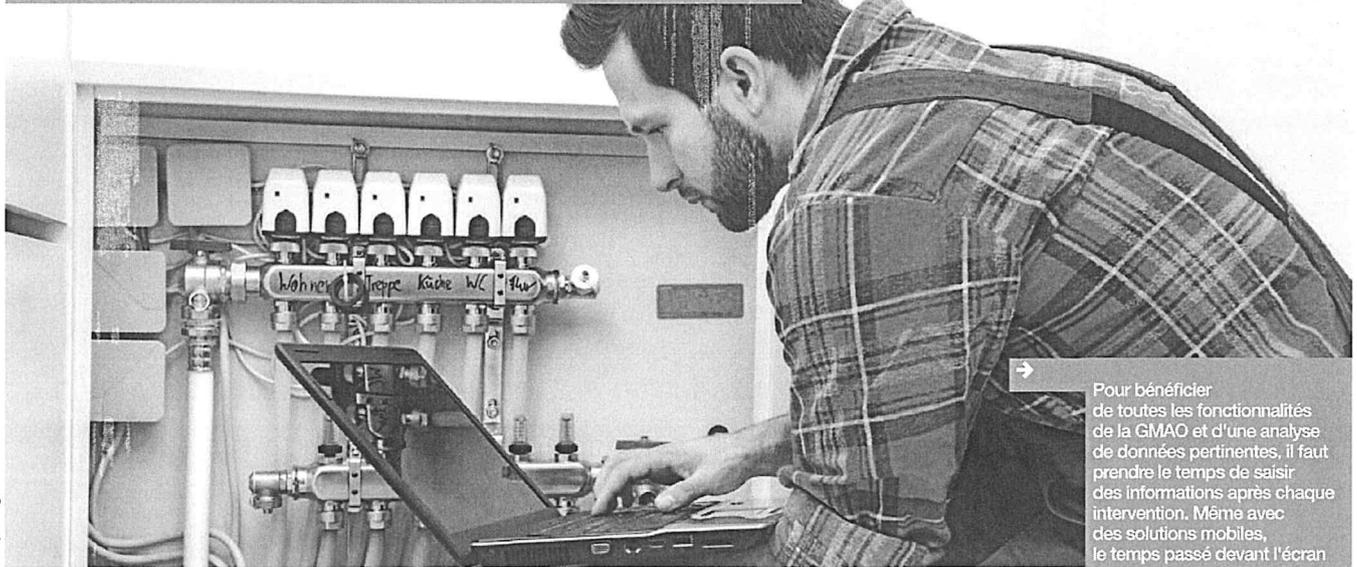


BLANCHISSERIE



Getty Images



Pour bénéficier de toutes les fonctionnalités de la GMAO et d'une analyse de données pertinentes, il faut prendre le temps de saisir des informations après chaque intervention. Même avec des solutions mobiles, le temps passé devant l'écran reste un frein pour de nombreux techniciens.

LA GMAO, OUTIL CLÉ DE LA PERFORMANCE

Largement implantés dans l'industrie pour suivre le parc machines, les logiciels de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) commencent à pénétrer dans les blanchisseries. Ces outils se révèlent une aide précieuse à la planification des opérations de maintenance, mais aussi pour le suivi, l'anticipation des pannes et de gestion des pièces détachées.

