

A close-up photograph of the front of a red high-speed train. The image shows the windshield, a wiper blade, and the side panel. The lighting is dramatic, with strong highlights and deep shadows, emphasizing the metallic texture and curves of the train's body.

**ATELIER D'ENTRETIEN DES TRAINS
À GRANDE VITESSE DE FOREST :
NOMS DE CODE SÉCURITÉ,
EFFICACITÉ ET FLEXIBILITÉ**



21

> DOSSIER

Avec l'apparition du train à grande vitesse (TGV) en Belgique, la barre du confort du voyageur a été revue à la hausse. Afin de pouvoir réaliser l'entretien de ses trains à grande vitesse comme il se doit, la SNCB a créé son propre atelier, opérationnel depuis 1994 (année d'entrée en fonction de l'Eurostar). Depuis lors, l'atelier est devenu une grande PME occupant plus de 600 personnes. Travailler sur des TGV demande une organisation rigoureuse en raison des normes de sécurité strictes, mais aussi la flexibilité et l'efficacité nécessaires pour garantir la disponibilité commerciale maximale des trains.

Sécurité pour tous

Alex Van Ingelgom, chef d'atelier, insiste sur l'importance de la sécurité : "Contrairement à la plupart des ateliers SNCB, celui de Forest doit répondre aux normes internationales de sécurité et d'entretien. Cela va assez loin, avec une traçabilité complète des interventions: chaque contremaître se porte garant du travail de son équipe et atteste de la qualité. A tout moment, nous pouvons vérifier qui a effectué quelle tâche et quand, et ce pour l'ensemble de la chaîne d'entretien."

Les normes de sécurité sont très rigoureuses : "A 330 km/h, mieux vaut être sûr que vos systèmes sensibles à la sécurité fonctionnent parfaitement. Les parties concernées (comme les roues et les freins) sont donc inspectées selon un schéma fixe et remplacées préventivement avant leur limite d'usure critique" Ces normes très strictes sont principalement déterminées par le Réseau Ferré de France (Infrabel en Belgique) et sont fixées par des dispositions contractuelles. C'est compréhensible, vu que près de 80 % des trajets se déroulent sur le territoire français.

Afin de garantir la qualité de l'entretien, des audits externes sont régulièrement réalisés, à l'instigation de l'atelier proprement dit ou du client. Van Ingelgom souligne l'importance d'un travail structuré : "Nos trains doivent satisfaire aux exigences à 100 %, 99 % ne suffisent pas. Par exemple, si nous remplaçons un essieu, la hauteur des

Recherche personnel technique

Comme beaucoup d'entreprises industrielles, l'atelier éprouve des difficultés à attirer du personnel suffisamment formé. En particulier, les dépanneurs se font rares : seuls 10 % des électromécaniciens postulants sont effectivement qualifiés pour cette fonction. Les conditions de travail sont bonnes par rapport à d'autres entreprises, et outre le salaire, les ouvriers bénéficient d'une "prime TGV" supplémentaire. Toutefois, il va de soi que les profils recherchés font l'objet d'une sélection sévère : la connaissance du domaine n'est que la première étape, les candidats devant également être flexibles et résistants au stress.



'Nos trains doivent satisfaire aux exigences à 100 %, 99 % ne suffisent pas.' (Alex Van Ingelgom, chef de l'atelier)

antennes sous la voiture doit aussi être examinée, tout comme les paramètres du système de sécurité pour être certain d'obtenir la bonne vitesse dans le poste de conduite."

Atout flexibilité

L'atelier de Forest est un cas particulier à la SNCB. "L'entretien a lieu le plus souvent pendant la nuit, lorsque les trains ne circulent pas. Nous fonctionnons donc en continu, 24 heures sur 24. Notre organisation est flexible, ce qui nous permet de gérer la demande en cas de pics". A l'heure actuelle, Forest gère et entretient 47 rames TGV : l'actuel parc Thalys (26 trains) et 21 rames de TGV françaises "Réseau" (qui relient la Belgique à de nombreuses destinations françaises au sud de Paris). Les 30 trains Eurostar sont entretenus à Forest lorsqu'ils sont garés à Bruxelles.

