

B-CARGO^{news}

Bimestriel
4/95



BELGIQUE
P.P.
5000 - NAMUR I
7/32

The background of the cover is a photograph of a train car filled with logs. The train car is orange-brown and is on tracks. The logs are stacked high and are the main focus of the image. There are also several smaller, square inset images of logs scattered across the top of the cover.

SECTEUR BOIS

Partenariat actif



B-Cargo News est le bulletin de contact des Chemins de fer belges avec leur clientèle marchandises.

Editeur responsable:

Willy Van Gestel
85 rue de France -
1070 Bruxelles

Photos: SNCB

A votre service: B-CARGO

Service central

1070 BRUXELLES
85 rue de France
Tél. 02/525 46 62
Fax 02/525 46 25

Dans les districts

1070 BRUXELLES
85 rue de France
Tél. 02/525 26 24
Fax 02/525 46 35

2600 BERCHEM
Wapenstilstandlaan 47
Tél. 03/272 07 22
Fax 03/236 93 31

4000 LIEGE
87 boulevard de la Sauvenière
Tél. 041/23 63 13
Fax 041/21 26 44
Télex 42 655

6000 CHARLEROI
1 quai de la Gare du Sud
Tél. 071/60 23 60 - 60 23 87
Fax 071/60 23 92

8000 BRUGGE
Stationsplein 2
Tél. 050/38 81 64
Fax 050/38 18 80

9000 GENT
Koningin Maria Hendrikaplein 2
Tél. 09/241 23 61
Fax 09/241 23 67

A l'étranger

BASEL - Tél. 41 61/27 27 285
PARIS - Tél. 33 1/42 09 13 13
KÖLN - Tél. 49 221/13 47 61

Sommaire

- GENERAL FOREST**
- 4** Une entreprise dynamique avec le rail.
- BURGO ARDENNES**
- 6** Chaque mois, près de 20.000 tonnes de marchandises par rail.
- EFL S.A.**
- 8** Bois écorcé transporté via l'ancienne gare de Croix-Rouge.
- COLLOQUE QUALITE**
- 9** Des chartes de qualité pour une clientèle satisfaite.
- LE TUNNEL SOUS LA MANCHE**
- 14** Sécurité oblige

Foire de Libramont

Depuis quelques années, le secteur forestier traverse une crise profonde. Les transports de bois ont donc fortement diminué.

Notre présence à la foire agricole et forestière de Libramont est l'expression de la volonté de B-Cargo d'affirmer que le trafic du bois reste une priorité pour la SNCB.

"affaires". Mais, c'est aussi un carrefour où les idées s'échangent. Les principaux acteurs de la filière "Bois" y ont entendu nos objectifs et notre politique. Nous avons écouté leurs souhaits.

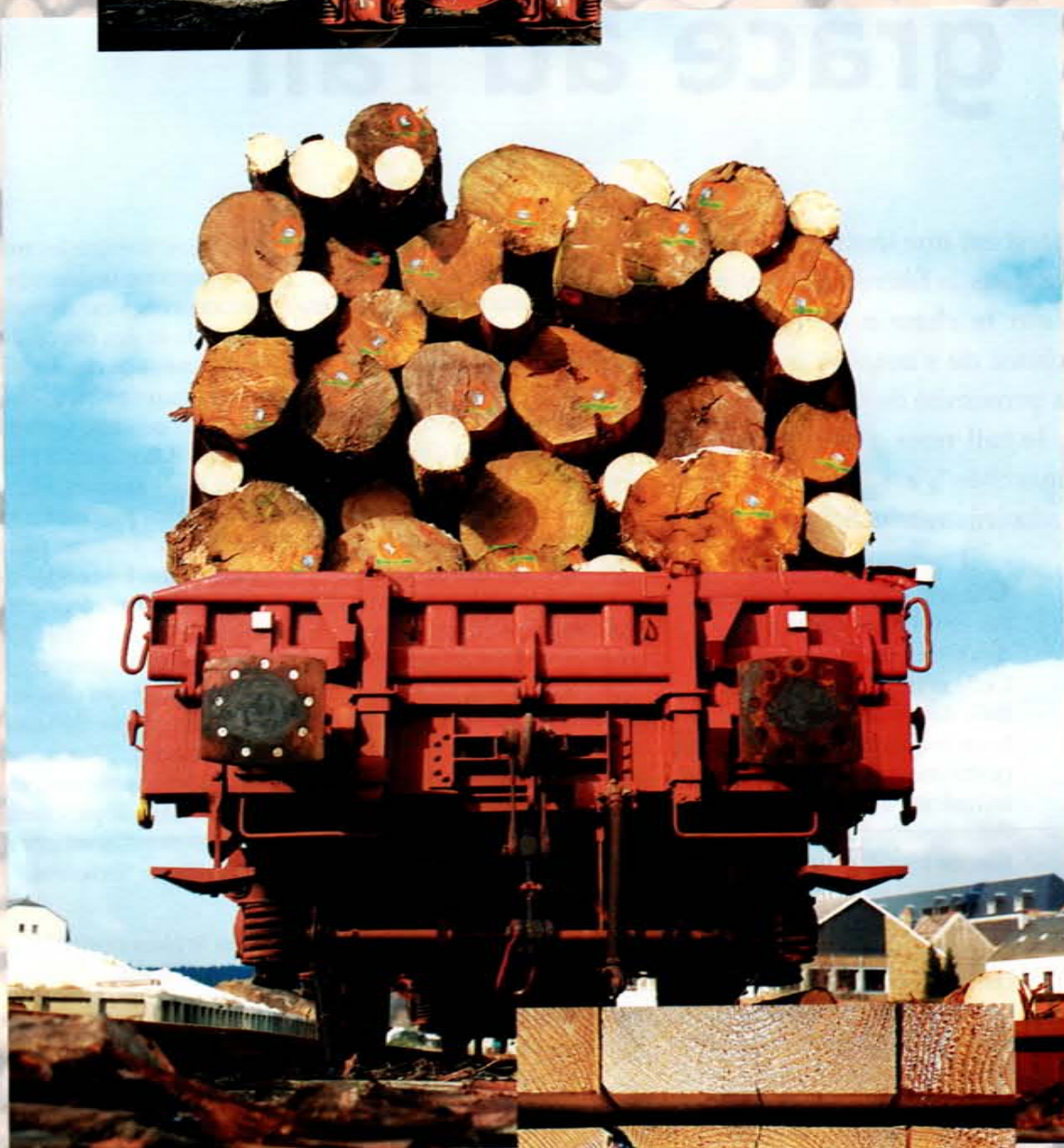
Nul doute, B-Cargo a convaincu qu'il est un partenaire de taille attentif à épauler un secteur qui se bat.

La foire de Libramont est une vitrine où B-Cargo fait des



D O S S I E R

*Gares*BOIS



Gagner des marchés grâce au rail

General Forest est une toute jeune entreprise, active dans la filière bois, qui mise beaucoup sur le chemin de fer. Elle a d'ailleurs choisi de s'installer à Bertrix à cause de la proximité de la gare. "Grâce à B-Cargo, le rail nous a permis de gagner des marchés", assure Jean-Pierre Swaelens, administrateur délégué.

