: P124 :

Mardi 29 octobre 1996

Signature d'une charte de qualité entre Railtrans s.a. et la SNCB

La charte est signée

pour Railtrans par messieurs

Piet Van den Bossche, président
Patrick Wallays, directeur général

pour la SNCB par messieurs

Antoine Martens, administrateur-directeur général adjoint
Marcel Verslype, administrateur-directeur de B-Cargo

CARGO

TOP QUALITY
une stratégie de progrès

Entièrement orientée sur le transport ferroviaire, Railtrans souhaite améliorer en permanence le niveau de qualité des prestations que lui fournit la SNCB avec ses homologues des pays voisins. C'est une condition sine qua non pour pouvoir offrir elle-même à ses clients des produits compétitifs et performants et accroître de la sorte sa part de marché.

La recherche d'un niveau élevé de qualité est un état d'esprit qui doit sous-tendre l'action quotidienne à tous les niveaux de l'entreprise ferroviaire. La signature d'une charte de qualité avec un client ou un partenaire (comme dans les plates-formes multifonctionnelles) officialise la démarche et lui ajoute de la valeur.

Tant pour les vendeurs de la SNCB que pour les opérateurs qui concrétisent l'offre sur le terrain, les besoins du client doivent être rencontrés jusque dans le détail. Ces besoins s'expriment dans tous les maillons et toutes les facettes de la chaîne du transport: chargement, déchargement, programmation, adéquation et mise à disposition du matériel, aspects documentaires, suivi des acheminements, facturation, etc.

Engagement réciproque

La poursuite d'une Top Quality avec le support d'une charte est une stratégie de progrès commune qui implique un engagement réciproque.
Du côté de l'expéditeur: formuler explicitement les exigences, signaler sans délai tout problème à résoudre, tendre à une qualité maximale au bout de sa chaîne de production.
Du côté du transporteur: analyser chaque problème, les solutions à appliquer et leurs effets sur l'ensemble du processus; établir des priorités en fonction de l'acuité des problèmes rencontrés; systématiser la recherche de qualité en fixant des objectifs réalistes bien connus et partagés par tous les acteurs du transport; contrôler le niveau de qualité atteint et en assurer la stabilité.

En optimalisant la production, en minimalisant le coût induit par les erreurs de production et en affinant les services complémentaires (suivi en temps réel des acheminements, information rapide et efficace entre transporteur et client...), la SNCB relève le défi de la concurrence et se donne des armes sur le marché.

CARGO

La charte SNCB/Railtrans

La charte signée ce 29 octobre entre la SNCB et Railtrans a des précédents. Des chartes ont en effet déjà été signées avec les sidérurgistes (Cockerill Sambre et Sidmar) ainsi qu'avec la société De Vos, partenaire choisi par la SNCB pour exploiter sa première plate-forme multifonctionnelle, à Boom.

La progression en qualité porte sur deux pôles: le train métallurgique Mercator et la logistique wagons en général. L'un et l'autre sont intimement liés et en plus de la fiabilité de l'acheminement Anvers-Allemagne, quatre domaines de travail sont spécialement visés:
- la procédure de mise à disposition de wagons vides (par exemple un contingent quotidien garanti de wagons à coils pour le trafic avec l'Allemagne);
- l'observance des prescriptions de chargement;
- la procédure de contrôle et d'acceptation des wagons chargés;
- la circulation de l'information entre l'expéditeur et le transporteur.

Les opérateurs du transport envisagent en outre, pour le trafic métallurgique, de possibles augmentations de capacité du train spécialisé, l'éventualité de dédoublements de ce train et bien entendu des procédures d'information plus élaborées encore que dans les autres cas.

Un groupe composé de représentants de la SNCB et de Railtrans pilote le projet. Il procédera aux évaluations nécessaires et aux repositionnements nécessités par l'évolution du trafic et des méthodes de travail.

CARGO

RAILTRANS s.a.
Favoriser le transport par rail

Fondée en 1971 à Anvers par un grand nombre d'entreprises maritimes, la s.a. Railtrans a pour objectif de coordonner et de favoriser le transport des marchandises par chemin de fer. Tablant sur la qualité des acheminements par trains et les perspectives intéressantes qu'offre la technique ferroviaire, Railtrans groupe les envois de ses membres et d'autres clients et leur propose diverses prestations utiles telles que le choix du wagon adéquat, l'établissement des documents de transport, le suivi des expéditions, etc. Railtrans possède un parc propre de wagons pour chargements traditionnels ou transports combinés.

Deux axes de travail

Les activités de Railtrans sont concentrées sur l'axe Est, en direction de l'Allemagne et des pays au-delà, et sur l'axe Sud, en direction de la France et des pays au-delà.

Sur l'axe Est, Railtrans a renforcé ses activités par la création en 1993 d'une filiale à 100 % implantée à Essen (Ruhr). Son effort se porte particulièrement sur les transports de produits métallurgiques, un créneau dans lequel la compétition, âpre, est très motivante pour ce partenaire du rail au sein des communautés portuaires.