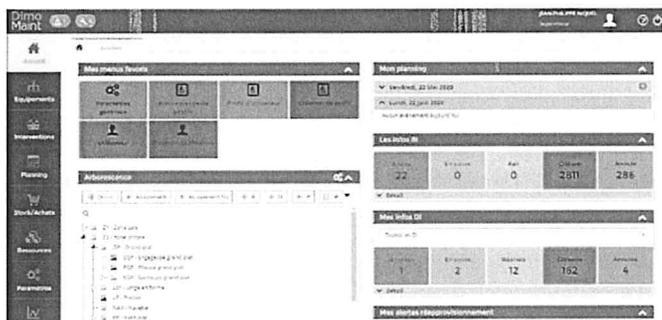
« **L**e logiciel de gestion de maintenance assistée par ordinateur, GMAO, explique Jean-Luc Sanjosé, le responsable commercial de la société Dimo Maint, est un outil qui va assister les services de maintenance dans leur mission de maintien en condition opérationnelle de leurs équipements de production. C'est un logiciel qui va organiser et inventorier tous les équipements industriels. À chaque matériel on va associer des informations techniques, administratives, financières et réglementaires. Cette base de données va permettre de gérer les interventions préventives et curatives. Le but est de planifier la maintenance, limiter les pannes et, lorsque celles-ci surviennent, de mettre à disposition du technicien les procédures pour les prendre en charge le plus efficacement et le plus rapidement possible. »

L'intérêt de ces logiciels est multiple. Ils permettent la gestion complète du parc machines, l'organisation des interventions de maintenance préventives et réglementaires, l'analyse des pannes ou des arrêts de production, la gestion des

stocks de pièces détachées et de consommables et le reporting. « En ayant une bonne maintenance préventive, reprend Jean-Luc Sanjosé, on réduit le nombre de pannes, on augmente la disponibilité et la fiabilité des équipements, et on accroît leur durée de vie. »

Maintenance préventive : un entretien efficace

La première fonction des logiciels de GMAO est de pouvoir organiser le travail des techniciens. Chaque semaine ou chaque jour, des bons d'intervention sont édités automatiquement en fonction des opérations à faire sur les équipements. Mais le planning d'intervention peut aller plus loin qu'un simple agenda, comme le précise le responsable commercial : « Un logiciel de GMAO définit les ressources nécessaires à chaque intervention. Les ressources humaines, avec la disponibilité des techniciens, leurs compétences, les ressources matérielles (pièces détachées, matériel de contrôle) et des ressources externes (partenaires, fabricants, bureaux de contrôle, sous-traitants, etc.) » Cela évite l'oubli d'un équipement ou d'être à court de pièces.



Des écrans simples et conviviaux avec une saisie de données directe sont un atout pour que la GMAO soit efficace.

Curatif : réagir vite

« Un logiciel de GMAO améliore la communication entre la production et la maintenance, assure Alexis Chaillé, responsable commercial de Tribofilm qui équipe la blanchisserie de Saint-Germain-en-Laye. Les demandes d'intervention de la production entrent directement dans le logiciel. Sur place, avec une solution mobile, le technicien peut accéder au plan machine, à la notice du fabricant. Cela peut être facilité en étiquetant le matériel de puces RFID ou de codes-barres, l'ensemble des informations est accessible avec un simple scan. » C'est aussi un outil qui permet de dresser un historique, machine par machine. Cet historique peut permettre une maintenance prédictive (évaluer le risque de pannes d'après les fréquences et le type de pannes passées) mais surtout de connaître le coût réel d'un équipement en incluant la maintenance et le temps d'indisponibilité machine et même les consommations de fluide. Un tableau de bord qui peut révéler des surprises.

Une gestion des stocks optimisée

Quelles pièces garder en stock et en quelle quantité? À tout moment, le responsable peut avoir une valorisation de son stock. L'objectif du logiciel est d'arriver à optimiser le stock de pièces détachées et de consommables, sans surstock ni rupture. Les logiciels permettent également d'émettre des bons de commandes. « Il est possible de lier les travaux à la commande automatique de pièces détachées, témoigne François Viel, responsable de la maintenance du CHU de Besançon, qui utilise AQ Manager. Toutes les pièces détachées sont entrées dans le logiciel et je peux à tout moment savoir où elles sont rangées, la quantité que j'ai en stock et même valoriser ce stock. Par ailleurs, je peux fournir un reporting très précis des équipements qui coûtent cher en maintenance ou qui sont sou-

