

LE FACTAGE INTERNE FACE À UN PROFOND REMANIEMENT

LE FACTAGE ENTRE DANS UNE
nouvelle ère

Chacun compte sur les services du factage pour envoyer un courrier, recevoir un colis ou encore, pour participer à un concours du Connect. Le factage interne du Groupe SNCB aborde une année cruciale, riche en changements, qui auront également un impact sur les utilisateurs.



Le factage interne, davantage connu sous la dénomination de factage, est un concept propre au Groupe SNCB. Chaque jour, ce sont 17.000 lettres et colis qui transitent par les 'agents de factage du chemin de fer'. Le factage traverse toutefois une année cruciale. En 2013, le service fera l'objet d'un profond remaniement, que tous ceux qui font appel au factage ressentiront également.

Pour commencer, un casier postal dans lequel arrivera l'ensemble du courrier sera aménagé pour chaque unité organisationnelle. Les membres du personnel devront dès lors s'assurer que le courrier parvient effectivement à la bonne personne.



Dans une organisation d'une ampleur telle que la nôtre, une distribution efficace du courrier est incontournable.

Restructuration

Dans les coulisses, la réforme du factage a commencé il y a déjà un petit temps. Au terme de la préparation effectuée par le Corporate and Change Office, le Comité de Direction a décidé en 2011 de procéder réellement au changement. Le CEO de la SNCB-Holding, Jannie Haek, déclare à ce propos : "Dans une organisation d'une ampleur telle que la nôtre, une distribution efficace du courrier est à la fois incontournable et complexe. La fiabilité, la rapidité et la remise à la personne concernée constituent les défis à relever. Un factage bien rôdé est un élément-clé pour garantir un fonctionnement efficace au sein de notre société". La réforme du factage est actuellement mise en place avec la direction H-Stations.

Mais cela vaut-il encore la peine de réformer un service alors qu'un vent de restructuration souffle sur le Groupe ? "Certainement !", affirme Marleen Verdonck, General manager Stations. "La restructuration à venir ne doit pas nous empêcher de vouloir aborder la distribution du courrier de manière professionnelle. Il est plus que jamais essentiel de développer un factage de qualité ! Faute de directives générales, des règles propres ont foisonné un peu partout au fil du temps. Il est important que les règles soient les mêmes partout."

Collaborateurs polyvalents

"Nous devons être plus flexibles", explique Willy Van Pevenage, responsable du factage central. "À l'avenir, nos collaborateurs devront être polyvalents. Aujourd'hui, chacun exécute ses propres tâches : le trieur trie, le facteur distribue, etc. Nous avons pour objectif de pouvoir mieux répondre aux questions des clients et de réagir plus promptement lorsque les demandes affluent."

"Nous voulons surtout agir au niveau du délai d'envoi et de la garantie d'arrivée", ajoute Evelyne Torsy, project & change manager. "Actuellement, l'acheminement d'un envoi est trop long. Concrètement, cela signifie que les activités du factage central et des factages des districts seront mieux harmonisées entre elles, ce qui diminuera drastiquement les temps d'envoi."

Cette normalisation débutera prochainement dans les bâtiments de la rue de France 85/Bara à Bruxelles. Viendra ensuite le tour des autres bâtiments de Bruxelles, qui seront suivis par le reste du pays. Le projet doit être clôturé d'ici juin 2014. Le thème de l'adressage sera également abordé. Vous pourrez en lire davantage dans un prochain Connect. Si vous voulez de plus amples informations sur le projet, elles se trouveront bientôt sur l'intranet." ■

"Nous devons être plus flexibles."

Willy Van Pevenage