General Forest a commencé ses activités au cours du deuxième semestre de 1994. Cette entreprise s'est spécialisée dans une activité originale en Belgique et offre un service sur mesure aux scieurs. Ces industriels du bois travaillent dans des conditions d'exploitation de plus en plus strictes, en appliquant notamment les principes du flux tendu. Tout ce qui peut les aider à se concentrer sur leur métier, le sciage, et qui peut contribuer à accélérer leurs opérations, est donc le bienvenu. C'est l'objectif que s'est fixé General Forest. "Nous trions la matière première en fonction des dimensions et de la qualité des bois, explique Jean-Pierre Swaelens, administrateur délégué de General Forest. Nous découpons les grumes (des troncs) selon des critères précis et les écorçons pour obtenir un pro-

duit prêt à l'emploi pour les industriels. Nous vendons alors des lots de billons dimensionnés et conditionnés."

Autrement dit, quand une scierie doit lancer la fabrication d'un produit déterminé, elle peut s'adresser à General Forest qui lui fournira le bois aux dimensions nécessaires, conditionné et prêt à être découpé. Par ailleurs, une scierie qui achète des grumes entières doit aussi payer le transport d'un déchet, l'écorce, qui peut représenter jusqu'à 12 % du volume. L'entreprise de Bertrix permet donc à ses clients de réaliser une économie supplémentaire.

A côté de ces produits destinés aux scieries, General Forest fournit aussi les papetiers. En effet, toutes les parties des grumes qui ne sont pas exploitables pour les scieries, les pointes par exemple, doivent trouver un autre débouché.

Dans le processus de production

Le coeur de General Forest, c'est une machine ultra moderne, capable de débiter 1.000 grumes en une seule pause, c'est-à-dire une moyenne d'environ 500 mètres cubes par jour. Pilotée par ordinateur, la

machine mesure les troncs et programme la découpe en fonction des caractéristiques du bois et des commandes. Certaines scieries importantes sont équipées du même matériel que celui de General Forest. Mais quand elles débitent leurs grumes, elles doivent stocker les parties du tronc qu'elles n'utilisent pas immédiatement. Le service de General Forest leur permet donc d'être plus flexibles et d'acheter uniquement la matière première qui doit servir à leur campagne de fabrication du moment. "Nous nous intéressons avec précision et souplesse dans le processus de production", souligne Jean-Pierre Swaelens.

Des trains complets pour l'Italie

Justement, pour parvenir à s'insérer dans le cycle de fabrication d'une scierie industrielle, le transport joue un rôle essentiel. Avant de s'installer à Bertrix, General Forest a étudié différents emplacements possibles. Bertrix l'a emporté grâce aux facilités que procure son zoning mais aussi, et peut-être surtout, grâce à la proximité du quai de chargement de la gare de Bertrix et à son accessi-



bilité. Dans ce contexte, sur les longues distances, le train est une pièce maîtresse dans le service que rend General Forest à ses clients.

Si les scieries belges, y compris les plus grandes, font régulièrement appel aux services de General Forest, l'essentiel du marché de la jeune entreprise se situe au-delà de nos frontiè-

res. "Nous approvisionnons de grandes unités, dans les régions proches de l'Allemagne, aux Pays-Bas et en Italie. A cause de leur proximité, ces deux premiers pays sont desservis par la route. En revanche, vers l'Italie, nous préférons le train. En fait, nous utilisons principalement des trains complets, une formule fiable et rapide."

Le service joue ici un rôle important puisque l'entreprise doit toujours expédier de gros volumes en un temps limité. B-Cargo parvient à répondre aux besoins de son client, en mettant rapidement à sa disposition des trains, sans formalités excessives.

"Sur les longues distances, le chemin de fer est pleinement opérationnel. Et dans l'organisation quotidienne des transports, l'équipe de B-Cargo montre une grande souplesse, nécessaire pour les trafics que nous commandons. De notre point de vue, le chemin de fer remplit donc les objectifs que nous lui avons assignés, assure Jean-Pierre Swaelens. L'infrastructure se prête bien au

transport de nos produits.

Et j'ajoute que le rail nous a permis de gagner des marchés. En fait, B-Cargo offre un service qui est devenu indispensable pour nous".

Les volumes transportés pour le compte de General Forest sont en pleine expansion puisque B-Cargo espère arriver prochainement à acheminer en Italie 50.000 tonnes de bois par an. En outre, la société cherche actuellement de nouveaux débouchés dans des régions éloignées d'Allemagne. Si ce projet se concrétise, General Forest confiera donc encore davantage de bois à B-Cargo qui confirme sa qualité de rouage précieux dans l'organisation de cette entreprise.



Le rail : un choix délibéré

Burgo Ardennes (qui a repris les activités de la Cellulose des Ardennes) est une entreprise très attachée au chemin de fer. L'usine, qui fabrique du papier et de la pâte à papier, utilise de plus en plus le train pour assurer ses approvisionnements et pour expédier sa production. L'expansion rapide du trafic en témoigne.

