



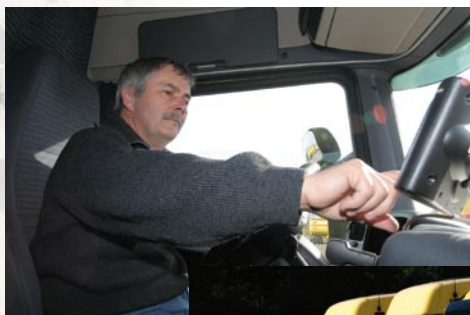
Reportage

Tratel et Trabel roulent en ISO 9001

Du conducteur au responsable d'exploitation en passant par le responsable administratif, l'ensemble des métiers et des sites de Tratel et Trabel sont désormais certifiés ISO 9001. Une organisation qui a nécessité un an de préparation.



En mars 2008, l'organisme de certification indépendant AFAQ a procédé à l'audit du siège de Guerville et de trois de ses filiales en vue de l'obtention globale de la certification selon la norme ISO 9001 version 2000. Jusqu'à présent, à l'exception du Benelux, les filiales n'étaient pas comprises dans le périmètre de certification de Tratel, qui ne comprenait que l'activité de commissionnaire en transports pour le compte de Ciments Calcia. En initiant une certification globale, le périmètre change : la norme ISO 9001 version 2000 concerne désormais tous les sites et toutes les activités de transport et de commissionnaires en transports.



« Nous avons intégré des personnes et des activités qui n'étaient pas encore concernées, explique Jonathan Van Ingelgem, chef de projet et responsable qualité du groupe Tratel. De nouvelles compétences ont été reprises dans le système, telles que formateur, responsable d'atelier ou encore exploitant, et ce pour le compte de tous les clients, et non plus uniquement CCB et Ciments Calcia ». La norme ISO 9001 version 2000 est un dispositif qui garantit la qualité dans le management de l'entreprise. « Mais comme chaque filiale a son histoire et son vécu propres, il a fallu mutualiser le dispositif tout en tenant compte des spécificités régionales » poursuit Jonathan Van Ingelgem. La démarche a donc été engagée de façon participative, avec un tronc commun par activité et des particularités pour les six sites régionaux.



« Nous sommes plus réactifs et plus critiques sur nos performances, conclut-il. Cette organisation va profiter aux clients en optimisant l'efficacité de chaque maillon de la chaîne, du conducteur au responsable commercial ».

Près de 200 personnes du Groupe Tratel articulent désormais leur travail autour de la norme ISO 9001.