



Date: 30/11/01

## **L'entretien des wagons est certifié ISO 9001 La SNCB poursuit sa voie vers l'assurance qualité**

Depuis la réforme de janvier 1998, la SNCB est organisée en centres d'activités, centres de services et unités centrales de coordination, à qui il incombe de gérer des secteurs bien distincts de l'activité de l'entreprise.

A côté de centres d'activités déjà bien connus du public tels que « Voyageurs National » ou « B-Cargo », il y en a d'autres dont on a jusqu'à présent encore peu parlé. WMS (Wagon Maintenance Services) est l'un d'eux et est chargé de l'entretien du matériel de transport des marchandises pour les besoins internes de la SNCB ou pour ceux d'autres entreprises.

WMS vient d'obtenir la certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses services (les services centraux, 6 ateliers, des centres de réparation rapide et des équipes mobiles d'intervention). Cette nouvelle certification (par rapport à ISO 9002) est plus exigeante sur le plan de l'orientation vers le client. Elle impose une amélioration continue des systèmes de production. Cette reconnaissance par un organisme international valorise les efforts réalisés par le personnel et permet aux clients de WMS, qu'il s'agisse de B-Cargo ou de toute autre entreprise active dans le secteur, de garantir à leur tour à leurs clients de meilleurs services. Mais cette reconnaissance donnera aussi à WMS une notoriété plus grande lui permettant de mieux se positionner principalement sur le marché.

### ***Une préparation étalée sur deux années***

La certification ISO 9001 constitue bien entendu une belle récompense, obtenue après deux ans d'efforts, pour les 1.100 agents de WMS. Mais c'est aussi, pour chacun d'eux, un engagement pour l'avenir, de donner le meilleur d'eux-mêmes, afin de répondre toujours davantage aux besoins de la clientèle.

La certification est décernée pour une durée de trois ans, au cours de laquelle l'organisme certificateur effectuera des visites semestrielles des ateliers afin de s'assurer des bonnes performances du système de qualité.



Des auditeurs internes ont aussi dû être formés et ceux-ci ont pour mission de procéder à des contrôles intermédiaires de manière à suivre en permanence l'évolution favorable des processus.

### ***B-Cargo mais aussi d'autres clients***

Quelque 55.000 wagons sont traités chaque année dans les ateliers WMS. Toutes les parties constitutives du wagon - organes de roulement, caisse, châssis, ... - doivent bien entendu être contrôlées ou remises en état, un peu comme si on leur faisait passer un « contrôle technique ». Mais les clients demandent aussi régulièrement des travaux plus lourds tels que la révision ou la remise en peinture. Le principal client de WMS avec ses 16.000 wagons marchandises est bien sûr le centre d'activités B-Cargo de la SNCB. Mais WMS compte aussi environ 25 clients extérieurs à la Société, tels que ICF, AAE, Cockerill-Sambre ou des sociétés de location de wagons.

### ***La qualité pour conquérir d'autres marchés***

Fort de son *know-how*, WMS entend maintenir à l'avenir le volume de son activité malgré la diminution attendue du nombre de wagons à traiter pour son principal client.

Pour ce faire, WMS devra être en mesure de capter de nouveaux marchés. A cet égard, un certain nombre de marchés importants se profilent au-delà de nos frontières. Dans ce contexte, la certification ISO 9001 acquise par WMS constitue le gage de qualité et de sérieux ainsi qu'une condition indispensable pour des agréments internationaux permettant de pousser les portes de ces nouveaux marchés.