

L'entreprise belge FACQ utilise la GMAO DIMO Maint pour rationaliser les demandes d'interventions et les opérations de maintenance préventive.

« Grâce à DIMO Maint, FACQ offre à ses points de vente un outil flexible permettant un accès rapide à une information centralisée et maîtrisée. Finis les fichiers Excel et la dispersion des ressources ! »

Alain ELLEBOUDT, Manager Service Bâtiments

### A propos de FACQ

Fondée en 1880, FACQ est une entreprise familiale bruxelloise spécialisée dans la commercialisation et la distribution d'équipements de salle de bains et de chauffage et des systèmes à énergies renouvelables. Certifiée ISO 9001, cette chaîne dispose d'un réseau de 37 points de vente ("Sanicenters") et de 14 showrooms. Elle compte plus de 700 collaborateurs pour un CA supérieur à 260 K€.

Son crédo : tous ses articles en stock sont disponibles en maximum 1h via leur service Enlèvements dans les 3 dépôts régionaux de Alleur, Oudenburg et Zaventem. **FACQ a eu besoin d'un outil convivial et intuitif - Dimo Maint MX - pour gérer ses interventions en points de vente.**

### Les clients du service Maintenance : ses points de vente

Facq gère un réseau de sanicenters et showrooms couvrant toute la Belgique. Quand un problème technique survient sur un équipement en point de vente, les demandes d'intervention sont adressées au siège administratif de Zaventem. Elles sont traitées par les 3 personnes du service : Alain Elleboudt - le manager Service bâtiments - son adjoint Patrick Pierre qui est souvent sur la route et son assistante Julie Van Luyck. Les requêtes sont transformées en bons d'intervention qui sont immédiatement routés vers le sous-traitant en charge de la mission de

maintenance. Certains fournisseurs sont généralement affectés aux mêmes types d'interventions selon la région. La feuille d'intervention contient toutes les informations nécessaires et un nom de contact. Alain Elleboudt explique : **« Une fois l'opération de maintenance réalisée, on demande au responsable du point de vente de retourner dans DIMO Maint pour saisir des commentaires et expliciter le suivi de l'intervention »**. Le siège est systématiquement mis en copie jusqu'au moment de la clôture définitive de l'intervention.

### Besoin de centraliser l'information et de supprimer les fichiers Excel

Alain Elleboudt raconte qu'avant la mise en place d'un système de GMAO, les points de vente lui passaient un coup de fil et envoyaient des mails. **« On intégrait toutes les données dans des dizaines de fichiers Excel. C'était un processus hyper chronophage, surtout quand deux personnes du service sont sur la route et qu'il faut gérer les mails des semaines plus tard. Les risques d'oublis étaient fréquents »**.

Il ajoute : « Nous souhaitions avoir un système permettant de rationaliser la gestion de tous ces fichiers Excel et d'autonomiser nos points de vente, par exemple pour rechercher des documents tels que des modes d'emploi ou des plans qui se retrouvaient éparpillés sur nos serveurs.



### FOCUS

Société : FACQ

Secteur : commercialisation et distribution d'équipements de salle de bains, de chauffage et des systèmes à énergies renouvelables

### Chiffres clés :

- CA : 260 k€
- Effectif : 700 collaborateurs
- 37 points de vente et 14 showrooms

Solution : DIMO Maint MX





**Nous voulions leur proposer plus de flexibilité grâce à un outil simple et intuitif.** Bref, un outil qui procure l'information à portée de clic ... d'où le choix de DIMO Maint MX.

Les points de vente peuvent se concentrer sur leur cœur de métier : s'occuper de la clientèle, et non bidouiller de l'informatique ! ». Désormais, toute l'information est saisie dans le système. **La règle est drastique : pas de saisie dans DIMO Maint, pas d'intervention !** « Comme les membres de la direction sont souvent sur le terrain, ils peuvent constater le bon usage de l'outil ! » ajoute Monsieur Elleboudt.

## De la prévention à l'aménagement des magasins

Le service Maintenance a répertorié l'ensemble des équipements - une cinquantaine, allant de l'exutoire de fumée à l'engin de lavage en passant par la porte piétonne - et a défini le même canevas pour tous les points de vente en matière de bâtiments. Il effectue aussi la maintenance préventive des équipements. Toutes les opérations liées à cette activité - principalement des vérifications électriques et d'incendie - sont entrées dans le système, notamment les rapports d'inspections produits par une société extérieure, puis recoupées par les points de vente.

Pour l'instant, seuls les modules de demandes d'interventions et le préventif sont utilisés. Le système a été présenté au service de l'aménagement des magasins. Celui-ci emploie maintenant DIMO Maint MX pour gérer les demandes d'aménagement en armoires ou rayonnages.

## Une fiabilisation de l'information

Monsieur Elleboudt et son service traitent 2 à 3 demandes d'intervention quotidiennes via des postes fixes. Les résultats sont là : **dès la réception des factures des sous-traitants, le service Maintenance est en mesure de faire des comparaisons à tout moment avec les fiches d'intervention et d'assurer un suivi de A à Z du processus d'intervention.**

## Deux bénéfices majeurs : gain de temps et efficacité

Le système est en place de façon effective depuis début janvier 2018. **Le service Maintenance a une totale maîtrise du coût de l'information.** Il est encore trop tôt pour avoir un recul sur l'analytique (comparaison entre points de vente, statistiques, ...). **Alain Elleboudt espère pouvoir faire évoluer l'outil et généraliser son usage à d'autres services séduits par sa facilité de prise en main, notamment le service d'entretien.** Une cinquantaine de personnes ont été formées, dont les responsables des points de vente, auxquels on a demandé de former eux-mêmes leurs adjoints.

**Grâce à DIMO Maint MX, FACQ offre à ses points de vente un outil flexible permettant un accès rapide à une information centralisée et maîtrisée. Finis les fichiers Excel et la dispersion des ressources !**

