

R. DANLOY

Ambassadrices de charme, elles savent garder leur calme et le sourire...

Mes pérégrinations - le hasard aussi - m'ont emmené cette fois à Charleroi Sud, plus précisément au bureau d'information. Nous sommes un vendredi matin. Je pousse la grande porte vitrée et je pénètre dans un local clair et très agréable où d'importants rayonnages abondamment gamis de prospectus divers incitent au voyage. Une fois les présentations faites, l'on m'invite à passer de l'autre côté d'un comptoir tout en longueur. Je «saute donc la barrière», passant de l'univers «client» à celui des professionnels du...

renseignement! L'accueil est spontané. C'est normal dans un tel bureau, me direz-vous, mais ici, il faut ajouter encore la gentillesse en permanence, ce qui ne gâche rien. Le temps de repérer un petit coin discret d'où je pourrai tout observer sans gêner personne et je me trouve déjà dans le feu de l'action. Aujourd'hui je suis venu pour suivre dans leur travail deux charmantes hôtesses d'accueil, très élégantes dans leur uniforme bordeaux.

Marie-Thérèse vient d'arriver. Sa prestation débute à 8 heures pour se terminer à 16 heures. Marie-Claire, quant à elle, a commencé une heure plus tôt, autrement dit à l'ouverture du bureau qui fermera ses portes à 21 heures, comme chaque jour de la semaine, samedi et dimanche compris.

«Jusqu'à présent, cela a été calme, me confie Marie-Claire. Quelques renseignements sur le trafic intérieur...»

Mais les choses ne vont pas en rester là et, bientôt, je n'aurai guère l'occasion de m'ennuyer. Le bureau, en effet, ne tardera pas à s'animer et, à plusieurs reprises, il sera rempli de voyageurs faisant la file pour obtenir un renseignement ou une réservation.



R. DANLOY

Juchées sur leur chaise haute, Marie-Claire et Marie-Thérèse ont sous la main une solide documentation. Tout d'abord une myriade d'aide-mémoire en forme de tableaux posés sous de grands verres sur la longue table de travail. Cela va des périodes de validité des formules touristiques aux horaires des trains de permissionnaires, en passant par les prix du service intérieur, les tarifs des cartes-train, la nomenclature des distances et un tas d'autres choses encore. Une armoire qui contient également les tarifs vers l'étranger et les indicateurs des autres réseaux : autant d'outils indispensables avec lesquels jonglent mes deux compagnes du jour. Quant à ce précieux appareil qu'est le téléphone, il voisine avec l'ordinateur couplé à une imprimante qui vous sort un horaire de Florenville à Péruwelz en «cinq secs». Et, bien sûr, le fin du fin : le système de réservation électronique dont le «cerveau» se trouve à Francfort, ce qui, malgré la distance, ne l'empêche pas de vous attribuer une place pour Londres ou Berlin dans les

quelques secondes qui suivent votre demande!

Et le «festival» commence. Accrochez-vous : ça démarre fort et ça prend souvent l'allure du TGV. Une dame est à la recherche de son amie qui doit être partie de Vienne. «A quelle heure le premier train en provenance d'Autriche?» Un quidam s'approche lui aussi du comptoir : «Vous pourriez me dire où je pourrais trouver un annuaire téléphonique?» Par téléphone quelqu'un réclame un horaire pour Nantes. Marie-Claire plonge dans l'indicateur régional de la SNCF pendant que Marie-Thérèse s'occupe d'une cliente intéressée par un voyage en train d'autos accompagnées (TAA) de Bressoux à Narbonne. Une autre dame doit se rendre à Liège. Elle veut savoir à quelle heure elle aura une correspondance à destination de Spa. La sonnerie du téléphone se remet à tinter : quelqu'un demande si le train spécial venant d'Italie sera à l'heure. Marie-Thérèse invite son interlocuteur à patienter quelques instants et elle appelle la «cabine» pour

