communiqué de presse

09/11/06

B-Cargo et le groupe Arcelor-Gand ont signé une charte de qualité

B-Cargo et le groupe métallurgique Arcelor-Gand ont signé hier soir une charte de qualité. Cette charte, appelée « Quality Manual », décrit chaque étape à entreprendre par B-Cargo et en établit les normes de qualité.

B-Cargo, la division marchandises de la SNCB, veut pouvoir répondre le mieux possible aux demandes spécifiques de chacun de ses clients. Un « Quality Manual » a donc été développé dans le but d'améliorer encore davantage la qualité du service à la clientèle.

Hier, Arcelor-Gand, un des plus importants clients de B-Cargo, a signé ce « Quality Manual ».

Des spécialistes de B-Cargo et d'Arcelor-Gand se sont donc réunis afin d'impliquer au maximum le client dans les méthodes de travail de B-Cargo. Par ailleurs, des normes de qualité ont été établies pour chaque procédure.

Les dispositions les plus importantes qui ont été prises d'un point de vue qualitatif sont:

- la méthode de travail relative à la commande de wagons vides par le client
- les modalités physiques et opérationnelles pour desservir le raccordement ferroviaire du client
- la méthode à suivre pour le chargement des voitures par le client
- une information détaillée au client sur les horaires des trains roulant pour son compte
- le suivi du transport
- l'évaluation du transport et comment réagir en cas de circonstances imprévues
- la facturation par B-Cargo
- les procédures d'immobilisation (quand un wagon de marchandises dépasse le délai imparti de chargement et de déchargement)
- la confection par le client de la lettre (électronique) de voiture
- la communication entre les clients et les services ferroviaires (B-Cargo et autres éventuellement) et la définition des autres règlements à respecter.

Arcelor-Gand est le premier gros client avec lequel B-Cargo co-signe un manuel de qualité de ce type. La qualité est capitale pour B-Cargo et son objectif est de développer de plus en plus ce genre de concept.

Pour B-Cargo, Arcelo-Gand est le plus gros et le plus important client dans le secteur de l'acier. Ce secteur est responsable de 25% de la production totale (en tonnes-km) de la division fret. B-Cargo offre à l'industrie de l'acier une intégration optimale dans le bassin industriel et une flotte de wagons spécialisés.

B-Cargo, la division de fret de la SNCB, suit une triple stratégie :

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

- en tant qu'opérateur local, elle compte consolider sa part de marché en offrant une offre logistique complète,
- comme spécialiste de segment (acier et transport combiné), elle offre aux clients un paquet de services taillés sur mesure dans l'Europe entière et ce, via des filiales spécialisées (comme IFB) pour les segments de marché les plus importants et via des collaborations avec des partenaires,
- comme corridor manager, elle se focalise sur les grands axes internationaux où des stratégies d'alliance avec les réseaux voisins sont développées.

B-Cargo a enregistré un chiffre d'affaires total de 333 millions d'euros en 2005. La division marchandises a réalisé un volume de 7975 millions de tonnes - km ou 58,4 millions de tonnes.

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be



La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.600 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 1,897 milliard d'euros. Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Anne Woygnet
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 30 03
gsm: +32 475 49 92 93
anne.woygnet@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be