

REPORTAGE

Fraîcheur de Paris s'appuie sur la GMAO pour maintenir les installations du réseau de froid urbain

Chargé de produire du froid dans la capitale, Fraîcheur de Paris ambitionne de tripler son activité d'ici 2042. Mission impossible sans de nouveaux outils de pilotage. C'est pourquoi l'entreprise, concessionnaire de la Ville de Paris, a choisi d'implémenter le logiciel Carl, outil chargé de l'accompagner dans sa croissance et de l'impact sur les métiers de la maintenance.



Salle des groupes frigorifiques de la centrale Canada (production d'eau glacée), opérée par Fraîcheur de Paris.

© Fraîcheur de Paris

Les compétences en maintenance de Fraîcheur de Paris, filiale du groupe Engie, sont à la hauteur de sa discrétion. Peu connue en effet des Parisiens, cette entreprise de 180 personnes produit, développe et exploite pourtant du froid urbain. Elle a succédé à Climatespace¹ en 2022 dans le cadre d'une concession de vingt ans et d'une mission de service public. Plus précisément, elle produit de l'eau glacée permettant de rafraîchir les bâtiments grâce à douze centrales de production, quatre sites de stockage et un important réseau de canalisations de 103 km en voiries ou en égouts. « Notre but est de construire 150 km supplémentaires et de tripler notre nombre d'abonnés – au nombre de plus de 800 aujourd'hui », précise Olivier Vanloo, responsable du département support aux opérations. Objectif ? S'élargir aux hôpitaux, aux écoles, aux crèches et autres EHPAD, et ainsi répondre à un enjeu sanitaire dû au réchauffement climatique.

¹ Climatespace, filiale du groupe Engie, a été concessionnaire en charge du développement du réseau de froid urbain de 1991 à 2022.

IMPACTS SUR LA MAINTENANCE

Face à ce double défi de la croissance et de la diversification, les quelques trente personnes du service maintenance – intervenant à la fois en centrale, et sur le réseau – ont besoin de s'aider d'outils performants ... d'autant que la maintenance joue un rôle déterminant sur toute la chaîne de valeur de l'activité de Fraîcheur de Paris. Les installations doivent à la fois être 100 % disponibles et elles doivent répondre aux exigences de traçabilité pour des questions liées au respect de l'environnement et des risques sanitaires, le tout associé à toujours plus d'efficacité énergétique.

Face à de telles contraintes, il était devenu nécessaire de renouveler l'outil

de GMAO. C'est pourquoi Fraîcheur de Paris s'est orientée vers Carl Source, une solution issue d'une décision collégiale et d'un cahier des charges très complet. « *Absolument tout a été validé par les utilisateurs* », confirme Olivier Vanloo. Et d'ajouter : « *Il s'agit d'une solution conçue par le métier, pour le métier. Et le choix de celle-ci a été décidé à la fois par la direction des systèmes d'information et des métiers de la maintenance. Aussi, nous avons bénéficié de démonstrations de l'outil via des "key users" ainsi que des modules de formation à la fois pour les managers et les techniciens de maintenance à l'aide d'une grille de notation ; le logiciel devait absolument répondre au cahier des charges de façon standard.* »

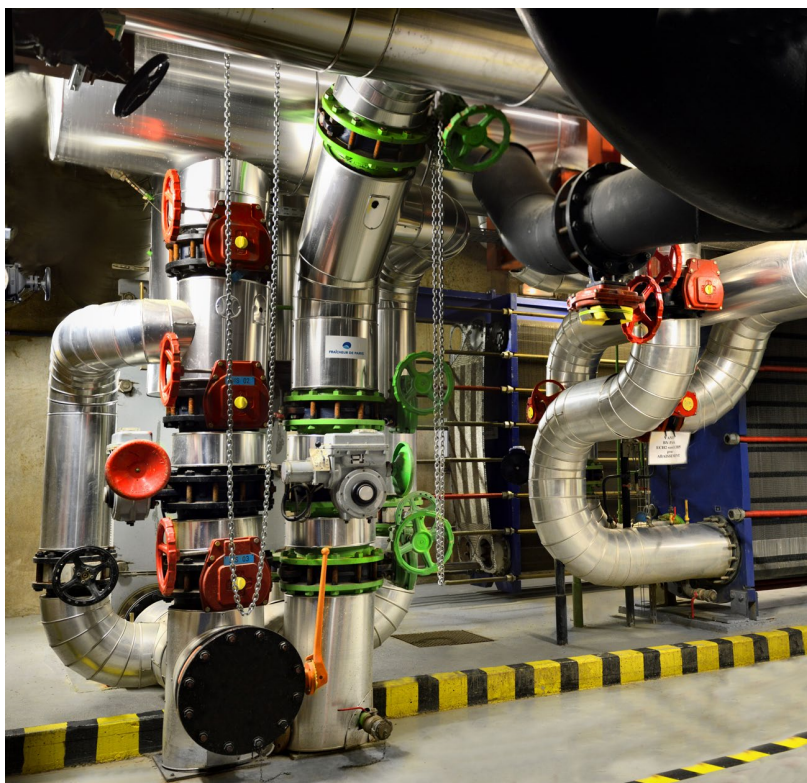
Auparavant, Fraîcheur de Paris fonctionnait avec un outil de GMAO sur lequel avait été apportée une forte personnalisation. La prise en main par de nouveaux collaborateurs était devenue complexe et les évolutions difficiles à mettre en place. « *Aujourd'hui, avec*

