

> Success Story



Coordination de mise en place d'une GMAO

« Nous sommes véritablement passés de la crainte à l'adhésion. La présence soutenue d'Itecor sur le terrain a permis l'établissement d'une relation de confiance avec les métiers qui sont devenus forces de proposition du projet »

GENÈVE
AÉROPORT

> **La Business Analyse, c'est aussi obtenir l'adhésion des métiers** : quand il s'agit de mettre en place une maintenance centralisée de plus de 30'000 équipements gérés par des équipes hétérogènes, il est primordial et critique que les techniciens s'approprient la solution, et soient les éléments moteurs du projet.

La Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) est un concept puissant dont la mise en place peut s'avérer délicate. « C'est avant tout à ses utilisateurs qu'un outil de GMAO doit amener de la valeur, pas à la direction. Aussi, j'ai voulu dès le début que les utilisateurs s'approprient l'outil comme un élément utile, et pas pour me faire plaisir ». Nicolas Gaspoz, Directeur infrastructure et planification de Genève Aéroport, connaissait d'expérience les écueils qu'il se devait d'éviter en démarrant son projet.

Dans un environnement complexe comme celui d'un aéroport, les difficultés sont liées non seulement au poids de l'organisation et des processus existants, mais aussi aux pratiques hétérogènes et à la gestion du changement, source d'attentes et de craintes. Le défi d'un tel projet n'est pas technique mais avant tout humain. « Avec autant de métiers qui gèrent autant d'éléments d'inventaire, la mise en œuvre d'une GMAO constitue un risque majeur de déstabilisation de toute la division technique, voire au-delà. Il nous fallait trouver le fragile équilibre entre la standardisation via un outil commun et les réponses aux spécificités des métiers » précise Nicolas Gaspoz. « Nous avons vite compris qu'obtenir l'adhésion des parties prenantes représentait la clé du succès ».

« Itecor nous a proposé une présence directement sur le terrain, auprès des différents techniciens, pour réduire les incompréhensions mutuelles et permettre l'alignement de la solution sur leurs besoins ». Le rôle de coordinateur terrain des business analystes a permis la traduction des vocabulaires des différents métiers et une meilleure compréhension mutuelle. « Les métiers ont vu que leurs contraintes et difficultés étaient reconnues, mais surtout que leurs contributions comptaient ». Cette présence soutenue sur le terrain a facilité une collecte importante d'information sur les différentes pratiques.

« La réconciliation des points de vues des différentes parties prenantes a constitué un tournant décisif. Celles-ci se sont appropriées la GMAO et ont commencé à proposer des améliorations plutôt que de pointer des déficiences » poursuit Nicolas Gaspoz.

« J'ai apprécié chez Itecor le fait que l'expertise de leurs Business Analystes, la modélisation de processus et la gestion de projet soient nourries de connaissances académiques directement issues de la recherche. Dans notre cas, l'application de méthodes d'observation et d'analyse de comportements issues des sciences humaines, s'est avérée très fructueuse. Pour moi, cela a constitué un vrai différentiateur ».

REFERENCE

Genève Aéroport doit gérer plus de 30'000 éléments d'inventaires que ses 900 collaborateurs mettent à disposition de 10'000 personnes d'autres entreprises actives sur son site. La gestion transverse de leur maintenance doit garantir leur utilisation efficace et économique pour satisfaire près de 200'000 mouvements d'avions annuels qui transporte plus de 15 millions de passagers

Itecor Genève

9 rue de Berne
1201 Genève / Suisse
Tél: +41 (22) 42 68 87 70
Info.geneva@itecor.com

Itecor Paris

11, rue Tronchet
75008 Paris / France
Tél: +33 (1) 42 68 87 70
info.paris@itecor.com

Itecor Vevey

Avenue Paul Cérésolle 24
Case postale 568
1800 Vevey 1 / Suisse
Tél: +41 (0) 21 923 07 07
info.vevey@itecor.com

Itecor Zürich

Stampfenbachstrasse 48
Postfach
8021 Zürich / Suisse
Tél: +41 (0) 44 201 44 20
info.zurich@itecor.com