LA PAROLE À

ALEXIS CHAILLÉ,
RESPONSABLE COMMERCIAL, TRIBOFILM

« L'identification et la résolution des micro-pannes grâce à l'analyse des données effectuées par la GMAO, contribuent à l'amélioration de la performance des blanchisseries. »



L'efficacité des logiciels de GMAO sur la planification des interventions préventives est généralement perçue dès l'installation. Une fonctionnalité très appréciée en blanchisserie est le soutien qu'apporte le logiciel en curatif, sur la résolution de pannes – et tout particulièrement

sur les micro-arrêts récurrents qui empoisonnent la vie des techniciens et interrompent sans cesse le process. Bien sûr au départ, il y a un travail un peu contraignant de saisie des données pour référencer l'ensemble du matériel, le localiser, entrer les notices et les données techniques. Il faut ensuite tracer chaque action de chaque technicien. Le logiciel permet de faire une analyse des pannes sur la durée cause-solution, et de mettre en place des actions préventives, soit au niveau du réglage machine soit au niveau de l'opérateur. Un aspect qui contribue fortement à l'amélioration de la performance.

SODILEC

Automatisme et supervision de process
de blanchisserie

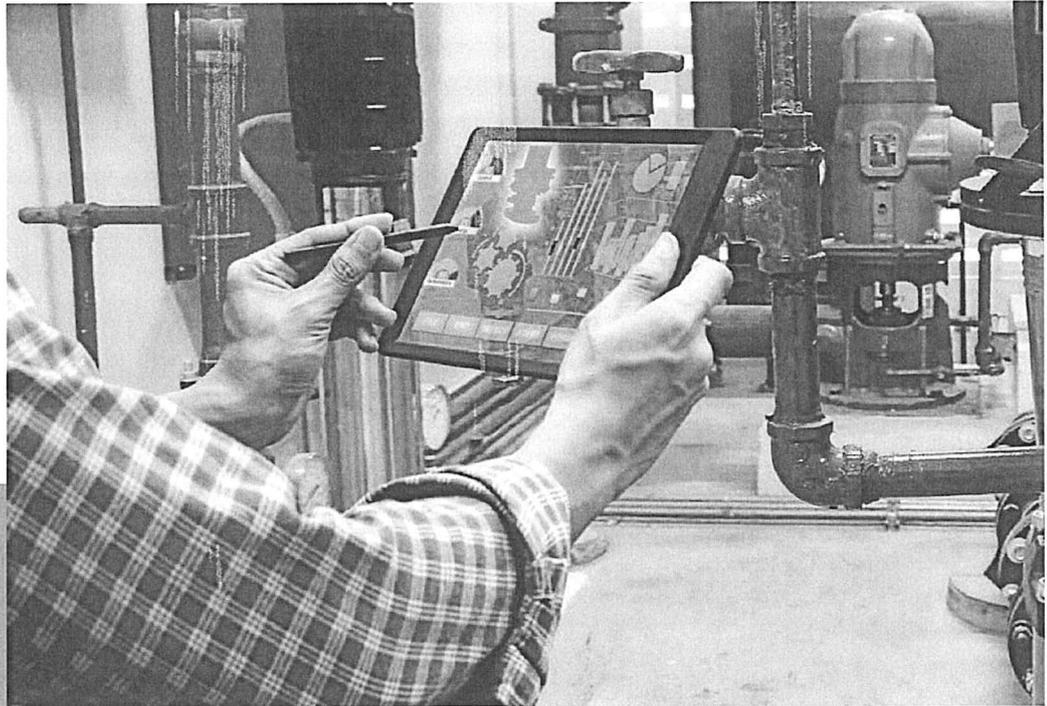
Take it easy
get the **Soft**
control

ZA Les Pointards - F18410 Brinon sur Sauldre
Tél 02 48 58 50 58 - Fax 02 48 58 56 28
Email sodilec@sodilec.com - www.sodilec.com