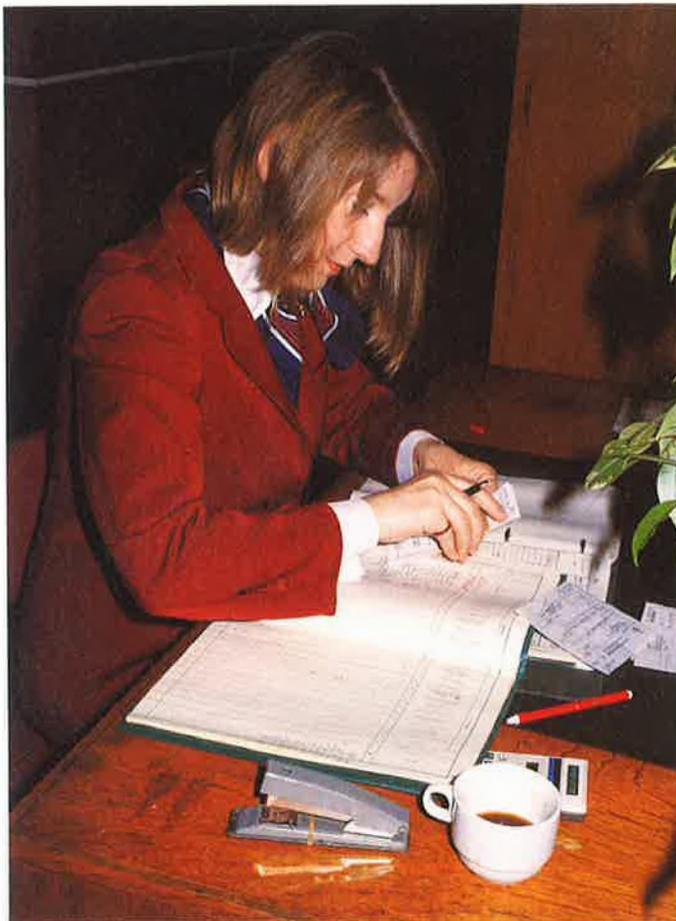
obtenir le renseignement. Puis elle sonne à Liège Guillemins car la dame qui attendait son amie est revenue. Elle aussi désire savoir si le train n'est pas en retard.

Une jeune femme s'accoude au comptoir : elle s'informe sur la carte-train car elle se rend chaque jour à Nivelles pour son travail. Après avoir satisfait sa curiosité, Marie-Thérèse lui tend un formulaire pour obtenir la carte en question. J'ai l'impression d'être entraîné dans un véritable tourbillon et pourtant, comme me le fait remarquer Marie-Claire, nous sommes dans une période plus tranquille. La fin du mois de juin, par exemple, est bien plus mouvementée. Mais, le coup de feu, c'est surtout entre 10 h et midi. Je ne tarde pas à m'en rendre compte. Les gens attendent patiemment leur tour, et la file qui s'allège d'un côté, s'alourdit de l'autre. Nos deux collègues, imperturbables, semblent tout ignorer du stress. Elles répondent à chacun avec le même sourire aimable. Philippe, Claude et Bernard viennent en renfort. Ce dernier est d'ailleurs

littéralement pendu au téléphone qui n'arrête pas de sonner dans l'autre pièce. «Renseignements... Charleroi... Bonjour!» Ces trois mots tombent avec la régularité d'un métronome. Une cadence infernale, au point que Bernard doit faire patienter l'un ou l'autre interlocuteur en ligne. Et il joue avec les horaires d'une manière incroyable. A vous couper le souffle! Quelques secondes de répit : il en profite pour se verser une tasse de café qu'il n'a pas le temps de porter à ses lèvres. De nouveau quelqu'un est au bout du fil. Enfin, un peu de calme soudain. Il peut déguster son jus. J'en profite pour glisser ma question :

«Vous n'avez jamais eu l'idée de recenser le nombre d'appels en un jour?» La réponse fuse, immédiate : «Si, bien sûr. Des statistiques sont établies mais en période calme. Cela oscille entre 800 et 1 200 appels!».