Pour soutenir son développement sur l'axe Sud, Railtrans s'est associée en 1994 avec les chemins de fer belges et français dans la société anonyme Scaldirail. Et Railtrans est en outre actionnaire de la s.a. Terminal Athus, pour laquelle elle joue le rôle de représentant commercial dans les ports belges.

Avec ses 25 collaborateurs (et un chiffre d'affaires annuel de 800 millions environ), Railtrans a, en 1995, traité 37.223 wagons portant 1.002.899 tonnes au départ ou à l'arrivée d'installations belges. Dans le seul créneau des transports métallurgiques entre la Belgique et l'Allemagne, c'est de 3.841 wagons et 219.197 tonnes qu'il s'est agi.

"Mercator", train spécialisé

Depuis le 1er octobre, du mardi au samedi, Railtrans dispose d'une capacité garantie de 1.000 tonnes brutes dans un train "métallurgique" formé à Anvers avec pour destination Gremberg en Allemagne (région de Cologne).

Ce train, baptisé Mercator, d'une capacité de 1.600 tonnes brutes, comprend également des expéditions à destination de Hagen. Après la liaison directe Anvers-Gremberg ou Anvers-Hagen, les chargements isolés sont pour la plupart pris en charge dans le système Intercargo de la Deutsche Bahn, de manière à être livrés selon le principe d'acheminement jour A/jour C, c'est-à-dire un maximum de 48 heures entre la remise des wagons chargés à la SNCB et leur livraison au destinataire par la DB.

Cette réserve de capacité correspond à un potentiel dont Railtrans entend faire bénéficier le mode ferroviaire dans l'intérêt de ses clients demandeurs d'un service approprié.

KWALITEITSCHARTER TUSSEN DE NMBS EN DE FIRMA N.V. RAILTRANS

1. VERBINTENIS TUSSEN DE PARTIJEN

Dit kwaliteitscharter onderschrijft het engagement van de NMBS om in samenwerking met de firma N.V. RAILTRANS een produkt volgens het principe "Total Quality" te ontwikkelen, te realiseren en te verkopen.

Hiertoe verbinden de NMBS en de firma N.V. RAILTRANS zich ertoe om, als gelijkwaardige partners en in een constructieve geest, een kwaliteitssysteem te initiëren, te ontwikkelen, ten uitvoer te brengen en op peil te houden.

De doelstellingen van dit kwaliteitssysteem zijn :

- ☐ ontwikkeling van nieuwe produkten die beantwoorden aan de veranderende vraag van de markt en aan de strengere eisen van de klanten
- ☐ continue beheersing en optimalisatie van het kwaliteitsniveau teneinde de kosten ten gevolge van onvoldoende procesbeheersing en produktiefouten, te minimaliseren
- ☐ versterking van de concurrentiepositie door het aanbieden van een produkt dat tegemoet komt aan de behoeften en verwachtingen van de klanten

De genoemde partijen zijn het erover eens om, elk wat hen betreft, gunstige voorwaarden te scheppen in hun organisatie om deze doelstellingen te realiseren.

2. UITVOERING VAN HET KWALITEITSCHARTER

De uitvoering van dit charter bestaat uit de realisatie van een reeks kwaliteitsprojecten met betrekking tot het ontwerp, de realisatie, de verkoop en de nazorg van specifieke elementen waaruit het transport opgebouwd is. Met transport wordt zowel het spoorvervoer door de NMBS, alle behandelingen die de goederen ondergaan en de bijbehorende formaliteiten, bedoeld. Een project kan leiden tot het opstellen van een aantal afspraken, procedures, methoden, enz ... voor het waarborgen en verbeteren van het kwaliteitsniveau van het transport.

Elk kwaliteitsproject is gebaseerd op de kwaliteitsdefinitie die B-Cargo hanteert en die luidt :

"B-Cargo streeft naar maximale klantentevredenheid door het leveren van kwaliteitsprodukten. Hierbij is de kwaliteit van ons produkt de mate waarin de diensten, vooraf vastgelegd door specificaties, aan de door de klant gestelde eisen voldoen. Met behulp van objectieve hulpmiddelen wordt nagegaan of de eigenschappen van het produkt met deze specificaties overeenstemmen."

3. TOEPASSINGSGEBIEDEN VAN HET KWALITEITSCHARTER

Dit kwaliteitscharter is van toepassing op de volgende actiepunten :

1. Staaltrein Antwerpen - Duitsland

De partners onderzoeken de mogelijkheden om de bestaande staaltrafiek, van N.V. RAILTRANS, met bestemming Duitsland te bundelen in 1 trein met een gewaarborgde en regelmatige bevordering. Vanuit een centraal verdeelpunt in Duitsland moet het transport via het DB Intercargonet verder verlopen. De NMBS zal de nodige inspanningen leveren om een degelijke organisatie op te zetten zodat N.V. RAILTRANS dit nieuw produkt kan commercialiseren.