BLANCHISSERIE

La GMAO, outil clé de la performance



→ Les logiciels de GMAO permettent aujourd'hui d'intégrer des photos, des pièces et du matériel réels, ce qui facilite la transmission d'information sur la localisation précise de l'intervention à effectuer.



vent en panne. Nous y avons rentré également les contacts fournisseurs et les notices d'utilisation. Dans la dernière version que nous envisageons d'acquérir, «fullweb», le stockage de la base de données est sur le cloud, ce qui nous permet de nous déplacer avec une tablette à côté de la machine. Il y a également la possibilité d'insérer des photos des pièces - utile parfois pour les reconnaître, ou même de les scanner pour les identifier et accéder à la fiche technique.»

Interagir avec les autres systèmes

Les services de maintenance sont rarement uniquement dédiés aux équipements de blanchisserie. La maintenance des bâtiments fait souvent partie de leur mission « Notre logiciel permet également d'intégrer ce type de maintenance, indique Alexis Chaillé : climatisation, électricité, ascenseur et matériel sécurité et incendie... notamment avec les inspections obligatoires. »

Saisie des données, un temps à ne pas sous-estimer

Tout répertorier, valoriser et étiqueter les pièces, charger les notices, les photos des appareils et les matériels... un travail long et fastidieux au départ qu'il ne faut pas sous-estimer. Or ces données initiales sont indispensables au bon fonctionnement. Les techniciens interrogés reconnaissent qu'il faut parler en mois plutôt qu'en semaines avant d'avoir intégré la totalité des éléments dans le logiciel. « Selon la taille de la blanchisserie, il faut compter de six mois à un an pour pouvoir entrer l'ensemble des données nécessaires et surtout obtenir un historique suffisant pour améliorer la recherche et la résolution de panne », souligne le responsable commercial de Tribofilm.

De très gros efforts sont effectués par les éditeurs pour rendre les logiciels les plus ergonomiques possible. Par exemple, ce

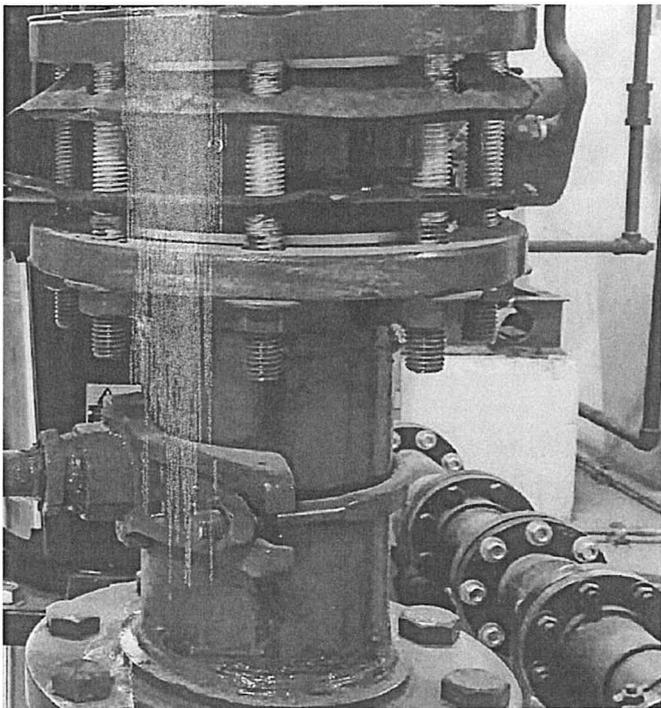
sont les équipements réels de la blanchisserie qui sont photographiés et une pastille «click and drop» permet de localiser la panne ; ou encore, la machine peut être retrouvée automatiquement dans le logiciel en scannant un tag RFID. Car l'efficacité du logiciel dépend de la rigueur avec laquelle les données sont rentrées. Cela signifie du temps passé devant un écran d'ordinateur ou sur une tablette pour le technicien, et de la saisie systématique. « C'est un des paramètres que nous avons pris en compte pour être certain que le logiciel soit utilisé et que le technicien ne passe pas plus de temps devant l'écran que devant la machine à réparer. L'accès aux données est simple et les éléments à rentrer ont été simplifiés au maximum », rajoute Alexis Chaillé.

