



Le corps des pompiers de Bruxelles le premier corps du pays à automatiser son processus de maintenance

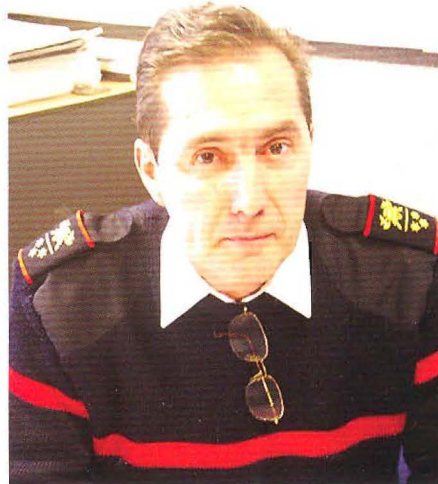
Hubert Lahaut, Maintenance Magazine



Le corps des pompiers de la Région de Bruxelles-Capitale compte plus de 1 000 collaborateurs répartis sur neuf casernes et dispose de quelque 180 véhicules d'intervention et 70 véhicules ordinaires. Il a été décidé il y a quelque temps d'utiliser le système de gestion de la maintenance Coswin 7i afin de faciliter la gestion et l'organisation de la maintenance de ces véhicules ainsi que d'autres types de matériel.

■ ■ ■ L'aperçu correct des travaux de maintenance, l'état des activités et le déroulement financier correct des activités ont joué un rôle important dans la mise en place d'un logiciel de maintenance professionnel.

Les pompiers de la Région de Bruxelles-Capitale sont ce qu'on appelle un corps X, c'est-à-dire un corps de pompiers professionnel. Plus de 1 000 hommes et femmes contribuent quotidiennement au bon fonctionnement du service de pompiers et de l'assistance médicale d'urgence dans les 19 communes bruxelloises. Cependant, outre un rôle d'assistance, les pompiers assurent également une importante mission de prévention. "En règle générale, la tâche des pompiers consiste à prévenir ou limiter les dégâts humains et matériels grâce à leurs connaissances professionnelles spécifiques, leurs aptitudes techniques et leur disponibilité physique. Les tâches et les missions des pompiers sont définies par la loi. Bien que la lutte contre les incendies représente le type d'intervention le plus courant, il existe bien d'autres types d'intervention comme: la



Commandant ir. Alain Damit, chez le service d'incendie bruxellois et responsable de la gestion de la maintenance au sein du corps: "en plus de ses tâches d'assistance opérationnelles, le service d'incendie assure une mission importante: la prévention. Il est en effet responsable du contrôle et des conseils en matière de sécurité des incendies".

libération de personnes lors d'accidents de la circulation ou d'un ascenseur; le dégagement de la chaussée, la lutte contre les inondations, la neutralisation des substances dangereuses, le transport urgent en ambulance, la planification et la lutte contre les catastrophes naturelles, etc. Dans l'ensemble, on peut dire que nous devons sortir 2 700 fois par an pour lutter contre des incendies, 55 000 fois pour des interventions en ambulance, environ 7 000 fois pour des interventions non définies spécifiquement. Par ailleurs, nous prenons en charge le traitement de 10 000 dossiers de prévention, etc.", nous déclare Commandant ir. Alain Damit, chez le service d'incendie bruxellois qui est aussi responsable de la gestion de la maintenance au sein du corps. Et de poursuivre: "en plus de ses tâches d'assistance opérationnelles, le service d'incendie assure une mission importante: la prévention. Il est en effet responsable du contrôle et des conseils en matière de sécurité des incendies dans les cas déterminés par la loi et les arrêtés et chaque fois que le bourgmestre en fait la demande. Ainsi, nous pouvons voir la prévention des incendies selon deux points de vue: réglementation et gestion (prévention légale des incendies à usage professionnel, dans le cadre de laquelle des officiers, des consultants en prévention et des experts en prévention des pompiers officient en qualité de technicien en prévention des incendies), et des conseils de prévention pour tout un chacun (pour les incendies aussi, la règle d'or s'applique: "mieux vaut prévenir que guérir!").

Besoins en automatisation

Il y a quelque temps, de nombreuses voix se sont élevées au sein du corps des pompiers de Bruxelles concernant la structuration des processus de travail. Il s'agissait surtout du département de maintenance qui voulait gérer efficacement son parc de véhicules, son équipement, ses appareils respiratoires, son casernement (électricité, plomberie, menuiserie, etc.), son matériel anti-incendie et d'AMU. Commandant ir. Alain Damit: "étant donné la grande diversité du matériel de maintenance et sa quantité importante, notre département de



maintenance doit réaliser nombre de travaux de maintenance. Nous avons donc urgemment besoin d'un système de maintenance automatisé qui permettrait également d'uniformiser les travaux de maintenance. 70 personnes sont actives au sein de notre département de maintenance, lequel est responsable des neuf casernes, dont 30 personnes disponibles en permanence 7j./7 et 24 h/24. Nous ne pouvons pas nous permettre qu'un véhicule d'intervention ou un autre type de matériel essentiel comme des vêtements de sécurité, des appareils respiratoires, etc., ne soit pas disponible. Dans un corps des pompiers, la sécurité est la première priorité, le matériel à utiliser doit donc être dans un état irréprochable. Et lorsque l'on sait que nos véhicules d'intervention sont de petites usines, il ne s'agit pas toujours d'une sinécure. Et comme mentionné précédemment, la maintenance ne se limite pas à notre parc de véhicules. Pour moi, un Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) est une base de données intégrale pour la gestion de nos biens, le support de notre processus de maintenance, la gestion des stocks et le processus des achats. En outre, il doit proposer également des formes de rapports diverses, et ce, dans les deux langues nationales. Les informations relatives aux biens (product breakdown, maintenance tasks, spare parts, tools, etc.) doivent pouvoir être reprises dans la base de données et des couplages doivent être réalisés par le biais de liens hypertextes avec des descriptions techniques et des procédures. Par ailleurs, un GMAO doit offrir la possibilité d'enregistrer les résultats des opérations de maintenance effectuées."