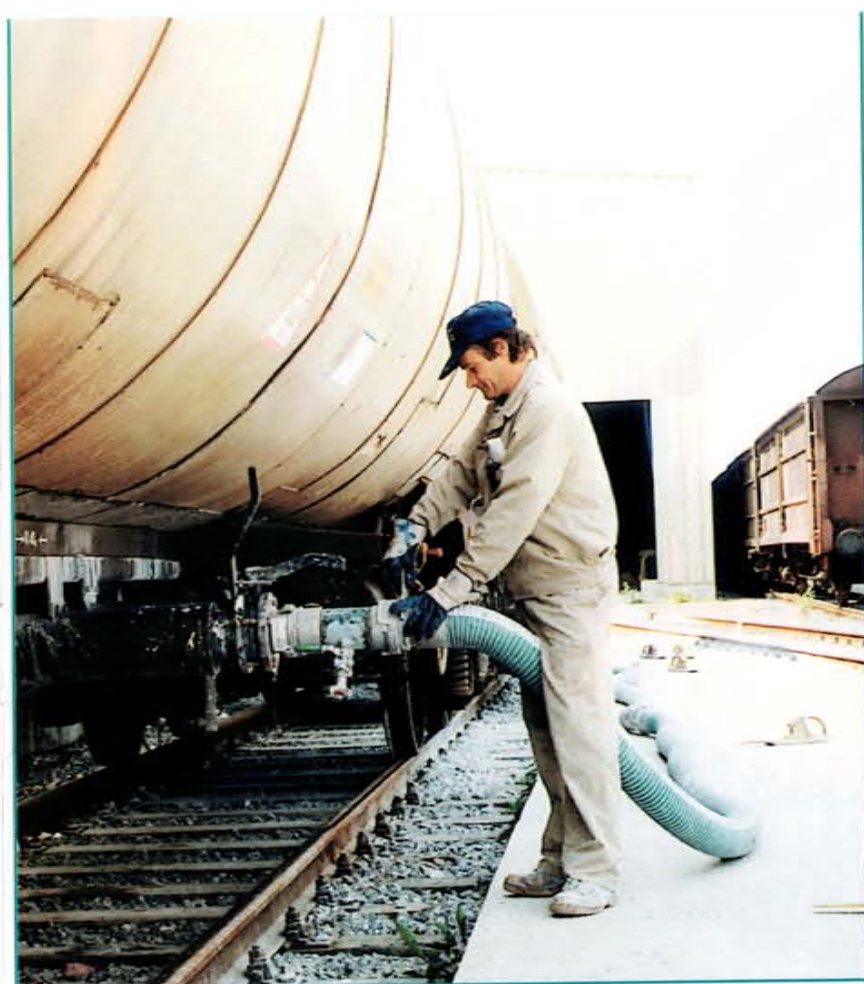


L'engagement en faveur du rail de l'usine de papier d'Harnoncourt, près de Virton, ne date pas d'hier. A la fin des années 1980, l'usine, qui s'appelait encore la Cellulose des Ardennes, avait d'ailleurs investi une cinquantaine de millions pour moderniser son réseau ferroviaire interne. Mais le coup d'accélérateur décisif a été donné après la reprise de l'usine par le groupe Burgo en 1994. Depuis le mois de janvier, le nombre de wagons qui ont franchi les grilles de l'usine a connu une augmentation spectaculaire, passant de 366 par mois en janvier à près de 500 en mai. Depuis lors, chaque mois, près de 20.000 tonnes de marchandises diverses arrivent à Harnoncourt ou quittent l'usine par le rail. Une évolution à un rythme soutenu qui démontre l'enthousiasme de Burgo Ardennes pour le rail.

"Avant toutes choses, pour la direction du groupe Burgo, confier de plus en plus de marchandises au rail, c'est marquer une volonté de diversifier les moyens d'approvisionnement, c'est croire en l'avenir du rail, souligne Maurice Monaville, responsable des expéditions et de la traction. Le transport par fer permet également de limiter le nombre de camions traversant les communes avoisinantes."

Forte hausse

Résultat de cette politique volontariste en faveur du rail : le trafic grimpe fortement depuis le début de l'année. "Depuis le mois de janvier, nous avons d'ailleurs fait basculer certaines marchandises de la route au rail, comme les hydrocarbonates qui entrent dans le processus de fabrication du papier", explique Maurice Monaville. Le rail joue aussi un rôle de plus en plus important pour alimenter l'unité de papier en fibres longues, en provenance de Zeebrugge ou d'Anvers. En janvier, 77 wagons étaient arrivés à Harnoncourt. Et 171 en mai. Une progression plutôt impressionnante. Burgo Ardennes utilise aussi le train pour expédier sa production de pâte à papier. Un trafic qui représente près de cent wagons par mois, soit 4.000 tonnes environ. L'usine dispose d'ailleurs d'une cinquantaine de wagons à parois coulissantes du réseau, qui lui sont affectés en permanence pour le transport de cette pâte. B-Cargo se charge d'amener le fuel lourd, au rythme de 110 wagons par mois environ (autour de 6.000 tonnes). Ce fuel sert notamment à alimenter les énormes chaudières qui produisent la vapeur destinée à actionner les génératrices de l'usine, grande consommatrice de chaleur et d'électricité. Un seul produit est peu amené à l'usine par wagons : c'est le



Maurice Monaville insiste aussi sur la flexibilité qu'il éprouve dans ses contacts avec l'équipe de B-Cargo à Bertrix. "Quand nous voulons organiser un transport vers Varsovie ou Anvers, nous n'avons qu'un seul interlocuteur devant nous. Cela simplifie les procédures." Enfin, il y a le coût du transport. "Nous travaillons également avec des rames de 500 tonnes et plus. Le coût du rail est alors très compétitif", précise Maurice Monaville qui se félicite d'ailleurs de la stabilité des prix qu'il constate depuis plusieurs années.

Gare de triage privée

Pour absorber les 500 wagons qui arrivent chaque mois sur le site d'Harnoncourt, Burgo Ardennes dispose d'une installation privée impressionnante. "Nous avons notre propre réseau, long de 4 kilomètres avec 25 aiguillages, explique Maurice Monaville. Nous formons nous-mêmes les trains, avec l'aide de notre propre équipe de traction. Et nous avons huit points de déchargement pour une douzaine de produits. Mais nous rencontrons une difficulté : nous ne sommes raccordés au réseau de la SNCB que par une seule voie. Ce qui nous oblige à jongler avec les wagons pour éviter les embouteillages." Pour faire face à cet accroissement des trafics, Burgo Ardennes va d'ailleurs devoir améliorer son équipement. "Nous allons investir dans une nouvelle locomotive, plus puissante, pour former nos trains." L'engagement en faveur du rail de Burgo Ardennes est donc le fruit d'une stratégie à long terme. Une stratégie que B-Cargo entend bien soutenir avec détermination.

bois lui-même. Et ceci pour des raisons évidentes : "D'abord, notre réseau intérieur n'est pas adapté pour recevoir les quantités énormes de bois que nous réceptionnons, environ 900.000 tonnes par an. Ensuite, le bois parcourt rarement plus de 250 kilomètres pour arriver chez nous. Compte tenu du fait qu'il faut aller chercher le bois en forêt, nous préférons confier aux camions le soin d'assurer notre approvisionnement." Cependant, Burgo Ardennes importe aussi du bois de régions éloignées d'Allemagne, dont une partie arrive à Harnoncourt en train. A noter : la disparition d'un trafic, celui du chlore. Plus un seul wagon n'entre dans l'usine pour apporter ce produit qui servait autrefois à blanchir la pâte à papier. Désormais, on utilise d'autres procédés, beaucoup moins nocifs pour l'environnement, qui permettent de parvenir au même résultat.

La capacité du rail

Si le rail constitue pour Burgo Ardennes un instrument de sa politique de diversification des moyens de transport, il offre aussi d'autres avantages. "Le chemin de fer nous permet de dégager les rues de l'usine. Imaginez ce qui se produirait si nous cessions d'utiliser le train. Aussitôt, des dizaines de camions supplémentaires arriveraient chaque jour dans nos installations. Ce serait lourd à gérer. Surtout quand on sait que nous en accueillons déjà près de 200 tous les jours." Autre atout du train : sa grande capacité. "Le rail seul est capable de nous apporter aux environs de 300 tonnes de fuel lourd par jour, avec toutes les facilités de déchargement qu'offre un arrivage groupé à heure fixe, continue Maurice Monaville. Avec le train, nous pouvons nous reposer sur la régularité de l'approvisionnement. Le fuel, comme le kaolin d'ailleurs, arrive d'Anvers en envois cadencés de 250 à 350 tonnes."



EFL s.a. à Croix-Rouge

B-Cargo est depuis toujours le partenaire de EFL s.a. pour l'expédition des grumes vers l'Italie et l'Espagne.

Cette année, nous avons reconquis des points de transport vers le Nord du pays.

C'est le résultat d'une politique tarifaire adaptée aux possibilités de chargement et d'une amélioration de la qualité du service.

