

Numérique

Un seul outil pour gérer la maintenance de trois services du Languedoc-Roussillon

POURQUOI?

La gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) constitue un outil intéressant pour le parc immobilier.

POUR QUI?

Trois services de l'ex-région sont concernés : l'éducation, les ports et le patrimoine bâti. Mais l'outil est ouvert à tous les agents.

COMMENT?

Le logiciel puissant, adaptable et paramétrable en interne a permis de répondre à des besoins divers avec un même outil.

Languedoc-Roussillon - Midi-Pyrénées
5,68 millions d'hab.

D'ici quelques mois, 900 agents de l'ancienne région Languedoc-Roussillon auront directement accès à un logiciel de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO). L'outil, utilisé comme guichet unique, leur permettra indifféremment de signaler une climatisation défectueuse, de commander du papier à en-tête ou de réserver une salle pour un événement particulier. La demande sera visée électroniquement par la hiérarchie et adressée à la direction du patrimoine bâti et de la logistique (DPBL).



AVANTAGE

Un logiciel conçu comme une boîte à outils, entièrement paramétrable et évolutif.



INCONVÉNIENT

La base de données doit être mise à jour en temps réel pour que le système conserve sa pertinence.

DÉMATÉRIALISATION

«Aujourd'hui, une demande de mobilier doit être présentée sous parapheur et suivre la voie hiérarchique, indique Alain Saussotte, responsable "GMAO" au sein de la direction. Une procédure d'autant plus lourde que les services sont dispersés dans plusieurs bâtiments et départements.» La DPBL sera en mesure, grâce au nouvel outil, d'extraire toutes les données voulues pour alimenter sa comp-

tabilité analytique. Elle pourra également, demain, programmer des opérations de maintenance et contrôler l'activité des prestataires extérieurs chargés de l'entretien des bâtiments et des installations.

Mieux: l'outil sera couplé avec la gestion technique centralisée (GTC), qui pourra générer automatiquement des demandes d'intervention en cas d'anomalie. «Nous avons référencé 12 000 équipements dans la base de données, détaille Alain Saussotte. Nous sommes en train d'écrire dans le logiciel les gammes d'interventions techniques liées à chaque équipement en vue de mettre en place un système de maintenance préventive.»

La direction du patrimoine bâti n'est pas la seule à s'être engagée dans la GMAO. La direction de l'éducation et la sous-direction des ports ont adopté le même outil.

Coût du logiciel

250 000 € (licences, assistance, maintenance).

Contact

Sébastien Mouney, chef de projet «GMAO» à la direction des systèmes d'information, 04.67.22.63.89.

«Ces trois directions nous ont contactés en 2010 avec des besoins et des objectifs différents», explique Katia Levé, chef du service «études et solutions applicatives» à la direction des systèmes d'information (DSI).

DES BESOINS DIFFÉRENTS

«L'éducation voulait gérer les demandes d'intervention des lycées, les ports avaient besoin de remplacer un logiciel de comptabilité analytique en bout de course, la direction du patrimoine bâti avait une problématique de gestion des bâtiments, reprend-elle. Nous aurions pu répondre à ces demandes avec des solutions métier verticales, adaptées à l'univers de chacun. Nous avons préféré proposer une réponse commune, ce qui permettait de mutualiser les compétences, de créer des interfaces et de maîtriser les coûts.»

Après consultation, la région a fait le choix, en 2012, du logiciel Carl Source, de l'éditeur Carl Software. «Ce logiciel offrait la possibilité de gérer trois métiers différents sur une même base, observe Sébastien Mouney, chef de projet "GMAO" à la DSI. C'est un outil très puissant et facile

LES ACTEURS CLÉS DU PROJET

E. HANNOTEAUX / LA GAZETTE



JEAN-EUDES LEDUC, coordinateur des opérations de maintenance à la direction de l'éducation

«Un temps de traitement divisé par trois»

«Grâce à Carl, les demandes de travaux des lycées, qui nous parvenaient par email, courrier ou téléphone, sont désormais canalisées sur un support unique. Mon rôle est d'orienter ces demandes vers nos équipes d'intervention ou vers des chargés d'opérations, et d'en contrôler le suivi. Le temps de traitement des interventions a ainsi été divisé par trois. Ce système nous permet en outre de partager l'information au sein de la direction de l'éducation et de conserver un historique de la maintenance. Nous travaillons aujourd'hui à mettre en place un système de maintenance préventive et projetons d'associer à Carl les plans des lycées, via un logiciel de gestion électronique de documents.»

