Compte à rebours pour le nouveau centre de tri d'ABX

Ce 15 juin, le Ministre des Communications Guy Coëme et le management de la SNCB ont inauguré officiellement le site du nouveau centre de tri d'ABX.

Devant quelque 150 clients importants, sur le chantier même, la SNCB et sa division de messagerie nationale ABX ont ainsi manifesté leur volonté de mener vite et bien la réorganisation complète de cette activité.

Un centre de tri national, implanté sur le site de Bruxelles-Petite Ile, est en cours de construction. A la fin de l'été, une machine de tri automatisé, unique en Belgique, y sera installée.
Le centre abritera aussi les services centraux d'ABX, la plate-forme régionale de Bruxelles et une plate-forme internationale.

L'ensemble devrait être opérationnel au cours du premier semestre de 1994. En même temps, la structure nouvelle d'ABX aura été complètement mise en place.

C'est une enveloppe globale d'investissement de 1,8 milliard qui vient ainsi d'être ouverte. Elle comprend également les investissements nécessaires à la mise en place d'un réseau informatique très performant qui répond étroitement aux besoins des opérations et des clients.

Le centre de tri recevra chaque soir les colis enlevés chez les clients et collectés par les 13 plates-formes régionales. Les colis seront triés et redistribués en fin de nuit dans les plates-formes qui assureront la livraison aux destinataires. Les échanges plates-formes/centre de tri seront réalisés par semi-remorques.

ABX se dote ainsi d'un outil de choix pour offrir à sa clientèle un service de qualité et consolider sa position de leader sur le marché de la messagerie nationale.

Mardi 15 juin 1993

ABX, c'est... et ce sera

- Le leader de la messagerie belge, avec plus de 20 % du marché et une couverture complète du territoire national.

- Une nouvelle façon de gérer une division d'entreprise publique qui doit être rentable.

- Plus de 2.000 clients, dont 95 % sont des entreprises actives dans de nombreux secteurs de production et/ou de distribution.

- Une structure axée sur:

  - une gestion centrale légère;
  - un service commercial puissant et décentralisé;
  - 13 plates-formes régionales fonctionnant comme centres de profit;
  - plus de 500 "tournées" quotidiennes d'enlèvement et de livraison des envois couvrant tout le pays;
  - un effectif de 1.200 personnes et un volet sous-traitance qui occupe des transporteurs routiers indépendants.

- Un parc de 500 véhicules routiers diversifiés:

  - camionnettes et camions de dimensions et de capacités adaptées aux besoins de l'enlèvement et de la livraison des colis;
  - semi-remorques qui travaillent en rotation entre les plates-formes régionales et le centre de tri de Bruxelles.

- Un chiffre d'affaires de 2,2 milliards pour un trafic composé à 82,5 % d'envois en messagerie nationale. Les 17,5 % restants sont constitués par la messagerie internationale qu'ABX compte développer.

Le nouveau centre de tri à Bruxelles

Le 27 mars 1992, le Conseil d'administration de la SNCB a pris une série de décisions importantes pour l'avenir de son activité de messagerie:

- assurer la continuité de cette activité au sein de la SNCB;
- lui donner l'autonomie de gestion nécessaire;
- opérer une restructuration en profondeur en vue d'atteindre à l'horizon 1997/98 un bon niveau de rentabilité;
- réaliser les investissements nécessaires tant pour mettre en oeuvre un outil de travail performant que pour créer une force de vente solide.

Investissement majeur

Le Centre de tri en cours de construction sur le site de la Petite Ile à Bruxelles est un investissement majeur de l'opération: un bon tiers de l'enveloppe de 1,8 milliard décidée par le Conseil d'administration.
Bâtiment, machine de tri automatisé et centre informatique vont constituer un outil de premier choix pour offrir à la clientèle un service de haut niveau en termes de ponctualité et de fiabilité.

Sans équivalent en Belgique, ce complexe de 25.000 m^2 sera début 1994 le coeur de l'activité d'ABX. Il abritera également les services centraux de gestion, la plate-forme régionale de Bruxelles et la plate-forme de trafic international.

Dès qu'il sera opérationnel, le tri des envois enlevés chez les clients y sera centralisé. Parallèlement, un développement informatique important permettra de simplifier les traitements d'information et d'acquérir un "tracking & tracing" fiable de tous les colis par l'utilisation d'un code à barres apposé sur chaque colis dès son entrée dans le flux de traitement.

