

# Talents

## ■ Certification ISO 9001 ■

### Le tour en fosse de Schaerbeek dans le processus qualité

Un certificat ISO 9001, aboutissement de la mise en place d'un système de gestion par la Qualité, vient d'être décerné au tour en fosse de l'atelier de traction de Schaerbeek.

L'atelier est nouveau – à peine 4 ans. Il se dresse très loin sur le site de Schaerbeek. Il abrite une nouvelle machine dont il n'existe que deux autres exemplaires sur le réseau belge: à Kinkempois et Merelbeke. Il fonctionne en trois pauses, avec un effectif de 8 tourneurs qu'on voit travailler en duos. *«Parce que c'est plus sûr, question de sécurité»* précise Philippe Destrée, le responsable de la machine.

Un reprofilage prend environ 30 à 40 minutes par essieu, de bout en bout, c'est-à-dire de la prise en main du véhicule au mouvement de sortie. Il est «tout automatique», piloté par l'ordinateur. Il est décidé lorsqu'une avarie donne à penser que la sécurité n'est plus totalement garantie.

#### L'homme au-dessus de la machine

Lors du passage de Connect, Philippe Chaussée et Marcel Vandewater reprofilent les roues d'une locomotive. L'ordinateur a donné toutes les mesures et le processus de reprofilage a été lancé. Après l'opération, le système donne un

deuxième jeu de mesures, qui confirme l'aboutissement du programme. Mais on ne s'en tient pas là. Un contrôle visuel est nécessaire. En le terminant, Philippe Chaussée décide de faire 'une deuxième passe'. *«Ce contrôle, c'est ma responsabilité»* dit-il. *«J'ai maintenant trois ans d'expérience et je sais que la fissure que j'ai détectée peut poser un problème. Avec le temps, on sait comment le matériel se comporte. D'une ligne à l'autre, c'est différent. Nous avons donc bien plus à faire qu'appuyer sur des boutons».*

Après la deuxième passe, le système de traction est mis en œuvre pour amener un autre essieu au-dessus du tour. Et le processus reprend, comparable au précédent, mais peut-être aussi différent, du fait de cette intervention humaine, basée sur l'expertise, le professionnalisme, le sens des responsabilités du tourneur qui sait quel rôle important il joue dans l'intérêt de la sécurité. L'homme se place au-dessus de la machine: elle exécute ce qu'on a prévu, lui juge, tranche, assume et reste, en ce sens, le maître de la partie.



■ Philippe Destrée  
■ Philippe Chaussée



### La qualité, une discipline

Le Centre Belge de Certification (CBC) a remis fin janvier un certificat ISO 9001 à l'équipe du tour en fosse de l'atelier de Schaerbeek. Le certificat récompense deux années de travail et, sans doute aussi, pour le personnel, une autre manière d'aborder le métier.

La préparation a reposé entièrement sur les compétences internes, alors que d'ordinaire, un consultant extérieur accompagne - au moins en partie - l'analyse et la rédaction des procédures. Ce sont les spécialistes qualité de l'atelier de Schaerbeek et des services centraux de la direction Matériel qui ont joué ce rôle de consultant. Karim Achibane, coordinateur qualité de l'atelier, ne cache pas que ce fut un sacré travail: une démarche qualité, c'est en fait une manière différente d'exercer sa profession. A la compétence, il faut ajouter une discipline stricte, de manière à suivre sans le moindre écart la procédure élaborée. Heureusement, le personnel du tour en fosse a bien compris l'enjeu et n'a pas rechigné à l'effort.

Après un premier audit interne pour améliorer encore le processus, l'atelier s'est soumis à l'examen du CBC et a décroché le certificat. Au total, c'est une trentaine de personnes qui sont ainsi distinguées pour leur souci de qualité. CBC va contrôler régulièrement et relancera l'examen dans trois ans, pour confirmer – on l'espère – la certification.



### La qualité, un atout

L'un des objectifs, hormis la volonté de servir au plus haut niveau la sécurité du matériel roulant et du trafic, c'est bien entendu de séduire les clients. Pour le tour en fosse de Schaerbeek, les clients, c'est en premier lieu la SNCB et sa direction Trains ainsi que B-Cargo, propriétaire du parc de wagons à marchandises. C'est aussi la direction Infrastructure, pour l'entretien de ses quelques véhicules spéciaux. Cela peut être encore, en externe, des opérateurs ferroviaires nouveaux ainsi que des propriétaires de wagons de particuliers. Pour ces derniers, comme pour les services internes au groupe, le reprofilage des roues doit être effectué au mieux, à des conditions concurrentielles.

Le résultat des efforts, c'est un atout pour une petite équipe qui peut ainsi se profiler sur le marché du reprofilage (!) avec de meilleures chances de succès.

Si vous passez au tour en fosse de Schaerbeek, on vous montrera, avec une légitime fierté, un atelier bien entretenu – un souci souligné par Philippe Destrée. Et vous verrez, dans un coin, un panneau «5 S» qui en dit long sur la pratique de la qualité. La méthode des 5 S vient du Japon. Elle a pour but d'accompagner l'amélioration continue du travail et des résultats. Le tour en fosse de Schaerbeek l'a inscrite dans son quotidien. Preuve que la qualité est désormais une valeur entrée dans la vie de tous.

