

Un label de qualité

L'approche commerciale - en ce qui concerne le trafic intérieur des voyageurs - peut désormais se prévaloir d'une structure locale fortement développée. Sept branches (ou agences commerciales) travaillent au quotidien pour pouvoir offrir un service de qualité tout en intensifiant et améliorant les activités commerciales qui en découlent. A la tête de chacune de ces agences: un branche manager. Le branche manager de Namur, Jean-Paul Marcq, entre aujourd'hui officiellement en fonctions: une tâche passionnante l'attend. En effet, il devient le responsable, au niveau local, d'une des cellules de personnel les plus importantes de la SNCB: les accompagnateurs de train, sans conteste la catégorie de personnel le plus souvent en contact direct avec le client. C'est au branche manager qu'il incombe également d'étudier les caractéristiques et sensibilités du marché local afin de pouvoir appliquer sur le terrain une politique commerciale offensive. Il aura aussi l'occasion de mettre à profit son expérience pour faire de nouvelles propositions, qui pourraient également être utiles en dehors de son propre champ de compétences.

Début 1998, la SNCB se dote d'une nouvelle structure. Cela s'avérait nécessaire car la réglementation au niveau européen allait dans le sens d'une séparation comptable bien distincte entre plusieurs activités: d'une part, le service public (le trafic intérieur de voyageurs) et d'autre part, les activités commerciales (le trafic international de voyageurs et le trafic marchandises). L'unité d'entreprise "Voyageurs National" devenait ainsi responsable de l'offre et de la qualité du service proposé à la clientèle du réseau intérieur.

Dans un total esprit de responsabilisation et parce que le personnel d'accompagnement des trains est en relation étroite avec les voyageurs, cette catégorie de personnel a été intégrée dans l'unité d'entreprise "Voyageurs National". Par ailleurs, le temps où l'agent attendait simplement le client devenait bel et bien révolu ! La SNCB a choisi une attitude proactive et orientée vers la clientèle. La nouvelle unité créée prenant entre-temps sa vitesse de croisière, l'offensive consistait

en la création de *branches* commerciales locales chargées de prendre toutes les initiatives en matière de devoirs et obligations.

Structure des *branches* commerciales

Les *branches* sont composées d'une ou plusieurs cellules chargées d'organiser l'accompagnement des trains. Ces cellules chapeautent elles-mêmes un certain nombre de dépôts d'accompagnateurs. Pour le volet commercial, une représentation existe sur le terrain, grâce à la présence de plusieurs agences locales.

Les cellules d'accompagnement et le rôle du *branche manager*

Le personnel est un capital pour chaque entreprise. C'est également le cas à la SNCB et tout spécialement en ce qui concerne les accompagnateurs de train: ces collaborateurs constituent en effet le point de contact par excellence avec notre clientèle. Ils sont la carte de visite de notre société sur le terrain mais aussi "ses yeux" et "ses oreilles". Le *branche manager* va s'employer à améliorer davantage l'esprit commercial de ses collaborateurs tout en soulignant l'importance d'une information correcte et complète. Les accompagnateurs de train doivent parfaire leur formation de manière à devenir de bons vendeurs tout en établissant une relation chaleureuse et humaine avec le voyageur.

Près de 400 accompagnateurs de train sont affectés à la branche de Namur/Ardenne. Cette cellule gère le travail de sept dépôts d'accompagnateurs: Namur, Huy, Ottignies, Arlon, Jemelle, Bertrix et Virton.

Etant donné les contraintes de la profession d'accompagnateur, le *branche manager* doit jouer un rôle de motivation capital. Il reçoit les nouveaux agents et les forme. Chaque membre du personnel qui rencontrerait des difficultés dans l'exercice de ses fonctions peut venir le voir. Ce qui s'est produit malheureusement à plusieurs reprises ces derniers temps suite aux agressions du personnel (qu'elles soient verbales ou autres).

Le **branche manager** est également informé, via son personnel, du climat régnant dans les trains. Ce contact avec le terrain est très important car il permet de suggérer ou d'apporter des améliorations dans la qualité du service. Les accompagnateurs lui fournissent également des données- telles que le taux d'occupation des trains - sur lesquelles il peut se baser pour des introduire des propositions auprès des services centraux, pour une adaptation de l'offre, le renforcement des trains, les correspondances, ... Les enquêtes de satisfaction effectuées de manière périodique à bord des trains sont également une source d'information de premier ordre. A ce sujet, il n'est pas inutile de souligner que lors de tels sondages, le groupe des accompagnateurs de train apparaît toujours comme le la catégorie de personnel la plus appréciée par la clientèle. Toutefois, le **branche manager** accorde aussi une attention toute particulière aux plaintes qui pourraient être formulées à l'encontre d'un accompagnateur en particulier.

