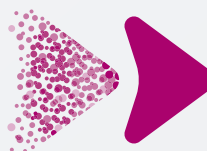


# MAT & BRILLANT

Le nuancier des talents du Matériel

SEMAINE  
TOUS SNCF



## DES PILIERS PORTEURS POUR UNE MAISON SOLIDE

Comme pour toute construction de maison, les piliers sont essentiels pour qu'elle tienne debout durablement. La semaine Tous SNCF est l'occasion de montrer l'implication des agents dans ce projet d'entreprise. La performance et la mobilisation de tous au service des clients, des territoires et de la collectivité sont au rdv ! SNCF Matériel témoigne de ses engagements à travers ce numéro spécial Mat et Brillant. Découverte hexagonale de nos talents qui apportent chaque jour leur pierre à l'édifice.

« En quoi votre métier répond-il aux critères de ce pilier ? »



### PILIER SATISFACTION ET RELATIONS CLIENTS



Verbatim de Claire DESTRUHAUT, Responsable de la Cellule Affaires et Qualité Industrielle, Technicentre Industriel de Rouen Quatre-Mares et Référente de la démarche Culture Client au sein du TI.

» En tant que responsable de la cellule Affaires, les relations avec les clients rythment mon quotidien. Mon défi pour cette maison TOUS SNCF : que cette relation devienne celles de tous !

Comment ? D'une part en invitant nos clients sur site pour qu'ils échangent avec les agents. D'une part, en proposant aux équipes de se rendre chez nos clients pour mieux appréhender leurs besoins, leurs contraintes et ainsi mieux répondre à leurs exigences. La prise de conscience du rôle de chacun est ainsi marquée, et les échanges permettent d'installer une relation de confiance dans la durée. »





## PILIER SATISFACTION ET ENGAGEMENT DES SALARIÉS



Verbatim de Mathieu BURARD, DPX Unité Electrique Motrice, Technicentre Industriel de Bischheim

### 1. LE MÉTIER DE DPX, CLÉ DE VOÛTE DE CE PILIER

« Tous les jours, je suis en contact avec mon équipe !! Je suis là pour capter leurs irritants, les aider à les résoudre. Les accompagner, développer leurs compétences, pas seulement techniques. C'est top que les agents puissent trouver des solutions simples et les mettre en place dans la foulée !! Avec un super résultat en plus :-). Pour moi, c'est aussi un bel apprentissage. Je me positionne en leader et privilégie le « veiller sur » à défaut « de surveiller ». »

### 2. AGILITI-SCHÉMA DIRECTEUR DU TECHNICENTRE INDUSTRIEL DE BISCHHEIM

« Le technicentre de Bischheim mène un projet majeur de transformation architecturale et organisationnelle. Echelonné sur plusieurs étapes entre 2020 et 2024, il consistera en une démolition de plusieurs bâtiments et la construction de 17 600 m<sup>2</sup>. Source de valeurs, mais aussi de doutes, d'incertitudes voire d'inquiétudes, le volet humain est essentiel pour embarquer tous les agents. Comment ? En présentant le projet via une maquette et en simulant les évolutions, en collaboration avec l'ARACT (Agence nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail). »



Témoignage équipe Projet Bischheim AgiliTi

### Objectifs : échanger et engager un dialogue constructif et collectif entre les différents acteurs.

- pour les collaborateurs : s'approprier le projet du point de vue du travail ;
- pour l'équipe projet : poursuivre la conception à différentes échelles (agents simulent, équipe projet observe et apprend du travail réel et ajuste les éléments du projet en conséquence) ;
- pour les mandataires sociaux (Direction et OS) : s'assurer et consolider le projet du point de vue du travail.

Le projet du TI de Bischheim est double : industriel et humain. »



## PILIER QUALITÉ DE PRODUCTION ET DE SERVICE



Témoignage d'Henri-Bruno BELIN, TINL, site de Nevers

« Je suis Référent Qualité Industrielle au sein de l'Unité Opérationnelle (UO) Pièces Réparables du Matériel du Technicentre Industriel Nevers-Languedoc - TINL depuis trois ans. L'UO PRM du TINL produit chaque année environ 15 000 PRM sur des familles très différentes : compresseurs et accessoires, sièges, groupes électrogènes, câblots, portes. Ma mission principale consiste à piloter le traitement des non-qualités client tout au long du processus (de l'expertise avec les équipes de production à la validation, en passant par des actions spécifiques gérées avec le DUO PRM, le RQSE et le DET. Pour assurer un niveau de qualité attendue par nos clients, je fais le lien en permanence avec les Clusters ingénierie pour optimiser la documentation et la capitalisation du REX. Au sein de l'UO, la qualité de production et l'amélioration continue sont les 2 leviers clés pour renforcer la satisfaction client et la disponibilité du matériel. »



