



Le Journal de la **PRODUCTION**
Optimisez votre production du lean à la maintenance

Dossier

**Manufacturing.fr
Vers les Smart-Industries**



LES CLÉS DE LA PERFORMANCE

Les manchettes au cœur de l'innovation chez KSB.



PRODUCTION ET NUMÉRIQUE

Lindt, quand la GMAO devient plus stratégique que l'ERP.



AUTOUR DE LA PRODUCTION

Veka fait du neuf avec du vieux.

N° 115 - Janvier-Février 2013 - 28 €

Lindt, quand la GMAO devient plus stratégique que l'ERP

Le site d'Oloron Sainte-Marie produit ses propres liqueurs et ses pâtes de chocolat à partir de fèves de cacao en partie pour la production de confiseries, mais également pour la fabrication d'une large variété de plaques de chocolat. Des campagnes de productions soutenues, un fonctionnement en 3/8, pas question de laisser la maintenance au hasard. C'est peut-être pour ça que la GMAO occupe une telle place sur le site d'Oloron Sainte-Marie.

L'activité de production est soutenue par une équipe technique répartie en plusieurs groupes travaillant tous avec le logiciel de GMAO Carl Source. Le groupe réalisation maintenance est pour sa part composé des techniciens qui assurent les opérations de maintenance curative et préventive. Le second est en charge des services généraux qui sont plus précisément chargés de l'entretien des bâtiments. Viennent ensuite deux groupes de spécialistes, l'un dédié aux automatismes, notamment en travaux neufs, mais également un autre chargé des aspects énergétiques de l'activité. Une tâche qui porte aussi bien sur la maintenance curative préventive que sur les travaux d'investissement. L'édifice comporte enfin une dernière équipe formée de deux groupes. Sous l'intitulé Ingénierie, cette entité regroupe des chefs de projets d'investissements et des « méthodiciens » de maintenance qui ont la charge de définir l'ensemble des actions préventives à réaliser sur les nouveaux équipements.

Une longue tradition de GMAO

Cette organisation, qui s'est mise en place au fil du temps sur le site, prend

ses racines en 1985 avec la mise en place du développement interne d'un outil de GMAO. « Nous étions à l'époque aux balbutiements de la GMAO, et notre outil n'était pas très puissant. Il se limitait à la gestion des demandes d'interventions curatives et tentait d'assurer celle des



Jean-François Dufourg, Directeur Technique du site Lindt d'Oloron Sainte-Marie.

stocks sans y parvenir pleinement », explique Jean-François Dufourg, Directeur Technique du site. Bien qu'imparfaite, la solution prouve son utilité et se renforce pour atteindre 20 terminaux de saisie et consultation en 1989.

L'arrivée de l'ERP en 2001 ne s'opère pas sans quelques problèmes : « nous avons été contraints de nous adapter à un outil qui n'était pas réellement pensé pour le métier de la maintenance », explique Jean-François Dufourg. Une situation qui va durer plusieurs années puisque c'est seulement en 2009 que le déploiement d'un nouvel outil de GMAO est opéré. « La lenteur du système et la complexité des procédures ont engendré des frustrations au sein des utilisateurs, et nous avons rapidement pu mesurer d'importantes dérives dans les bases de données du système ». Des écarts rendant le système inefficace et conduisant à son abandon en 2004.

Une mutation des services de maintenance

Face à ce constat, l'entreprise décide de mettre en place un projet structurant avec une vision à 5 ans. « Nous avons besoin de créer une structure technique favorable à la mise en place et au fonctionnement d'un outil de GMAO. Nous étions en effet persuadés que le logiciel seul ne peut en aucun cas résoudre les problèmes, mais seulement rendre plus efficace le fonctionnement des services dans un environnement favorable ». Entre 2004 et 2009, l'entreprise procède à la mise en place des équipes que nous avons détaillées plus haut, aménage ses locaux techniques en conséquence, centralise son stock de pièces détachées, sans oublier le nettoyage de la base de données. « Nous tenions à démarrer la nouvelle GMAO avec une base saine ce qui nous a conduit

approximativement à épurer la moitié des 20 000 pièces enregistrées. Cela a représenté un travail de presque deux ans, mais nous évitait de repartir de zéro ».