Tri automatisé

La machine de tri sera installée et testée de septembre 93 à janvier 94. Elle aura une capacité de 6.000 colis/heure, soit un volume global de 75.000 colis par jour répartis en deux pauses. Elle pourra traiter tous les colis dont les dimensions maximales n'excèdent pas 120 x 70 x 70 cm, et d'un poids maximum de 35 kilos. Ces colis représentent aujourd'hui 93 %

des envois et 50 % du volume de transport. Une chaîne parallèle traitera les colis qui dépassent ces normes.

Les colis entreront en circuit de tri par l'une des huit lignes d'injection. Revêtus d'une étiquette avec code à barres, ils voyageront sur un plateau le long d'une boucle de 700 mètres à la vitesse de 1,8 mètre par seconde. Ils seront alors scannés et dirigés vers l'une des 180 sorties. Là, on les chargera dans des roll-containers pour le retour vers les plates-formes régionales. Celles-ci redistribueront les colis en fonction des tournées de livraison (3 en moyenne pour les roll-containers d'une même sortie de machine).

En termes d'exploitation, l'avantage essentiel du système réside dans *la souplesse de la méthode.*
Les colis arriveront des plates-formes entre 14 heures et 2 heures. Ils quitteront le centre de tri dans les roll-containers entre 18 heures et 5 heures, de manière à être dans les plates-formes de destination, prêts à être distribués, à partir de 8 heures du matin.

En termes de service à la clientèle, *la fiabilité du système,* garantissant une livraison rapide, sera un atout de poids.
Le système de "tracking & tracing" permettra de suivre les colis à tout moment dans le flux de traitement et de renseigner "on line" les clients.

Partenariat informatique avec la clientèle

C'est un véritable partenariat informatique qu'ABX propose à sa clientèle grâce à la mise en place d'une informatique de pointe.

Le nouveau réseau distribué de traitement de l'information, indépendant de celui de la SNCB, sera construit en étoile autour de deux ordinateurs centraux qui communiqueront avec des serveurs régionaux et 250 stations de travail réparties dans les 13 plates-formes régionales.

La machine de tri automatisé y sera bien entendu connectée. Des liaisons par modem seront établies avec les clients qui le souhaitent et dont le volume de trafic le nécessite.

C'est la plate-forme ou le client lui-même qui attribuera son identification unique complète à chaque colis qu'elle prendra en charge. Les données deviendront immédiatement accessibles à tous les stades par lesquels le colis passera:

- la plate-forme d'expédition;
- le centre de tri;
- la plate-forme de destination, qui éditera les documents de livraison;
- l'ordinateur central, qui alimentera la facturation et le reporting de gestion.

L'intégration de clients dans le processus informatique évitera les encodages multiples. Le traitement des informations s'en trouvera accéléré et fiabilisé.
En liaison avec cette architecture informatique, chaque client pourra bénéficier d'un meilleur service, plus personnalisé et performant (suivi de ses colis, facturation claire, EDI...).

Le système permettra en outre à ABX de se doter de nouveaux outils de gestion interne.

L'investissement informatique représente environ 200 millions. Son développement suit un calendrier parallèle à celui du centre de tri, de telle sorte qu'au 31 mars 1994, l'ensemble soit totalement opérationnel.

Restructuration complète de la politique commerciale

Devant l'évolution constante des besoins et des exigences qualitatives de la clientèle d'ABX, il est indispensable de positionner notre division comme une société offrant un service hautement performant.