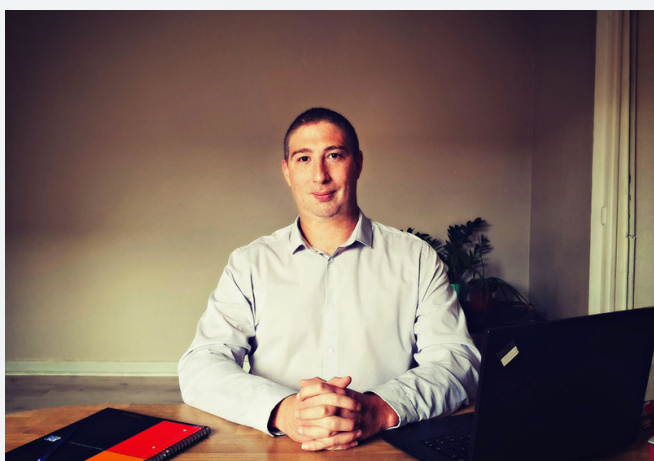
Témoignage de Christophe GRANIER, Coordinateur de Production Industriel au TINL, site de Nîmes.

» En qualité de Référent Essieux du TIN-L / UO MI-Languedoc, je contribue activement à garantir la Sécurité d'Exploitation Ferroviaire. Dans le cadre du pilier « Qualité de production et de service », nous avons enrichi notre processus de surveillance de la production des essieux, les boucles de contrôle existantes ont été complétées par de nouveaux types de vérifications (contrôles produits, à posteriori, RECO 6, etc), tous les agents participent au déploiement de ces contrôles dans l'atelier.

L'analyse des résultats mesurés est effectuée en deux temps : à chaud lors des réunions 5' quotidiennes, puis lors de notre réunion qualité mensuelle, cette redondance permet de confirmer l'efficacité des mesures correctives. Le projet « Tous SNCF » et les actions mises en place par le pilier « Qualité de production et de service » contribuent à l'amélioration de la qualité de nos produits. »



## PILIER PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIALE



Verbatim de Gaëtan ROMERO, Planificateur et administrateur des outils, Cluster Ingénierie Est de Bischheim.

» En tant que responsable de la planification du Cluster Ingénierie Est, mon rôle consiste à définir la stratégie d'engagement des affaires au sein de l'entité, et d'assurer la prise en charge des nouvelles demandes de nos clients en collaboration avec les Business Unit de la Direction du Matériel et de MASTERIS. L'un des objectifs du Cluster Ingénierie est d'accroître le chiffre d'affaires avec MASTERIS dans le but de diversifier l'activité. Afin de remplir cet objectif, nous devons quotidiennement nous assurer de l'adéquation charge / capacité du Cluster permettant ainsi de garantir nos engagements auprès des clients. Nous mettons également en place des indicateurs de performance, permettant de fiabiliser nos coûts de production, nos délais et de mener des actions curatives si nécessaire.

Notre travail contribue ainsi à développer une Ingénierie Performante. »



## PILIER SÉCURITÉ ET SÛRETÉ



Sylvér DELAYE, Assistant COSEC, Formateur / Référent PRAP, Technicentre Industriel Picardie

» La sécurité est au cœur du TI. 2 illustrations concrètes : depuis le mois de février 2021, je forme à PRAP\* (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) tous les agents du technicentre. Nous intégrons systématiquement l'ergonomie dans nos réflexions portant aussi bien dans le traitement des événements sécurité, des chantiers Kaizen, des aménagements de chantiers que pour l'accueil de nouveaux arrivants. »

\* une formation certifiante reconnue par l'INRS et l'Assurance Maladie pour le domaine IBC (Industrie, Bâtiment et Commerces).





## PILIER ENGAGEMENT SOCIÉTAL TERRITORIAL ET ENVIRONNEMENTAL



Témoignage de Sylvain GOUDARD, Responsable d'affaires électroniques de commande, Cluster Ingénierie SUD.

Le monde bouge ! Les enjeux sociétaux et environnementaux sont des réalités quotidiennes de plus en plus fortes et nous devons les aborder avec courage et optimisme.

- La Maintenance est une activité contribuant à ces enjeux, elle allie des Hommes avec des compétences en vue de faire durer efficacement des systèmes. Dans notre cas, des trains avec l'un des impacts en CO2 le plus faible des principaux moyens de transport.
- L'Ingénierie du Matériel sur le site de Vénissieu à proximité de Lyon étudie et optimise le cycle de vie et de maintenance des organes des chaînes de tractions électriques.
- L'INSA de Lyon est un acteur majeur dans la formation d'ingénieurs, notamment dans le domaine du Génie Electrique.

Fort de ces valeurs et domaines communs et étant ancien étudiant de l'INSA, des partenariats se sont naturellement tissés. Très concrètement, j'anime régulièrement des conférences auprès des étudiants pour échanger sur les enjeux et nos métiers et ainsi susciter des vocations. Ce maillage territorial couplé à mon cœur de métier qu'est la maintenance des trains, aligné avec le projet TOUS SNCF, marque mon engagement sociétal. »