"La SNCF est un client important. Nous sommes l'atelier principal pour le Thalys, mais nous faisons également appel à l'atelier Le Landy près de Paris pour certaines tâches", poursuit Van Ingelgom. "Nous pouvons d'ailleurs être fiers de notre expertise : les TGV-R entretenus à Forest ont établi un record de fiabilité l'an dernier."

C'est grâce aux investissements dans la connaissance et à un système de travail flexible que nous avons pu décrocher la SNCF comme client. Les compétences linguistiques jouent également un rôle dans ce contexte : les cadres doivent être bilingues et socialement qualifiés car une bonne communication est essentielle à Forest, afin de ne pas compromettre la sécurité.

“Nos techniciens suivent non seulement des stages en France, en Angleterre et aux Pays-bas mais aussi en Allemagne, par exemple pour des formations sur le système de signalisation allemand”, ajoute Alex Van Ingelgom. “Un Thalys contient jusqu’à 8 systèmes de signalisation très différents les uns des autres, et qui doivent tous fonctionner parfaitement. La parfaite maîtrise technique de ces systèmes nous garantit 50% de la confiance commerciale des rames. D’un point de vue technique, c’est un vrai défi.”

Une course contre la montre efficace

La qualité du travail est une chose, des délais courts et des coûts maîtrisés en sont une autre. Les trains à grande vitesse coûtent particulièrement cher ; ils doivent faire preuve d’une efficacité maximale. L’atelier est également directement responsable en la matière. Généralement, les ateliers SNCB ne se chargent que de l’entretien et un service centralisé s’occupe du planning du matériel. “Pour de meilleures performances commerciales, nous déterminons nous-mêmes quels trains rouleront où et quand en France. Nous garantissons une livraison sans faille du matériel selon l’horaire prévu. Nous ne pouvons pas nous permettre de mettre une rame en service avec du retard. Chaque minute de retard nous coûte énormément d’argent”, explique Van Ingelgom. “La pression sur notre personnel est donc très élevée. Non seulement le travail doit être bien fait, mais il doit aussi être terminé dans les délais, même lorsqu’il neige et que tout le monde profite de la période de Noël.”



Le travail doit être effectué rapidement et en toute sécurité. Chaque minute compte.

Première mondiale ERTMS pour le Thalys

En 2004, Thalys a décidé d’équiper ses 26 rames de train du système de sécurité européen ERTMS (European Railway Traffic Management System). Au cours des 6 dernières semaines précédant la mise en service (fin 2009), les équipes de Forest, de l’atelier français d’Hellemmes et les spécialistes d’Ansaldo ont travaillé jour et nuit à l’atelier pour installer le tout dernier logiciel et adapter le câblage. Le 13 décembre 2009, toutes les rames étaient équipées du système, sans que le service ait eu à en pâtir. La course contre la montre était gagnée.

Cela donne parfois lieu à des tensions, mais on y travaille. En trois ans, nous avons augmenté de 33 % la productivité du gros entretien. Nous nous concentrons à présent sur l’introduction d’un modèle de production “dégraissé” qui favorise un flux d’information “ascendant” (bottom-up) et qui porte aussi les germes du travail en groupe autogéré.

La fiabilité du matériel et l’efficacité de nos équipes de dépannage sont sensiblement augmentées par l’application d’indicateurs prévisionnels. Dans l’atelier prime l’utilisation maximale des compétences existantes dans une culture de participation élevée. Cela garantit la qualité du travail et la motivation de nos travailleurs.

Forest en chiffres

Nombre de travailleurs :	atelier	347
	poste d’entretien	115
	externes	150
	(nettoyage TGV R)	
Superficie de l’atelier :		22.300 m ²
Superficie du terrain :		8,5 ha
4 bâtiments		
Longueur du hall 2 (le plus grand bâtiment) :		420 m
certification : ISO 9001 (en 2008)		