

" BAR-BISTRO ": RESTAURATION RÉNOVÉE DANS L' EC MEMLING.

Une nouvelle conception de la restauration ferroviaire verra le jour dès le 29 octobre 1991, dans une voiture "BAR-BISTRO" intégrée au train international Eurocity MEMLING qui relie quotidiennement Ostende à Cologne via Bruxelles. La SNCB veut ainsi améliorer le service rendu à la clientèle en présentant, avec son partenaire RESTORAIL, une gamme de produits de qualité à des prix abordables.

La voiture BAR-BISTRO

L'aménagement, la décoration et la livrée extérieure de la voiture BAR-BISTRO ont été intégralement conçus par le service Design de la SNCB, et la réalisation confiée à l'Atelier Central de Malines.

La voiture Bar-Bistro est issue de la transformation d'une voiture existante du parc international de la SNCB. L'atelier central de Malines, qui dispose d'un savoir-faire très développé lui permettant d'exécuter des travaux très variés sur le matériel ferroviaire, a assuré l'adaptation de la voiture. L'équipement intérieur ainsi que l'habillage du véhicule ont été totalement repensés en vue de sa nouvelle fonction. Les espaces intérieurs ont été redistribués. Deux espaces ouverts à la clientèle encadrent un local cuisine-bar au centre de la voiture. L'un de ces espaces remplit davantage la fonction de bar, axée sur les consommations rapides et légères, le cas échéant à emporter. L'autre constitue le restaurant proprement dit, où des repas complets peuvent être pris.

Ces deux espaces communiquent entre eux par un passage situé le long de la cuisine. Donnent une illusion d'espace à ce petit couloir, les miroirs posés sur la paroi interne. Les tons intérieurs ont été choisis pour induire une atmosphère de confort et de douceur. Les stores apposés sur chaque fenêtre, sont bleutés pour une meilleure efficacité. Tout le contour de la voiture reçoit un éclairage indirect. Côté " Bistro ", des appliques murales ont été apposées pour donner un appoint d'éclairage. Le sol est entièrement recouvert d'un vinyl assez souple dans les tons gris.

Des sièges surélevés, façon tabouret, sont groupés autour de tables roses, usinées dans le matériau spécialisé qu'est le Corian. C'est une première en ce domaine: ce matériau, dérivé du PVC, a l'apparence du marbre et est d'un entretien très facile.

Les portes extérieures sont peintes en jaune afin de différencier aisément la Bar-Bistro des autres voitures du Memling dont les portes sont rouges. Aux couleurs rouge et bleu, qui identifient l'entreprise ferroviaire, on a ajouté un gris doux en deux nuances de ton, pour former un fond parfaitement harmonieux. Le tout est relevé par deux petites touches gaies: un noeud papillon vert, jaune et bleu, symbolisant la partie "Bar", et l'assiette sur fond gris, qui indique la partie "restaurant". Les vitres sont teintées et anti-reflet.

L'ensemble, fruit des réflexions et des travaux des services de la SNCB, est conçu pour répondre aux divers souhaits de la clientèle, de la consommation rapide à la restauration plus complète, dans un cadre moderne et agréable. La voiture a également été étudiée en vue d'une utilisation optimale par le personnel de service.

Menus nouveaux, services modernes

La SNCB a choisi la Société RESTORAIL comme partenaire commercial, chargé d'offrir aux voyageurs un service à table de qualité dans la partie "resto", un self-service dans la partie "Bar" et un service mini-bar ambulant, proposant des boissons et de la petite restauration. Les plats servis dans la voiture Bistro sont du même type que ceux que l'on mange dans les avions. Précuits, ils passent directement des enceintes frigorifiques aux fours à micro-ondes. Grâce aux techniques modernes de conservation, la chaîne du froid n'est jamais brisée, ce qui est un gage de qualité et d'hygiène.

Bar-Bistro: l'expression d'un service nouveau moderne et adapté aux besoins de la clientèle. Selon le succès que rencontrera cette première expérience en domaine, la SNCB envisagera de l'étendre à d'autres relations. L'EC Memling et l'offre internationale de la SNCB: une nouvelle dynamique pour s'insérer le train efficacement dans le marché des transports internationaux à la veille du 21^{ème} siècle.

BELGIQUE - ALLEMAGNE : DEVELOPPEMENT

Selon les perspectives actuelles, la mobilité des personnes augmentera sensiblement au cours des prochaines décennies, particulièrement sur moyennes et longues distances, en raison de la création du marché unique européen. Le développement du réseau de trains à grande vitesse favorisera une augmentation du trafic entre la Grande-Bretagne et la France d'une part, la Belgique et l'Allemagne d'autre part.

L'ouverture des pays de l'Est a déjà eu pour conséquence une augmentation de 50 % du nombre de billets vendus en Belgique en 1990 par rapport à 1989; la Tchécoslovaquie affiche le plus haut score avec un triplement des ventes. Cette progression devrait encore se poursuivre sous l'impulsion de trois facteurs: la suppression des visas, le libre-échange monétaire, l'extension des voyages à toutes tranches d'âge et catégories sociales.

