

Interview

La GMAO : un organe vivant au sein de l'entreprise

Lorsque l'on évoque Lindt, on pense inévitablement au chocolat et autres confiseries. Mais pour un lecteur de Production Maintenance, Lindt signifie aussi des usines qui tournent à plein régime et dont découlent des problématiques de maintenance bien propres au secteur agroalimentaire gérées par la GMAO. Entretien avec Jean-François Dufourg, directeur technique de l'usine d'Oloron-Sainte-Marie (Pyrénées-Atlantiques), qui nous explique comment il utilise le logiciel et comment il voit l'évolution du système.

► **Production Maintenance** : Pouvez-vous nous rappeler les activités de Lindt et votre fonction au sein de l'unité de production d'Oloron ?

Jean-François Dufourg : Lindt est un fabricant de chocolat qui possède plusieurs usines dans le monde, en Europe et deux aux États-Unis. L'unité de production d'Oloron y réalise plusieurs activités principales : la torréfaction des fèves de

cacao, la production de liqueur de cacao, de pâte de chocolat et de tablettes.

Cette unité produit également les bonbons pour la France et rassemble environ 830 employés toute l'année, excepté de juin à novembre, période chargée pour la production de Noël durant laquelle le site peut embaucher jusqu'à 1 100 personnes. En tant que directeur technique, j'ai pour mission de gérer les équipements de production, le

bâtiment, l'énergie et les solutions d'énergie, tout l'automatisme, l'ingénierie et bien entendu la maintenance.

► **Quelle est la particularité de l'usine ?**

La production de ce site fonctionne en 3-8, parfois en 4-8 voire en 5-8, c'est-à-dire trois équipes la semaine et deux le week-end. Les machines tournent en continu ; il n'existe pas de période creuses permettant des opérations ponctuelles de maintenance.

Autre particularité de nos usines : celles-ci abritent des modes de production à process continu en ligne.

En somme, si un défaut intervient sur l'une des machines et provoque une panne, toute le reste de la ligne s'arrête. Cette singularité dans notre processus de production relève inévitablement le niveau d'exigence.

Au regard de ces deux problématiques, il est essentiel d'organiser la maintenance. C'est pourquoi nous avons eu recours à la GMAO. Mais cette intégration fait partie d'une démarche de restructuration démarrée il y a maintenant cinq ans de l'ensemble du service maintenance, lequel représente aujourd'hui soixante-dix personnes.

Nous avons besoin d'un support commun de manière à analyser ce que chacun fait et en combien de temps. Il nous fallait remonter les informations, enrichir les travaux de maintenance, développer le préventif et réaliser un historique de toutes nos interventions.

► **Comment vous y êtes-vous pris pour choisir votre logiciel actuel ?**

Nous avons besoin d'un outil commun pour harmoniser l'ensemble des pratiques.



La maintenance est, certes, un service à part, mais il était important de partager les informations entre tous les services, qu'il s'agisse de la production, des automatismes etc. Nous avons donc mis en place des groupes de personnes dès 2004-2005, dans un service qui se servait essentiellement d'Excel pour analyser ses travaux.

C'est ce groupe de travail qui s'est chargé d'implémenter la GMAO. Mais la première étape a pris beaucoup de temps. Pour choisir le logiciel adéquat, nous avons pris notre temps.

Nous nous sommes naturellement dirigés vers neuf tenors du marché de la GMAO, puis nous avons rédigé un cahier des charges avant de contacter cinq « finalistes » et de tester leurs produits.

Notre choix s'est donc porté sur le logiciel de Carl Software dans la mesure où ses modules de gestion des interventions préventives pour l'analyse statistique, de gestion des pièces détachées, de mobilisation et de facturation ainsi que la gestion des ressources humaines répondaient pleinement à nos attentes.

L'objectif de n'avoir qu'un seul logiciel, performant, rapide en temps de réponse, muni d'une interface intuitive et simple a été atteint ; nous pouvions donc le moduler librement entre les entrées et les sorties avec une souplesse d'utilisation pour pouvoir être utilisé par tous les opérateurs concernés qui ont pu s'approprier l'outil grâce à une simple interface Web. Ce point était pour nous capital.

► Quels conseils d'utilisation pouvez-vous nous livrer ?

Par rapport aux échecs que l'on a pu connaître précédemment avec des systèmes comme les ERP ou autres systèmes lourds, nous avons constaté que l'une des clés de réussite se trouve dans la manière d'alimenter l'outil. La qualité des données est primordiale ; si la base de données n'est pas parfaite, on s'empoisonne inévitablement. Il ne faut pas oublier que, dans notre cas, pas moins de deux cent cinquante personnes utilisent le logiciel Carl Source, dont soixante-dix en maintenance.

Le paramétrage doit être parfait. Cette étape, située entre le démarrage du projet et son lancement effectif, nous a pris sept mois, d'octobre à avril 2009. Pour cela,



nous avons constitué, avec l'appui de Carl, un groupe composé de deux à trois personnes à plein temps. Aussi, le travail de formation du personnel avant le démarrage nous a permis de ne pas partir de travers.

