

### REPORTAGE

# Grand Chambéry : la GMAO CARL Source au cœur d'une stratégie de performance durable

En lançant en 2010 un plan d'industrialisation des processus de maintenance pour ses nombreux équipements, la Direction de l'eau et de l'assainissement du Grand Chambéry a décidé de s'appuyer sur la GMAO CARL Source. Les bénéfices sont nombreux, comme le détaille ce reportage, d'autant que la solution GMAO évolue dans le temps, intégrant la maintenance prévisionnelle ainsi que la numérisation des contrôles réglementaires, et évoluant vers un nouveau concept : la maintenance 5.0.

**V**eiller chaque jour à la préservation d'une ressource essentielle : l'eau. Responsable de la gestion et de la maintenance des ouvrages et réseaux sur 38 communes, la Direction de l'eau et de l'assainissement du Grand Chambéry doit relever des défis d'envergure : garantir une distribution performante, optimiser le rendement et préserver l'environnement grâce à des systèmes d'assainissement toujours plus efficaces.

Pour accompagner cette mission, Grand Chambéry a fait le choix d'un outil devenu le pilier de sa stratégie de maintenance et de performance : la GMAO CARL Source. Déployée dès 2010, cette solution a permis de structurer les processus, fédérer les équipes et ouvrir la voie à un service public moderne, collaboratif et tourné vers la durabilité. « CARL Source est le cœur numérique de notre activité. Le logiciel a transformé nos pratiques internes et renforcé la synergie entre nos équipes », souligne Cédric Favre, directeur opérationnel d'un service qui comprend une centaine d'agents de maintenance devant intervenir sur près de 300 000 matériels des réseaux enterrés (tuyaux, grilles de voirie, avaloirs de voirie, tampons en fonte...) et 30 000 équipements de la maintenance industrielle

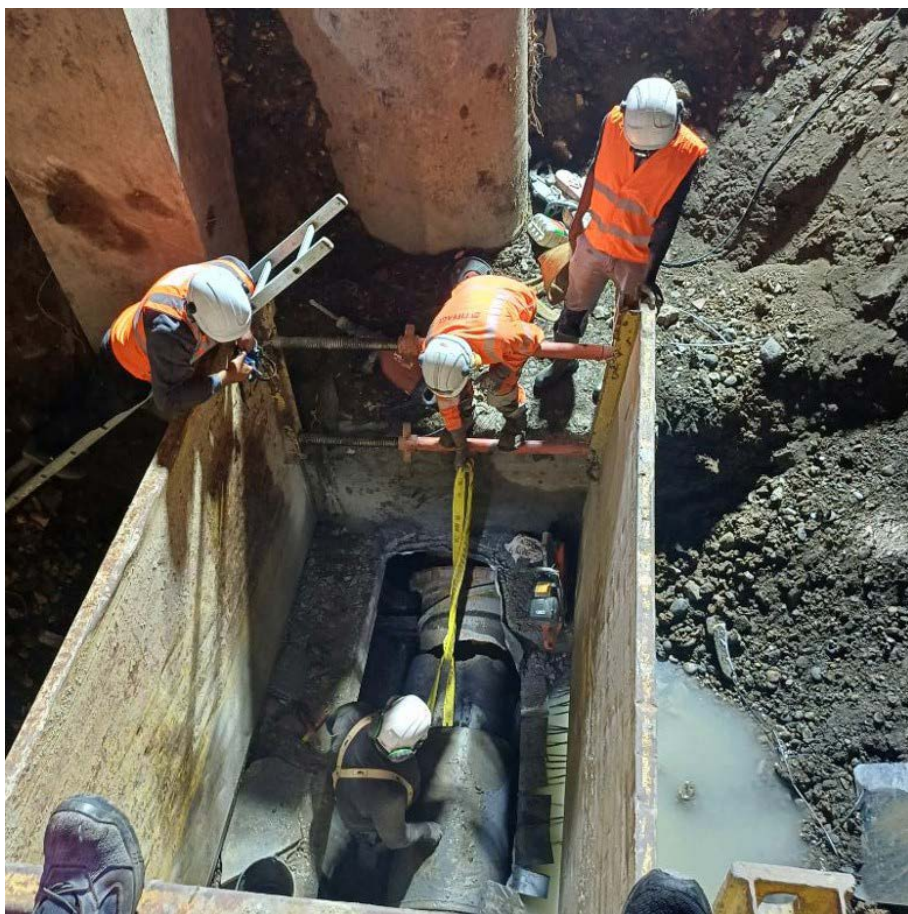


(pompes, vannes, portes, extincteurs, équipements de sécurité, de levage...).

