



ISO 9001-2000 pour l'atelier de Cuesmes

C'est en avril 1999 que l'atelier central de Cuesmes obtenait le certificat ISO 9002 pour plusieurs de ses sections. Aujourd'hui, c'est pour l'ensemble de l'atelier que le certificat ISO 9001-version 2000 lui a été décerné. Une réussite qu'il est le seul à avoir décrochée jusqu'à présent au sein de la SNCB.

Les exigences de la clientèle et la nécessité d'être agréé par les autres réseaux pour pouvoir entretenir les wagons qu'ils immatriculent, la volonté d'améliorer la qualité et de conserver la connaissance collective ont conduit l'atelier de Cuesmes à mettre en place un système de gestion de la qualité.

Label de qualité pour l'atelier

Cuesmes a lancé ce projet et c'est en 1999 qu'il a obtenu pour un certain nombre d'activités le certificat ISO 9002. A cette époque, il fut décidé d'étendre la certification à l'ensemble de l'unité WMS, c'est-à-dire aux deux

ateliers centraux de Cuesmes et Gentbrugge, aux ateliers de ligne "wagons" d'Anvers, Merelbeke, Voroux-Kinkempois et Monceau, à tous les centres de réparation rapide et aux services centraux. Date prévue de certification pour l'ensemble de WMS: octobre 2001. A Cuesmes, c'est ce 22 juin devant les quelque 450 agents que le certificat a été officiellement remis.

Le client est roi

La norme ISO 9001-2000 impose notamment une plus grande orientation vers le client et la mise en place d'un mécanisme pour assurer l'amélioration continue du système. Cet engagement s'est fait de manière formelle et a été ensuite distribué à tout le personnel.

Vendredi 22 juin

Lors de la séance académique, Daniel Derochette, General Manager WMS et Jean Garain, responsable de l'atelier ont souligné que l'obtention de ce certificat couronne un effort important pour le



Lors de la séance académique, Daniel Derochette, General Manager WMS et Jean Garain, responsable de l'atelier ont souligné que l'obtention de ce certificat couronne un effort important pour le personnel (ci-contre) de Cuesmes à tous les niveaux.

personnel de Cuesmes à tous les niveaux. Il a fallu rédiger des documents, concevoir et mettre en place des nouvelles formes d'organisation et changer les méthodes de travail sur le terrain. Ce certificat est cependant porteur d'espoirs pour l'avenir car il doit permettre à WMS de s'ouvrir à d'autres marchés. Rappelons que la certification ISO est une garantie quasi obligatoire pour se

lancer face à la concurrence. Mais l'ensemble de l'entreprise poursuit des objectifs de qualité totale et met en place progressivement un système qualité. Le but final est de détecter les non conformités et d'améliorer les prestations sans nécessairement passer par la certification.

