



Maintenance des matériels et équipements :

faire ou faire faire ?

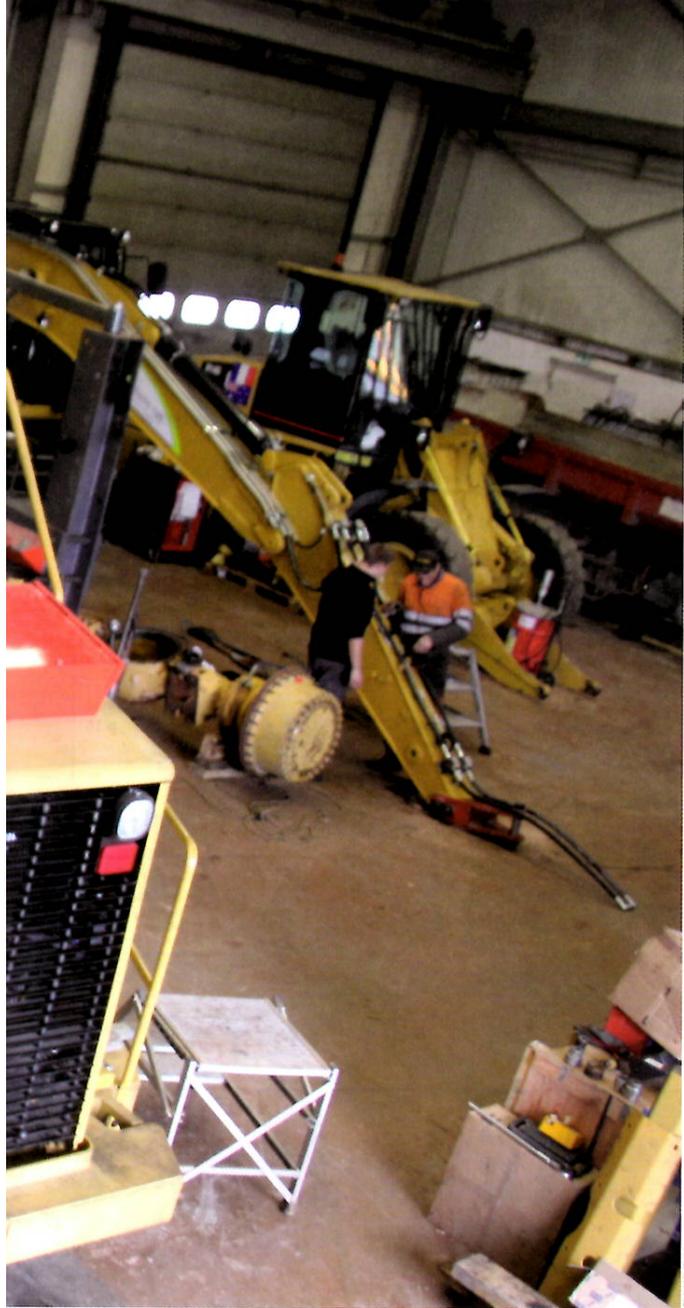
Maintenir du matériel, roulant ou non, est un métier à part entière, souvent très différent de celui exercé par leur utilisateur. Confrontée à ces obligations et à la complexité de la maintenance du matériel, quelle décision prendre pour la direction générale d'une entreprise ou d'un service public ? Faire ou faire-faire ?

Les sociétés privées et les collectivités qui utilisent des machines et matériels roulants sont confrontés à la nécessité de les entretenir, de les réparer et à l'obligation de réaliser les visites réglementaires périodiques des appareils de compaction, de levage, des installations électriques... Les enjeux de cette maintenance préventive, corrective et réglementaire sont nombreux et stratégiques : fiabilité, réactivité des services,

maîtrise des durées de vie et des plans de renouvellement, responsabilité juridique et pénale, mais aussi image de marque, satisfaction du client final, performances du service public, bien-être et sécurité des agents ou salariés dans l'exploitation de leur outil de travail...

Métier à part entière

Cependant, maintenir du matériel roulant ou non est un métier à part



© MAT'ENV

entière, souvent très différent de celui exercé par leur utilisateur. L'exemple le plus flagrant vient sans doute des services départementaux d'incendie et de secours : les sapeurs-pompiers doivent savoir sauver des vies, éteindre des incendies mais également entretenir des poids-lourds, réparer des grues hydrauliques, rénover des pompes d'incendie... Confrontée à ces obligations et à la complexité de la maintenance du matériel, quelle décision prendre pour la direction générale d'une entreprise ou d'un service public ? Faire ou faire-faire ?

Fixer des stratégies "matériel" et "maintenance"

La réponse à la question doit être en cohérence avec des stratégies "matériel" et "maintenance" clairement définies. Fixées par la direction générale et/ou technique elles déterminent le cadre et les objectifs de l'acquisition, de l'exploitation, de l'entretien et de la réparation du matériel. Pour ce faire, il convient de multiplier les angles d'analyse : financier (investissement/location du matériel, achats et stocks de pièces...); ressources humaines (recruter, former, développer les

compétences internes); immobilier (ateliers, stationnement, magasins...); organisationnel (management, positionnement dans l'organigramme...); juridique (conformité des installations, des réparations, des matériels roulants ou non...); continuité du service (réactivité, dépannage, fiabilité...); autonomie vis-à-vis des fournisseurs qui ont parfois des offres de service et de SAV; présence de sous-traitants et diversité des tissus économiques locaux... De la définition de ces stratégies découlent les moyens matériels et humains à mobiliser pour faire tout ou partie de la maintenance du matériel. Mais cela ne suffit pas !

Pas d'économie sur le pilotage !

Externaliser la maintenance ne dégage pas complètement les exploitants de leurs responsabilités dans la conformité et dans l'état du matériel. Par ailleurs les coûts et des délais d'immobilisation peuvent rapidement déraiser sans un minimum de maîtrise des opérations de maintenance réglementaire, préventive et corrective. De fait, le pilotage de la maintenance doit rester un domaine privilégié de l'entreprise ou de la collectivité au risque de se trouver devant un véritable casse-tête en termes d'exploitation et de coûts. Ce pilotage portera sur l'intervention d'éventuels

ateliers intégrés, de constructeurs, de prestataires qui coopèrent de différentes manières : contrats de location full service, contrats d'entretien, visites et inspections régulières, facturation au forfait ou à l'intervention... et sur leur interaction avec les utilisateurs. Enfin, en fonction de la quantité de matériels et d'équipements, un système d'informations avec un progiciel spécialisé devient rapidement incontournable. Ces outils de gestion permettent d'optimiser plusieurs activités telles que la gestion de parc, le suivi des potentiels d'utilisation, l'accueil et le traitement des interventions demandées, leur traçabilité, le suivi de contrats (garantie, entretien, location, maintenance), la planification des contrôles réglementaires, le calcul d'indicateurs...

En résumé, répondre à la question posée dans le titre nécessite de prendre du recul pour définir les stratégies, puis mettre en place une organisation de maintenance cohérente avec ces stratégies et des outils de pilotage efficaces. Les voies de la maintenance intégrée ou externalisée se dessineront ensuite d'elles-mêmes. Tout l'enjeu réside ensuite dans la volonté et la capacité à suivre une voie car, c'est bien connu, la maintenance coûte toujours trop cher et ne paye qu'à long terme !

Arnaud Verdier – Maintenance & Conseils Industriels