Du plan à la réalisation

Tout d'abord, un plan des exigences est établi. On y trouve des exigences techniques et fonctionnelles. Ensuite, ce type de plan précise quelles exigences sont posées à l'égard du fournisseur. À ce titre, pensez à la continuité, à la dimension de l'entreprise, aux références, etc. Le budget a également joué un rôle. Le corps des pompiers de Bruxelles a décidé d'inviter un certain nombre de distributeurs de logiciels pour qu'ils fassent une "démonstration". Cette dernière était destinée en premier lieu à mettre tout le monde au diapason. Commandant Ir. Alain Damit: "les collaborateurs devaient comprendre l'utilité d'un GMAO et la manière dont un tel système pouvait répondre à leurs souhaits. Nous désirions un système prêt pour l'avenir. En outre, le GMAO à mettre en place devait nous aider à atteindre nos objectifs généraux au cœur du corps, à savoir optimiser le fonctionnement et le rendement de notre service de maintenance, offrir de l'aide au personnel chargé de l'exploitation des objets dans le

cadre de la maintenance et de la prévention des pannes". Afin d'acheter le système sélectionné, le corps devait obtenir l'approbation des instances compétentes des pouvoirs publics. Après cette approbation, Coswin 7i, édité par Siveco et distribué par NSI sur le Benelux, a finalement été mis en œuvre dans l'entreprise en plusieurs phases. Ir. officier Alain Damit: "si nous avons choisi Coswin 7i, c'est parce que ses fonctionnalités correspondent aux besoins spécifiques de gestions multisites nécessaires chez nous. Depuis sa mise en service, nous avons également constaté une évolution très positive de ses fonctionnalités qui offre une solution d'intégration dans d'autres applications informatiques. Le système nous offre un registre central des installations et des biens de l'entreprise, la gestion et l'optimisation de toutes les activités de maintenance et l'enregistrement de l'historique



À l'heure actuelle, nous en sommes au "fignolage", mais nous constatons une motivation indéniable de notre service de maintenance pour l'utilisation du GMAO. Toutes les tâches à accomplir sont planifiées de manière remarquablement plus efficace et uniforme qu'auparavant, et nos "clients" le vivent comme une amélioration considérable.

complet des activités, y compris des pièces, des outils, des moyens et des coûts".

Différents types de maintenance

La maintenance à effectuer est répartie en plusieurs types au sein du corps des pompiers de Bruxelles. Cette division est également utilisée dans Coswin 7i, et on est ainsi informé à tout moment du bon type de travail. Cette méthode a également des conséquences pour la justification financière des différentes activités. Les différents types de maintenance peuvent, grosso modo, être répartis comme suit:

- *Maintenance planifiée*

Un premier type de maintenance est la maintenance planifiée. Les modèles de main-

tenance sur lesquels elle repose sont gérés sur la base de l'expérience et des informations.

- *Maintenance en fonction de la situation*
Outre la maintenance planifiée, on distingue la maintenance en fonction de la situation. Pensez à ce sujet à la maintenance des véhicules d'intervention qui fonctionnent au nombre de kilomètres ou d'heures de travail.

- *Inspections*

Les activités d'inspection sont également gérées par le biais du programme de maintenance. En plus des inspections visuelles, on procède aussi à des inspections techniques. Le rapport d'inspection peut être généré à partir de Coswin 7i, y compris la situation de maintenance actuelle. Il faut également examiner si les défauts déjà connus ont empiré. En fonction de la situation de l'objet, certains hors de travaux sont établis.

- *Maintenance en fonction des pannes*

Enfin, il existe une maintenance dépendante des pannes. Les pannes sont signalées par les utilisateurs. Lors de l'introduction dans le système, il est possible de déterminer la priorité de la panne. Si une solution est nécessaire d'urgence, les collègues concernés en sont directement informés, afin qu'ils puissent entreprendre les actions nécessaires. S'il n'y a pas urgence, les pannes sont introduites dans le système et sont traitées par la suite via la gestion d'ordre de travail.

Mise en œuvre à 100%

L'un dans l'autre, le corps des pompiers de Bruxelles a professionnalisé, pour la première fois en Belgique, une grande partie de ses processus de maintenance. Concernant la mise en œuvre du programme au sein du corps, Commandant Ir. Alain Damit est satisfait. "À l'heure actuelle, nous en sommes au "fignolage", mais nous constatons une motivation indéniable de notre service de maintenance pour l'utilisation du GMAO. Toutes les tâches à accomplir sont planifiées de manière remarquablement plus efficace et uniforme qu'auparavant, et nos "clients" le vivent comme une amélioration considérable". À la grande satisfaction des acteurs clés du projet, il n'y a pour ainsi dire aucune résistance au changement de la part des personnes concernées, ce qui est très positif à tous les niveaux. Et notre interlocuteur de conclure: "Les résultats que nous avons obtenus jusqu'à présent correspondent à nos objectifs. Nous sommes en mesure de recevoir des indications nous permettant d'évaluer avec une plus grande précision la fiabilité de notre parc de véhicules. Nous améliorons progressivement la centralisation de nos activités de maintenance" <<