

MAT & BRILLANT

Le nuancier des talents du Matériel



CHRISTOPHE SOUFFLOT SERVICE CLIENT APPROVISIONNEMENT CLI (CENTRE DE LOGISTIQUE INTÉGRÉE)

« À chaque problème une solution (ou presque !) »

À chaque appel d'un technicentre, c'est un peu une chasse au trésor qui débute pour Christophe SOUFFLOT et ses collègues du service client du CLI (Centre de Logistique Intégrée). En cas de pénuries de pièces, fournies par les sociétés externes ou fournisseurs internes (Technicentres Industriels TI), c'est à lui que revient la tâche de trouver LA pièce parmi les 100 000 références. Autant dire que ce n'est pas une mince affaire puisqu'il faut souvent faire preuve d'une certaine dose d'imagination et de beaucoup de pédagogie.



Quand le téléphone de Christophe Soufflot sonne, c'est qu'il y a urgence : retard de livraison, pénurie de pièces ou encore défaut dans l'anticipation des commandes. Au CLI où il travaille depuis 2014, il a occupé successivement des postes au service Client en relation avec les Activités Transilien-TER puis TER. Ce centre établit des prévisions, issues des historiques de consommations des technicentres selon les cas, des besoins clients puis effectue les demandes d'achats et/ou de réparations en TI. De son poste, il est en lien avec l'Activité TER. Chaque jour, il répond avec ses collègues aux besoins pressants en pièces, avec un objectif en tête : limiter au maximum le temps d'immobilisation des engins.

Si en général les technicentres anticipent leurs besoins et les communiquent au CLI, tout ne se passe pas toujours comme prévu et c'est Christophe qui prend le relais. Les besoins étant souvent inédits, il faut alors activer différents réseaux et partir en quête d'une solution pour satisfaire les activités. « Il n'y a pas de routine, il faut faire preuve de débrouillardise au quotidien pour déguster les pièces en urgence » explique-t-il. Tel fournisseur est en liquidation, un autre refuse une commande pour cause de volume trop faible et un troisième ne fabrique plus la pièce. Voilà comment une simple commande de pièce peut rapidement se transformer en parcours semé d'embûches.

Christophe se souvient ainsi d'un lot de locomotives TER qui devaient être radiées et dont les pièces usagées étaient mises au rebut sans investissement supplémentaire puisqu'elles étaient amenées à disparaître. C'était sans compter le revirement de la région Auvergne-Rhône-Alpes, organisatrice du transport, qui a finalement décidé de prolonger la durée d'exploitation de ce modèle de quelques années. C'est alors parti pour une grande chasse à la récupération pour trouver les précieuses pièces. Une des difficultés du métier ? Concilier impératifs

de production et décisions politiques, parfois imprévisibles. À l'inverse, les anticipations des technicentres sont parfois erronées, il arrive ainsi que « nous commandions des pièces qui serviront ultérieurement voire pas du tout dans de rares cas (obsolescence, mauvais symboles demandés, ...) » explique Christophe.

Des problématiques sont aussi spécifiquement liées au milieu ferroviaire. D'une part, les faibles quantités commandées : si SNCF est une grande entreprise, elle est pour beaucoup de sous-traitants un « petit client », contrairement à l'automobile par exemple. En effet, un technicentre peut commander seulement une dizaine de pièces d'où un coût plus élevé voire un refus de la part du fabricant de produire si peu d'unités. D'autre part, les trains ont une durée de vie de plusieurs dizaines d'années et il n'est pas rare que des pièces ne soient plus produites, qu'un fabricant ait été racheté ou ait mis la clé sous la porte. SNCF anticipe bien sûr cela en essayant d'internaliser au maximum les réparations des pièces, préserver la compétence en interne est le plus sûr moyen de se prémunir contre ce type de problèmes.

Une connaissance pointue de l'environnement ferroviaire est donc nécessaire pour réussir à ce poste et les expériences antérieures de Christophe facilitent la recherche du bon interlocuteur. En effet, avant d'intégrer le CLI à Dijon, il a travaillé à l'Ingénierie de la direction du Matériel puis en production en tant que dirigeant de proximité au Technicentre Industriel d'Oullins. Aujourd'hui, il collabore avec des collègues venus d'horizons différents, qui possèdent tous une très grande expertise. La variété des profils permet une meilleure connaissance du terrain et donc une plus grande efficacité. Savoir faire preuve d'imagination et activer le système D est indispensable à ce poste. Sa plus grande fierté ? Savoir que son professionnalisme est reconnu, ses collègues peuvent compter sur lui et rien ne lui fait plus plaisir que d'achever la journée en sachant qu'il a contribué à « sauver un train ».

Avec un taux de service de 70%, les résultats sont encourageants, mais les 30% restants génèrent parfois des situations tendues. Christophe, doit parfois rappeler aux technicentres que sur le terrain ou dans les bureaux, ils ont un même objectif : remettre les trains en service le plus rapidement possible. « Au quotidien il faut être diplomate et faire preuve de pédagogie en expliquant les contraintes de chacun » rappelle-t-il. Selon lui, il serait essentiel que les différents métiers se rencontrent, « il faudrait organiser des « vis ma vie », où les agents des technicentres viendraient au CLI et vice-versa ». D'ailleurs, il se verrait bien retourner en atelier, dans quelques années pour faire profiter de son expérience et favoriser une plus grande compréhension entre les services.



LE PARCOURS DE CHRISTOPHE SOUFFLOT EN 5 DATES

1990

Diplômé d'un DUT GMP (Génie Mécanique et Productive)

1992

Embauché à l'Ingénierie du Matériel, à l'étude de frein en tant que technicien

2009

DPX (Dirigeant de proximité) manutention, au Technicentre Industriel d'Oullins

2014

Rejoint le CLI (Centre de Logistique Intégrée) au pôle Service Client

2025

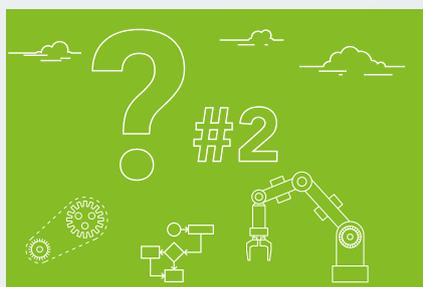
Pourquoi pas travailler de nouveau en technicentre, en Bretagne ?

3 QUESTIONS À CHRISTOPHE SOUFFLOT



Quelle est votre plus grande fierté ?

Travailler chez SNCF est une fierté ! Je trouve que c'est une belle entreprise, même si l'image de SNCF n'est pas toujours valorisée, je la défends à l'extérieur. Il y règne peut-être moins l'esprit de famille qu'il pouvait y avoir il y a une vingtaine d'années mais j'ai rencontré tout au long de ma carrière beaucoup de personnes très intéressantes, qui veulent faire avancer la SNCF dans le bon sens.



Est-ce que le digital a changé votre métier ?

Non pas tellement, les changements les plus importants ont surtout eu lieu dans les Technicentres.



Quelle est pour vous l'innovation majeure du XXIème siècle ?

L'impression 3D et ses différentes opportunités offrira certainement des milliers de débouchés. Des essais sont déjà réalisés dans le domaine ferroviaire, par exemple avec des plaquettes de freins.



UNE CARACTERISTIQUE, UN MOT, UN DICTON

« Ce qui compte avant tout, c'est l'état d'esprit et la volonté que l'on met dans son travail pour avancer. »