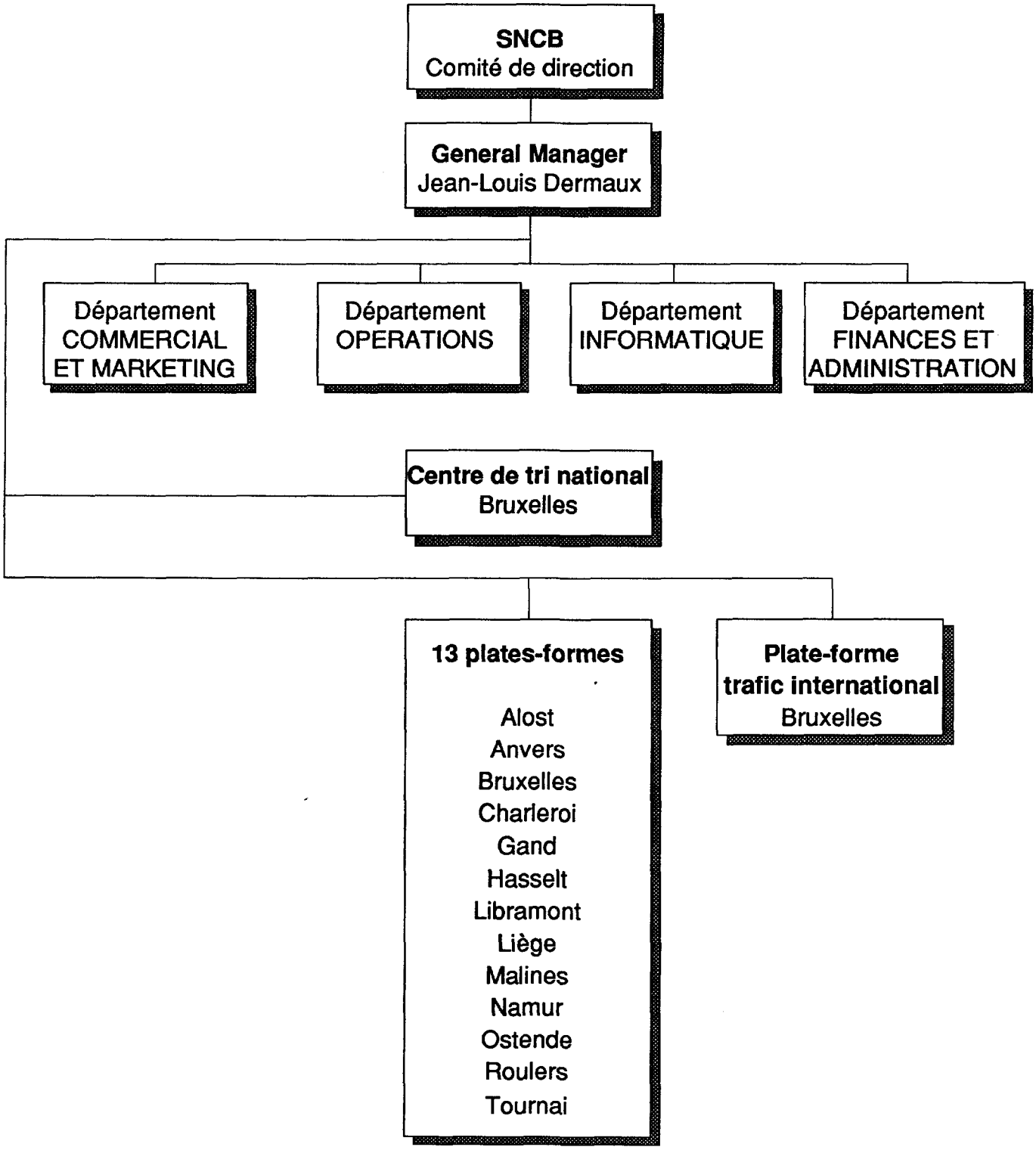
Dans cet esprit, ABX a - entre autres démarches - mis en place une nouvelle force de vente qui a suivi une formation pointue et intensive afin de pouvoir appréhender le marché dans les meilleures conditions et de poursuivre efficacement les objectifs ambitieux d'ABX.

Pour accueillir les 30 délégués commerciaux, les structures locales d'ABX bénéficieront d'un vaste programme d'aménagement des sites. Chaque équipe régionale pourra ainsi s'appuyer sur un outil performant et de qualité.

La décentralisation de la force de vente traduit le souci d'ABX d'être systématiquement proche de ses clients et à l'écoute de leurs problèmes spécifiques.

La force de vente pourra se prévaloir d'une qualité opérationnelle de haut niveau grâce au centre de tri automatisé. A ses clients, elle proposera un service caractérisé principalement par un degré très élevé de fiabilité.

La structure d'ABX



Mardi 15 juin 1993

LE 15 JUIN 1993.

ABX
POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE

***

MONSIEUR LE VICE-PREMIER MINISTRE,
MESSIEURS LES MANDATAIRES PUBLICS,
MONSIEUR L'ADMINISTRATEUR-DÉLÉGUÉ ET MESSIEURS LES ADMINISTRATEURS-DIRECTEURS,
CHERS COLLÈGUES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION,
MESDAMES, MESSIEURS,

LE 27 MARS 1992, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SNCB DÉCIDAIT DE LA RÉFORME DÉFINITIVE DE L'ACTIVITÉ DE MESSAGERIE, FAISANT SUITE À UNE ÉTUDE APPROFONDIE DE CE SECTEUR EN DÉFICIT CONSTANT DEPUIS DE NOMBREUSES ANNÉES.