C'est aussi la preuve de la volonté de B-Cargo d'être de plus en plus présent auprès des P.M.E. de la "filière-bois". ■



Un objectif : les contrats de transport

La qualité constitue, sans aucun doute, l'une des priorités les plus importantes pour les entreprises. C'est aussi le cas à la SNCB où les différents départements s'emploient activement à perfectionner leurs services. Au sein de B-Cargo, une division "Coordination et Qualité" a été mise sur pied pour rationaliser tous ces efforts. A l'intérieur du département "Transport" une cellule "Qualité" a été également instaurée au sein du Dispatching Central, où elle suit les aspects de qualité en real time comme, par exemple, l'information clientèle. Antoine Martens, administrateur-directeur général adjoint de la SNCB, a commenté cette politique lors d'un colloque qui s'est tenu à Gand, peu avant l'été.

Antoine Martens a commencé par souligner l'importance du trafic de marchandises pour la SNCB. Les chiffres le prouvent clairement : en 1994, le transport de 63,4 millions de tonnes (ou 8.084 tonnes/km) a engendré 13,1 milliards de francs de recettes. Un résultat impossible à atteindre sans que la clientèle ne soit satisfaite. L'augmentation du nombre de contrats pour l'approvisionnement en caisses mobiles de l'industrie automobile - un secteur particulièrement exigeant - démontre cette satisfaction. Mais il n'est pas question, pour la SNCB, de se reposer sur ses lauriers. Ces dernières années, le transport de marchandises a placé toujours plus haut la barre des normes de qualité. Le "just in time" constitue l'un des exemples les plus éclairants de cette évolution. Les entreprises intègrent également de plus en plus souvent

Antoine Martens, administrateur-directeur général adjoint de la SNCB : "La SNCB doit connaître, mieux que par le passé, les besoins et les exigences de ses clients. A l'inverse, le client doit aussi apprécier les points forts et les points faibles du rail. Cette concertation peut déboucher sur des contrats de transport, avec de solides garanties de qualité."



les transporteurs dans leur propre système de production. Cela se passe, par exemple, lors de la livraison de coils de Sidmar vers l'industrie automobile. De telles entreprises recherchent dans la plupart des cas la Qualité totale (Total Quality Management). Il est plus simple d'appliquer ces techniques si le transporteur et le client évaluent chacun leurs contraintes respectives avec précision. "C'est pourquoi la SNCB doit connaître, mieux que par le passé, les besoins et les exigences de ses clients, a souligné Antoine Martens. A l'inverse, le client



On peut toujours mieux faire

doit aussi être informé des points forts et des points faibles du rail." Cette concertation peut alors déboucher sur un contrat de transport qui précisera la manière dont la SNCB va réaliser la convention. Plus loin dans ce numéro, un manager de Sidmar explique comment l'aciérie gantoise et la SNCB ont fait évoluer ce type de contrat de transport vers un accord de partenariat. Antoine Martens a encore donné quelques exemples intéressants. Il a insisté notamment sur le transport sur mesure de pièces détachées pour l'automobile, de Bochum vers Opel à Anvers. "En collaboration avec le client, une organisation de transport optimale a été mise sur pied en temps réel, qui bénéficie d'un suivi sur les réseaux belge et allemand. Il s'agit ici de trains complets, qui peuvent être maîtrisés à la perfection par les deux réseaux. En cas de retard, le client est systématiquement prévenu par la cellule de qualité."

Bien sûr, le trafic diffus est plus difficile à gérer. Mais dans ce domaine aussi, la qualité peut être assurée. C'est le cas des trains EurailCargo, qui regroupent différents wagons et qui effectuent leurs trajets avec ponctualité. La garantie de rapidité et de livraison ponctuelle est même valable pour des trajets complexes, comme le transport vers la Suède, qui utilise pourtant quatre réseaux et deux ferries. On le voit, la qualité n'est pas un vain mot pour la SNCB et B-Cargo. □

Au cours du colloque, les aspects généraux de la qualité - la philosophie et les normes - ont également été abordés. Des experts ont donné quelques explications détaillées.

Guido Verrept, conseiller du Centre pour la Qualité d'Anvers a pesé le pour et le contre du fameux concept de Qualité totale (Total Quality Management). Il a d'abord expliqué que l'on avait évolué d'un concept de qualité liée au produit vers celui de qualité totale. Sur le marché actuel, avec sa concurrence intensive, la qualité représente un avantage décisif. Le gain n'est plus décidé par le seul fournisseur, mais c'est la combinaison du marché et des coûts qui fixe le prix. Celui qui veut optimiser ce gain peut surtout jouer sur les coûts. Guido Verrept divise les coûts en deux parties : la part du processus et celle des gaspillages. "Ces gaspillages peuvent représenter jusqu'à 30 % du chiffre d'affaires, prévient-il. Il s'agit, entre autres,

de délais trop longs, de fautes et des notes de crédit qui en dépendent, de l'enregistrement d'informations en double et du transport interne. Grâce au Total Quality Management, nous traquons ces dépenses inutiles pour pouvoir les supprimer."

"La qualité totale ne s'arrête jamais, ajoute-t-il. Cette stratégie est basée sur l'amélioration continue des processus dans toute l'entreprise. Ce qui exige donc un changement des mentalités. Les devises sont claires : il est toujours possible de mieux faire, faire des fautes n'est pas une catastrophe si on en retire des leçons"

La meilleure manière de mettre la Qualité totale en pratique reste la méthode "top-down". Non seulement parce qu'elle offre l'avantage de l'exemple, mais aussi parce que 80 % des problèmes ne peuvent être résolus que par le management. Cependant, il est bien sûr impossible d'amener toute l'organisation à un niveau de prestation plus élevé en une seule fois. C'est pourquoi



Guido Verrept (Centre pour la qualité à Anvers): "La Qualité totale peut être comparée à un moteur pour parvenir à un niveau de prestation plus élevé. Et l'Iso constitue une cale qui permet d'éviter de reculer."



Colloque Qualité

Le partenariat Sidmar-SNCB

Guido Verrept préfère proposer une approche par étapes, sans chercher à en faire trop. Guido Desmarets, senior consultant chez Bekaert Stanwick Consultants, s'est étendu sur la certification ISO 9000. Il est d'accord avec Guido Verrept qui affirme que l'on ne peut chercher à atteindre un certificat ISO qu'après la mise en place d'un programme de qualité. "La Qualité totale peut être comparée à un moteur pour parvenir à un niveau de prestation plus élevé. Et l'ISO constitue une cale qui permet d'éviter de reculer." L'ISO est aussi un instrument approprié pour augmenter la confiance de ses clients.

"Souvent, le certificat ISO est malheureusement pris à la légère, complète Herman De Coster, responsable des systèmes d'audit et de management chez SGS European Quality Certification Institute. L'agrégation ne peut être réduite à un instrument de marketing."

L'entreprise sidérurgique intégrée Sidmar (49 milliards de chiffre d'affaires en 1994) a signé une charte de la qualité avec la SNCB. Lors du colloque, Antoine Martens, administrateur-directeur général adjoint de la SNCB, et Luc Vanhove, coordinateur de la Qualité intégrale chez Sidmar, ont détaillé les principes et la mise en oeuvre de ce partenariat fructueux.

