

Monsieur "gares" pense surtout "clients"



Si vous prononcez le mot "gare", les yeux de Francis Zune s'allument. Au sein du CA patrimoine, il coordonne la gestion des bâtiments et de l'environnement direct des gares qui sont en service pour les voyageurs. Il nous explique que son job est encore tout neuf: "Cette division est récente et il y a encore beaucoup à mettre en place."

Notre travail comprend trois grandes missions: la gestion des locaux avec comme objectif prioritaire la satisfaction des clients, la coordination de l'entretien en collaboration avec Facility Management et le calcul des loyers et des charges avec leur répartition.

Les occupants paient à Patrimoine un loyer basé sur l'investissement et la valeur de marché et nous devons leur comptabiliser les charges proportionnelles à l'utilisation. Nous ne sommes pas encore tout à fait armés pour exécuter complètement les deux dernières missions".

Cette situation ne freine pas l'enthousiasme de Francis Zune qui consacre une bonne part de son temps et de son énergie à la vaste modernisation des gares qui est en cours. Si vous lui demandez de citer un exemple qui lui tient à cœur, ses yeux partent vers la

grande carte affichée dans son bureau et il éprouve quelques difficultés à épingler une gare plutôt qu'une autre: "Les toutes grandes gares font l'objet d'une modernisation approfondie. Nous commençons petit à petit à travailler à Charleroi et dans les autres comme à Mons, Malines, Tirlemont ou encore la gare de Courtrai pour laquelle nous sommes en phase de démarrage".



Notre objectif principal est de penser les gares en fonction de nos clients finaux que sont les voyageurs

En pratique, la modernisation d'une gare se déroule en quatre grandes étapes: la consultation préalable de tous les CA concernés pour connaître leurs besoins ainsi que des autorités locales, l'établissement d'un projet soumis ensuite aux clients internes, l'étude complète et

détaillée qui tient compte de toutes les contraintes dont la moindre n'est pas l'utilisation de toutes les gares pendant les travaux et, enfin, l'exécution des travaux.

"Notre objectif principal", conclut Francis Zune, "est de penser le fonctionnement des gares en fonction de nos clients finaux que sont les voyageurs. L'étude et la réalisation des espaces doivent être entièrement pensées dans ce but. Ce message n'est pas toujours facile à faire passer mais petit à petit les mentalités évoluent et les gares se transforment".

Gestion des gares et des espaces commerciaux dans les gares: Patrimoine a pour mission - au même titre que les autres Centres de gestion - de créer les conditions qui nous attirent des clients satisfaits et fidèles.



Concessions: un vent nouveau se lève



Concessions: le buffet, le Press-Shop, le snack, la pharmacie... Jacques Peeters connaît la musique depuis des années. Dans la nouvelle SNCB, il a quitté les Voyageurs pour le CA Patrimoine où il gère la section "concessions". "Pour les concessions, la restructuration est une bonne affaire" dit-il sans hésiter. "Nous sommes devenus maintenant les collègues directs des responsables des bâtiments et des locaux. Ça fonctionne beaucoup mieux ainsi."

Notre plan marketing est au point. Les concessions ont une double finalité: valoriser le domaine du chemin de fer et améliorer le service à la clientèle. Pour nous, il y a trois catégories de gares: les 12 grandes (Bruxelles-Midi, Central, Nord, Quartier-Léopold, Gand-St-Pierre, Anvers, Louvain, Malines, Bruges, Namur, Charleroi-Sud et Liège-Guillemins), les moyennes et les petites. Chaque catégorie correspond à une formule qui doit répondre au minimum aux besoins de base du

client: pour le touriste, c'est un journal, un en-cas, une boisson; pour le navetteur, un quotidien et des emplettes rapides. Pour les grandes gares, la formule englobe

un PressShop, une croissanterie, un buffet, un GB-express, une pharmacie... Les gares moyennes présentent une offre plus réduite, tandis que les petites gares doivent se contenter d'un module de distribution automatique. Dans tout le pays, on pourra découvrir des modules homogènes et aisément reconnaissables de 3 ou 4 distributeurs automatiques de boissons rafraîchissantes, de boissons chaudes, d'en-cas, éventuellement de crème glacée en été. Idéal dans une société du "prêt à emporter" où c'est le



Les concessions ont une double finalité: valoriser le domaine du chemin de fer et améliorer le service à la clientèle.

client qui décide.

Sur le modèle d'Utrecht, nous allons expérimenter des galeries commerciales dans quelques gares: Bruxelles-Midi, Namur, Anvers, Liège et le passage sous voies de Louvain. Nous rêvons de

clients qui viendraient faire leurs courses en train".

Un vent nouveau souffle également sur la stratégie marketing. Jacques Peeters s'explique: "Les nouveaux contrats ont une durée de 4 ans, éventuellement de 8 en cas d'investissements lourds. Cela nous permet de garder une meilleure prise et plus de flexibilité afin de nous adapter aux besoins nouveaux."

Nous travaillons sur la base du chiffre d'affaires, système le plus équitable pour les deux parties. Surtout si on travaille avec des caisses électroniques qui communiquent le chiffre d'affaires à nos PC. Les nouveautés génèrent presque toujours une hausse des recettes, parfois de 25 à 45%.

Lorsque nous lançons une concession pour un produit donné, nous consultons le plus grand nombre possible de fournisseurs. Nous optons toujours en faveur du meilleur projet d'exploitation assorti du meilleur service à la clientèle. L'aspect qualité est maintenant beaucoup plus déterminant qu'avant. La courbe des recettes s'est envolée ces 18 dernières années: de 144 millions en 1980 à 360 millions en 1998. Mais la grande percée est encore à venir, après les grands travaux".



On rénove à Vilvorde

La gare de Vilvorde, monument classé de style éclectique, date de 1883. Les travaux de grande restauration ont débuté depuis le 1^{er} mars. Une part importante du budget global de 59 millions servira au nettoyage, à la réparation et à la stabilisation des façades. Le reste sera consacré à l'amélioration de l'infrastructure pour la clientèle et le personnel. Installation de portes automatiques, de nouveaux escalators et ascenseurs, rénovation des escaliers et sur chaque quai, aménagement d'un abri chauffé, pour ne citer que quelques exemples. Le voisinage immédiat du bâtiment est aussi concerné. On prévoit un parking pour le personnel de gare. Quant aux cyclistes, ils bénéficieront d'un dépôt de vélos couvert. En bordure immédiate de la gare, d'importantes liaisons de bus, seront assurées et contrôlées par ARI-bus.

La gare doit fermer ses portes momentanément. Entretemps, les voyageurs ont accès à une gare provisoire. D'ici la fin 2000, Vilvorde devrait figurer au tableau des gares nouvelles et rénovées.

Vilvorde est un arrêt important sur l'axe Anvers-Bruxelles et sur les liaisons depuis Malines qui desservent l'est de Bruxelles. Peut-être jouera-t-elle de ce fait un rôle de choix dans un futur Réseau Express Régional.