Les deux cent cinquante personnes à former, d'une demi-journée à une journée entière, ont été sensibilisées à l'utilisation mais aussi et avant tout à l'utilité même de la GMAO et les objectifs que l'on en attend en termes de coûts, des temps de panne, etc. Il fallait avant toute chose convaincre les équipes, et ce à différents niveaux, en fonction des métiers, puis les former à l'utilisation des grilles et des interfaces qui leur sont dédiées.

► Quelles leçons tirez-vous de cette expérience ?

La leçon que je retiens tout particulièrement de notre cas concerne l'organisation. En fonction de ce qui a été mis en avant, en fonction de la taille et des activités de notre entreprise, nous avons eu besoin de mettre à disposition et à plein temps une personne chargée de suivre les évolutions, les besoins, le personnel et l'utilisation effective du logiciel. Le but étant de constamment veiller à ce que l'outil réponde toujours aux attentes du système. Au départ, nous n'étions pas sûrs d'en faire un poste à part entière. Finalement, celui-ci s'est avéré indispensable pour la cohérence du produit. Car il ne faut jamais s'ôter l'idée de la tête que la GMAO vit avec l'entreprise, les équipements et les hommes.

Par ailleurs, comme je l'ai dit précédemment, lorsque l'on intègre ou que l'on change de logiciel de GMAO, comme ce fut pour nous le cas, on a deux possibilités : soit de garder les bases de données et de nettoyer, soit de partir de zéro. Nous avons préféré naturellement

tout garder ; toutefois, l'opération de « nettoyage » est longue et fastidieuse. Mais tant que cela n'a pas été fait, que les bases de données ne sont pas précisément mises à jour et que votre arborescence n'est pas complète, ce n'est pas la peine de tout basculer vers la GMAO.

► Ce logiciel correspond-il à vos attentes ?

Oui car grâce à la GMAO, nous avons aujourd'hui une vision claire de nos dépenses et de nos coûts. Nous optimisons désormais tous nos choix de dépenses. Nous disposons aussi d'une mise en avant des taux de pannes. Seules les exportations d'indicateurs restent compliquées à réaliser. Les modules de gestion des stocks, le suivi du curatif, le suivi du budget, la gestion des actifs et la possibilité de venir faire doublon avec le logiciel de RH présentent des avantages significatifs.

► Vers quelles fonctionnalités souhaitez-vous faire évoluer votre GMAO ?

Des passerelles sont à faire, en particulier entre les modules de planification et la gestion des ressources humaines. Ensuite, nous comptons faire évoluer la partie consacrée à la gestion du personnel.

Autres évolutions possibles, celles liées à la maintenance conditionnelle. Nous disposons en effet d'une GTC que nous souhaitons relier à la GMAO de manière à pouvoir lancer des ordres de travail à destination des services adéquats. Partager des données sur la température et leur stabilité, sur les analyses vibratoires ainsi que les différences de pression pouvant intervenir au sein des machines en marche, voici notre idée pour optimiser la surveillance en continu nécessaire pour améliorer la maintenance conditionnelle de nos installations. Il en est de même pour la surveillance de tout notre réseau d'automates. Tout cela, nous sommes actuellement en train de le monter sur la GMAO de Carl. Puis, progressivement, viendra l'analyse de la consommation d'énergie à travers les capteurs et les automates ■

**Propos recueillis
par Olivier Guillon**

Logiciel de GMAO CARL Source

Profitez d'une GMAO adaptée à votre secteur d'activité

Industrie

Logiciel de GMAO pour l'industrie agroalimentaire, pharmaceutique, aéronautique, automobile...

[CARL Source Factory](#)

Immobilier

Logiciel de Gestion technique du patrimoine immobilier, des infrastructures et réseaux des entreprises du secteur tertiaire.

[CARL Source Facility](#)

Santé

Logiciel de GMAO pour le secteur de la santé et la gestion des équipements biomédicaux.

[CARL Source Santé](#)

Transport

Logiciel de GMAO pour le Transport et les flottes de véhicules : métros, bus, tramways, engins, camions...

[CARL Source Transport](#)

Collectivités et Administrations

GMAO et GTP pour les collectivités territoriales et administrations.

[CARL Source City](#)

Paroles d'experts
en GMAO

FAQ
Nos réponses à vos questions
les plus fréquentes sur la GMAO

Success Stories

Découvrez les témoignages des utilisateurs de nos logiciels de GMAO

Renault Trucks



[Découvrir la Success Story](#)

Les îles Paul Ricard



[Découvrir la Success Story](#)

ArcelorMittal SSC



[Découvrir la Success Story](#)

Vous souhaitez plus de renseignements sur nos solutions de GMAO ?

[Demander une documentation](#)



www.carl-berger-levrault.fr