

Au Raffinage-Marketing, la direction TOTAL Afrique Moyen Orient place la GMAO DIMO Maint au cœur de sa politique d'homogénéisation de la maintenance. Plus de 33 filiales utilisent déjà les solutions DIMO Maint.

« A ce jour, plus de 33 filiales utilisent les solutions DIMO Maint réparties sur l'ensemble des territoires Afrique, Moyen-Orient et Caraïbes. »

Thierry Le Gallo, Retail Engineering and Maintenance Manager

TOTAL, un groupe pétrolier et gazier de dimension mondiale

5e groupe pétrolier intégré coté dans le monde (97 000 collaborateurs - 180 000 millions d'euros de CA consolidé 2008) et acteur majeur dans le domaine de la chimie, TOTAL est **présent dans plus de 130 pays**. Il intervient sur tous les segments de l'industrie pétrolière à travers ses activités dans l'Amont et l'Aval.

Le secteur Aval couvre l'ensemble des activités du raffinage et du marketing des produits pétroliers (carburants, combustibles et spécialités, GPL, lubrifiants, etc.) mais aussi la vente (Trading) et le transport maritime (Shipping) de ces produits.

Au cœur d'un réseau de près de 16 425 stations-service dans le monde, la **direction TOTAL Afrique Moyen-Orient exploite plus de 4 000 stations réparties dans plus de 40 pays**.

Plusieurs spécificités complexifient la **gestion du réseau opérée par les 43 filiales locales** :

- La configuration multi-site;
- La différence de taille des réseaux variant de quelques stations-service à plus de 500 points de vente;
- La différence de mode de gestion du patrimoine, soit en contrat de marque, soit en toute propriété (TOTAL est propriétaire des constructions et du fond de commerce) et du niveau d'implication contractuel du groupe

dans l'entretien des infrastructures.

Vers une politique maintenance groupe uniformisée...

A l'occasion du rapprochement TOTAL Fina et Elf en 2 000, la direction informatique du groupe remet en question l'ensemble des systèmes d'information.

Aussi, une réflexion Outre-Mer est engagée sur les bonnes pratiques de la gestion de la maintenance et fixe comme principaux objectifs :

- **La mise en place d'outils communs entre les différentes filiales** pour éviter les développements spécifiques;
- **La définition d'une structure de base de données la plus commune possible;**
- **La réalisation des prestations maintenance par des sous-traitants**, car le métier premier du Marketing de TOTAL n'est pas d'assurer en direct la maintenance de ses équipements.

Le groupe sélectionne une solution du commerce à forte notoriété et rencontre de grosses difficultés de mise en place au sein des filiales pilotes. En effet, l'hétérogénéité dans la taille des filiales, le faible niveau de connaissances informatiques des utilisateurs représentent des freins considérables dans le déploiement aisé de la solution. Aussi en 2003, les premières filiales pilotes arrêtent sur un constat d'échec.



FOCUS

Société : Total

Secteur : Energie et pétrole

Chiffres clés:

- 97 000 Collaborateurs
- 180 000 M€ de CA
- 43 filiales locales
- 4 000 stations dans plus de 40 pays





Dès lors, **il était primordial de s'orienter vers le choix d'une solution simple et facile à utiliser.**

Choix et déploiement groupe de la GMAO facile : DIMO Maint

Suite à une consultation des différents acteurs du marché, l'équipe Projet retient la solution DIMO Maint en raison de :

- **La possibilité de monter en gamme** : couverture idéale du besoin pour les petites filiales et possibilité d'évoluer vers une version réseau multi-site
- **Son faible coût d'acquisition.**

Toute la partie technique du projet Afrique Moyen-Orient était gérée au démarrage depuis le siège, à la Direction Logistique, essentiellement en charge des travaux dans les dépôts et les usines de lubrifiants.

Les stations-service, de petites unités en somme, étaient suivies presque en totalité par les filiales et, considérées comme autonomes, se contentaient souvent des instructions diffusées par le siège. Aussi, seules quelques filiales motivées comme la Tunisie ou le Maroc passent commande en 2004; d'autres laissent l'activité en jachère.

En 2007, une nouvelle vague d'équipement s'amorce grâce à la création d'un poste dédié Réseau de coordinateur technique rattaché à la Direction Développement Commercial du Siège, qui a besoin d'informations sur les activités techniques des filiales Afrique Moyen-Orient et ainsi de collecter des données.

Thierry Le Gallo, Retail Engineering and Maintenance Manager, riche d'une expérience maintenance de 4 ans en France, puis 5 ans en Europe, se fixe 2 objectifs prioritaires :

1. Le respect de la réglementation et la sécurité :

- Obtenir une information suffisante pour identifier le matériel à contrôler;
- Assister les filiales pour l'aspect contrôle et réglementation (contrôle des réseaux enterrés, etc.)

2. La disponibilité des équipements :

- Tracer et obtenir une information pertinente pour établir des analyses;
- Acquérir une meilleure rentabilité des équipements, une optimisation des installations et le meilleur rapport disponibilité / coût.

Un bilan prometteur...

A ce jour, plus de 33 filiales utilisent les solutions DIMO Maint réparties sur l'ensemble des territoires Afrique, Moyen-Orient et Caraïbes.

Au quotidien, les filiales sont capables de capter les demandes d'intervention, de les tracer, de vérifier la réalisation des travaux, de conserver l'historique et par là même piloter les prestataires.

Au niveau de la Direction, Thierry Le Gallo continue à encourager les filiales à poursuivre le déploiement des solutions DIMO Maint malgré la réticence de certaines filiales, soit trop petites pour estimer nécessaire de tracer leurs interventions de maintenance, soit trop grosses pour juger intéressant de compléter leur gestion par un outil métier spécifique.

Il s'assure également de la pérennité du projet en évaluant l'application des bonnes pratiques, en mesurant le niveau des connaissances et en gérant de façon uniforme les demandes d'évolution du produit émanant des différentes filiales.

Il étudie également la possibilité de mettre en place des tableaux de bord consolidés et des indicateurs de mesure pour obtenir une vision globale de l'activité maintenance et des budgets associés.

