

Avec l'arôme et la crème... un minibar "home made"

Ils sont 10 depuis le début avril, sur la ligne de Luxembourg. Ils seront 75 à la fin de l'année dans les grands trains sur les grands axes. Tout neufs, avec machine à expresso, les minibars de la nouvelle génération vont mieux servir la clientèle. Et comme ils sont "home made", on peut en être fiers.

Rafraichissements, café, petites choses à grignoter sur les grands axes, où le voyage peut durer 2 ou 3 heures, le service minibar est

un supplément de confort que la clientèle apprécie généralement. Autant dire un service de pointe pour l'image que le client peut se faire du voyage en train.

C'est un prestataire extérieur - Sodexho - qui assure ce service pour la SNCB, au départ de grandes gares où il dispose de centres d'avitaillement, Bruxelles-Midi et Ostende, par exemple. Pour une année, à plein régime, comptant 50 à 60 trains desservis chaque jour, ce service doit comptabiliser un chiffre d'affaires de 140 millions environ.

Les stewards de Sodexho vont désormais disposer de nouveaux



minibars qui devraient permettre de mieux vendre et qui ont toute une histoire pour au moins trois unités de travail de la SNCB.

Objectif: service soigné

Premier temps: le bureau catering, du CA Voyageurs International, trace le profil du service, le plus soigné possible, dont la clientèle devrait dire beaucoup de bien. Il en parle avec le partenaire, qui apporte au débat l'expérience acquise au fil du temps par son personnel.

Les exigences strictes de fonctionnalité, assorties de la liste des

Un minibar "home made"

(suite)

qualités essentielles sont mises sur papier et le catering part à la recherche d'un "concepteur".

Très vite, il aboutit au bureau de design, où l'objet prend forme (plusieurs formes successives) sur un ordinateur qui le présente en trois dimensions et en mouvement, de face, de profil, du dessus, etc. Le tout n'est pas seulement de dessiner un bel objet, mais de dresser les plans d'un outil qui doit répondre à des exigences précises: comprendre une vraie machine à expresso (pour l'arôme et la crème sur le café) alimentée par une batterie de 55 ampères qui donne une autonomie de 4 heures (la durée du voyage le plus long de terminus à terminus); tenir au frais une soixantaine de canettes de boissons diverses ainsi que des sandwiches et petites salades; transporter

à température des "snacks" et confiseries.

Le dessinateur chargé du projet va à la découverte: il apprend au fil des jours les détails d'un autre métier que le sien.

Home made

La conception ne se fait pas sans des échanges suivis avec le constructeur: au départ l'atelier central de Malines, finalement celui de Salzinnes, qui avait des disponibilités au moment où les plans ont été approuvés.

Dialogue suivi car il fallait choisir des matériaux appropriés, opter pour un roulement performant, tel que déplacer la centaine de kilos du minibar à pleine charge ne soit pas pénible notamment dans les sas d'intercirculation entre les voitures.

La première livraison de 10 unités, fin mars, est soumise à des tests de fonctionnalité; on note les problèmes et on transmet à Salzinnes pour que des remèdes soient apportés sur les exemplaires suivants. C'est-à-dire les 65 à livrer en trois lots, le 30 juin, le 31 août et le 31 octobre.

La SNCB a "déposé" le modèle et étudie sa commercialisation par le biais d'un partenariat avec une firme privée. On pourrait donc voir la production se poursuivre au-delà du 31 octobre et notre minibar apparaître dans les trains d'autres réseaux ou même dans des entreprises qui organisent des distributions de boissons à leur personnel. Un coup de fierté pour les cheminots belges si l'opération réussit. ■