Il y a deux ans, un sérieux problème de qualité dans le transport s'est produit auprès d'un important client de Sidmar. Pour la SNCB et Sidmar, cet incident représentait l'occasion idéale de conclure un contrat de qualité. Cette charte a été signée au plus haut niveau, une illustration de l'approche "top-down".

Sidmar considère que la SNCB, dans son rôle de transporteur, constitue un maillon important de sa propre chaîne de production. La qualité du produit est toujours celle que le client constate lors de la réception des marchandises. Or, à ce moment-là, elle n'est plus



Luc Vanhove (coordinateur de la Qualité intégrale chez Sidmar) : "Pour Sidmar, la SNCB, dans son rôle de transporteur, constitue un maillon important de notre propre chaîne de production."



nécessairement la même qu'au départ de l'usine. Pendant le transport, un incident peut toujours arriver. Bien entendu, Sidmar veut garantir sa compétitivité en offrant à ses clients une qualité et un service exemplaires. La SNCB est bien placée pour contribuer à cet objectif puisqu'elle joue un rôle de première importance pour les produits de Sidmar (32.000 wagons avec un total de 1,5 million de tonnes en 1994). L'entreprise ferroviaire veut donc garantir la qualité des produits pendant le transport, respecter, contrôler et optimiser les délais d'acheminement et communiquer l'information et les documents nécessaires avec ponctualité.

Des membres de la direction des deux entreprises siègent dans le comité de concertation Sidmar-SNCB qui se réunit tous les six mois. Ce comité, qui examine les problèmes les plus importants, est le pivot du partenariat entre les deux groupes. Grâce à cette concertation, Sidmar est en mesure d'apprécier la complexité du transport ferroviaire et sait donc qu'il est impossible d'exécuter immédiatement tous les changements. Raison pour laquelle on a préféré un programme graduel, avec des groupes de travail spécifiques ou des responsables désignés. L'un des groupes de travail se penche, par exemple, sur le nombre de wagons couverts dont Sidmar a besoin. L'étude et la simulation ont débouché sur une recommandation réaliste, qui a été approuvée par la SNCB. Un autre groupe de travail, particulièrement important, évalue la meilleure

manière d'adapter les wagons aux besoins de l'aciérie. Une nouvelle organisation de transport plus rapide vers la France et l'Espagne a aussi été mise au point. Les deux partenaires peuvent donc conclure avec satisfaction que d'importantes améliorations se sont déjà concrétisées ou sont en voie de l'être.



D'excellentes perspectives

C'est Marcel Verslype, administrateur-directeur de B-Cargo qui a conclu la journée d'études. Il a passé en revue les progrès prévisibles en matière de qualité, à court et à moyen terme.

«La création du département de B-Cargo au sein de la SNCB s'inscrit dans notre recherche de la qualité pour satisfaire au mieux notre clientèle. Notre objectif était de regrouper notre personnel commercial chargé du transport de marchandises, de lui procurer un meilleur profil envers l'extérieur et de le rapprocher des utilisateurs. Depuis lors, nous sommes donc capables de répondre mieux et plus vite aux besoins de la clientèle. Ce qui est, selon nous, le point de départ de tout programme de qualité.»

C'est ainsi que Marcel Verslype présente la politique de la qualité de B-Cargo. Il insiste sur l'interaction avec les clients : «Quand nous prenons des initiatives pour améliorer la qualité, nous nous basons sur les suggestions et les souhaits de la clientèle. Nous nous efforçons toujours d'obtenir une participation maximale de nos clients.»

Cette stratégie débouche sur la signature de contrats de qualité avec les clients (comme

Sidmar). Une approche conçue pour les entreprises importantes, qui expédient de forts tonnages et qui ont des trafics réguliers. «Pour le trafic diffus, nous privilégions des mesures générales, comme les trains EurailCargo, RailEasy ou RailEdi. Sans oublier l'évolution et l'adaptation permanentes du plan de transport en fonction des exigences.»

A court terme, Marcel Verslype prévoit trois évolutions. D'abord, le développement des programmes de qualité en cours. Ensuite, optimiser la circulation rapide et informatisée des données. Enfin, des contrats de qualité devront être signés avec les exploitants des plates-formes ferroviaires multifonctionnelles.

A plus long terme, l'administrateur-directeur dégage plusieurs grands axes. En premier lieu, l'amélioration permanente de la qualité technique, toujours en collaboration avec les clients. Puis, la qualité du transport lui-même va être perfectionnée. Les collaborateurs du terrain vont, en effet, bénéficier de formations adaptées pour les rendre plus attentifs à la qualité. Enfin, davantage de contrats de qualité seront signés. Par ailleurs, plusieurs projets sont à l'étude dans différents domaines.

Les normes ISO ne laissent pas la SNCB indifférente. L'entreprise ferroviaire peut aider les entreprises à certifier tout leur

Marcel Verslype
(administrateur-
directeur de B-Cargo):
«Nous nous efforçons
d'obtenir une
participation
maximale de nos
clients dans nos
efforts de qualité.»



processus de production. Les réseaux pourraient aussi s'efforcer d'obtenir la certification pour certains axes ferroviaires. Notamment, en matière de trafic diffus, pour les liaisons EurailCargo. Certains trains complets pourraient aussi répondre aux prescriptions de la norme ISO 9002. Mais parce que cette norme a été développée pour l'industrie, il demeure difficile de faire certifier, dans un avenir proche, un réseau entier, ou même une seule division. Quoiqu'il en soit, dans ce domaine, la pratique reste plus importante que les certificats. ■

Les exigences de la sécurité

Pour pouvoir emprunter le tunnel sous la Manche, les marchandises qui voyagent par le rail doivent respecter des contraintes précises. Parmi elles, l'obligation de remplir une déclaration spéciale destinée, notamment, à vérifier qu'aucun produit mettant la sécurité en danger n'a été introduit dans le chargement.

Préoccupés par la sécurité, les gouvernements français et britanniques ont édicté plusieurs dispositions applicables au transport international de marchandises par chemin de fer qui emprunte le tunnel sous la Manche. En raison de la nature même de l'ouvrage, le passage des trains par la liaison fixe transmanche obéit donc à des règles particulières.

Il y a d'abord une limitation. Dans la phase actuelle d'ouverture progressive du tunnel aux transports de marchandises par le rail, les wagons isolés ne peuvent toujours pas franchir la Manche par le tunnel. Seuls les trains complets sont autorisés. A la fois pour des raisons techniques et pour des motifs de sécurité. Ne sont donc admis que les trains programmés faisant partie de l'offre des réseaux. Tout autre train ne peut pénétrer dans le tunnel qu'avec l'autorisation de British Rail et de la SNCF, en accord avec les autorités chargées de la sûreté du tunnel.

Document obligatoire

Ce n'est pas tout. Dans le sens Continent/Royaume-Uni, les envois de marchandises ne sont acceptés que sous certaines conditions fixées par les pouvoirs publics français. Celles-ci font l'objet d'un arrêté interministériel (5 août 1994). Selon les termes de cet arrêté, les transports conventionnels ferroviaires qui empruntent la liaison fixe transmanche doivent obligatoirement être accompagnés d'une "déclaration de chargement". Les envois par transport combiné doivent, eux, être munis d'une "déclaration de chargement transitant par une plate-forme

intermodale".