Tester avant de s'engager

La multiplicité de l'offre peut désarçonner au moment de choisir un logiciel. « Un logiciel de GMAO est utile à partir du moment où il existe un service de maintenance et devient indispensable dès que deux ou trois personnes sont susceptibles d'intervenir », assure Jean-Marc Allio, de Jmrealisation. François Viel, du CHU de Besançon, recommande d'en tester plusieurs avant de faire son choix : « Le critère auquel il faut s'attacher est celui de la simplicité d'emploi. Un logiciel trop complexe, sera mal utilisé et n'aura pas les performances attendues. Avant de s'orienter sur AQ Manager, nous en avons testé plusieurs dont certains n'étaient pas franchement faciles à utiliser. »

Pour Alexis Chaillé, « la meilleure façon d'évaluer si un logiciel de GMAO correspond aux besoins de l'établissement c'est de l'essayer. Nous proposons un test gratuit de 60 jours qui permet de jauger les fonctionnalités et la simplicité de Mainti4, un logiciel très présent dans les services techniques des établissements publics. Il faut également se préoccuper de l'accompagnement de l'éditeur : formation, réactivité en cas de questions, mise à jour, etc. »





Ceity Images

LA PAROLE À

JEAN-LUC SANJOSÉ,
DIRECTEUR COMMERCIAL, DIMO MAINT

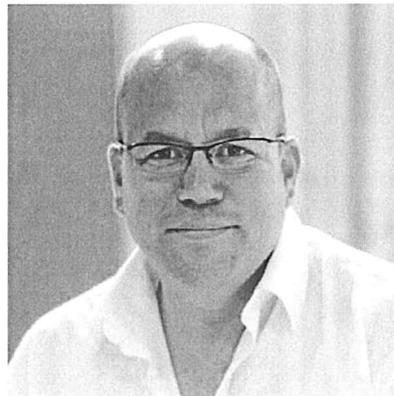
« Grâce à l'intelligence artificielle, la maintenance prévisionnelle représente le nouvel avenir de la GMAO. »



DR

Les évolutions de GMAO nous permettront d'aller plus loin en proposant de faire de la maintenance prévisionnelle. L'objectif est d'aller plus loin que la maintenance préventive qui consiste à, par exemple, changer les pièces systématiquement tous les six

mois, sans tenir compte de leur taux réel d'usure. Le risque est alors de faire de la « surmaintenance ». L'idée de la maintenance prévisionnelle est d'évaluer l'usure réelle des pièces et des équipements et de ne les changer que lorsqu'ils le nécessitent. Cela permet d'une part de réduire le nombre d'interventions, de moins immobiliser les équipements, mais aussi de réduire le coût des pièces de rechange. Pour ce faire, nous plaçons sur des emplacements stratégiques des capteurs qui vont enregistrer en fonction des machines, des données d'usure, de température, de pression... Grâce à l'intelligence artificielle, ces données vont être analysées, et le logiciel va pouvoir estimer en temps la durée de vie des équipements, et les interventions à prévoir. Le moment où il faut intervenir, changer des pièces ou proposer des adaptations de réglages n'est plus une périodicité théorique, mais bien personnalisé en fonction de l'équipement avec une utilisation réelle dans une blanchisserie précise.



DR



3 QUESTIONS À...

CYRIL BOENINGEN,
RESPONSABLE MAINTENANCE, BLANCHISSERIE
SANTALYS, TOULON (83)

Pourquoi avez-vous acquis un logiciel de GMAO ?

