

MAXOPERA (Maxer pour les Opérateurs)

1. Constats

« L'Opérateur » vit au quotidien avec son équipement et constate des dysfonctionnements de toutes natures (qualité, sécurité, maintenance, ...)

Il est de plus en plus souvent, en participant à des groupes projets, au centre de nombreuses démarches d'amélioration continue.

Si la vision qui lui est demandée est de tenter de faire bien du premier coup, cela commence d'abord par faire en sorte que les problèmes d'aujourd'hui soient demain définitivement éliminés au niveau du terrain (le gamba).

Pour cela il doit connaître des méthodologies de résolution de problèmes, mais en général les Opérateurs connaissent déjà des outils venant de la Qualité : QQQOQCC, 5 Pourquoi, QRCI, Ishikawa, etc ... car ils participent à des réunions journalières avec leur encadrement, comme le Top 5 en début d'équipe.

Mais il peut exister des configurations où ces méthodes sont rarement appliquées car soit elles sont jugées trop fastidieuses par les Opérateurs eux-mêmes, soit leur propre encadrement ne les encourage pas suffisamment à les utiliser.

Un grand nombre de Techniciens de Maintenance sont maintenant formés, à des méthodes de résolution de problèmes, en particulier la Méthode **MAXER (MAXDIAG** pour les Dépanneurs et **MAXFIAB** pour les Techniciens Méthodes et Fiabilistes). Leur premier interlocuteur est souvent l'Opérateur qui lui donne le symptôme qu'il a constaté avant une intervention d'un niveau plus technique.

Le processus est le suivant :



14

L'Opérateur se trouve donc dans un processus entre l'apparition du Symptôme produit par la machine, l'Installation et la structure de réception de la demande (Centre d'Appel) où directement la Maintenance. S'il s'est absenté lors de l'arrivée du Technicien de Maintenance, l'incidence peut en être une durée anormale du temps de diagnostic.

2. Recommandations

L'Opérateur doit donc être en mesure de transmettre des informations « précises » et « factuelles », il doit également être capable de faire éventuellement une première analyse de la Défaillance (Respect des standards, identification des antécédents).

L'Opérateur, qui n'est généralement pas formé à une approche identique à celle du Technicien de Maintenance, n'est souvent pas en condition d'être suffisamment efficace, lors de la formalisation du Symptôme.

L'objectif pour rendre le processus de remise en état efficace est de respecter les principes suivants :

1. Celui qui constate le Symptôme émis par le bien d'équipement, doit être capable de formaliser cet évènement avec précision sous forme d'un Objet qui a un ou plusieurs Défauts simultanés.
2. Le processus de transmission vers l'intervenant technique (le dépanneur) doit être le plus court possible pour éviter des transformations de l'information.
3. S'il y a un intermédiaire entre celui qui constate le Symptôme et la Maintenance, il doit se contenter d'évaluer si le problème est à régler par l'Exploitant, par la Maintenance où un autre service (c'est ce qu'on appelle le Gate Keeper)
4. L'Opérateur doit rester, si possible, présent, dans la limite de la faisabilité, pendant la présence du technicien de maintenance afin de pouvoir participer au Diagnostic et améliorer l'efficacité de la phase du Diagnostic.

3. Incidences et avantages

Cela induit que l'Opérateur, le Conducteur de Ligne, soient formés au Vocabulaire utilisé par la Maintenance afin qu'il y ait une communication efficace, avec un minimum d'interprétation.

Pour pallier ce manque de niveau de connaissance, il a été décliné la Méthode **MAXER** au niveau des Opérateurs sous le nom de **MAXOPERA**, une méthode rigoureuse, qui en partant des symptômes observés par l'Opérateur, conduit au travers la chaîne causale, à aider à trouver la **Cause première** du dysfonctionnement grâce à sa participation au processus de recherche de la cause de l'incident constaté (Panne de l'équipement, défaut Qualité).

MAXOPERA conserve le vocabulaire de la méthode initiale, qui au départ a été conçue pour améliorer l'efficacité des dépannages mais qui peut s'appliquer à tout types de dysfonctionnements (Qualité, Sécurité, Maintenance).

Cette méthodologie et son vocabulaire peuvent devenir le **LANGAGE COMMUN** de toute l'entreprise pour le traitement des dysfonctionnements et anomalies et ainsi harmoniser la transmission d'information pour la rendre plus efficace.

MAXOPERA est une formation courte d'une journée pour les Opérateurs, c'est un investissement **DURABLE** car l'Opérateur devient un **ACTEUR** principal dans le traitement des dysfonctionnements et ainsi son comportement évolue vers plus d'autonomie et d'implication.

Cette formation se base sur des aspects pratiques : mise en situation des Opérateurs sur des problèmes courants et vécus avec une application dans leur environnement de production.

Des entreprises, qui ont mis en œuvre cette démarche, ont constaté une réduction du nombre de demandes d'intervention (auto limitation), une meilleure relation entre l'Exploitation et la Maintenance (Les exploitants ont compris les difficultés que les techniciens rencontraient quand ils ont peu d'information sur le Symptôme).

Les Techniciens sont comme des Vétérinaires, leurs malades ne parlent pas...alors autant les aider !! pour le bien de l'entreprise.

Jean-Paul SOURIS
S.CONSULTANTS
5, rue des Genêts
78113 Adainville
Télé : +33 134 870 373
GSM : +33 6 80 30 56
43
email : jps@sigmaxer.fr
www.sigmaxer.fr