Sur cette déclaration, qui doit être jointe à la lettre de voiture internationale CIM, l'expéditeur (ou le chargeur) doit notamment attester :

- qu'il a pris connaissance de la possible ouverture de l'unité de transport pour des contrôles de sécurité;
- que la nature de l'envoi correspond aux énonciations des contrats de transport (lettre de voiture CIM ou contrat de transport initial);
- que les précautions ont été prises pour éviter l'introduction dans l'unité de transport d'objets ou de substances de nature à compromettre la sûreté du lien fixe transmanche.



A cet égard, il faut d'ailleurs noter qu'un certain nombre de matières dangereuses peuvent, depuis peu, franchir la Manche par le tunnel. Et ceci, dans des conditions extrêmement précises et en respectant toutes les contraintes de sécurité.

La déclaration de chargement, fournie par les chemins de fer, est extrêmement importante : si elle présente des erreurs ou fait défaut, l'accès des marchandises au tunnel sera refusé. Sans que cette décision ne puisse donner droit à une indemnité. De toutes manières, ce formulaire ne suffit pas à éviter les contrôles systématiques à l'entrée du tunnel.

Terminaux agréés

L'arrêté interministériel qui détaille ces dispositions prévoit cependant une mesure destinée à assouplir les opérations de contrôle. Les douanes françaises peuvent, en effet, agréer un terminal (appartenant à un transporteur ou à une entreprise industrielle).

Pourvu qu'il réponde à un certain nombre de conditions de sécurité pour garantir qu'aucune matière dangereuse ne puisse être introduite en fraude.

Pour le moment, aucun terminal n'est agréé en Belgique, même si les formalités sont en cours pour certains d'entre eux, comme celui de Dry Port Muizen. L'avantage de faire transiter ses marchandises par un terminal agréé est évident : les cargaisons ne sont plus contrôlées systématiquement à l'entrée du tunnel. Bien entendu, les douanes se réservent toujours la possibilité de vérifier les cargaisons par coups de sonde. Comme pour n'importe quel transport.

Toutes ces formalités viennent s'ajouter à celles qui découlent de la CIM, le régime juridique général applicable pour les transports internationaux de marchandises par le fer. En effet, alors que l'on a pu craindre à un moment que cela ne serait pas le cas, la CIM est en vigueur dans le tunnel. Ce qui a un avantage pour les expéditeurs : cette convention internationale règle notamment la question des responsabilités en cas de dommages aux marchandises. Le fait qu'elle soit applicable dans le tunnel simplifie donc la question des dédommagements en cas d'incident.

Ces dispositions sont donc d'application pour toutes les marchandises qui passent par le tunnel. Il convient de préciser que toutes ces contraintes supplémentaires n'ont pas été décidées par les réseaux qui doivent cependant les appliquer. ■



Eurostar grandit

La SNCB, outre le service qu'elle tend à rendre le plus efficacement possible à sa clientèle "Marchandises", met tout en œuvre pour améliorer les relations "Voyageurs". EUROSTAR, le premier train à grande vitesse reliant Bruxelles et Paris à Londres, sa période de lancement achevée, offre aujourd'hui un service accru et propose cinq liaisons par jour au départ de Bruxelles-Midi. A partir du 24 septembre, une relation supplémentaire viendra s'ajouter aux cinq actuelles, en début de matinée au départ de Bruxelles et en fin d'après-midi de Londres. EUROSTAR se veut un moyen de déplacement facile, rapide et permettant aussi à tout homme d'affaires de travailler à l'aise et sans stress. Un de ses principaux atouts est d'amener directement le voyageur du centre de Bruxelles au centre de Londres sans devoir utiliser d'autres modes de transport.





Jean-Pierre Demeunynck,
Chef du Service Logistique
Benelux chez Solvay

"C'est parce que le transport par rail nous offre la plus grande sécurité que nous avons choisi B-Cargo."

Lors du transport de produits chimiques, c'est la sécurité qui prime. Voilà pourquoi, Jean-Pierre Demeunynck a fait appel à B-Cargo.



Conséquence ? L'année passée, Solvay a confié au rail une quantité importante de marchandises destinées au marché national et international. A chaque fois, B-Cargo a répondu de façon irréprochable à la demande.

En effet, le train est parfaitement adapté à ce type de transport qui nécessite une approche préventive. Sa propre infrastructure, la solidité du matériel, les règles à suivre, les normes strictes, le sérieux des contrôles, le personnel parfaitement formé ainsi que le système de gestion électronique GEM (qui permet, entre autres, le suivi des wagons), tous ces points forts permettent au rail d'obtenir les meilleurs résultats sur le plan de la sécurité.

B-Cargo peut également devenir votre partenaire. Un partenaire qui vous garantit non seulement la plus grande sécurité lors du transport des marchandises dangereuses mais qui vous offre aussi un service global: des procédures sérieuses de prévention, une définition précise des responsabilités et des assurances parfaitement adaptées.

Pour plus d'informations, formez l'un des numéros de téléphone de B-Cargo.



LA NOUVELLE VOIE DANS LES TRANSPORTS EUROPÉENS

B-Cargo dans votre région: Bruxelles - Tél. 02/525.26.24 • Charleroi - Tél. 071/60.23.60 • Liège - Tél. 041/23.63.13
• Antwerpen - Tél. 03/272.07.22 • Gent - Tél. 09/241.23.61 • Brugge - Tél. 050/38.81.64

Siège central de B-Cargo: Bruxelles - Tél. 02/525.46.62

B-Cargo à l'étranger: Köln - Tél. (49)221/13.47.61 • Basel - Tél. (41)61/27.27.285 • Paris - Tél. (33)1/42.09.13.13

Gares-BOIS



BUREAU BOIS ET PAPIER
Raymond Deprez
Chef de marché
Tél: (02) 525.46.63
Fax: (02) 525.46.55

ANTENNE A BERTRIX
Christian Bizon
Délégué "gares-bois"
Tél: (061) 41.31.95
Fax: (061) 41.50.95



B-Cargo et la filière bois

Un partenariat actif

Il y a deux ans, à la foire de Libramont, B-Cargo avait annoncé une réorganisation en profondeur du transport du bois.

Objectifs: comprimer les coûts et développer les services. Le tout, en collaboration étroite avec les acteurs de la filière.



Afin d'augmenter la qualité de ses services, B-Cargo a décidé de modifier radicalement l'organisation du transport du bois, une activité importante dans le Sud de la Belgique. Auparavant, le bois était chargé dans une trentaine de gares différentes. Parmi elles, certaines étaient rarement utilisées. Autre faiblesse: la plupart du temps, le bois était transporté en wagons isolés. D'où un coût de transport plus élevé et un service peu performant.