CETTE ORIENTATION PRÉFIGURAIT EN QUELQUE SORTE LE FUTUR PLAN D'ENTREPRISE AVEC UN OBJECTIF CLAIR : DONNER À ABX LES MOYENS DE SA POLITIQUE POUR ATTEINDRE AU PLUS TARD DANS LES CINQ ANS L'ÉQUILIBRE FINANCIER.

RÉALISER CET OBJECTIF EST D'AUTANT PLUS INDISPENSABLE QUE CETTE ACTIVITÉ NE RELÈVE PAS DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC ET À CE TITRE, NE PEUT DORÉNAVANT PLUS ÊTRE SUBVENTIONNÉE.

LA SNCB CONNAÎT BIEN LA MESSAGERIE PUISQUE DÈS LA FIN DU SIÈCLE PASSÉ CELLE-CI CONSTITUAIT UNE OFFRE DE TRANSPORT COMPLÉMENTAIRE AU RAIL. AUJOURD'HUI, LE PLAN DE TRANSPORT D'ABX EST TOUT À FAIT DÉCONNECTÉ DU RAIL ET CONSTITUE UNE ACTIVITÉ AUTONOME. IL FAUT SAVOIR QU'ABX REPRÉSENTE 20 % DE PART DE MARCHÉ ET S'AFFIRME COMME LE LEADER INCONTESTÉ DE LA MESSAGERIE BELGE.

L'ÉVÉNEMENT QUI NOUS RÉUNIT CE JOUR EST LA PREMIÈRE ÉTAPE DU PLAN DE REDRESSEMENT. LE CONSEIL A DÉCIDÉ D'OCTROYER UNE TRÈS LARGE AUTONOMIE DE GESTION À ABX DE MANIÈRE À LE PLACER DANS LES CONDITIONS DE GESTION IDÉALES. LE PLAN PRÉVOIT LA REFONTE COMPLÈTE DE LA GESTION OPÉRATIONNELLE : ABX VA PASSER D'UN SYSTÈME LARGEMENT MANUEL À UN MODE OPÉRATOIRE OÙ LA MÉCANISATION ET L'INFORMATIQUE PERMETTRONT D'ASSURER UN SERVICE DE TRÈS HAUTE QUALITÉ. LE PASSAGE À UN NOUVEAU PLAN DE TRANSPORT "ÉTOILE" SERA ACCOMPAGNÉ DE NOUVEAUX OUTILS INFORMATIQUES, D'UNE COMPTABILITÉ ANALYTIQUE SPÉCIFIQUE ET CE, AVEC UNE APPROCHE COMMERCIALE TRÈS DIFFÉRENTE.

LE PREMIER ÉLÉMENT VISIBLE DE CES CHANGEMENTS EST LA CONSTRUCTION DU NOUVEAU CENTRE DE TRI AUTOMATISÉ ET DE LA PLATE-FORME DE BRUXELLES. C'EST EFFECTIVEMENT À L'ENDROIT OÙ NOUS SOMMES, SUR UN TERRAIN DE 6 HECTARES QUE S'ÉRIGERA LE NOUVEAU CENTRE DE TRI ABX.
IL RESSORT DE LA VOLONTÉ D'ABX DE CENTRALISER, À ÉGALE DISTANCE DE TOUTES LES RÉGIONS IMPORTANTES DU PAYS, LE CENTRE NERVEUX DE L' ACTIVITÉ "PETITS COLIS".

NOUS POUVONS DÉCRIRE CET INVESTISSEMENT EN QUELQUES CHIFFRES :

- 25.000 M2 DE MAGASINS,
- 4.000 M2 DE BUREAUX,
- 180 PORTES DE CHARGEMENT POUR LES CAMIONS.

LE DEUXIÈME ÉLÉMENT EST L'ACQUISITION D'UNE MACHINE DE TRI UNIQUE EN BELGIQUE. ELLE SERA CAPABLE DE TRAITER 6.000 COLIS/HEURE ET APPORTERA À ABX UN AVANTAGE CONCURRENTIEL DÉTERMINANT. LA HAUTE TECHNOLOGIE DE CET INVESTISSEMENT PERMETTRA D'ASSURER UNE QUALITÉ DE TRI MAXIMUM ET DE RACCOURCIR LES DÉLAIS DE LIVRAISON.