CARL SOFTWARE



ARNAUD LEGRAND, chef de projet chez Carl Software

«Des applications propres à chaque direction»

«Mon rôle a été d'accompagner la région dans la mise en place de Carl Source. Il s'agissait de mettre en place les données, de définir les processus, de personnaliser l'outil et de répondre aux besoins métier de chaque direction. Nous avons adapté les écrans en fonction des métiers. Le lancement a été rapide pour la direction de l'éducation qui avait des besoins identifiés et simples. Pour les ports, nous avons réalisé certains développements spécifiques répondant à des besoins précis. Pour le patrimoine, nous avons profité des possibilités du logiciel afin de permettre aux agents d'exploiter l'outil sur des usages bien particuliers, sans rapport avec la maintenance.»

E. HANNOTEAUX / LA GAZETTE



SÉBASTIEN MOUNEY, chef de projet «GMAO» à la direction des systèmes d'information

«Donner plus de sens au métier de chacun»

«Le premier intérêt de la GMAO est de regrouper toutes les données au même endroit, ce qui permet ensuite de les compiler et de les exploiter. L'information devient accessible où que l'on se trouve, puisque l'application Carl Touch permet aux techniciens d'accéder au système depuis un mobile. Cela génère des gains de temps importants. Autre avantage : l'automatisation permet de rationaliser et d'industrialiser les processus, donc de les rendre plus efficaces, et ainsi de donner plus de sens au métier de chacun. On évite des doubles saisies et des travaux rébarbatifs. Enfin, la démarche a permis de fédérer : les gens discutent, remettent en cause les procédures. C'est positif.»

à paramétrer. Il n'y a pas besoin d'être informaticien pour créer des écrans.»

CHACUN SON RYTHME

Le paramétrage du logiciel a été réalisé en interne, avec l'appui d'un consultant de Carl Software. Pour ce faire, la DSI a mis en place un comité de projet, associant les responsables des trois directions concernées, et trois groupes de travail, un par direction. Au sein de ces groupes ont été définies les arborescences qui décrivent le patrimoine et validés les processus de circulation des demandes d'intervention. Les trois directions

avaient envisagé initialement de partager une même base de données, moyennant un cloisonnement des droits d'accès. La direction des ports a finalement choisi d'installer sa propre base. Une solution qui simplifiait le paramétrage, mais imposait l'achat d'une deuxième licence et le recours à un serveur supplémentaire.

Les directions ont progressé à des rythmes différents. Celle de l'éducation a choisi d'aller vite et d'apprendre en marchant. Le logiciel a été rendu opérationnel dès mars 2013, après six mois de préparation seulement. L'outil centralise désormais toutes les demandes

de travaux des lycées, ce qui réduit les temps de traitement et garantit la traçabilité. Côté ports, il a fallu deux ans pour définir et développer les fonctionnalités voulues : suivi de l'activité des agents, maintenance des ouvrages... La DPBL devrait passer à la phase de production courant 2016. L'étape suivante consistera peut-être à étendre le système à l'ancienne région Midi-Pyrénées. «Les directions de l'éducation et du patrimoine ont pris contact avec leurs homologues de Toulouse, qui se sont montrées très intéressées», constate Sébastien Mouney. ▣

Jean Lelong

4 années

auront été nécessaires pour rendre l'outil de GMAO entièrement opérationnel. Mais les trois directions concernées ont avancé à des rythmes différents. Et de nouveaux développements sont à venir.