Il fallait donc procéder à une sérieuse rationalisation. La nouvelle approche est simple: les transports sont désormais regroupés pour atteindre la taille critique des rames de 500 tonnes et, si possible, des trains complets. Avantages: un tarif plus compétitif, des délais plus courts et une fiabilité plus grande. Mais dans cette perspective, il était nécessaire de diminuer sensiblement le nombre de points de chargement, à la fois pour concentrer les trafics et pour pouvoir soigner l'infrastructure.

L'avis des utilisateurs

Avant de lancer sa nouvelle formule, B-Cargo a proposé

aux clients du rail, essentiellement les négociants en bois, un véritable contrat de partenariat. Ils ont donc pu donner leur avis et faire part de leurs souhaits au cours d'une large enquête. Après analyse, les résultats du sondage ont fait apparaître un certain nombre de contraintes que les gares-bois devaient respecter.

- Ces gares doivent être bien situées, au coeur des principaux massifs forestiers et d'accès facile par la route. Pas question de devoir traverser des villes avec un camion qui transporte des troncs de 25 mètres de long.

- Les cours à marchandises doivent être assez spacieuses, avec l'espace suffisant pour charger les rames et les trains complets.

- Ces cours à marchandises doivent permettre à des camions de grande longueur d'effectuer toutes les manoeuvres nécessaires sans difficulté.

- Les forestiers souhaitent aussi disposer d'aires de stockage provisoire pour leur bois.

Les six gares-bois

Pour mieux servir la filière bois, il n'était donc plus question d'entretenir des lignes ou des installations utilisées occasionnellement. Mais de concentrer tout le trafic sur certaines gares spécialement adaptées. Des gares qui occupent une situation stratégique par rapport au potentiel du secteur. Et qui offrent de bonnes conditions d'accès par la



route.

En fonction des souhaits des forestiers, six gares ont été sélectionnées:

Mariembourg, Marloie, Bertrix, Vielsalm, Marbehan et Arlon. "Dans un premier temps, nous avons décidé de concentrer tous nos efforts sur la gare de Bertrix, explique Christian Bizon, délégué commercial pour les gares-bois. En raison d'une forte demande commerciale, il était urgent d'y réaliser d'importants aménagements. Et Bertrix offrait des perspectives de développement spectaculaires." Un an plus tard, le choix de Bertrix s'est révélé judicieux. Et le succès de cette gare démontre la justesse de la nouvelle approche de B-Cargo. Du coup, B-Cargo a décidé de passer à l'étape suivante: étudier la néces-

sité d'équiper progressivement les gares de Marbehan et de Vielsalm. De leur côté, Arlon et Marloie bénéficient déjà d'infrastructures de qualité. "Nous allons aussi lancer des actions commerciales d'envergure pour faire connaître nos nouveaux services."

Dans un second temps, il faudra repenser entièrement la desserte de ces gares pour mieux l'adapter aux besoins de la clientèle. "Ce qui nécessite une réorganisation complète de notre plan de transport, souligne Christian Bizon." En effet, la SNCB organise encore l'acheminement des wagons sur une base quotidienne alors que cela n'est pas nécessaire tous les jours. Par ailleurs, les forestiers ont exprimé un souhait: les wagons devraient arriver en

gare le matin de bonne heure plutôt que vers midi, comme c'est le cas aujourd'hui. De cette manière, les camions pourraient transborder le bois dès le début de leur journée de travail. Ce qui représenterait une économie de temps.

Toutes ces mesures - en cours de réalisation ou qui doivent être décidées prochainement - permettent à B-Cargo de fournir à la filière bois un service d'un niveau de qualité comparable à celui qu'elle garantit aux autres secteurs économiques. Cette nouvelle approche donne aussi l'occasion à la SNCB et à B-Cargo de donner un sérieux coup de pouce à cette filière, durement éprouvée par quelques crises récentes.



Infrastructure

Bertrix: le succès

Les gares-bois de Bertrix, Marloie et Arlon sont pleinement opérationnelles. Bertrix a d'ailleurs servi de test pour la formule, bénéficiant d'aménagements importants.

Un pari réussi.



Avant de lancer définitivement sa nouvelle formule sur les rails, B-Cargo a choisi de se concentrer sur une gare, pour réaliser un test grande nature. Cette gare, c'est Bertrix. Le moins que l'on puisse dire, c'est que l'expérience s'est révélée concluante. "Le succès est total, affirme Christian Bizon, délégué commercial pour les gares-bois. Il nous paraît évident que nous réussirons à tripler le trafic cette année. Et nous espérons même transporter 80.000 mètres cubes de bois au départ de cette gare en 1996." Il faut dire

que Bertrix est idéalement située, en plein milieu d'un massif forestier très important. En outre, il n'y a aucun problème d'accès puisque la gare est construite en dehors de la ville.

Pour en arriver là, il a fallu consentir d'importants investissements. "Nous avons d'abord enlevé certaines voies existantes qui nous encombraient, explique Christian Bizon en faisant le tour du propriétaire. Ce qui nous a permis de dégager une belle surface de 300 mètres de long sur 30 de large. La longueur utile de chargement des convois a été doublée et atteint un kilomètre. Désormais, les camions peuvent facilement accéder aux wagons sur toute la longueur d'un train complet. Nous disposons aussi d'un quai surélevé



pour charger des wagons fermés, ce qui est nécessaire pour certains types de bois.”

Surface de stockage

L’installation dispose aussi d’une aire de stockage vaste, facile d’accès et à proximité immédiate des voies pour simplifier le chargement. “Sur cette surface, nous pouvons entreposer le chargement d’un train complet. C’est donc plus que suffisant.”

Enfin, pour que les lourds camions des forestiers puissent accéder aux voies sans s’embourber, le sol a été stabilisé et renforcé. Et, sur le conseil des forestiers, la surface n’a pas été asphaltée mais recouverte de ballast. Ce qui la rend plus solide et moins sensible aux dégradations. Bien entendu, B-Cargo et la SNCB ont soigné tout particulièrement l’espace de manoeuvre des camions. Il fallait qu’ils puissent disposer de suffisamment de place pour

tourner facilement avec leur chargement encombrant. Par ailleurs, cette cour à bois n’est pas équipée de moyens de manutention. Tous les camions des forestiers sont, en effet, munis d’un grappin.

Les autres gares

Résultat de tous ces travaux: Bertrix abrite désormais une gare parfaitement adaptée au transport du bois. Et qui connaît un succès commercial évident. Le dispositif peut donc être désormais étendu aux cinq autres gares. Leurs installations seront progressivement améliorées, en fonction de l’évolution des trafics. Certaines d’entre elles, comme Arlon et Marloie, sont déjà tout à fait opérationnelles et ne nécessitent que des aménagements de détail. A Arlon, l’infrastructure existante est suffisante. Et Marloie est bien équipée, avec une vaste aire de chargement. Tout y est prévu pour as-

surer les chargements de bois. Et même, le déchargement des wagons. A cause de la présence d’une importante scierie, Marloie attire du bois d’importation. C’est une exception: les Ardennes et la Gaume sont largement exportatrices.