Des chiffres qui me laissent pantois et me donnent l'envie de retourner voir ce qui se passe derrière le comptoir. Décidément, ça ne désemplit pas et même, parfois, des gens me sollicitent moi aussi, pour être renseignés. Je suis un peu surpris. Et même un rien gêné car je dois leur expliquer que je ne fais pas partie du bureau. J'exhibe mon appareil photographique : cela vaut mieux que d'avouer mon ignorance! Philippe sourit, se tourne vers moi : «Vous allez finir par être mis à contribution, vous aussi!» Je le rassure : «C'est déjà fait!» Claude m'a expliqué que personne n'avait de tâche bien particulière. Tout le monde en met un coup là où ça presse. A 10 h 30, aujourd'hui, Marie-Claire s'attelle au contentieux, dans la pièce à côté où Bernard continue à jouer les centralistes avec une éternelle bonne humeur doublée d'une rasade d'humour que ses interlocuteurs doivent apprécier tout autant que moi. Marie-Claire vérifie le paiement des places de parking tandis que Marie-Thérèse, toujours au comptoir, s'affaire devant le clavier de l'ordinateur pour effectuer des réservations pour Milan. Un client doit se rendre à Londres. Par bateau ou par «jetfoil»? Il faut tout savoir et même un peu plus. Pouvoir répondre en néerlandais, en anglais ou en allemand aux



touristes étrangers qui ne connaissent pas un traître mot de français. Il se trouve également des distraits qui ignorent ce qu'ils veulent. «Vous voulez aller à Tarascon? Oui, mais lequel, celui des Pyrénées ou celui de «Tartarin»?» Et voilà la personne bien embarrassée pour répondre. Et cette dame qui vient vous dire : «Je cherche une gare de la côte qui soit proche du centre de la ville». Heureusement, Marie-Thérèse connaît bien nos cités balnéaires et elle suggère Ostende. Va pour Ostende! Et elle vous débite votre horaire en faisant uniquement appel à sa mémoire!

Tout connaître, tout savoir... et savoir où l'on va pouvoir mettre la main sur le document qui vous donnera la réponse... Où se trouve l'arrivage des colis? Existe-t-il encore une gare à Gouy-lez-Piéton? Les questions se succèdent, parfois quelque peu insolites... Faire face à toutes les situations; ne pas laisser une de ces questions sans réponse comme lorsqu'une dame s'informe au sujet d'un voyage par train d'autos accompagnées avec un... «mobilhome». Marie-Thérèse consulte la réglementation, y découvre les dimensions maximales d'un véhicule pour qu'il soit admis dans le train.

Pour être plus performantes encore dans leur travail, mes deux hôtes disposent d'une «documentation maison», soigneusement élaborée et mise à jour régulièrement. Un outil très utile qui fait gagner beaucoup de temps.



Des amateurs pour une excursion au parc d'attractions de Bellewaerde aimeraient en connaître plus sur le prix du voyage. Un couple qui avait réservé des couchettes pour Wörgl, en Autriche, a décidé de changer la date de son départ. Pas de problème : Marie-Thérèse règle la question en «deux temps, trois mouvements» grâce au réseau «Reselec». Le client s'en va, satisfait. C'est la seule chose qui compte... Mais l'heure tourne; le temps s'égrène à une vitesse folle. Marie-Thérèse continue inlassablement à communiquer horaires et tarifs, à réserver des places, avec la même bonne grâce, jusqu'à la fin de son service. De son côté, Marie-Claire poursuit son travail au contentieux, s'occupant non seulement du parking mais également de la régularisation des voyageurs... quand il ne s'agit pas de réservations de groupes, de demandes de cartes de familles nombreuses ou de billets TAA à confectionner... «Et, vous savez, me dit en guise de conclusion l'une de mes compagnes, ici, ce n'est qu'un «petit» bureau; les gares qui disposent d'un centre de voyage...». Nul besoin d'aller plus loin. Message reçu cinq sur cinq. Rien qu'«ici» j'ai vécu quelques heures à un rythme étourdissant... □

PHOTOS R. DANLOY