

Le nouveau système de vente SABIN

Dès ce 8 décembre 92, le XXI^{ème} siècle au point de vente

Le système de vente SABIN est installé dès ce 8 décembre 92 dans trois gares de la SNCB: Bruxelles-Quartier-Léopold, Charleroi-Sud, Saint-Nicolas (Waes). D'emblée, il s'agit de le mettre à l'épreuve de la réalité quotidienne. Pour déboucher très vite sur l'installation à l'échelle nationale.

Cette mise en oeuvre cadre dans la réorganisation de la politique de distribution et de vente. Partant d'une attente du marché bien profilée, la SNCB va mettre en place une structure et des outils très proches des besoins, qui privilégient le dialogue avec le client et un accueil soigné. La démarche s'appuie d'une part sur des développements technologiques souples et ouverts sur l'avenir, de l'autre sur la professionnalisation du personnel chargé de la vente.

A terme, dans 258 gares, la vente de tous les produits voyageurs nationaux sera réalisée d'une manière plus rapide, plus performante, et le personnel de vente disposera de plus de temps pour se mettre à l'écoute des clients; cinquante d'entre elles vendront en plus les produits internationaux (réservations comprises).

SABIN est un concept souple, qui marque une avancée dans le traitement informatique de la vente et pourra au fil du temps connaître une série d'évolutions. Un concept digne du XXI^{ème} siècle, qui permet:

- * d'offrir à la clientèle un service meilleur et plus rapide et de favoriser simultanément la fonction d'information par des messages imprimés sur les billets;
- * d'informer mieux et plus vite le personnel de vente par des messages lancés automatiquement sur les écrans des terminaux;
- * d'obtenir sur le champ une excellente vision du marché et de réagir très vite à ses tendances.

Le client est gagnant

En liaison directe avec l'ordinateur central de la SNCB, chaque terminal de vente peut désormais être alimenté en temps réel de toutes les nouveautés de l'offre et des formules "spot" temporaires, liées par exemple à des événements culturels ou sportifs.

Le terminal peut vendre tous les produits intérieurs de la SNCB, y compris les formules combinées avec un autre prestataire de services (comme les B-Ex-

cursions). Nouveauté importante appliquée dès ce 8 décembre dans les trois gares: le terminal émet au même format que les billets ordinaires et à réductions toutes les cartes à prix fixe et les différents Pass, qui étaient jusqu'ici des imprimés distincts.

Accélération

Certaines procédures se voient très sensiblement accélérées. Par exemple la vente des cartes train. Jusqu'ici, après avoir introduit une demande de carte train, le voyageur devait revenir au point de vente quatre jours plus tard pour obtenir le document. Dès le 1^{er} février 93 (dans 55 jours), la délivrance suivra la demande de quelques minutes (le temps d'émettre la carte et de la plastifier avec photo d'identité). Provisoirement, un délai de deux jours (au lieu de huit !) sera encore nécessaire pour les cartes train combinées avec un parcours TEC/De Lijn.

Avantages ponctuels

La vente tient compte des particularités de l'offre et de la demande, ce qui donne un maximum de garanties aux clients.

Ainsi, un billet vers Mazy (entre Jemeppe-sur-Sambre et Gembloux) pour un déplacement le dimanche sera refusé par le système: cette gare n'est pas desservie le week-end. Les mêmes refus seront opposés par exemple pour des B-Excursions les jours où la prestation touristique complémentaire n'est pas assurée (fermeture saisonnière d'un parc d'attractions, par exemple).

Un billet week-end pour un petit groupe sera désormais un document unique, couvrant tous les voyageurs du groupe, et donnant en clair les conditions d'utilisation.

Nouveau format

Le format des billets émis (ATB, Automatic Ticketing and Boarding, largement utilisé par d'autres sociétés de transport dans le monde) offre des possibilités nouvelles. Les mentions sont plus facilement lisibles. Des informations précises et complètes peuvent y être portées; les conditions d'utilisation de formules particulières sont explicitées sur le billet; et dès l'intégration du programme ARI (1.1.94), il sera possible de mentionner sur un billet l'itinéraire à suivre et même les horaires des trains à prendre.