### UNE VISION STRATÉGIQUE : INDUSTRIALISER LA MAINTENANCE D'UN PATRIMOINE COMPLEXE

La direction de l'eau et de l'assainissement de Grand Chambéry gère un patrimoine d'une rare complexité : réseaux enterrés, usines de dépollution, stations de pompage et d'épuration, sans oublier les ouvrages de stockage et de distribution. En 2010, la collectivité a lancé un projet GMAO ambitieux pour industrialiser les processus de maintenance et mieux piloter la performance des équipements.

Une étape clé survient en 2015 avec l'intégration du module cartographique SIG dans la GMAO CARL Source, permettant d'étendre la solution à l'ensemble des réseaux d'eau et d'assainissement. Cette évolution marque un tournant stratégique afin de centraliser les données patrimoniales, harmoniser les



pratiques, améliorer la réactivité des équipes sur le terrain, fiabiliser la relation avec les usagers et, à terme, préparer la maintenance prévisionnelle.

CARL Source s'impose aujourd'hui comme le socle organisationnel du service. En intégrant la cartographie, la gestion des interventions, des travaux, des stocks, des achats, la GMAO offre une vision à 360° de l'activité maintenance. L'objectif est triple : simplifier l'approvisionnement et automatiser la gestion des stocks, tracer chaque intervention du diagnostic à la facturation et optimiser la planification et la répartition des ressources. Résultat ? Des processus plus fluides, une réactivité accrue et une activité rationalisée qui renforce la performance collective. « CARL Source nous permet d'avoir une vision complète et partagée de notre activité, tout en simplifiant le quotidien de chacun », indique Cédric Favre. Au total, le logiciel gère chaque année 1 000 gammes de maintenance, 13 000 références en stocks, 15 000 interventions en travaux, 2 000 DI en interne et 3 000 commandes.

### DES DONNÉES STRATÉGIQUES POUR MIEUX PILOTER LA MAINTENANCE

CARL Source n'est pas seulement un outil de maintenance, c'est un véritable levier d'aide à la décision. Grâce aux indicateurs générés

par la GMAO, les responsables disposent d'une lecture fine et en temps réel de l'activité.

Parmi les indicateurs suivis figurent la répartition des interventions par secteur d'activité (eau potable, assainissement) ainsi que le suivi des fuites pour prioriser les travaux de rénovation. Autres indicateurs tout aussi importants : l'objectif zéro fuite en cours et le suivi du temps de travail et des astreintes, pour mieux équilibrer la charge entre équipes. Ces indicateurs décisionnels nourrissent une démarche d'amélioration continue au service d'une exploitation plus réactive, maîtrisée et durable.

### SUR LE TERRAIN, LE SIG ET LA MOBILITÉ CHANGENT TOUT !

L'intégration du module SIG et la mobilité CARL Touch ont profondément transformé le travail des agents. Grâce à la cartographie, les agents peuvent localiser les réseaux souterrains, anticiper les contraintes et planifier leurs interventions avec une exactitude inédite. Depuis leurs tablettes, les techniciens terrain ont désormais la possibilité de géolocaliser instantanément les réseaux et équipements, d'accéder aux plans et fiches techniques en quelques clics, de consulter les historiques d'interventions mais aussi de remonter en temps réel les anomalies rencontrées sur le terrain.

