

Un labo comme ça, il en existe peu.  
Et le Groupe SNCB a tout lieu  
d'en être fier: un haut lieu de qualité,  
une démarche transparente,  
une approche client...  
Que dire d'autre ? Voyons.

LE LABO D'EXPERTISE

# Scientifiques AU TRAVAIL

**L**e labo du Holding niche à front de Place Princesse Elisabeth – la gare de Schaerbeek. Demain ou après-demain, le musée du chemin de fer fera une parenthèse autour de lui. Le public ne le connaîtra pas davantage: il ne s'affiche pas médiatiquement, sa clientèle étant très spécialisée.

Pourtant, c'est un des *grands* labos du pays. Depuis trente ans qu'il existe, il a acquis une parfaite maîtrise dans le domaine ferroviaire, mais son aire de travail est plus vaste. Des essais mécaniques et d'endurance aux analyses physico-chimiques, il s'intéresse à une gamme étendue de matières: les métaux, le béton, les huiles et graisses, les peintures, les colles, les produits car-wash, les lubrifiants de moteur et de roulements...

## Les scientifiques au banc de test

Son personnel pluridisciplinaire, fortement spécialisé et formé en permanence, a pour ligne de conduite le *très bien faire* et une étoile en point de mire: l'agrégation Belac, selon la norme ISO 17025, l'une des plus exigeantes qui soit. Comme le service des contrôles légaux, abrité par notre direction H-ST, le Labo du Holding est dépositaire de cette référence rare, qui ne peut que séduire les clients, internes comme externes. L'ISO 9001 certifie que vous travaillez couramment comme le prévoit une procédure bien connue, autrement dit la qualité de votre fonctionnement. L'ISO 17025 va plus loin: celui-là atteste de la qualité de vos résultats.

Investissant en permanence, le labo dispose

d'un matériel up to date, utilisé de main de maître par une équipe de 25 personnes qui savent que l'indépendance, synonyme d'objectivité, est la valeur prioritaire de leur activité de scientifiques. Les clients du labo sont, à la base, les services de développement et d'achats d'Infrabel et de la SNCB. Et puis d'autres, comme Connect, qui a fait analyser le plastique utilisé pour la distribution personnalisée du magazine, afin de mesurer son empreinte écologique et d'en tirer les conséquences. Enfin, le labo a pu décrocher une clientèle *externe* qui fournit actuellement un quart de son chiffre d'affaires (et des développements sont prévisibles): Bombardier Transport, AIB-Vinçotte, Copro, GDF-Suez, STIB, etc.

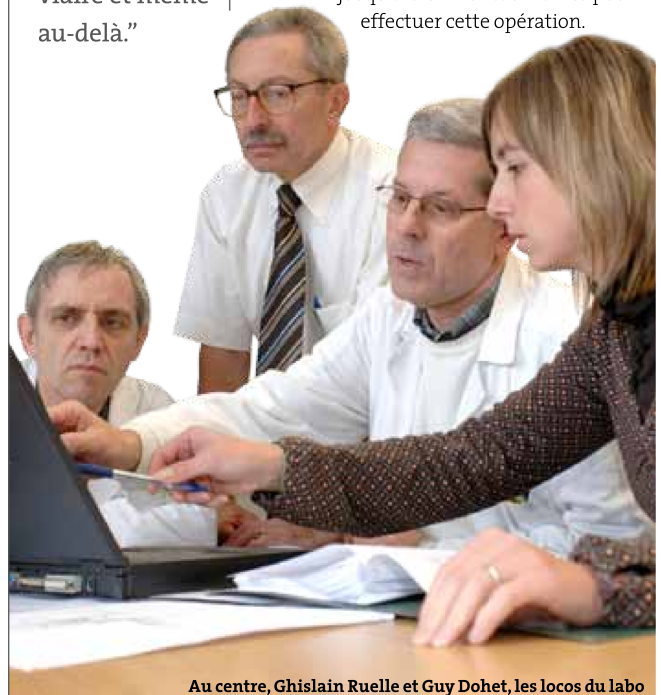
## La qualité sur trois plans: prix, délai, résultat

C'est un succès pour une unité auparavant confinée aux expertises pour le Groupe SNCB. Guy Dohet, le Monsieur Qualité du labo, souligne que les prix compétitifs, les délais intéressants et la qualité des résultats sont les trois atouts sur lesquels le labo a pu tabler pour en arriver là.

Il est vrai qu'en matière de résultats... Le labo de B-Holding ne s'en tient pas à un protocole d'expertise tout sec. Il formule en bout de course des recommandations qui peuvent être discutées avec le client, et qui sont en général très appréciées, parce qu'elles laissent entrevoir des améliorations, financières comme opérationnelles. En encadré, un exemple, celui du rebobinage des moteurs électriques de traction à Salzines. ■