Aujourd'hui, le service de maintenance de Santalys a en charge la blanchisserie, qui réalise seize tonnes quotidiennes, mais aussi les services de restauration de plusieurs établissements dans le Var. Cela représente une multitude de matériels dont il faut assurer l'entretien, sur le site même de Santalys, mais également à l'extérieur comme par exemple des DAV (distributeurs automatiques de vêtements) ou des unités de liaison pour la restauration. À cela viennent s'ajouter le suivi des bâtiments et le contrôle des véhicules. Au total quinze à vingt personnes sont susceptibles d'intervenir sur nos équipements. Avec la croissance de Santalys, les demandes d'intervention ont triplé en trois ans. Les tableurs que nous utilisions avaient atteint leurs limites. Un logiciel de GMAO devenait indispensable pour une meilleure traçabilité et une optimisation de la maintenance.

Quels critères ont été retenus pour choisir votre GMAO ?

C'est le fruit d'une longue réflexion. J'ai rencontré de nombreux éditeurs – notamment des sociétés implantées dans le secteur hospitalier – et je leur ai fait part de mes exigences. Tout d'abord, je souhaitais une solution évolutive qui puisse s'adapter aux évolutions de la blanchisserie et des services restauration, mais aussi prendre en charge la gestion du bâtiment – entre autre pour le suivi réglementaire et la flotte de véhicules ainsi que les habilitations des chauffeurs. Notre activité étant multisite, il était essentiel d'avoir un logiciel non hébergé, utilisable en mobilité. Enfin, il était important qu'il puisse s'articuler avec la gestion de commandes et la gestion financière. Nous avons retenu le logiciel de Tribofilm, Mainti4.

Comment avez-vous préparé le basculement ?

Avant de s'engager avec un éditeur, la priorité a été de définir précisément les attentes et les besoins du service de maintenance et de les mettre en regard avec les fonctionnalités d'un logiciel. Utiliser la GMAO uniquement pour de la planification d'interventions me semble disproportionné : des tableurs Excel ou Outlook suffisent amplement. De l'autre côté, des logiciels trop complexes seront peu ou mal exploités et n'apporteront pas de bénéfices. Il est important d'anticiper le passage à l'utilisation du logiciel : nous avons déjà beaucoup d'historique sur l'entretien ou les pannes, historique dont se nourrit le logiciel ce qui a facilité sa mise en place. Le but de la GMAO est d'améliorer la performance et d'alléger le travail du service de maintenance, pas de le complexifier.

BLANCHISSERIE

La GMAO, outil clé de la performance



Bien décomposer les coûts

Pour Jean-Marc Allio, le développeur du logiciel Acceder (Jmarealisation), il faut être attentif à la décomposition du prix proposé : licence monoposte ou multiposte, abonnements formation, SAV, option de mobilité, mises à jour... « En ce qui nous concerne, les tarifs sont affichés sur notre site, en toute transparence. » De son côté, Dimo Maint indique qu'il propose des solutions d'abonnement pour un poste à moins de 50 euros par mois. « Le logiciel de GMAO permet d'agir sur trois leviers. Tout d'abord l'amélioration de la technique de maintenance, le logiciel devient une base de connaissance. Le financier avec la mesure des coûts de maintenance qui peuvent conduire à des choix différents (fournisseurs, nombres de pièces en stocks, etc.), enfin l'organisationnel qui permet de gérer les processus de maintenance à travers les tâches et les actions quotidiennes. Un outil rapidement rentabilisé à l'échelle de l'établissement », conclut Jean-Luc Sanjosé. ■

LA PAROLE À

PHILIPPE JACQUEMIN,
PRÉSIDENT DE FACTORY SYSTEMS

« En blanchisserie, la GMAO est importante, mais la force de notre système est de l'associer à des outils de contrôle qualité du traitement du linge et du service de l'entreprise. »



Spécialisée dans les vêtements de travail, la blanchisserie de Depairon à Verviers (Belgique) a été un de nos tout premiers clients, en 2004. Nos logiciels n'ont cessé d'évoluer en suivant le développement de la blanchisserie qui avec ses 15 000 clients est aujourd'hui une des plus importantes du royaume.

