

**SOLUTIONS** FOCUS DOCUMENTATION

AVIS D'EXPERT

# Documentations & Maintenance : une longue histoire

Que serait la maintenance sans l'ensemble des documents techniques ? Comment gérer au mieux ces supports et pour quels usages ? Quelles solutions mettre en œuvre et avec quel avenir ?



**Laurent Truscello,**  
responsable marketing produit  
[Carl Berger-Levrault](#)

**D**epuis que la maintenance existe, les documentations font partie des « outils » indispensables mis à la disposition des acteurs techniques pour qu'ils puissent assurer leurs missions.

De quelles documentations parle-t-on au juste ? Et pour quels usages ?

On retrouve bien évidemment les documentations techniques des équipements et installations avec leurs principales caractéristiques techniques (puissance, dimensions, débits...).

A ces caractéristiques s'ajoutent des schémas techniques (hydrauliques, mécaniques, électriques, électroniques, pneumatiques...), des nomenclatures et éclatés de pièces de rechanges, des codes erreurs ou éléments d'aide au dépannage, des travaux de maintenance préventifs à opérer d'après le fabriquant...

Les plans d'installations et réseaux font également partie des documents de maintenance.

Il ne faut pas oublier l'ensemble des informations collectées au fur et à mesure de l'activité :

- Rapports d'interventions réalisés (on parle de Bon de Travail), cahiers d'entretien au pied des machines...
- Rapport des organismes réglementaires qui mettent en exergue les non-conformités de sécurité à lever (ex : appareils de levage, appareils à pression, équipements électriques...)
- Planning de production ou calendriers de disponibilités des techniciens.
- Devis associés aux commandes
- Détail des budgets d'investissement
- Pour certaines pièces de rechanges : photos, plans d'usinage, certificat d'alimentarité dans les contextes agro-alimentaires...
- ...

Une partie de la maintenance étant sous-traitée, les contrats détaillant les modalités d'application (SLA, équipements concernés...) ou les conditions de garanties, sont des documents utiles pour s'assurer des modalités à respecter pour intervenir.

L'utilisation des documents dans la maintenance au fil des ans Historiquement, la majorité de ces informations était stockée dans les bureaux du service maintenance, dans des classeurs, « au propre », hors de l'atelier. Les acteurs techniques devaient souvent se déplacer pour les consulter ou les photocopier avant de les emporter sur le théâtre de l'intervention.

Avec l'arrivée des GMAO, il y a une quarantaine d'années, le regroupement et la numérisation de ces documentations fait son apparition, facilitant ainsi leur accès et le partage au plus grand nombre. Certaines informations extraites de ces documentations sont ainsi transformées en données utiles pour les algorithmes de la GMAO (ex : plans de maintenance

## Quelle organisation documentaire ?

**Les documentations et informations utiles à la maintenance se retrouvent aujourd'hui sur des chemins réseaux, directement dans les GMAO qui proposent des systèmes de stockage, ou encore dans des logiciels de GED (Gestion Electronique de Documents) en lien avec la GMAO. Une organisation des documentations est essentielle pour en tirer tous les bénéfices pour les acteurs de la maintenance. Ces choix vont dépendre les acteurs et des processus concernés. L'accompagnement du service IT aide à mettre en place les bonnes architectures et choix techniques.**

**De plus, tout va de plus en plus vite, il faut stocker mais également tenir à jour ces données durant tout le cycle de vie des installations techniques. Les solutions mobiles deviennent des outils indispensables à cette actualisation d'information. Un enjeu essentiel sous peine de discrédit de tout le système.**





**Que nous réserve l'avenir...**

**Des tendances se dessinent :** augmentation des volumes informations (données chaudes et temps réel en provenance des objets connectés ou SCADA), diversité et nouveaux supports (plans, modèles 3D) ...

**On parle de jumeau numérique** des équipements, installations réseaux, bâtiments...

**Cette nouvelle donne, associée à des contextes techniques de plus en plus complexes, mêlant des compétences pluridisciplinaires, nous laisse à penser que de**

**nouveaux outils vont apparaître.**

**Interfaces intangibles, réalité augmentée... seront des atouts afin d'apporter les bonnes informations, au bon endroit afin d'assister efficacement les techniciens maintenance sur le terrain.**

programmés, gestion des garanties, affectation automatique des contrats...). Ces automatismes facilitent la gestion au quotidien. Depuis une dizaine d'années, avec l'arrivée des smartphones et tablettes il est nécessaire d'apporter sur le terrain l'ensemble des informations dont les techniciens ont besoin : gammes opératoires, caractéristiques techniques, nomenclatures de pièces de rechanges, photos... Avec le temps, le nombre d'informations et de documentations n'a fait qu'augmenter : photos prises lors de diagnostics ou échangées lors du processus de dépannage, vidéos associées lors de contrôles

pour mettre en exergue les problèmes à traiter ultérieurement... Aujourd'hui, les processus de maintenance se digitalisant de plus en plus, l'archivage papier disparaît progressivement (même s'il reste parfois nécessaire dans certains contextes). Les rapports des organismes de contrôles peuvent également être digitalisés intégralement depuis la société de contrôle jusque dans la GMAO des entreprises : il s'agit des PDF du rapport et leurs photos, mais aussi les données qui garantiront la traçabilité et le suivi de la levée des non-conformités ●

**Laurent Truscello**