables de WL Belgique pour parler avec eux de leur activité chemin de fer et de ce qui l'environne.

Qu'attend la clientèle de la restauration dans les trains en général?

La restauration dans les trains est une chose difficile, délicate. Le goût du public, très variable, est déterminant pour nos résultats commerciaux. Nous devons donc tenir compte de ces éléments. Nous procédons régulièrement à des études de marché en collaboration avec divers réseaux ferroviaires, afin de nous adapter aux tendances qui se font jour.

Il n'y a pas si longtemps, seuls les gens aisés faisaient usage de la restauration dans les trains.





pas. Nous avons constaté qu'une bonne partie de la clientèle est fidèle à la bonne chère. D'autres réseaux européens s'en sont rendu compte également. Aux Pays-Bas, on a modernisé les voitures-restaurants classiques et l'on joue sur la combinaison menu + carte. En Autriche, des voitures classiques neuves roulent sur toutes les lignes. Le self-service n'a pas pu s'imposer et ses voitures ont été retirées de la circulation à la suite d'une étude de marché. L'Allemagne a vécu une évolution rapide vers le système Quick-Pick (une voiture qui peut servir de restaurant ou de buffet), mais on en revient. L'Italie et la France font exception à la règle. En Italie, le self-service a pris le pas sur la restauration; cela tient sans doute à la nature changeante des Italiens. Et la France se dirige de plus en plus vers le système aérien, appliqué dans les voitures Corail: service à la place même. Cette formule est aussi appliquée dans les TGV. Le repas est chaud en première classe, la deuxième classe reçoit des plats froids.

Ce système serait problématique chez nous. Le Belge apprécie un minimum de service. C'est une sorte de conservatisme congénital.

Remarquez que nous employons la formule dans les trains Rail-tour. Ce sont des trains de vacanciers typiques, dans lesquels ce type de restauration est bien accepté. Les repas sont préparés à Bruxelles, dans notre cuisine centrale, chargés dans le train où ils sont réchauffés. En été, nous servons parfois 6 à 700 personnes en une fois. C'est pas rien, je vous assure. Dans les trains

autos-couchettes qui partent de Belgique, les repas sont préparés par la CIWLT à la demande de la Direction commerciale de la SNCB. Nous maintenons une voiture-restaurant classique dans les trains pour Narbonne, St-Raphaël et Milan. Et dans certains trains qui partent après 20 heures, la restauration est inutile.

Le matériel roulant belge est-il bien adapté aux besoins?

La Compagnie espère depuis

longtemps déjà la mise en service d'une nouvelle voiture-restaurant belge. Nous poursuivons des négociations à ce sujet avec les directions commerciale et du matériel de la SNCB. Il faut aboutir vite. Les voitures actuelles sont vieilles et limitées à 140 km/h alors que les trains aujourd'hui ont le 160 en point de mire. Les voitures-buffets ont plus de 20 ans d'âge, ne peuvent accueillir que 20 consommateurs et offrent, avec leurs petites tables, peu de confort. Et même si l'on aime aujourd'hui le style rétro, il faut l'adapter au confort contemporain.

Le mini-bar est le service le plus "sommaire" des Wagons-Lits. A-t-il sa raison d'être sur un réseau aussi petit que le nôtre?

Les mini-bars sont apparus notamment sur la liaison Ostende-Liège à la demande de la SNCB. Nous rendons volontiers ce service, encore que la vente soit limitée. Ils ont leur raison d'être en tant que prestation complémentaire aux voyageurs. Les distances étant courtes, le personnel nous coûte cher. Nos vendeurs n'exercent véritablement que pendant un quart de leur temps de travail; pour le reste, ce sont en quelque sorte des "déménageurs": ils chargent, déchargent, rechargent sur un autre train, et ainsi de suite.

Cet état de choses a son effet sur les prix, bien que le rapport ne soit pas parfait.

La décision de desservir un train ou de l'abandonner vient tantôt des Wagons-Lits, tantôt de la SNCB. Ainsi, nous venons d'effectuer, à la demande de la

direction commerciale de la SNCB, un mois d'essais sur certaines relations. Nous avons pris l'initiative de desservir l'international Bruxelles-Amsterdam.

La restauration ferroviaire n'est à coup sûr pas une bagatelle. La CIWLT et la SNCB sont à cet égard des partenaires complets. La Compagnie vit pour une bonne part de cette activité et la SNCB a besoin d'elle pour parfaire son service aux voyageurs. Toutes deux ont donc intérêt à ce que la restauration marche bien... à ce que le voyageur profite de son heure de détente dans un cadre agréable.



Quelques chiffres des 8 premiers mois de 82

Trains TEE	Voitures-buffets au départ de Bruxelles ou d'Ostende	Voitures-restaurants au départ de Bruxelles	Services mini-bars au départ d'Ostende
6.745 déjeuners	60.497 sandwiches	19.892 menus	105.355 cafés-filtres ou thés
10.346 dîners	80.817 cafés-filtres	2.505 plats du jour	61.153 sandwiches
2.649 plats du jour		3.745 plats froids	147.689 boissons (bière, limonade, cola, jus de fruits...)
5.016 plats froids/entrées		5.866 steaks	
16.850 petit déjeuners		30.780 petits déjeuners	
21.560 cafés-filtres		46.290 café-filtres	
		24.233 sandwiches	