le logiciel de Carl, mis à part quelques graphiques et des choix de champs standard, il n'y a aucune personnalisation ». Donc pas de changement profond sur le flux des informations ni dans le traitement des interventions. La principale raison du changement réside dans la modernité inévitable d'un logiciel permettant de faire face au développement important du réseau, de l'augmentation du nombre d'abonnés et la démultiplication d'équipements à maintenir. « *Nous avons absolument besoin d'un outil puissant et facilitant le travail soi-même afin d'éditer les rapports et obtenir des informations comme des indicateurs directement dans le logiciel. Aussi, il nous fallait un outil pour la maintenance avec des fonctionnalités sur la planification des ressources. C'est important car chez fraîcheur de Paris, plusieurs modes de fonctionnement de la maintenance existent : les centrales se situent en plein cœur de Paris et sont pilotées à distance en toute autonomie. Mais, chez les abonnés, le SAV implique de planifier cinq à six interventions par jour et par technicien* ». D'où le besoin d'un outil à la fois puissant et convivial, mais aussi capable de s'interfacer avec le CRM de l'entreprise et ainsi de traiter des données de la GMAO pour échanger directement avec l'abonné.

Le directeur SI de Fraîcheur de Paris, Vincent Doré ajoute que « *la partie mobilité était également un point incontournable. Il était donc important que l'outil possède une application de mobilité et responsive directement via le smartphone afin de renseigner la GMAO. Il est également important d'y faire des photos, mais surtout informer facilement et rapidement tout changement dans la planification avec la possibilité de réaliser un compte rendu par texte ou check list d'informations* ». L'idée était ensuite de récupérer le texte et de renvoyer vers un responsable hiérarchique pour relecture avant d'être retransmis au client.

FAIRE DES SALARIÉS FAVORABLES DES « AMBASSADEURS » DE LA GMAO

Mise en œuvre l'an dernier, la GMAO a démarré mi-décembre. « *L'acceptation a été immédiate avec les utilisateurs de l'outil précédent ; pour les autres, c'était un peu plus difficile comme dans chaque changement dans une entreprise, révèle Olivier Vanloo.*



Échangeurs de la centrale Bercy (production d'eau glacée), opérée par Fraîcheur de Paris..

© Fraîcheur de Paris

Mais il n'y a eu aucun rejet de l'outil. Pour le faire accepter plus facilement, nous avons procédé à un état des lieux de l'utilisation quotidienne d'une GMAO avant d'identifier dans chaque équipe des personnes réticentes et celles qui au contraire étaient plus favorables au changement, dont nous avons fait des ambassadeurs de la solution. Puis, en novembre, nous avons mené des sessions de formation avec Carl et édité un guide d'utilisation. Enfin, nous organisons des ateliers de travail de manière hebdomadaire avec des key-users et avons mis en place un support utilisateur de trois personnes qui se réunissent deux à trois fois par mois avec les utilisateurs et qui se tiendra jusqu'au mois de juin 2024 ».

Pour les résultats obtenus, il est naturellement un peu tôt pour les évaluer ; néanmoins, l'outil de mobilité répond parfaitement aux besoins de l'entreprise dans la mesure où il est pleinement utilisé, « ce qui représente déjà un gain évident, en particulier pour nos techniciens intervenant à distance. De plus, la GMAO Carl Source se présente comme un outil particulièrement convivial. Il s'agit d'une solution robuste dans le temps qui supportera l'évolution et les

importantes ambitions de l'entreprise et les changements dans les métiers de la maintenance chez Fraîcheur de Paris. Avec cette solution standard, il est plus aisé de paramétrer ce que l'on veut et d'inscrire l'outil dans sa pérennité. »

À l'avenir, le mode SaaS et l'interface avec d'autres outils informatiques de l'entreprise tels que le CRM mais aussi les logiciels de demain sont pleinement envisagées. Quant aux bonnes pratiques, comme pour tout projet informatique, le mot d'ordre est la consolidation et la validation conjointe des besoins. « Cela passe inévitablement par le fait d'intégrer aussi des ambassadeurs métiers, notamment pour mettre en valeur les cas d'usage ». □

Olivier Guillon

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