

Une autre manière de concevoir le nettoyage

Dans la mesure où la propreté du matériel constitue l'une des trois priorités majeures de notre entreprise, l'organisation du nettoyage a été revue. En abandonnant l'ancienne procédure basée sur un planning serré et en adaptant la fréquence du nettoyage en fonction de l'état de propreté du matériel, nous pouvons mieux répondre aux attentes de nos clients.



Orientation "tâches" contre orientation "clientèle"

Auparavant, le nettoyage du matériel voyageurs était organisé sur la base d'une orientation "tâches". Cela signifie qu'il était réalisé à intervalles réguliers sur la base d'une liste précise de tâches à effectuer, que ces tâches soient ou non nécessaires au vu de l'état réel du matériel. Les voitures subissaient (entre autres) un

pas toujours le cas: lorsqu'une rame accueillait un groupe d'écoliers juste après l'entretien, elle devait peut-être circuler le reste de la semaine avec une ou plusieurs voitures souillées de morceaux de chips et de taches de boissons rafraîchissantes.

Dans le nouveau système, le client – et le niveau de propreté qu'il attend – est au centre des préoccupations. La question n'est plus de savoir si toutes les tâches programmées ont été exécutées, mais si le train répond bien aux critères de propreté établis par le client

Les Directions collaborent

Le roulement des voitures ou des rames est un autre facteur déterminant pour l'entretien. Les choses peuvent se compliquer lorsqu'on n'a pas prévu assez de temps pour procéder à l'entretien. Cette compétence revenant à la Direction Trains, une forme de collaboration plus étroite s'impose. C'est ici qu'intervient la nouvelle fonction de manager de série. Le manager de série appartient à la Direction Matériel. En quoi consiste son travail ? Il est le responsable final de l'état d'une série de voitures ou de rames, et l'une de ses préoccupations consiste à organiser le roulement de ce matériel avec la Direction Trains et, en particulier, à prévoir le temps nécessaire pour leur nettoyage. Il prend pour principe que le matériel peut couvrir environ 400 kilomètres entre deux nettoyages.

La collaboration entre Matériel et Réseau va encore plus loin. Du personnel de Réseau peut aussi être amené à exécuter des tâches d'entretien, avant le premier départ de la journée ou à l'arrêt de la rame dans une gare, lorsqu'on manque

Et le nettoyage extérieur ?

Améliorer le nettoyage de l'extérieur des caisses suppose la mise en œuvre de quelques mesures précises. Dans l'avenir proche, on investira pour améliorer nombre d'installations car-wash. Certaines d'entre elles sont en service ininterrompu depuis 20 ans ou plus et doivent être adaptées aux circonstances nouvelles. Par exemple, la forme des voi-



résulte de la coordination entre deux Directions, en plus de Matériel: Réseau pour le tracé d'un itinéraire et Trains pour la planification et la réalisation du parcours proprement dit.

Ce qu'ils en disent



Daniel, chef d'équipe à Gand: "Ici, nous entretenons des rames des types AM 96, AR 41 et Break. Le nouveau système n'est pas encore totale-

ment appliqué, mais il implique que nous travaillerons par modules. Nous ne nettoierons que ce qui est sale, et non plus systématiquement toute la rame. Nous avons déjà reçu les informations et nous constatons déjà des changements. Dans le roulement, il est désormais davantage tenu compte de l'entretien. Grâce à la démarche qualité, nous avons aussi du meilleur matériel, des nouveaux chiffons, des raclettes pour les vitres ou des objets plus pratiques à l'usage. Et il y a une recherche de nouveaux produits de nettoyage".

Carlos: "On ne net-



entretien hebdomadaire ("I"), complété par un petit nettoyage réalisé en gare au moment du premier départ journalier. On parlait du principe que cela suffisait. Mais ce n'était

aux critères de propreté établis par le client.

Car c'est finalement le client qui fixe le niveau de propreté. C'est à cela que sert notamment le baromètre qualité (une enquête menée parmi les clients par la Direction Voyageurs). Ce baromètre a montré par exemple que la propreté du sol est très importante pour les clients, et qu'il faut donc porter davantage d'attention à cet aspect.

L'entretien a donc été scindé en tâches partielles plus petites. Le service exécutant détermine quelles tâches doivent être exécutées en fonction des circonstances, de l'état du matériel.

Ce système produit un rendement accru car on ne nettoie que si c'est nécessaire. On économise donc du temps et de l'argent en se concentrant sur la réalisation de tâches effectivement indispensables.

dans une gare, lorsqu'on manque de temps ou s'il n'est pas possible de retirer le matériel du service pour le nettoyer. Les interventions s'effectuent, en fonction de la nécessité, sur demande du manager de série.

Cette collaboration fait l'objet d'un contrat formel entre les Directions Réseau et Matériel.

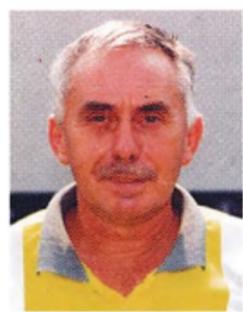
Une feuille de mesures unique

A l'avenir, la propreté des trains sera évaluée sur la base d'une "feuille de mesure" unique, c'est-à-dire un formulaire d'évaluation détaillé. Des mesures étaient déjà réalisées tant par la Direction Matériel que par la Direction Voyageurs, mais les feuilles de mesure étaient différentes. Elles sont désormais identiques, si bien que leurs résultats peuvent facilement être comparés.

tures M6 à deux niveaux diffère fortement de la caisse du matériel classique.

En hiver, un problème supplémentaire se pose: l'eau de lavage gèle, ce qui empêche le fonctionnement de certains éléments, et les produits de nettoyage perdent de leur efficacité. Les actuelles installations de lavage sont en "chômage technique" lorsque la température extérieure est inférieure à deux degrés Celsius. On étudie actuellement la possibilité de les couvrir et de les chauffer... sans que la facture dépasse des limites raisonnables. De meilleurs résultats peuvent aussi être obtenus en combinant un produit acide et un produit basique, ce qui suppose une adaptation des installations.

L'amélioration de la collaboration entre les différentes Directions influencer favorablement le résultat. Car le passage d'un train au car-wash



Carlos: "On ne nettoie pas plus de trains, parce que le poste d'entretien a une capacité maximale, mais nous remarquons que les rames qui

entrent sont entretenues plus régulièrement. On rencontre moins de cas de trains qui n'ont clairement pas eu d'entretien depuis des semaines et dont donc difficiles à rendre totalement propres. Naturellement, le schéma d'entretien ne dépend pas seulement de nous. Il y a des circonstances qui peuvent le perturber, comme des travaux ou une avarie. Mais les accords passés avec Réseau et Trains pour l'arrivée des rames sur place sont meilleurs: désormais, on écoute nos suggestions pour une planification optimale du travail".