

La charte de qualité à la base de la collaboration

Le 19 janvier 1996, la première plate-forme ferroviaire multifonctionnelle (PFM) était inaugurée solennellement à Boom. Les PFM permettent à la SNCB d'organiser la livraison de petits envois et de chargements partiels de wagons chez les clients qui ne sont pas raccordés au réseau. Ce programme s'appuie sur des accords de coopération avec des partenaires privés comme, dans le cas de Boom, la société De Vos. Cette entreprise possède déjà une longue expérience en matière de transport de porte à porte, en collaboration avec la SNCB notamment.

Pour l'exploitation d'une PFM, la SNCB passe, en principe, deux contrats avec l'exploitant: un accord de coopération et un contrat de qualité. Une division du département Marchandises en Flandre et une division en Wallonie se chargent de la négociation et de la mise au point de ces contrats. Ces divisions sont responsables de la coordination de l'ensemble du fonctionnement de la PFM et du follow-up intégral.

Pour la PFM de Boom, le projet a été développé par une équipe composée de représentants des départements Transport de marchandises, Transport et Infrastructure, sous la coordination de L. Mullié, chef de la division "Logistique et qualité" à Anvers.



C'est donc la société De Vos qui va assurer l'exploitation et la commercialisation de la plate-forme. La philosophie de cette entreprise - la combinaison de tous les modes de transport - fait d'elle un partenaire exceptionnel.

La société De Vos a déjà une

longue histoire. En 1997, ce transporteur routier fêtera ses 50 ans d'existence. Si l'on prend en compte l'époque du cheval, cette entreprise atteint même les 75 ans ! Pour mieux servir ses clients, elle investit en permanence dans du matériel spécialisé et utilise tous les

La charte de qualité à la base de la collaboration

.....

modes de transport, le camion, le train et la navigation intérieure. Ses points forts : la manutention et le transport de produits en vrac (comme le grain) et de tous les produits de l'acier (fil laminé, coils, tôles, poutres d'acier jusqu'à 24 mètres de long). Elle prend aussi en charge des machines agricoles et des transports exceptionnels, jusqu'à 60 tonnes environ et une longueur de 27 mètres. L'entreprise dispose donc d'une grande variété de machines et d'infrastructures. Quelques exemples : environ 25 tracteurs et 60 remorques, un quai de chargement sur l'Escaut pour le transbordement de marchandises (en vrac ou non), un terminal de transbordement rail-route d'une surface de 25.000 m², une double voie couverte de 150 mètres, 5.000 m² d'entrepôts (auxquels s'ajoutent 10.000 m² en construction). La plus grande partie du trafic provient de destinations étrangères (Allemagne, Luxembourg, France, Italie). Environ 9 % des transports est destiné à des clients intérieurs.

Combinaison rail-route souple

La plate-forme ferroviaire multifonctionnelle de Boom est située à mi-chemin entre les pôles industriels d'Anvers et de Bruxelles et dispose d'un accès exceptionnel au réseau routier. Avec la PFM, le trans-

port de marchandises peut être combiné de manière souple entre la route et le rail. A côté du chargement et du déchargement, la PFM offre des services complémentaires, comme l'entreposage de marchandises, le transport initial et final par camion et la distribution. Les clients qui sont établis trop loin des installations ferroviaires (comme les zones industrielles ou les terrains privés sans accès au réseau) peuvent donc faire appel au train.

Trois fois par jour, les wagons sont apportés d'Anvers-Nord et d'Anvers-Kiel. Anvers-Nord dispose de correspondances avec les trains EurailCargo qui desservent les principaux centres économiques européens. Les marchandises qui arrivent en train à la plate-forme le jour A, sont livrées à destination au plus tard le jour A + 1. B-Cargo et son partenaire De Vos proposent au client des prix "all-in", qui comprennent les coûts du chargement et du déchargement, l'organisation du transport final par la route avant ou après le transport en

chemin de fer, l'entreposage et éventuellement, la gestion du stock. Ceci pour garantir aux clients un rapport qualité-prix très compétitif.

