



BRIEUC DE MEEÛS, CEO DE LA STIB

« La Stib est une entreprise méconnue »

Le patron de la Société des transports intercommunaux de Bruxelles affronte avec un certain succès la croissance considérable de la fréquentation du métro, des trams et des bus de la capitale. Et cela ne fait que commencer. ROBERT VAN APELDOORN

Heuroux d'être nommé, Briec de Meeûs, CEO de la Stib, ne le cache pas. « Surtout pour la Stib, qui me paraît très méconnue, c'est en cela aussi qu'elle est passionnante » estime-t-il.

Derrière les bus et les trams du quotidien, il y a une machine complexe qui construit la mobilité partagée de demain pour la capitale. « Peu de gens imaginent qu'il y a plus de 800 personnes dans les bureaux d'étude, car à côté de l'exploitation du réseau, nous préparons la Stib à absorber une clientèle qui augmente chaque année de 3 à 5%. Pour répondre à ce défi, nous recourons à une large palette de métiers: des sociologues, des géographes, des ingénieurs. » En fait, les agents de conduite, qui représentent environ 3.700 personnes et sont le visage de la Stib, « ne représentent qu'une partie de nos effectifs (8.780 personnes au total, Ndlr) ».

Avant d'arriver à la tête de l'entreprise en 2012, Briec de Meeûs poursuivait une carrière dans le privé. Cet ingénieur industriel formé à l'Ecam est passé par la Sabca, Hamon, Alstom Cegelec Systems & Services, et il a dirigé la société de *handling* Flightcare (rachetée par Swissport). Rien que du *B to B* avant d'arriver dans les transports en commun. « Je ne vois pas de différence dans les exigences et les objectifs de gestion que j'ai connus dans le privé et la Stib. » Côté financier, l'équation est différente: la Stib est une entreprise publique de la Région de Bruxelles-Capitale. Le client paie en moyenne 41% du coût et le reste provient des subsides de la Région. Mais le défi est de parvenir à augmenter et améliorer l'offre tout en gardant une stricte discipline des coûts. A la fois pour

répondre à la croissance démographique (+0,63% en 2017), et aussi pour proposer une alternative efficace et attractive à l'automobile et lutter contre l'asphyxie de Bruxelles. La Région a chargé la Stib d'activer l'amélioration de l'offre, avec l'argument d'une « mobilité durable ». Les résultats sont là: en 2017, le réseau a réalisé 401 millions de voyages (+8%). Même en comptant un effet de rattrapage sur 2016, année de stagnation avec l'attentat à la station de métro Maelbeek, la progression reste très forte.

Cela signifie qu'il faut continuer à accroître l'offre. La Stib est engagée dans une course pour tout agrandir: le réseau, les effectifs, etc. « Habituellement, nous investissons 150 à

«Le défi est de parvenir à augmenter et améliorer l'offre tout en gardant une stricte discipline des coûts.»

200 millions d'euros par an, maintenant c'est le double, du jamais vu, même au plus fort du développement du métro dans les années 1970 et 1980 », précise Briec de Meeûs. L'entreprise commande en masse: 235 bus hybrides, 43 rames de métro, 60 trams. Elle crée ou prolonge des lignes de trams, comme le 9, de Simonis (Koekelberg) à l'avenue de l'Arbre ballon (Jette), via l'UZ.

Elle va lancer un nouveau métro de Forest (Albert) à Evere (Bordet), et redéployer son réseau de bus. Tout cela en roulant plus vert.

La Stib met en effet en service des bus électriques de différentes technologies, à titre de test. « Pour équiper la totalité du parc, il y a encore des questions à envisager, prévient Briec de Meeûs. Le réseau électrique actuel ne pourrait pas absorber la demande de puissance pour recharger l'ensemble du parc, à moins d'organiser des délestages, ce qui est évidemment impensable. » Voilà un chantier pour demain, qui ne concerne pas que la Stib... ©

Pourquoi le jury l'a choisi

Car Briec de Meeûs mène une adaptation réussie de la Stib face à la croissance de la demande. Elle est à la pointe dans la *billettique* avec la carte Mobib (adoptée par la SNCB, le TEC et De Lijn), développe de nouveaux outils pour faciliter l'utilisation des transports publics comme la nouvelle application mobile. L'entreprise a par ailleurs surmonté une terrible crise, celle consécutive à l'attentat meurtrier survenu en 2016 à la station Maelbeek.

Le fait marquant de 2018

« Le nombre de voyages avait augmenté de 8% en 2017 et cela continue ces derniers mois à un rythme identique, si pas supérieur. Cela montre que l'offre de transports s'adapte bien à la demande de la clientèle. C'est même l'indication d'un changement modal. »

La réalisation

dont il est le plus fier

« Un taux de satisfaction – mesuré par un organisme extérieur – qui progresse toujours, de 6,6 à 7,1 (sur 10), depuis six ans. A l'université, cela s'appelle une distinction. Et aussi la gestion d'un budget de développement important, jamais vu à la Stib tant dans les délais que les sommes concernées. »

Le défi qui l'attend en 2019

« Conserver la satisfaction des clients. Ne pas rater le défi de la digitalisation, sous peine de succomber à l'*amazonisation*. » Il désigne par ce terme le risque de perdre le contact direct avec le client si la vente des titres de transport est captée par des intermédiaires numériques, tels ceux du monde des Gafa.

Un bon Manager de l'Année, selon lui

« C'est un manager qui a une vision, qui peut esquisser le contour de l'entreprise dans le futur et le traduire pour ses équipes. Un bon manager, c'est celui qui s'entoure de personnes possédant de belles valeurs, plus compétentes que lui dans leur domaine. »