Un choix mûrement réfléchi

La durée du projet a également permis de sélectionner le logiciel répondant aux besoins sur des critères multiples de sélection. « Nos desideratas dépassaient largement les caractéristiques purement fonctionnelles de la solution. Nous jugions impératif de disposer d'un outil convivial et intuitif en rupture avec le précédent système. Nous avons donc porté une attention toute particulière à l'interface opérateur, au confort de saisie et à la facilité d'utilisation ». Par delà ces exigences de base, les équipes de Lindt avaient de fortes attentes en termes de fonctionnalités, notamment en ce qui concerne la gestion des actions de maintenance préventive, mais également l'affectation des coûts de maintenance par équipement ainsi que le développement des indicateurs clés tels que les coûts de maintenance, curatifs et préventifs. Il s'agissait de fonctionnalités classiques, mais qui nous faisaient défaut. C'est la raison pour laquelle nous avons procédé à une phase de présélection assez large de solutions susceptibles de répondre à nos attentes. Une première étape nous a permis de réduire le nombre des compétiteurs avant de confier la sélection finale à une équipe projet impliquant les hommes du terrain, mais également le service informatique.

Les moyens de réussir

Une fois le choix de Carl Source validé, l'équipe projet a mis sur pied un planning de déploiement rigoureux. « Il était essentiel que la mise en place soit terminée avant le mois d'avril qui marque le démarrage d'une période de forte activité dans notre métier », explique Jean-François Dufourg. « D'autre part, il est indispensable d'accompagner le déploiement d'une forte action de formation ». C'est au total une somme de 1200 heures de formation portant sur 220 personnes. Une formation dispensée à des niveaux très variés en fonction du type d'utilisation du logiciel. Une partie

de ce plan de formation a été mis sur pied par Carl Software, puis re-dispatché par des utilisateurs en direction du reste du personnel. Autre aspect important du projet, la GMAO a été totalement intégrée au système d'information de l'entreprise. Carl Source ne vit pas sa vie seul dans son coin, mais est connecté prioritairement à l'ERP. De la sorte, nous utilisons Carl Source pour établir nos

plus de 800 gammes de maintenance préventive. Une activité qui génère chaque année autour de 4400 commandes de pièces de rechange et place le système de GMAO devant l'ERP en terme d'utilisation.

Au-delà de la quantité même de ces informations, ce sont les usages qui en sont fait qui sont significatifs : « ça peut sembler basique, mais aujourd'hui, nous faisons



Jean-François Dufourg et Laurent Truscello de Carl Software lors de la conférence de présentation à l'occasion de Maintenance Expo.

commandes qui sont automatiquement injectées dans l'ERP 2 fois par jour. Des informations comme les temps passés en intervention sont également remontées et analysées afin de valider leur cohérence avec les temps prévus. « Nous sommes particulièrement vigilants sur la bonne saisie des temps passés en intervention afin de garantir la bonne qualité de nos bases de données. C'est d'autant plus important que nous disposons aujourd'hui d'un outil décisionnel qui nous permet d'exploiter les données accumulées dans Carl Source ».

Des résultats significatifs

Cette manne d'informations est aujourd'hui générée par 290 utilisateurs quotidiennement connectés au système qui gère plus de 11 000 références de pièces en stock afin de répondre à 37 demandes d'intervention par jour. Ce sont également 72 plans de maintenance préventive qui sont suivis avec le système, au travers de

vivre des tableaux de bords très complets et très professionnels. Or, ce genre d'outils, même synthétiques, nous demanderait une énergie considérable sans l'aide de Carl Source ». L'entreprise dispose, par exemple, de manière totalement automatique d'un suivi des temps de panne sur une période. « Le MTTF (Mean Time To Failures) et le MTBF (Mean Time Between Failures) ne sont pas des concepts théoriques et abstraits, aujourd'hui ils sont établis de façon automatique pour tous les équipements. Nous sommes ainsi capables de suivre les tendances de fiabilité de nos équipements, mais également les coûts générés par les opérations de maintenance curatives et préventives. Ces bons résultats poussent l'entreprise à aller plus loin dans sa démarche. Pour accroître nos performances, nous avons besoin de mettre en place la cartographie de nos équipements, c'est un projet que nous mettons en place sur l'année 2013 », conclut Jean-François Dufourg. ●

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