Comme tout manager, il doit aussi veiller au maintien d'une bonne productivité. Il porte une attention particulière aux moyens humains et s'efforce de les adapter continuellement aux besoins. Toutefois, malgré le recrutement récent de nouveaux accompagnateurs de train, qui influence favorablement l'âge moyen (la jeunesse) et la mentalité de ce groupe, la situation reste toujours assez difficile et il faut agir avec beaucoup de doigté pour répartir la charge de travail.

Prospecter pour attirer de nouveaux clients

Les accompagnateurs de train jouent un rôle commercial important auprès de la clientèle actuelle. Cependant, la fonction du **branche manager** et de son équipe est nettement plus étendue et inclut aussi la prospection de nouveaux clients.

Au sein de la branche de Namur/ Ardenne, Jean-Paul Marcq est épaulé par les collaborateurs de la représentation commerciale située à Namur et par les membres de l'agence commerciale d'Arlon. Cette présence sur place permet d'évaluer les différentes possibilités commerciales pour la SNCB. Des idées nouvelles sont ainsi émises: nouvelles B-Excursions, mise en marche de trains spéciaux à l'occasion de manifestations locales, ... Dans la plupart des cas, la collaboration qui s'est établie au

fil du temps avec des partenaires extérieurs est reconduite: à titre d'exemple, les initiatives telles que les 24 heures vélo de Louvain –La –Neuve, la Foire agricole de Libramont et la Foire internationale de Luxembourg.

Pour certaines activités commerciales, l'équipe du **branche manager** est plus indiquée que les employés des guichets car elle offre une approche beaucoup plus personnalisée sans devoir faire attendre inutilement d'autres clients. A titre d'exemple, citons les réservations pour des groupes ou la commande de trains charters. En collaboration avec le client, le **branche manager** peut proposer une excursion adaptée ou différentes autres formules avantageuses.

Le **branche manager** et son équipe se déplacent également sur le terrain afin de prospecter de nouveaux clients dans les écoles environnantes, les entreprises, les hôtels, ... Ils envoient aussi des courriers personnalisés et font connaître différents produits ferroviaires aux endroits stratégiques tels que les foires, marchés, festivités,...

Jean-Paul MARCQ**Branchemanager VN Ardennes**

Jean-Paul Marcq est né en 1960

Sa carrière

Recruté en 1979, il commence une carrière d'employé en gare de Schaerbeek.

Installé rédacteur en 1981 au service marchandises de la direction commerciale, il développe son expérience en qualité de sous-chef de bureau au service voyageurs de la direction commerciale et en 1985, il devient chef de bureau en gare de Mons.

En 1994, il est installé comme représentant commercial à la zone de Namur du Département Voyageurs et devient manager de la branche de Namur au Centre d'activités Voyageurs National (CA VN) le 1.01.1998.

Juillet 1998, il est promu premier représentant commercial.

Sa mission

Activités commerciales les plus importantes :

- B-Excursions Walibi et Descente de la Lesse en kayak.
- 24 Heures vélo de Louvain-La-Neuve.
- Foire agricole de Libramont et Foire internationale de Luxembourg

Ses coordonnées

SNCB CA Voyageurs National
Place de la station
5000 NAMUR

Tél: 081/ 25 53 60
Fax:081/ 25 23 65
GSM: 0477/ 79 89 18

Philippe Salien**Branchemanager VN Liège**

Philippe Salien est né en 1953

Sa carrière

Recruté en 1978, il commence sa carrière à la comptabilité de Liège en décembre 1978.

Installé comme rédacteur en 1979 dans les services centraux à Bruxelles, il développe son expérience en qualité de sous-chef de bureau et chef de bureau dans ces mêmes services.

Toute sa carrière s'est basée sur l'organisation des trains de marchandises au transport. Ainsi, de 1983 à mai 2000, il s'est occupé de l'organisation et de la mise en marche des trains complets nationaux et internationaux.

Juin 2000, il est promu branche manager de Voyageurs National pour Liège.

Sa mission

- Il développe l'activité commerciale tout en tenant compte des capacités de transport.
- Il chapeaute à la fois le personnel d'accompagnement des trains et la représentation commerciale régionale.
- Il examine les mesures à prendre pour améliorer la situation des accompagnateurs de train en cas d'accident ou d'agression

Ses coordonnées

SNCB CA Voyageurs National
Branche de Liège
Rue du Plan Incliné, 145
4000 LIEGE
Tél: 04/ 229 28 65
Fax:04/ 229 28 67
GSM: 0477/ 79 89 24