

ALBERT penser client COUNET



Le monde ferroviaire, Albert Counet, nouveau General Manager de B-Cargo, le connaît bien. Il a travaillé 21 ans à la SNCB, avant de s'en aller 10 ans rejoindre le groupe Brambles Europe, entreprise australienne de services industriels, mieux connue en Europe pour ses activités dans le domaine ferroviaire.

Albert Counet est entré en 1968 à la SNCB, à ce que l'on appelait à l'époque la Direction Commerciale. Il a assuré les fonctions de chef de marché des secteurs Bois-papier-carton (1969-1970), Chimie-engrais-hydrocarbures (1970-1975) puis Sidérurgie (1975-1983). En 1983, il dirige la division Industrie Lourde, qui regroupe les minerais ferreux et non-ferreux, les combustibles solides, liquides et gazeux et les métaux ferreux et non-ferreux. Puis de 1987 à 1989, il dirige le service Marketing-Ventes marchandises de la SNCB.

Transports ferroviaires... chez Brambles

En 1989, Albert Counet rejoint Brambles Europe, en qualité de General Manager de la division Rail Transport.

Il y couvre différentes activités dans différents pays, toujours liées au transport ferroviaire: les céréales, l'automobile, les wagons à grande capacité, la commission de transport, etc.



Durant ces dix années, ces missions l'amènent à beaucoup voyager, et même à s'installer en Italie pour diriger la filiale Brambles Italia. "En 10 ans, j'ai pris 1 500 fois l'avion", précise-t-il. En Italie, avec son équipe, il gère un parc de 1 700 wagons porte-autos acheminant des véhicules provenant de 9 pays vers 11 autres pays. Albert Counet commente: "C'était l'activité la plus passionnante, avec celle de General Manager chez B-Cargo. J'y faisais de tout: du commercial, de l'administratif, de l'informatique, du financier et des ressources humaines." Durant son parcours au sein du groupe australien, il s'est vu décerner trois distinctions dont il est fier: le Best Regional Growth Award 98 récompensant la meilleure croissance du groupe en Europe, la première place européenne (et la troisième au niveau mondial) d'une enquête de satisfaction des clients et - signe de son intérêt pour ses collaborateurs - sa présence dans le Top 3 d'une enquête de satisfaction où son personnel devait donner son avis sur les méthodes manageriales.

Efficacité, efficacité, motivation

Nourri de ces expériences, Albert Counet rejoint

B-Cargo avec trois grands objectifs à court terme: l'efficacité, l'efficience, la motivation.

L'efficacité: "Si en terme de vision, d'organisation et de fonctionnement la SNCB est un bon élève de l'Europe ferroviaire, elle ne répond pas encore suffisamment aux attentes de ses clients marchandises. B-Cargo, opérateur de transport ferroviaire qui offre un service complet doit être reconnu comme le meilleur prestataire sur son hinterland."

Par efficience, le nouveau General Manager entend le développement d'une organisation et d'un fonctionnement qui permet de répondre aux attentes des clients au moindre coût. "Nous réorganiserons B-Cargo pour qu'il s'assure une meilleure maîtrise du système de production et nous procéderons à un reengineering complet des processus administratifs et financiers afin de mesurer notre performance de manière très fine. Notre objectif est d'atteindre un taux de rentabilité justifiant les investissements importants (wagons, installations, raccordements, etc.) dont nous avons besoin pour suivre la croissance de notre marché."

Dans les prochains mois, Albert Counet entend également poursuivre le développement des Service Centres et effectuer une vaste enquête de satisfaction auprès des clients de B-Cargo.

Le personnel aussi (et surtout !)

Albert Counet ne va pas par quatre chemins: "On ne peut bien s'occuper du client que si on s'occupe bien de son propre personnel. L'accent doit donc aussi être mis sur les ressources humaines. La SNCB est une entreprise riche en personnel très qualifié mais les collaborateurs doivent être bien informés sur les objectifs pour pouvoir y adhérer." A cet égard, Albert Counet étudie la possibilité d'intégrer au sein de B-Cargo le personnel des gares totalement ou majoritairement impliquées dans le transport de marchandises. "Pour nos clients, ce personnel représente un plus. Le personnel des gares marchandises est constitué de gens de terrain qui ont une expérience incomparable de l'outil. Ce serait un honneur de les accueillir chez B-Cargo car les 'képis rouges' sont la crème de l'organisation ferroviaire."