La piste magnétique au verso du billet servira entre autres au check-in des voyageurs pour Londres par Eurostar (TGV Transmanche). Autre application à terme: la validation des cartes train par des automates.

La SNCB mieux armée

Dans le cadre de l'actuel système Prodata, chaque point de vente était une unité isolée et autonome, alimentée par une disquette qu'il fallait remplacer à chaque modification - même mineure - de tout ou partie de l'offre. Chaque mois, cette unité livrait à la comptabilité une disquette qu'il fallait traiter statistiquement pour obtenir entre autres le profil d'un marché en évolution. Lors de son introduction, ce système a marqué un grand pas en avant, par rapport aux techniques utilisées précédemment. Aujourd'hui, il faut un système encore plus à la pointe pour concrétiser l'approche dynamique de la vente pour laquelle la SNCB a opté.

Ce système, c'est SABIN. La liaison en réseau avec l'ordinateur central de Bruxelles permet:

- * de rendre les modifications opérationnelles sur le champ;
- * d'intégrer dans le même concept (dans une phase ultérieure) la vente des produits internationaux et la réservation des places opérées jusqu'à présent au moyen du système Reselec;
- * de prendre à n'importe quel moment un instantané de la vente à l'échelle du pays et de voir ainsi de quelle manière la demande évolue.

Le calendrier SABIN

Un phasage en plusieurs étapes a été prévu, de manière à réaliser au mieux le passage de Prodata à SABIN.

8 décembre 1992

Les trois gares raccordées utilisent SABIN pour des prestations comparables à celles de Prodata: émission de tous les billets intérieurs et validation des cartes train. La période de test dure 55 jours.

1er février 1993

Extension à l'émission des cartes train sur le champ. Elargissement des possibilités complémentaires, telles les réservations de groupes et une fonction *electronic mail* (à l'usage du vendeur pour l'information ponctuelle des clients). Jusqu'au 1er septembre, les terminaux sont progressivement installés dans les autres gares. C'est la phase transitoire pendant laquelle cohabitent les systèmes de vente Prodata et SABIN.

1er janvier 1994

Intégration de ARI dans SABIN. Toute la fonction d'information devient possible via le nouveau système.

Introduction à Bruxelles-Midi (et plus tard dans d'autres gares) de la vente par SABIN de tous les produits TGV, parmi lesquels Eurostar (Bruxelles-Londres) et les trajets des différents TGV intérieurs français.

1er juillet 1994

Introduction, dans la cinquantaine de gares qui s'en chargent actuellement, de la vente et de la réservation dans tous les trains internationaux, telle qu'elle est aujourd'hui opérée via Reselec.

Cohabitation

Pendant la phase transitoire, les cartes train d'ancien et de nouveau formats coexisteront. Les cartes anciennes pourront être revalidées dans toutes les gares (même via SABIN); les cartes nouvelles ne le seront que dans les gares dotées du nouvel équipement.

Dès que la gare émettrice sera équipée, la SNCB remplacera gratuitement les cartes train de modèle ancien par un modèle nouveau. Il suffira aux voyageurs de remettre au point de vente leur carte ancienne et une photo d'identité.

Formation et réaménagement

Le personnel de vente suivra une formation appropriée pour pouvoir, dès l'installation, se servir efficacement des nouvelles possibilités.

Le matériel se compose d'un processeur, avec clavier et écran, d'un lecteur magnétique de badge (clef d'accès pour chaque vendeur), d'une imprimante spéciale pour billets et d'un petit écran de visualisation, pour faire apparaître clairement le prix sous le regard du client.

Bien que SABIN soit d'une utilisation sensiblement plus facile que son prédécesseur, l'encodage des données - différent - et l'élargissement de la gamme des produits vendus justifient une formation technique de trois jours pour les quelque 1.600 vendeurs concernés.

Ce cursus s'insère dans un ensemble de formations qui répond à trois objectifs: la maîtrise du système de vente, la connaissance des produits et le contact avec la clientèle.

La SNCB envisage par ailleurs un réaménagement des points de vente dans un certain nombre de gares. Il ne s'agit pas en fait pour ces gares d'un "complément architectural" à l'introduction de SABIN mais d'un progrès inscrit dans la rénovation de l'accueil aux voyageurs, qui est une priorité pour l'entreprise ferroviaire.

