

MAT & BRILLANT

Le nuancier des talents du Matériel

LA SATISFACTION CLIENT , UNE PUNCHLINE QUI FAIT MOUCHE !



Philippe BÉTOUS , chef de Projet Réponses à Appel d'Offres pour la Direction Matériel de SNCF Voyageurs, est passé par Fret , TER où l'on se retrouve plongé dans la relation client, avec toujours l'envie de le satisfaire. Ce passionné envisage son poste à la BU MEX* comme un « laboratoire » , un lieu d'innovation en prise directe avec la concurrence. **Interview portrait.**

• Le pitch de votre poste ?

Il s'agit de coordonner la réponse des services de Matériel pour des contributions aux appels d'offre qu'ont reçues les Activités TER, Transilien et Intercités. Concrètement, c'est avec les équipes des BU et métiers, à la fois aller chercher la réponse la plus adaptée à l'attente des Activités Voyageurs. Et en même temps, identifier au sein de SNCF Matériel ce qui devra s'adapter, évoluer dans les années à venir pour accompagner les sociétés dédiées, créées à cette occasion .

• Le fil rouge de votre parcours ?

Le client et la satisfaction client sans conteste ! J'ai eu la chance, depuis mes premières années réalisées dans l'exploitation, d'avoir exercé des métiers toujours en lien avec le client, qu'il soit Fret ou Voyageurs d'ailleurs.

• Aujourd'hui, quels sont vos défis sur votre poste actuel ?

Arriver à vraiment satisfaire les équipes réponse à appel d'offres qui se démènent pour faire la meilleure réponse possible et gagner, et qu'elles soient convaincues que nous, SNCF Matériel, sommes à la hauteur de leurs attentes en termes de performance

• Pour vous , quels sont les « marqueurs » d'une RAO réussie ?

J'en vois 3 .

1. Un client satisfait : l'Activité Voyageurs a atteint son objectif en partie grâce à notre contribution.
2. Un mix permanent d'innovation, de co-construction productive et de soutien
3. ... et bien évidemment remporter les marchés pour SNCF Matériel !

• Des obstacles ?

Non, pas en tant que tel. Le métier Matériel est très large et donc pas facile de l'apprécier dans son ensemble. Mais c'est enthousiasmant ! J'ai été positivement étonné de l'avancement de la culture client au sein de SNCF Matériel et de sa réelle ouverture pour répondre efficacement aux attentes des Activités.

Actuellement les équipes SNCF Matériel planchent sur 11 RAO simultanément dans des délais très contraints. Des appels d'offres pour IDF Mobilités, les Régions (Grand Est, Hauts de France, Pays de la Loire), sur les relations Nantes-Lyon et Nantes-Bordeaux d'Intercités. Du tram-train, des AGC, Régiolis, X73500 etc... une grande variété de conditions et d'attentes selon les Autorités Organisatrices.

*BU Mex = Business Unit Maintenance en Exploitation (coordination et réalisation de l'ensemble des métiers de maintenance en exploitation des matériels roulants)



MAT/TV



• Une rencontre qui vous a marqué ?

Ma rencontre avec le client Solvay en 2006. C'était ma première rencontre d'un client SNCF en direct. Je me suis fait « enguirlander » et remonter les bretelles car la production n'était pas au niveau attendu. Pour mémoire et recontextualiser ce RV, c'était le 1er appel d'offres pour lequel SNCF avait répondu dans un monde ouvert à la concurrence. Après 3 semaines d'exploitation, la qualité n'était pas au rendez-vous. Le client industriel s'inquiétait pour sa production, son entreprise et commençait à douter de ce que nous, SNCF Fret, étions vraiment capable de délivrer. Cela a été un très bel échange au cours duquel nous nous sommes engagés à remettre les choses en ordre ...et c'est ce que toutes les équipes impliquées ont fait !



• Votre business mantra (devise, dicton ..)

Le fondateur d'ITL (filiale du Groupe Captrain D) reprenait souvent, en affaires, le dicton de la 1ère guerre mondiale « **leben und leben lassen** » qu'il transposait en faveur de négociations justes et équitables.

Le principal trait de votre caractère ?

La ténacité

Celui dont vous êtes le moins fier ?

Céder parfois à l'irritation

Votre truc antistress ?

La méditation de pleine conscience

Un moment Off, c'est ?

Être disponible pour ma famille et mes proches, me balader et lire.

LE PARCOURS DE PHILIPPE BETOUS EN 5 DATES

1995

Entrée à la SNCF et formation à l'Ecole du Transport

2003

Une coopération Fret-Traction pour faciliter le développement d'un trafic en pleine croissance : la nouvelle carte des UP Traction pour le combiné

2008

Responsable d'une filiale Fret à Francfort: nouveau métier, un horizon européen, la crise financière, et pourtant des développements d'activité significatifs dans un contexte de concurrence ouverte

2016

La création en Lorraine d'un Établissement de Service Voyageurs réunissant tous les métiers (sauf M) au service du client TER: une organisation puissante, qui préfigure en partie les sociétés dédiées

2021

Le lancement du projet MASS TRANSIT sur le sillon lorrain, une des toutes premières lignes TER en forte croissance de fréquentation (x2 en 10 ans).



MAT/TV