2. Wagenaanvragen, wagenstelling, belading en schouwing

De partners onderzoeken de kwaliteitsproblemen van het huidige gebruikte systeem voor het aanvragen en de terbeschikkingstelling van spoorwagens. Belangrijke elementen bij deze kwaliteitsinspanningen zijn : juiste en tijdige levering van ledige wagens, de beladingsvoorschriften en de schouwingsprocedures van de beladen wagens.

3. Informatiedoorstroming en service

Bij de uitwerking van punten 1 en 2 wordt er eveneens aandacht besteed aan de analyse en verbetering van de informatiedoorstroming en aan de algemene ondersteunende service.

4. Administratieve afwikkeling

De noodzakelijke administratieve formaliteiten m.b.t. de concrete realisatie van punten 1 en 2, worden vastgelegd in de desbetreffende procedures en werkinstructies.

4. METHODIEK

Bij aanvang van de kwaliteitsinspanningen worden een aantal kwaliteitskringen bestaande uit vertegenwoordigers van de betrokken afdelingen van de NMBS en van de N.V. RAILTRANS samengesteld.

Iedere kring organiseert acties rond een vooropgesteld kwaliteitsthema; zij worden in de vorm van een kwaliteitsproject gebundeld.

Een kwaliteitsproject wordt opgebouwd volgens een vastgelegde methodiek, het "Tien-Stappen-Traject" genoemd, specifiek ontworpen door B-Cargo voor dit doeleinde. Deze methodiek is opgenomen in het Kwaliteitshandboek.

Deze methodiek draagt er zorg voor dat alle belangrijke elementen van de kwaliteitszorg in het programma aan bod komen. In combinatie met de richtlijnen van de EN ISO 9004 vormt deze methode de ontwikkelingsbasis voor het gezamelijke kwaliteitssysteem.

5. KWALITEITSKRING

De NMBS vertegenwoordigers in de kwaliteitskringen worden aangeduid door B-Cargo 60.1 "Strategie en diensten", die hiervoor de nodige contacten binnen de NMBS heeft. De firma N.V. RAILTRANS duidt zelf zijn vertegenwoordigers aan.

Een kwaliteitskring wordt rond de volgende principes opgebouwd : evenwaardige partners, een gemeenschappelijke aanpak van de problemen en een volwaardig engagement van alle leden om te komen tot een kwalitatief hoogstaand produkt.

Na het vastleggen van de inhoud van het specifieke project wordt binnen de kring bepaald wie verantwoordelijk gesteld wordt bij de NMBS en bij N.V. RAILTRANS, voor het verloop van het project.

De leden van de kring kunnen nieuwe onderwerpen en toepassingsgebieden aandragen indien uit de praktijkervaring blijkt dat het noodzakelijk is om extra inspanningen te leveren. Als gevolg van de voorstellen van een kwaliteitskring kunnen er nieuwe kringen opgericht worden.

Initieel worden er 2 kringen opgericht :

- ☐ "Staaltrein" (KK1)
- ☐ "Wagens - Beladingsvoorschriften en schouwing" (KK2)

6. BEHEER VAN HET KWALITEITSPLAN

Het beheer van een specifiek kwaliteitsproject wordt toegewezen aan de beherende kwaliteitskring. De vertegenwoordigers van de NMBS en N.V. RAILTRANS dragen de verantwoordelijkheid terzake en behandelen de eventuele klachten.

Zij staan eveneens in voor de evaluatie, bijwerking en eventuele aanpassing van de teksten en procedures die betrekking hebben op het project. B-Cargo 60.12 volgt de vorderingen op van elk project en rapporteert regelmatig over de evolutie van het globale kwaliteitsplan.

De lijst van de verantwoordelijke personen en hun coördinaten wordt opgenomen in het kwaliteitshandboek, dat hoort bij het kwaliteitsplan.

7. DOCUMENTATIE VAN HET KWALITEITSPLAN

Het kwaliteitsplan wordt gedocumenteerd op de volgende wijze :

1. Het **Kwaliteitscharter**, bevattende een principiële verbintenis tussen de partijen en concrete gegevens betreffende de doelstellingen, het toepassingsgebied en de uitvoering van het charter.

2. Het **Kwaliteitshandboek** bevattende de volledige beschrijving van het kwaliteitssysteem d.m.v. toewijzing van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden, de specifieke procedures en werkinstructies, de evaluaties en herzieningen.

De procedures en teksten worden vastgelegd in het kwaliteitshandboek, dat verdeeld wordt onder alle betrokkenen bij het kwaliteitssysteem. In dit handboek is nadere informatie voor de toepassing en het gebruik van de procedures, instructies en methoden opgenomen.

De inhoud van het handboek is voor een beperkte, vooraf bepaalde periode geldig en moet na het verstrijken van deze periode geëvalueerd en desnoods aangepast worden.

Het handboek wordt verspreid onder de medewerkers van de NMBS en N.V. RAILTRANS die betrokken zijn bij het kwaliteitsprogramma.

