

## REALISATIONS PROFESSIONNELLES

### **Intégration de la GMAO dans le processus global usine de gestion des travaux de maintenance**

#### **Besoin:**

Lorsque j'évoluais à Baccarat, l'entreprise était en pleine mutation. Un service performance industrielles venait de voir le jour et avait pour mission d'initier ce qui allait se transformer en démarche Lean Manufacturing.

Ce service réalisait des chantiers dans plusieurs secteurs de l'usine.

Très vite, le service maintenance et travaux neuf est devenu surchargé de plans d'action en tous genre émanant de tous les services, puisque la moitié des améliorations demandées (réorganisation d'un chantier de production pour simplifier les flux, aménagement de postes de travail, fiabilisation d'un équipement...) étaient traitées par mes équipes.

Rapidement, je suis arrivé au constat suivant:

- Les demandes n'étaient pas traitées dans les délais demandés
- Les demandes étaient oubliées
- L'information ne remontaient pas : une demande faite à un technicien en dépannage s'était perdue
- Parce qu'il n'existait aucun outil d'enregistrement des demandes permettant d'avoir en permanence une vision globale de la charge, et donc des difficultés à planifier avec nos équipes et avec nos clients
- Parce que les demandes émanaient de trop d'interlocuteurs vers trop de destinataires
- Parce que les demandes n'étaient pas centralisées
- Peu de communication sur les interventions ; des interventions réalisées pour lesquelles le demandeur n'était pas informé, pas de vision de la planification, nos clients étaient obligés de mettre en place des outils de suivis des demandes etc...
- Parce que l'organisation actuelle prenait beaucoup de temps à faire vivre et l'agent de maîtrise était dépassé
- Parce qu'en plus des demandes de nos clients habituels venait s'ajouter les nombreux plan d'action

#### **Démarche**

- Identification de plusieurs types d'interventions :
  - interventions urgentes (à traiter dans la faction ou la journée : la demande est dirigée directement vers le chef de secteur à chaud ou vers l'animateur d'équipe, par téléphone
  - Intervention non urgente (à planifier) : **l'intervention doit être enregistrée dans la GMAO**
- **Utilisation de la GMAO, module « Demande d'intervention » (DI)**

2 méthodes d'enregistrement des demandes dans la GMAO:

- la réunion du matin : les acteurs expriment verbalement leur demandes, elles sont saisies ensuite dans la GMAO par un technicien méthode maintenance.
- saisie directe dans la GMAO par les demandeurs habilités (y compris plan d'action) : **c'est le client qui remplit sa demande**

Les demandes saisies sont dirigées directement vers les maintenances gérant les différents ateliers :

Maintenance froid : Mr X

Maintenance chaud : Mr Y

Maintenance PA, autres ateliers support : Mr Z

Les demandes sont discutées tous les jours à la réunion de maintenance et dispatchées en interne au services techniques suivant la nature des travaux : maintenance, métallerie, bâtiment etc...

### **Avantages :**

- Les demandes sont consultables en temps réel par tous sur tous les postes de l'usine
- Possibilité d'imprimer un récapitulatif de toutes les interventions demandées par un service pour en faire un point régulier
- Une seule base d'enregistrement pour la maintenance = gain de temps et meilleure vision globale
- Gain de temps pour les techniciens sur le terrain, meilleur historique des pannes
- C'est le client qui valide la bonne réalisation de l'intervention et donc la réception du chantier
- Réduction du nombre d'interlocuteurs, ce qui aura pour avantage, entre autre, de filtrer les demandes en amont
- Vision globale des travaux = meilleure gestion des demandes et de la communication, anticipation d'éventuelles ressources externes pour absorber une charge ponctuelle

### **Conditions pour que ça marche ?**

Objectivité dans les délais de réalisation demandés : si tout est urgent et tout prioritaire, ; il n'y a plus de flexibilité, et les actions sont alors traitées les unes derrières les autres sans planification possible

Que les demandeurs respectent le flux des demandes : GMAO, chef de secteur...

### **Conclusion**

Ce nouveau mode d'organisation n'allait pas résoudre d'un coup tous les problèmes que nous avons, mais c'était un préalable indispensable.

Par la suite, nous avons travailler sur :

- manière d'ordonnancer notre charge par rapport aux différentes demandes et par rapport aux évènements aléatoires (pannes...)
- programmation d'éventuels arrêts de production avec la planification pour la réalisation du préventif, notamment sur les équipements fonctionnant en 3x8 et VSD
- la remontée des informations du terrain du personnel maintenance en développant la pertinence du passage de consignes

Ce projet a été présenté aux différents chefs de service: production, moulerie, fusion, et a reçu un accueil très favorable.

Nous avons formé le personnel des autres services à l'utilisation de la GMAO qui a joué le jeu, et les relations se sont rapidement apaisées, et le dialogue devenu beaucoup plus constructif entre la maintenance et les autres services.