Qualité

La SNCB et son partenaire De Vos ont opté résolument pour la qualité intégrale. Les principes sont enregistrés dans un contrat de qualité, qui se concrétise par une série de mesures et de procédures. Toutes les procédures et toutes les activités qui ont trait à l'exploitation de la plate-forme sont formalisées dans un manuel de la qualité. Au cours de la réception d'inauguration, qui s'est tenue dans les installations de la société De Vos, Marcel Verslype, directeur du département Marchandises de la SNCB, s'est étendu sur ce type de contrats. "Tous les engagements réciproques et toutes les procédures de travail et d'évaluation sont définies en détail. Pratiquement, nous nous engageons dans cinq domaines con-



crets : la desserte de Boom, le service à la clientèle, la méthode de négociation et de conclusion des contrats, l'aménagement d'un système de suivi et d'information fiable et l'organisation d'une administration efficace." Un groupe d'experts, dans lequel siègent les départements Marchandises et Transport de la SNCB ainsi que la société De Vos, surveille l'exécution du contrat et apporte les corrections nécessaires. "L'engagement que nous prenons dans ces chartes de qualité va très loin. Voilà pourquoi nous progressons avec prudence. Les chartes ne doivent pas devenir des formalités qui ne nous engageraient plus vraiment ", insiste Antoine Martens, administrateur directeur général adjoint de la SNCB.

Investissements

Le partenariat doit stimuler les relations commerciales dans la région même, et entre la région et d'autres pôles d'activité, à l'intérieur du pays et à l'étranger. C'est pourquoi les deux partenaires investissent sur l'avenir. A court terme, la SNCB prévoit une augmentation de la surface asphaltée (de 6.112 m²) et l'éclairage de la zone. L'investissement est estimé à plus de 17 millions de francs. A long terme, une voie supplémentaire sera ajoutée (coût : plus de 5 millions de francs). Ces cinq dernières années, la société De Vos a investi environ 100 millions de francs en bâtiments, terrains et matériels. L'année dernière, un système de transbordement mobile a été acheté, une suceuse pour charger les grains et les semences en vrac. Dans le prolongement de la cour à marchandises, un entrepôt pour le stockage couvert a été construit. Ici, une grande variété de marchandises emballées (papier, plomb, produits manufacturés)

peut être conservée. En outre, Louis De Vos, directeur commercial, a annoncé des investissements d'importance égale dans les cinq prochaines années.

Un acte de foi

Louis De Vos se désigne lui-même comme un entrepreneur privé qui croit dans le rail. "Cela ne va pas de soi. Cette profession de foi dépend aussi du marché et des prix. En d'autres termes : le train doit être compétitif par rapport à la route. Le transport diffus représente un pôle de croissance important. On prévoit que d'ici à l'an 2005, le transport de marchandises augmentera de 67 %. Si ces prévisions se révèlent exactes, nous avons un bel avenir devant nous", affirme Louis De Vos.

Chaque année, la société De Vos transporte de 100.000 à 150.000 tonnes de marchandises mais il semble que la barre du million de tonnes ne soit pas inaccessible. L'exemple fait école. La SNCB développe déjà un réseau de PFM à travers le pays. Le choix des lieux d'installation est effectué sur base des besoins des clients et de leur potentiel de transport. Aujourd'hui, des négociations sont déjà en cours pour implanter des PFM à Schaerbeek, Genk, Courtrai, Bressoux et dans les environs de Manage, à chaque fois en collaboration avec un partenaire industriel.

Département B-Cargo
Division 60.12
"Logistique et Qualité"
Century Center
De Keyserlei, 58-60
2018 Antwerpen
Tél. : (03) 204.26.03
Fax : (03) 231.06.58