258 gares

La SNCB a sélectionné 258 gares pour y réaliser la vente sur la base du système SABIN. Un certain nombre de critères ont été pris en considération pour opérer ce choix. Entre autres les résultats de la vente, les recettes moyennes en émission de billets et de cartes train, l'offre de trains sur la ligne, le nombre de voyageurs qui embarquent chaque jour, l'évolution de la fréquentation de la gare et ses perspectives...

L'analyse statistique a montré que ces 258 gares réalisent 98,3 % des ventes en trafic intérieur et voient embarquer 91 % de la clientèle de la SNCB.

Dans 63 autres gares, à la date du 23 mai, la vente sera supprimée, le service des trains y étant toutefois maintenu. Certaines deviendront des points d'arrêt, sans personnel; 22 d'entre elles seront toujours occupées par un personnel chargé de missions spécifiques en relation avec la sécurité, la gestion d'un trafic d'une certaine importance ou la réalisation d'un trafic marchandises.

Vente "alternative"

Les voyageurs qui prennent le train dans les gares sans point de vente disposent bien sûr d'autres canaux. Par exemple, il est possible d'acheter dans n'importe quelle gare une carte train valable entre deux points du réseau. Les formules Pass, vendues dans toutes les gares, offrent quant à elles un maximum de souplesse.

Au besoin, le billet peut être acheté dans le train même, après en avoir averti le personnel d'accompagnement lors de l'embarquement. Début 94, chefs-gardes et gardes seront équipés d'ordinateurs portables capables de délivrer très vite des billets et de fournir un maximum d'information.

La souplesse du système SABIN offre encore une réelle marge de réserve. La nouvelle dynamique de vente de la SNCB pourra y puiser au moment opportun les adaptations et les extensions que le marché réclamera.

**Allocution de monsieur Michel Damar,
Président du Conseil d'administration**

Mesdames et messieurs les journalistes,

La rénovation de notre système de vente, qui vous est présentée aujourd'hui, constitue un progrès considérable, qui va nous permettre de développer avec efficacité une politique de vente dynamique alliant rapidité, qualité du service et souplesse d'adaptation.

En effet, avec le système SABIN, les terminaux de vente reliés en réseau à notre ordinateur central vont émettre tous les titres de transport dans une forme plus efficace et plus informative. Et le profil des ventes pourra être examiné quasi en temps réel. C'est un avantage incontestable pour nos clients, servis plus vite et accueillis par des vendeurs qui disposeront de plus de temps pour les informer de façon complète. De notre côté, nous pourrions réagir plus rapidement aux évolutions du marché.

258 gares ont été sélectionnées, dans lesquelles le système SABIN sera installé entre le 1er février et la fin de l'été 93. Ce choix résulte d'une évaluation en profondeur des résultats et des besoins dans les 321 gares qui assurent la vente actuellement.

Les critères retenus pour le choix des gares sont précisés dans la farde de documentation.

Je n'irai pas plus loin dans mon introduction sur ce système, laissant aux membres de la direction la possibilité de le présenter de manière approfondie.

Je voudrais souligner toutefois qu'un effort tout particulier d'explication de la réforme a été fait à l'égard du personnel concerné.

Voilà une semaine, les responsables de l'exploitation du transport au niveau des 5 districts ont reçu l'information nécessaire.

Hier, ils ont répercuté le message à ceux que nous appelons les chefs de zone, c'est-à-dire les chefs de gare qui gèrent le travail d'une ou plusieurs gares et points d'arrêt.

Et aujourd'hui, en ce moment même, les chefs de zone expliquent à leur personnel concerné, en même temps que nous le faisons pour vous, représentants de la presse, les lignes directrices et les détails significatifs de ce changement important.

En outre, dans quelques jours, c'est tout le personnel de la SNCB qui sera tenu au courant par le biais de son magazine d'information.

Un tel effort devait être entrepris. Car en plus des quelque 1.600 vendeurs qui suivront une formation de trois jours pour maîtriser le système dès son installation dans leur unité de travail, c'est toute l'entreprise ferroviaire belge qui franchit un pas considérable et se positionne à un niveau de pointe en termes de vente.

L'ensemble du programme SABIN représente un investissement global de 686 millions, appareillage, logiciel et coûts connexes compris.