

PLAN C ÉDITIONS



POUR UNE SNCB ORIENTÉE CLIENTS

JACQUES CORNET

Table des Matières

<i>Préface de Karel Vinck</i>	9
Chapitre 1. Monsieur le Ministre, Cher Monsieur Magnette...	13
Chapitre 2. Le Destin	19
Le parcours du combattant.....	19
Les arrangements politiques.....	38
La mission internationale.....	45
Chapitre 3. Le temps de la marche arrière	51
Le temps où le train était une excellence belge.....	51
Le temps où le train était l'acteur de la mobilité.....	57
Le temps où le train était opérateur touristique.....	61
Le temps où le train-vacances rimait avec qualité totale et performance.....	66
Le temps du TEE.....	71
Le temps des trains internationaux.....	76
Le temps où l'on servait du café dans les trains.....	80
Le temps où les annonces dans les gares étaient en cinq langues.....	84
Le temps du débat sur le « look » de l'Eurostar.....	86

Le temps du confort italien	88
Le temps de la croissance du fret ferroviaire	91
Les temps des ingénieurs	94
Le temps des bureaucrates	105
Le temps où la SNCB avait <i>un Patron</i>	107
Chapitre 4. Le temps de la marche avant	115
Les défis	115
La chasse aux idées reçues	120
Les Capi d'Oro	123
Résister au conservatisme généralisé	125
Le Management sur le terrain	127
La fin des privilèges	132
Le haut de la pyramide : réformons	133
Quelle Structure ?	134
Les syndicats	135
Les grèves et le service minimum	138
La désintégration de la SNCB	140
La preuve par (la division en) trois !	143
L'exemple suisse	144
Les rémunérations	146
La sécurité, question de mentalité	148
Le thermomètre de la ponctualité	152
L'avenir du fret	153
Chapitre 5. Monsieur le Ministre, Cher Monsieur Magnette,	159
<i>Postface de José DAMILOT</i>	163



Jacques CORNET est directeur général adjoint honoraire de la SNCB et de l'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer).

Il livre ses souvenirs ferroviaires riches de 34 années dans les secteurs privé et public mais, surtout, trace sa vision de la voie à suivre dans une «Lettre ouverte au Ministre des Trains» et à tous ceux qui rêvent de le devenir. A un moment où le Groupe SNCB est en plein doute, il rappelle que le chemin de fer peut mieux faire et doit mieux faire en s'orientant «Client» !

Préface de Karel VINCK.

Postface de José DAMILOT.