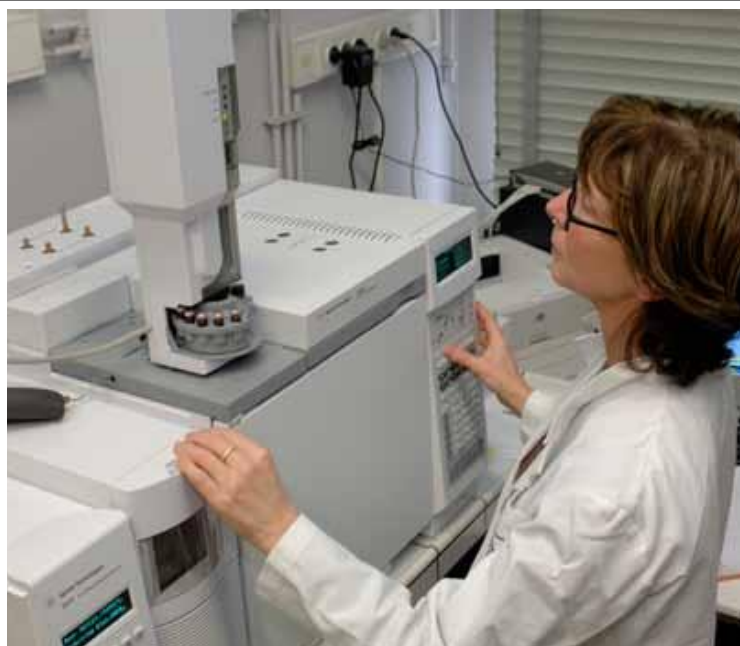
“Trente ans d'expertise de haut niveau dans le ferroviaire et même au-delà.”

En partenariat avec l'atelier de Salzines, le labo a mis au point des procédures d'utilisation d'une nouvelle résine pour le rebobinage des moteurs électriques de traction, le tout étayé par des analyses thermiques. De ce fait, B-Technics peut désormais se passer des services de la SNCF, jusqu'alors incontournables pour effectuer cette opération.



Au centre, Ghislain Ruelle et Guy Dohet, les locos du labo

## expertise



**I** comme ingénieur ? Oui, mais pas seulement. Dans sa réflexion, le labo du Holding englobe la technique, son fonctionnement quotidien et le coût, paramètre incontournable de l'activité. Ghislain Ruelle, le patron du labo, ne mâche pas ses mots.

## LES POINTS SUR **les i**

**T**out part d'un double constat. Force est de reconnaître que le matériel vendu aujourd'hui n'a plus la solidité d'antan. Mon frigo, ma lessiveuse, ma bagnole... tout ça dure moins, se renouvelle plus fréquemment que la voiture de papa, vers 1960, qui tenait bien une décennie, sinon plus.

### Le temps change tout

Des problèmes qui exigent des remèdes urgents peuvent surgir à n'importe quel moment, indépendamment de l'espérance de vie du matériel. Ghislain Ruelle, chimiste principal, qui pilote le labo du Holding, est très clair: "L'évolution des fournitures montre que certains éléments ne correspondent plus, à la longue, à ce qui était qualifié dans le prototype. Le fournisseur a modifié son produit sans en avertir son client et notre outil n'est plus vraiment celui que nous avons commandé à l'origine". Mais on ne le sait pas et on comprend mal, alors, certains problèmes qui se font jour plus tôt qu'on l'aurait supposé.

En interne – c'est le deuxième constat – on observe que le renouvellement indispensable du personnel a mis en place une jeune génération assurément compétente, mais parfois démunie dans le suivi des achats de maté-

riel roulant ou de composants décidés par la génération précédente. Cela tient au fait que toutes les procédures n'ont pas été écrites à l'origine et que le transfert de connaissances n'a pas toujours été optimal. L'apparition de problèmes sur le terrain laisse cette génération perplexe. Et c'est alors seulement qu'elle se tourne vers le labo.

### Préventif plutôt que curatif

Ghislain Ruelle: "Nous proposons une démarche préventive plutôt que curative, car elle seule peut éviter des dépenses ultérieures élevées. Même si nous avons été consultés pour un prototype, il est justifié, aussi, de vérifier les fournitures à l'arrivée, avec, en cas de manquement, des conditions d'acceptation suspensives suivies d'indemnisations. Ça se présente même dans des choses a priori anodines, la lubrification des systèmes de fermeture automatique des portes des voitures à voyageurs, par exemple. Une modification du lubrifiant peut occasionner des pertes d'exploitation non négligeables. Nous détectons les divergences par rapport aux éléments d'origine ou les défaillances qui engendreront des problèmes à terme. Et nous sommes en mesure de conseiller utilement les services d'achats et d'entretien. Parfois – je dirais

même souvent – l'expertise réalisée permet d'éviter les pertes prévisibles".

D'après Ghislain Ruelle, les cahiers de charges étaient autrefois draconiens, voire surdimensionnés. Aujourd'hui, on les fait plus fonctionnels et ils contiennent donc des critères moins exigeants. Les effets sont directs sur les prix. Mais une erreur sur le bon type de matériau et sa durée de vie peut avoir des conséquences à terme sur la fiabilité et la durabilité du matériel. D'où le conseil insistant du labo: "Consultez-nous davantage et suivez nos recommandations, la fiabilité du matériel y gagnera et le coût d'exploitation sera mieux maîtrisé". ■

**"Souvent, l'expertise réalisée permet d'éviter les pertes prévisibles."**

**Ghislain Ruelle**



Appelez les spécialistes en vous servant du tableau.

Métaux - béton	Marc Delincé	02/224 64 16
Analyse des métaux - alliages et substances minérales	Guy Dohet	02/224 64 22
Polymères – Analyse organique (plastiques – caoutchoucs -textiles) (produits de nettoyage industriel)	Patrick Bataille	02/224 69 20
Peintures – coatings – colles	Johan Sevenants	02/224 64 13
Lubrifiants – huiles diélectriques – asbeste	Carmen Stegen	02/224 64 14