

MAINTENANCE

Sabena Technics DNR : l'excellence opérationnelle grâce à la digitalisation des processus qualité

Sabena Technics est un acteur français indépendant dans le secteur de la maintenance aéronautique. Pour améliorer la traçabilité des interventions et disposer d'indicateurs fiables, il s'est équipé d'un logiciel qualité "sur-mesure" Normea édité par Isiware. Retour d'expérience

« J'ai pris mes fonctions au sein de Sabena Technics DNR, il y a une dizaine d'années environ. Les entreprises comme la nôtre sont dans l'obligation d'avoir un service qualité qui puisse assurer le respect de la conformité des actions effectuées, par rapport aux différents règlements et exigences de nos clients. C'est donc un poste très stratégique. » déclare Frédéric Deschamps, Responsable Qualité. « Nous sommes en effet soumis à des contrôles très réguliers de la part d'organismes indépendants ou de nos clients. Nous effectuons également de nombreux audits internes. Pour faire simple, nous recevons une cinquantaine d'audits par an, internes ou externes. Pour les gérer, nous nous devons d'avoir des processus très rigoureux et documentés ainsi que des indicateurs fiables et précis. C'est notamment pour cela que nous sommes équipés d'un logiciel Qualité Sécurité et Environnement. »

DES WORKFLOWS "SUR-MESURE"

Dominique Brilhaut, Responsable Informatique remarque, quant à lui, : « Lors du choix du logiciel, qui fut opéré par l'ensemble du groupe Sabena Technics, un de nos principaux souhaits était de pouvoir personnaliser la solution. En effet, nous évoluons dans un secteur particulier et nous avons besoin que les processus définis dans l'outil collent véritablement aux besoins du département

qualité, mais aussi à ceux des autres collaborateurs. Normea, le logiciel que nous avons choisi, répond parfaitement à cette volonté. »

Au sein de Sabena technics DNR, par exemple, trois workflows ont été construits de A à Z : un premier pour les déclarations d'anomalies / non-conformités (ANC), un autre pour les retours des techniciens faits au service méthodes (RETEX) et un dernier pour les déclarations d'actions correctives / préventives (DACP). »

DES RÉSULTATS CONCRETS

Avant la mise en place de ces workflows, les traitements des Anomalies et des Actions Correctives associées aux processus étaient gérés avec Excel ou sur papier. Frédéric Deschamps, note à ce propos : « Nous étions alors régulièrement confrontés aux problèmes de ressaisies, de perte d'informations mais aussi de sécurité des données. Par ailleurs, nos collaborateurs n'avaient pas de réelle visibilité sur le déroulement des traitements de ces données. Par exemple, lorsqu'ils remontaient une anomalie, ils ne savaient pas systématiquement ensuite quelles actions étaient mises en place. » Puis il ajoute : « Maintenant, ils font leurs signalements dans le logiciel ANC, grâce à un simple formulaire, et ils peuvent suivre l'avancement en se connectant à leur session. Nous avons vraiment constaté qu'il y avait une attente de leur part car, depuis que les workflows sont opérationnels, les tickets ouverts ont doublé, que ce soit sur ANC, DACP ou RETEX. »

De plus, le service Assurance Qualité est désormais en mesure de calculer ses indicateurs plus rapidement. Ils sont également plus fiables car ils ont évité les erreurs de ressaisies. Ils ont également gagné en efficacité en formalisant clairement les étapes des DACP. Lors d'une ouverture de ticket, il y a nomination d'un responsable qui recherche et identifie les causes racines, il génère un plan d'actions qui peut concerner plusieurs personnes et l'outil produit un planning. Ensuite, dès qu'une étape est réalisée, le logiciel lance l'étape suivante, jusqu'à revenir au responsable qui

Isiware : de la Qualité à la gestion des risques

- 12 ans d'expérience dans l'édition et l'intégration de solutions dédiées à la qualité.
- Plus de 15 000 utilisateurs en France et en Europe tous types de secteurs confondus.
- Certifiée ISO 20000-1, ISO 9001 - Logiciel certifié NF Logiciel.

Le site de Sabena Technics à Dinard



© DR

« Le logiciel Qualité nous a également permis
d'améliorer la gestion de nos différents audits. »

Des gestions d'audits facilitées

Avec plus de 2 500 employés répartis sur 14 sites dans le monde, l'expertise de Sabena Technics couvre le support des flottes régionales, moyens et longs courriers, ainsi que le secteur militaire. Le groupe propose donc une large gamme de solutions - Maintenance cellule et équipements d'aéronef, CAMO¹, Modification, Peinture, Gestion de la chaîne logistique et Formation technique - et met à disposition de ses clients des ressources importantes et un outil industriel performant, assurant un haut niveau de qualité de prestations. Sur le site de Dinard (Sabena Technics DNR), plus de 500 personnes œuvrent chaque jour au bon fonctionnement des aéronefs et équipements qui leurs sont confiés.

1. Continuing Airworthiness Management Organisation est un organisme de gestion de maintien de la navigabilité.

vérifie si tout est bien conforme à ce qui a été établi au départ. L'Assurance Qualité prend ensuite le relais, etc.

DES GESTIONS D'AUDITS FACILITÉES

Enfin, Frédéric Deschamps conclue sur l'utilisation du logiciel Qualité : « Il nous a également permis d'améliorer la gestion de nos différents audits. Toutes les étapes des processus, liées aux ANC et DACP, sont clairement tracées, documentées, calculées... C'est plus simple à gérer pour nous, mais aussi pour ceux qui viennent nous auditer. Ils n'ont plus à contrôler des fichiers Excel. Pour nos clients, c'est aussi un gage de fiabilité et de sérieux supplémentaire, sans aucun doute... » ●

Valérie Brenugat