

PAQ = CCB + CALCIA + TRATEL + SNCB + SNCF + EVS

ou comment résoudre une équation

En 1990, le groupe Ciments Français reprenait le géant tournaisien de cette branche, la Compagnie des Ciments Belges, CCB. Deux ans plus tard, 400.000 tonnes de ciment quittent Gaurain annuellement pour la région parisienne par chemin de fer. Objectif de la SNCB et de la SNCF: fiabiliser les transports. Par quel moyen? Par le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) signé par tous les partenaires associés à ce trafic.

DM

Troisième cimentier mondial, le groupe Ciments Français confie à sa filiale Tratel le soin d'organiser le transport de ciment entre l'usine de CCB à Gaurain et ses trois centres de distribution répartis en région parisienne. Dans son numéro 3/92, B-Cargo News avait rendu compte de sa visite à l'usine du Tournaisien et à son raccordement ferroviaire flambant neuf.

Grâce à un système informatique performant, à un équipement sûr et à des collaborateurs motivés, la qualité de la production et du chargement était presque parfaite. Comme le précisait à l'époque Gaëtan Dumont de Chassart, responsable du département Logistique et Expéditions de CCB, "dans toute l'usine, nous voulons satisfaire aux normes de qualité les plus élevées. Mon département s'y attache particulièrement".

ISO 9002

Après la fabrication et le chargement du ciment, le transport est un des éléments de la "chaîne de

production" du groupe Ciments Français et donc de sa qualité.

Afin de tendre vers les normes qualitatives ISO 9002 pour l'ensemble des activités du groupe C.F., Tratel a été chargé par sa maison mère d'exiger de ses sous-traitants un service répondant à des normes de qualité strictes. La SNCF a accepté cette démarche avec enthousiasme et c'est le trafic Belgique - France qui a constitué la première cible de cette amélioration de la qualité du transport. D'un côté, il en constitue une part importante. De l'autre, l'intégralité du processus était à mettre en place après la reprise de CCB par les Ciments Français. B-Cargo a donc vivement contribué à concrétiser cette demande.

Tour de table

Tous les partenaires concernés par cette opération se sont mis autour de la table: CCB, Calcia et Tratel (la filiale transport du groupe français), la SNCF, la SNCB et EVS qui loue à Tratel la majeure partie des wagons. En

juin 1993, le Plan d'Assurance Qualité était signé par leurs six responsables. Parmi les "engagements des parties", citons le renforcement des points de convergence dans la stratégie logistique, la fiabilisation des délais de transport et l'amélioration des échanges d'information. Ajoutons-y l'optimisation des services logistiques et de la gestion du parc des wagons ainsi que l'adaptation des prestations des chemins de fer aux besoins du groupe des Ciments Français.

Relevons enfin que le cahier des charges pour être agréé aux normes ISO 9002 est très sévère. Nous y travaillons car dans cette matière, le transport est aussi important que la production. Toutes les parties ont signé un engagement à tendre vers la qualité totale. Chacun des six intervenants prend sa part de responsabilité en cas de problème et réagit avec précision et promptitude. Ceci nous a permis de sensibiliser tous les maillons de la chaîne. Le PAQ représente un engagement, un objectif à atteindre. Les six partenaires sont liés de manière indissociable. Le projet sera mis à jour tous les ans et la clientèle sensibilisée.

Les discussions pour faire aboutir cette démarche de qualité ont ainsi valorisé le partenariat et mis en exergue les paramètres générant la confiance du client dans les chemins de fer. ■