Les données saisies sur le terrain sont immédiatement intégrées à la GMAO, assurant une traçabilité complète et une meilleure qualité d'information. Bilan : plus de réactivité, des déplacements optimisés et une maintenance plus ciblée. Une avancée qui illustre la volonté de Grand Chambéry de concilier efficacité, ●●●

●●● innovation et qualité du service public. « La GMAO est un vecteur de transformation collective, rappelle Nicolas Coronnel, responsable du service géomatique et données métiers & administrateur fonctionnel de Carl Source. Les équipes d'exploitation, les services support et le bureau d'études collaborent désormais sur un même référentiel commun, grâce au module SIG intégré. La communication est simplifiée, les échanges sont fluides, et les analyses de performance reposent sur des indicateurs partagés ! »

## UNE RELATION USAGER TOTALEMENT NUMÉRISÉE

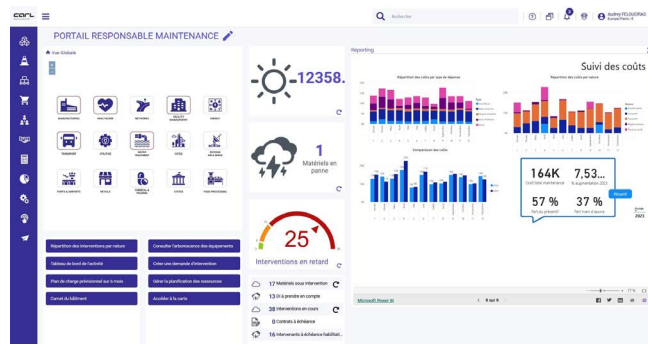
Mais au-delà des équipes de maintenance, CARL Source est également au cœur de la relation avec les habitants. Grâce au portail Usager, chaque signalement de fuite ou de dysfonctionnement est automatiquement transformé en demande d'intervention dans la GMAO. Le processus est entièrement automatisé depuis la fonctionnalité « client » de CARL Source : la demande est géolocalisée, transmise aux agents via leurs tablettes CARL Touch, puis suivie jusqu'à la clôture de l'intervention.

Les techniciens saisissent alors sur le terrain leurs comptes rendus et temps passés ; la facturation est ensuite générée automatiquement. Cette numérisation complète a ainsi permis de réduire des délais de traitement, de mieux tracer les interventions et rendre l'information à la fois plus fiable et transparente pour l'utilisateur. Notons que plus de 1 000 demandes d'intervention via le portail usager ont lieu chaque année.

## VERS UNE MAINTENANCE 5.0

Le service envisage d'équiper ses installations les plus sensibles, notamment l'usine de dépollution, de capteurs connectés. Ces capteurs permettront de suivre en continu les indicateurs de performance dans CARL Source, de détecter les dérives, d'anticiper les pannes et d'optimiser les décisions de renouvellement. Un pas décisif vers une gestion intelligente du patrimoine et une maintenance prévisionnelle – et donc à forte valeur ajoutée.

Aussi, avec plus de 150 contrôles réglementaires annuels, le numérique devient un enjeu clé. Dès 2026, le module Control S sera intégré à CARL Source afin d'automatiser l'intégration des rapports de contrôle et les demandes d'intervention correctives nécessaires à



la levée des réserves. Une évolution qui permettra d'assurer une conformité continue tout en réduisant la charge administrative des équipes.

Enfin, le déploiement prochain de CARL Flash ouvrira un nouveau chapitre de collaboration avec les trente-huit communes partenaires. Cet outil permettra aux services techniques municipaux d'émettre directement leurs demandes d'intervention (avis sur travaux, assistance terrain, etc.), lesquelles seront automatiquement enregistrées dans la GMAO... avec pour résultats une réactivité renforcée, un historique complet des actions et un pilotage optimisé des relations intercommunales. ●

## UNE RELATION USAGER TOTALEMENT NUMÉRISÉE

Si l'Industrie 4.0 est technocentrée (IoT, data, IA, automatisation) et orientée productivité et performance, l'Industrie 5.0 ajoute trois piliers structurants : l'humanocentrisme, la durabilité, la résilience & l'adaptabilité. Dans ce contexte, la maintenance aussi fait sa révolution « 5.0 » en devenant une maintenance augmentée, responsable, adaptative et contributrice directe à la performance économique de l'entreprise. La Maintenance 5.0 repose donc, selon l'appréciation de CARL, sur ces trois piliers fondamentaux mais son véritable changement réside aussi dans le passage d'une fonction support à un acteur stratégique de la performance économique, nécessitant rigueur opérationnelle et gouvernance exhaustive des données.

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](http://www.carl-berger-levrault.fr)

**CARL**  
SOFTWARE