RELIÉE À UNE INFORMATIQUE DE POINTE, LE SYSTÈME PERMETTRA LE SUIVI EN TEMPS RÉEL DE TOUT COLIS SE TROUVANT DANS LE RÉSEAU ABX.
LA QUALITÉ ET LA FIABILITÉ DU SYSTÈME PERMETTRONT D'ASSURER À LA CLIENTÈLE UN SERVICE OPTIMUM.

S'ARTICULENT AUTOUR DE CET OUTIL TRÈS PERFORMANT, LES 13 PLATES-FORMES RÉGIONALES, UNE FLOTTE DE PLUS DE 500 VÉHICULES ET UN PERSONNEL DONT LE DYNAMISME ET LES COMPÉTENCES AURONT ÉTÉ LES CRITÈRES DE LEUR PRÉSENCE AU SEIN D'ABX.
EN EFFET, MISER SUR LE PROFESSIONNALISME EST LE MEILLEUR GARANT DE LA QUALITÉ DU FUTUR PRODUIT : ABX SE VEUT ET DEVRA ÊTRE UNE SOCIÉTÉ DE SERVICES PROCHE DE SES CLIENTS, À L'ÉCOUTE DE LEURS BESOINS ET DE LEURS EXIGENCES.

EN EFFET LE TROISIÈME ÉLÉMENT DE LA RESTRUCTURATION EST LA REFONTE TOTALE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE D'ABX. DEVANT L'ÉVOLUTION CONSTANTE ET RAPIDE DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DÉSIREUX DE SE PLACER EN FORCE DANS UN CRÉNEAU OÙ LA QUALITÉ DE SERVICE PRIME, ABX VOIT SA FORCE DE VENTE SE RENFORCER CONSIDÉRABLEMENT.
AUTANT LA TECHNIQUE DOIT ÊTRE CENTRALISÉE POUR ACCÉLÉRER LE TRAITEMENT DES COLIS, AUTANT LA FORCE DE VENTE DOIT ÊTRE DÉCENTRALISÉE POUR MIEUX S'ADAPTER AUX BESOINS RÉGIONAUX.

C'EST DONC DANS CETTE DOUBLE PERSPECTIVE QU'UNE ENVELOPPE DE 1,8 MILLIARD A ÉTÉ DÉGAGÉE POUR L'INVESTISSEMENT.

LE PROJET COMPLET SERA OPÉRATIONNEL DÈS LE PRINTEMPS '94. A CE MOMENT ABX MÉNERA UNE CAMPAGNE DE PUBLICITÉ IMPORTANTE QUI FERA CONNAÎTRE MIEUX LE NOM D'ABX ET LA MANIÈRE DONT LE MÉTIER SERA EXERCÉ.

MONSIEUR LE VICE-PREMIER MINISTRE, MESDAMES, MESSIEURS, À UN MOMENT OÙ MALHEUREUSEMENT UN PEU PARTOUT EN BELGIQUE, ON PARLE DE RESTRUCTURATION ET OÙ SE POSE LE LANCINANT PROBLÈME DE L'EMPLOI, AVEC LA POSE DE CETTE PREMIÈRE PIERRE JE VOIS LA VOLONTÉ D'UNE SOCIÉTÉ DE CRÉER LES CONDITIONS D'UN REDÉPLOIEMENT DE L'ACTIVITÉ DANS UN SECTEUR QUE CERTAINS, IL Y A DEUX ANS, VOULAIENT SUPPRIMER. COMMENT NE PAS Y VOIR AUSSI LE SIGNE D'UN CHANGEMENT DE MENTALITÉ À L'INTÉRIEUR DE LA SNCB.

ABX REPOSE MAINTENANT SUR SON NOUVEAU MANAGEMENT ET SUR SES TRAVAILLEURS. JE N'IGNORE PAS LA TÂCHE DIFFICILE QUI LES ATTEND MAIS ILS AURONT POUR CE FAIRE UN BON OUTIL. JE SUIS CONVAINCU QU'ILS SAVENT CE QUE LA DIRECTION DE LA SNCB ATTEND D'EUX ET LES ENJEUX QUI SE PROFILENT AUJOURD'HUI DERRIÈRE LE NOUVEL ABX.