Sa problématique était double : d'une part, suivre la maintenance des équipements, de plus en plus complexe en blanchisserie, mais également être un outil de suivi de qualité, tout en étant simple à appréhender par le personnel. Aujourd'hui, la blanchisserie dispose de notre logiciel FactoryGME qui réunit en une seule plateforme les fonctionnalités de gestion de production et de maintenance. La spécificité première du logiciel est qu'il décrit tous les équipements de l'entreprise au moyen de photographies afin que chaque poste de travail soit représenté par son jumeau virtuel. Cet arbre technique graphique est le centre d'une interface qui répertorie tous les événements : anomalies à signaler, travaux à exécuter, pièces de rechange à rechercher, tâches à notifier, documents à valider, etc. Le choix du tout visuel est aussi un critère qui facilite l'appropriation du logiciel, y compris par du personnel nouveau ou peu familier avec l'environnement technique. C'est un véritable outil de communication direct qui permet à toute personne dans l'entreprise de signaler une anomalie. Il peut s'agir de bruits ou de vibrations – et on est là dans la pure fonctionnalité GMAO – mais il est également prévu pour signaler les événements qualité (blouse mal identifiée, pantalon non apparié avec sa veste, problème de taches, etc.) un point particulièrement sensible en blanchisserie. D'autres fonctionnalités se sont également greffées : comme la planification du personnel sur machine, les questions de sécurité, les certifications et les suggestions du personnel, etc.

LA PAROLE À

JEAN-PHILIPPE NIQUEL,
RESPONSABLE DE LA MAINTENANCE,
BLANCHISSERIE DU TRÉGOR

« Si le logiciel de GMAO peut apporter une mine d'informations pour améliorer la performance de la maintenance, il ne faut pas sous-estimer le temps passé à la saisie sur ordinateur. »



Nous sommes une petite équipe de maintenance de trois personnes et nous avons récemment installé un logiciel de GMAO de Dimo Maint en ligne. Parmi les systèmes que j'avais pu voir, c'est

celui qui m'est apparu comme le plus ergonomique et le plus simple à utiliser pour une utilisation en blanchisserie. Auparavant, nous travaillions à l'ancienne avec un classeur et un planning Outlook. Certains aspects du logiciel sont très appréciables : la planification et les relances des opérations de maintenance, la traçabilité des interventions, le suivi et l'historique des pannes... Chacun peut, en toute autonomie et à tout moment, savoir ce qui a été fait, ce qui reste à faire et le degré d'urgence. En revanche, il ne faut pas sous-estimer le temps passé à la saisie sur ordinateur : rentrer les notices des équipements, les alertes pour les changements de pièces ou de toute autre intervention, les rapports de pannes... À chaque fois, il faut prendre du temps pour alimenter le logiciel. En ce qui nous concerne, nous n'avons pas encore entré suffisamment d'informations – notamment sur l'historique des pannes, pour exploiter le logiciel à 100 % de ses capacités. L'intérêt reste évident dans les grosses équipes de maintenance avec plusieurs techniciens qui peuvent intervenir à tour de rôle sur un même équipement. Pour de petites structures de moins de trois techniciens, il faut mettre en balance le coût du logiciel, le gain de productivité et la surcharge entraînée par la saisie systématique. Cet aspect est à prendre en compte avant d'investir : si de nombreux techniciens sont très compétents sur le terrain pour l'entretien, le réglage et le dépannage de machines, ils sont souvent beaucoup moins enthousiastes à l'idée de devoir passer du temps devant un écran pour remplir des rapports. Or, pour bénéficier de toutes les potentialités de ces logiciels, il est indispensable d'être systématique dans la saisie d'information après chaque intervention. L'autre fonctionnalité que nous n'avons pas encore utilisée est la gestion des pièces de rechange. Dès que nous aurons atteint un rythme de croisière avec le logiciel, je pense que nous explorerons les possibilités qu'offrent le logiciel sur la gestion des stocks.