Parmi les trains de l'axe Ostende-Cologne, l'Eurocity Memling sera sans doute le grand bénéficiaire de ces perspectives très favorables. Il met Ostende à 3h45 de Cologne, les correspondances dans cette ville étant bien ajustées. Ainsi les voyageurs partis de Karlsruhe à 5h59, ou de Francfort à 6h43 arrivent à Londres à 15h54. Inversement, un départ de Londres à 11h10 amènent les voyageurs à Dortmund à 22h20 ou à Francfort à 23h09.

A l'arrivée à Cologne, les voyageurs ont de multiples possibilités de correspondances vers les vallées du Rhin et de la Moselle (Bonn, Coblenze, Mayence) attrayantes et touristiques s'il en est.

Le Memling offre une liaison supplémentaire à destination de la vallée du Danube (Passau, Linz, Vienne). Par rapport au train Bayern-Autriche express (Bruxelles-Midi 21h40 - Vienne 10h58 et retour Vienne 19h00 - Bruxelles-Midi 8h07), il peut être plus avantageux en ce sens qu'il arrive à Vienne 3h18 plus tôt et repart de Vienne 3h30 plus tard. Cela permet de disposer dans la journée de près de 7 heures en plus pour visiter ce haut lieu touristique qu'est la capitale autrichienne. La clientèle du Memling se compose pour une bonne part d'hommes d'affaires, mais de nombreux touristes anglais, français ou belges l'utilisent également. 108 personnes peuvent prendre place confortablement en première classe, et 290 en deuxième, sans supplément sur le réseau belge.

Confort et service

Le temps passé dans le train étant réduit au strict minimum, mais restant à priori improductif, doit être perçu comme un moment agréable de la journée. Pour qu'il en soit ainsi, aucun détail ne sera négligé: le voyageur doit se sentir confortablement installé, les voitures doivent être spacieuses et bien aménagées, les tons utilisés pour la décoration plaisants et reposants, toutes les informations utiles relatives à l'itinéraire du voyage doivent être dispensées par un personnel attentif et disponible via l'installation de sonorisation adéquate ou par contact individuel. Dans ce même ordre d'idées, le voyageur souhaitera peut-être consommer une boisson rafraîchissante, combler un petit creux, ou s'offrir un repas plus copieux.

Le Memling en chef de file

Dans cette optique, les voitures du train Memling ont déjà reçu une toute nouvelle livrée extérieure depuis la mise en service des nouveaux horaires au 02/06/1991.

La nouvelle voiture Bar-Bistro marque une étape supplémentaire. Le concept de restauration pendant le voyage y a fait l'objet d'une nouvelle approche, présentée par ailleurs dans ce dossier. La collaboration avec un nouveau prestataire de services sera bien sûr évaluée à la lumière des exigences de la clientèle. Le Memling prend ainsi des allures de chef de file dans l'évolution de l'offre ferroviaire belge en fonction du marché et du mode de vie à l'approche d'un nouveau siècle.

SNCB : UNE NOUVELLE APPROCHE

Entreprise publique à caractère commercial, visée par la loi de mars 1991 réformant certaines entreprises publiques, la SNCB est amenée à différencier deux volets d'activité dans le transport des voyageurs.

Dans le cadre de ses missions de service public, elle s'adresse à la clientèle en lui offrant toute une gamme de trains assurant des relations régulières. Il s'agit des trains Intercity (IC), Interrégion (IR), locaux (L), de pointe (P) et de ceux qui circulent en période touristique (T).

Le deuxième secteur "commercial", concerne les trains internationaux, ceux qui sont organisés dans le cadre d'une action promotionnelle et, d'une manière générale, tous les trains qui ne sont pas liés à l'obligation de service public. Ce secteur doit fonctionner d'une façon quasi autonome, comme ses concurrents de la route ou des voies aériennes. Son but est double: offrir davantage à la clientèle, et réduire au maximum les frais d'exploitation afin d'atteindre une rentabilité correcte. Ce souci est partagé par les réseaux ferroviaires voisins qui oeuvrent dans le même sens, ce qui facilite la concrétisation de l'action commune.

La nouvelle croissance du trafic international

Dans la perspective d'une mobilité bien équilibrée, il importe de redonner au transport ferroviaire un rôle significatif, particulièrement dans le créneau international. Car il a sur ses concurrents d'indéniables avantages: il consomme moins d'énergie, il respecte mieux l'environnement, et à capacité de transport égale, il occupe bien moins de place que les autoroutes. Comme le précise son plan STAR 21, la SNCB veut valoriser ces atouts en rendant son offre plus attrayante.

Elle entend donner aux voyageurs une image plus dynamique, plus moderne du produit qu'elle offre. Notamment en réduisant autant que faire se peut les temps de parcours des trains internationaux. L'adéquation des horaires est également un objectif à poursuivre en concertation avec les partenaires des pays voisins. Il ne s'agit pas seulement d'étudier des correspondances performantes, mais aussi de concevoir des horaires tels que le voyage s'inscrive harmonieusement dans l'emploi du temps de la clientèle.