

Date: 18 juin 2004

Pour plus d'informations, téléphonez au 02/526 37 30 (exclusivement pour les médias)

L'atelier de Forest-Midi d'entretien des rames TGV est certifié ISO 9001 La SNCB poursuit sa voie vers l'assurance qualité

L'atelier de Forest-Midi près de Bruxelles-Midi, chargé de l'entretien des rames TGV et en particulier de l'ensemble des rames Thalys, a reçu ce 18 juin la certification ISO 9001. C'est dire que les procédures de travail qui y sont appliquées répondent à des normes sévères de qualité. Preuve s'il en est besoin de sa notoriété, l'atelier de Forest-Midi est chargé de l'entretien des rames Thalys appartenant à la SNCF. Ce qui lui a permis d'offrir un emploi à près d'une quarantaine d'ex-sabéniens.

La qualité des prestations offertes à la clientèle, tant voyageurs que marchandises, est le credo de la SNCB. Il faut donc pour cela parvenir, à tous les niveaux, à optimiser les procédures de travail.

La certification ISO - norme internationale de qualité définie par l'organisme ISO reconnu mondialement - couronne un véritable travail de remise en question de l'atelier ou du service qui fait l'objet de cette certification. Dès le moment où la demande de certification est introduite, les responsables d'auditeurs indépendants eux-mêmes reconnus par l'organisme ISO procèdent à l'analyse des processus de travail, élaborent un premier rapport, formulent des recommandations. Lorsque celles-ci sont intégrées dans les procédures de travail, le certificat ISO est enfin délivré.

Néanmoins, rien dans ce domaine n'étant jamais acquis définitivement, la certification est valable trois ans et fait l'objet d'un audit semestriel.

Ce n'est pas le document administratif de la certification qui est important mais davantage l'implication de tout le personnel pour élever le niveau des objectifs de l'entreprise. Celle-ci gagne alors en crédibilité auprès de ses clients qui reçoivent la garantie que tout est mis en œuvre pour accomplir un travail de la meilleure qualité. Dans un contexte libéralisé, cette démarche permet de se positionner favorablement sur le marché.

ISO 9001 version 2000

Les premières certifications ISO 9000 qui ont été délivrées à la SNCB dès 1998 répondaient aux exigences des normes de l'époque, c'est-à-dire de 1994. Les certifications actuelles répondent à celles de la version 2000, plus exigeante puisqu'elle impose notamment une plus grande orientation vers le client et la mise en place d'un mécanisme pour assurer l'amélioration continue du système.



L'atelier de Forest-Midi mis à l'honneur

L'atelier de Forest-Midi, situé à une encablure de la gare de Bruxelles-Midi s'étend sur plus de 2,2 ha. Il assure la maintenance de trains à grande vitesse de tous types, les Thalys, Eurostar et TGV Jonction.

Quatre niveaux différents d'entretien des rames sont prévus de l'examen de routine à leur visite générale complète. La périodicité des opérations varie de un jour à deux ans en fonction des travaux d'entretien à réaliser et du kilométrage parcouru.

Grâce à son savoir-faire, l'atelier de Forest-Midi a pu décrocher depuis septembre 2003 le contrat d'entretien des rames Thalys appartenant à la SNCF. Il assure donc, depuis lors, l'entretien de rames TGV pour l'ensemble des pays exploitant le réseau Thalys. Il s'agit de 17 rames quadritensions pour les services Paris-Bruxelles-Amsterdam-Cologne et de 10 rames tritensions pour les relations Paris-Bruxelles-Amsterdam. Grâce à ce nouveau contrat, près de 40 ex-sabéniens, techniciens hautement qualifiés ont pu retrouver un emploi à l'atelier de Forest-Midi.

Les auditeurs indépendants remettront officiellement ce vendredi 18 juin, au cours d'une séance académique, la certification ISO 9001 à l'atelier de Forest-Midi. Cette certification consolide encore la notoriété de l'atelier de Forest-Midi auprès ses clients et lui permet d'espérer de conclure de nouveaux contrats.

Plus de qualité ailleurs aussi

D'autres ateliers ou sections d'ateliers d'entretien ou de réparation du matériel ont déjà été certifiés antérieurement. Malines et Cuesmes ont fait figure de pionniers en recevant dès 1998 la certification ISO 9000. L'entièreté des activités d'entretien des wagons et quelques sections de l'atelier de Salzinnes ont rapidement suivi.

Sont aussi certifiés actuellement : le nouvel atelier de traction de Charleroi depuis juin 2003, celui d'Anvers depuis novembre 2003, l'atelier de Bascoup depuis avril 2004. D'autres ateliers devraient prochainement être également certifiés, dont Salzinnes (dans son ensemble) et Schaerbeek.

La certification ISO n'est pas réservée exclusivement à des ateliers ou des services techniques. Ainsi le service de l'Audit Interne de la SNCB a pu décrocher également en juillet 2002 son certificat pour la qualité de ses procédures d'enquête. Tout récemment en mai dernier, Thalys a lui aussi reçu sa certification ISO 9001 pour la qualité de ses services offerts à la clientèle.

Certification ISO également pour la gestion de l'environnement

Les entreprises modernes doivent plus que jamais intégrer, dans leur gestion à tous les niveaux, le souci de la préservation de l'environnement.

La norme ISO 14001 établit à ce sujet des critères « d'éco-efficacité » et oblige l'atelier à développer une politique environnementale notamment en matière de stockage des matériaux, de gestion des déchets, des eaux usées, du bruit ou des vibrations. Pour chaque domaine, il est fixé un objectif qui fait l'objet d'un suivi via toutes sortes de systèmes de mesure, ainsi que de correctifs en vue d'obtenir le résultat souhaité dans un délai déterminé. En outre, ISO 14001 implique que toutes les opérations et interventions d'urgence en rapport avec l'environnement se trouvent décrites dans des procédures. C'est ainsi que chaque collaborateur sait ce qu'on attend de lui dans une situation donnée.

L'atelier d'Anvers-Nord a été le premier à recevoir déjà cette certification. Dans le courant de l'année prochaine, ce sera au tour de l'atelier de Salzinnes.