A Vielsalm, en revanche, il reste un effort à faire. Cette gare est la plus petite des six et les possibilités d’extension sont très limitées. Une planification pointue des chargements et des dessertes semble la seule solution. Même nécessité de réaliser des travaux à Mariembourg et Marbehan: “Il faudra consentir des investissements dans ces trois gares pour les porter au même niveau que les autres, souligne Christian Bizon. Ce qui sera examiné dans un avenir proche, en fonction du développement des trafics et de la demande.”

Bref, tout est mis en oeuvre pour perfectionner le service que B-Cargo rend à ses clients de la filière bois.



Trains complets: la bonne solution

Les trains complets offrent un service fiable, rapide et économique. Des avantages dont le bois peut désormais bénéficier très facilement.

Grâce au dispositif mis sur pied par B-Cargo.



La pierre angulaire de la nouvelle organisation des gares-bois, ce sont les trains complets et les rames de 500 tonnes. Auparavant, dès qu'un négociant avait de quoi remplir un wagon, il venait décharger sa cargaison dans l'une des trente gares des Ardennes prévues à cet effet. Le trafic s'articulait donc autour des wagons isolés. L'inconvénient de ce mode de transport, c'est qu'il nécessite des opérations de triage et de desserte complexes. Avec les délais et les coûts supplémentaires qui s'en suivent.

Grâce aux trains complets, la régularité des transports peut être garantie avec une plus grande précision. Les délais sont plus courts, aussi. Et les coûts sont mieux répartis.

Bien entendu, cette nouvelle approche demande une bonne collaboration entre toutes les parties. "Nous avons pu convaincre nos clients de la nécessité de massifier leurs transports, explique Christian Bizon, délégué commercial des gares-bois. Ce n'était pas difficile puisque chacun y trouve son compte."

Stocks tampons

Il fallait cependant que B-Cargo perfectionne son service. "En effet, tous nos clients n'ont pas les moyens d'acheminer et de charger 1.000 mètres cubes de bois en une journée, explique Christian Bizon. C'est pour cette raison que nous avons répondu favorablement à la demande des négociants qui voulaient pouvoir stocker leur bois temporairement à proximité des voies." Dans trois des six gares-bois, à Bertrix, Arlon et Mariembourg, la place nécessaire pour constituer ces stocks tampons est déjà prévue. Les autres gares doivent encore être aménagées dans ce but.

L'espace de stockage est suffisamment grand pour permettre aux camions de circuler aisément. Les grumes peuvent donc être rangées pendant quelques jours en bordure de l'aire de chargement, le temps d'atteindre le volume suffisant pour former un train complet ou une rame de 500 tonnes.

A la carte

Pour la plupart des produits forestiers, le transport par train complet est réellement une solution idéale, qui a le mérite de bien se prêter aux caractéristiques du produit. C'est le cas, notamment, pour le bois de trituration qui doit rejoindre en grandes quantités les usines à

papier étrangères. Dans ce domaine, la régularité et la fiabilité jouent un rôle très important.

Cependant, chaque cas est spécifique. Et B-Cargo entend offrir à ses clients des solutions taillées sur mesures. Certaines essences ne peuvent pas être expédiées à raison de 500 tonnes par envoi. "Le transport des bois nobles, le hêtre gaut-mais par exemple, est plutôt sporadique. On n'abat jamais assez d'arbres d'un

seul coup pour remplir un train entier. Pour ces bois-là, le transport s'effectue toujours en wagons isolés."

Service de proximité

Pour pouvoir continuer à améliorer son service, et parce que le transport du bois est un trafic qui fait partie des priorités de B-Cargo, un bureau a été installé en pleine zone forestière. "C'était une condition indispensable pour mener

notre projet à bien. Il fallait un représentant de B-Cargo sur place pour rester en contact étroit avec la filière bois", explique Christian Bizon qui assume ce rôle. Depuis un an, donc, B-Cargo dispose d'un pied-à-terre dans la gare de Bertrix où le délégué des gares-bois se tient à la disposition de ses clients.

Le marché

Les atouts du rail

Malgré la crise qui a frappé le secteur, la filière bois reste très dynamique. Et continue d'ailleurs à exporter une grande partie de sa production. Avec le soutien de B-Cargo.



Les professionnels du bois ont beaucoup souffert ces dernières années. Les tempêtes de janvier 1992 ont jeté au sol de grandes quantités d'arbres qu'il a fallu écouler en masse. D'où un effondrement des cours. Les pays Scandinaves, gros producteurs de bois, ont connu des dévaluations spectaculaires de leurs monnaies. Et les pays d'Europe de l'Est se sont lancés dans l'exportation de bois à des prix défiant toute concurrence, pour ramener des devises. Aujourd'hui, la situation reste difficile mais les forestiers belges se sont organisés pour lutter contre ces conditions défavorables. Dans ce contexte, l'initiative de B-Cargo prend tout son sens. "A notre niveau, nous voulons aider la filière bois en lui offrant des infrastructures efficaces. Et en opti-





Le marché



malisant les coûts”, affirme Christian Bizon, délégué commercial pour les gares-bois.

Des grumes aux poteaux

B-Cargo transporte du bois sous différentes formes. Il s’agit de grumes (des troncs entiers), destinés à être sciés pour fabriquer des charpentes notamment. Autre produit de nos Ardennes très demandé: le bois de trituration pour l’industrie du papier et celle des panneaux (agglomérés, etc). Il y a aussi des perches utilisées dans la construction, qui s’en vont vers le Nord de l’Italie. S’y ajoutent du bois scié pour la France et même des poteaux pour l’EDF

(Electricité de France). “Le plus fort potentiel de trafic réside dans les grumes, souligne Christian Bizon. Or, c’est précisément cette catégorie de bois qui a le plus souffert des dernières crises. Avec notre nouvelle approche, nous voulons donc contribuer à la relance de ce marché.”

Ces grumes partent principalement pour la France, l’Italie, l’Allemagne et l’Espagne. Le marché du bois est loin d’être négligeable. Avant les tempêtes, les quantités transportées chaque année atteignaient, en effet, 1 million de mètres cubes. Les acteurs de ce marché sont surtout des négociants, des scieurs et des fabricants de produits ayant subi une première transformation. “La filière bois exige un service sur mesure”, assure Christian Bizon.

La force du rail

Par rapport à la route, le rail a plus d’un avantage. Le transport de grumes, par exemple, nécessite l’utilisation de camions spéciaux. Leur voyage de retour se

fait donc toujours à vide. Le train connaît un peu moins ce problème, même si les wagons sont spécialement adaptés, notamment pour les grumes et les bois de trituration.

En réalité, dans le transport du bois, comme pour les autres marchandises, l’atout principal du train est le transport sur de longues distances. “Presque tout le bois qui doit voyager loin part en chemin de fer”, confirme Christian Bizon.

B-Cargo transporte 90 % du bois à destination de l’Italie, une quantité presque aussi importante vers l’Espagne, de 30 à 40 % du bois à destination de l’Allemagne (qui représente, de loin, le marché le plus important). “Nous sommes aussi très forts dans l’expédition des produits de grande longueur. C’est une spécialité de B-Cargo. Sur la route, des troncs de 25 mètres sont considérés comme des transports exceptionnels. En train, cela reste un transport ordinaire.”