

---

|     |                                                            |   |
|-----|------------------------------------------------------------|---|
| 1   | OBJET .....                                                | 2 |
| 2   | dEFINITION DES OBJECTIFS CLINICA.....                      | 2 |
| 3   | mode operatoire general .....                              | 3 |
| 4   | CHOISIR UN EQUIPEMENT A TRAITER .....                      | 4 |
| 4.1 | Liste des équipements ciblés .....                         | 4 |
| 4.2 | Sélectionner un équipement dans son parc Clinica .....     | 4 |
| 4.3 | Créer l'ordre de service Clinica Prioritaire .....         | 4 |
| 4.4 | Editer l'ordre de service Clinica prioritaire .....        | 4 |
| 5   | PREPARER L'OPERATION .....                                 | 5 |
| 5.1 | Phase 1 : A l'agence/centre.....                           | 5 |
| 5.2 | Phase 2 : Sur le site.....                                 | 5 |
| 5.3 | Phase 3 : Les Fiches de Contrôles Clinica (CFS-xxxxx)..... | 6 |
| 6   | REALISER L'OPERATION .....                                 | 6 |
| 6.1 | Arrivée sur l'installation.....                            | 6 |
| 6.2 | Réalisation de l'opération .....                           | 6 |
| 6.3 | Départ de l'installation .....                             | 6 |
| 7   | ACQUITTER L'OPERATION .....                                | 7 |
| 8   | QUALIFIER LE TYPE DE L'OPERATION CLINICA DANS AMI .....    | 7 |
| 9   | CONTROLLER L'EFFICACITE DE L'OPERATION .....               | 7 |
| 10  | information client .....                                   | 9 |

## **1 OBJET**

Cette instruction définit le mode opératoire permettant d'appliquer le plan Clinica à l'agence.

Pour obtenir des informations détaillées sur le mode opératoire se reporter aux fiches d'aides AMI  
-> Rubrique Clinica

## **2 DEFINITION DES OBJECTIFS CLINICA**

Le but des actions Clinica est d'engendrer la baisse significative du taux d'IO.

Un plan CLINICA se définit par :

- Un objectif
- Des cibles
- Des acteurs

Il se décline au niveau des Agences

Les objectifs des agences pour les actions « Clinica Prioritaire » sont directement liés à l'objectif de taux IO défini par la Direction de Métiers.

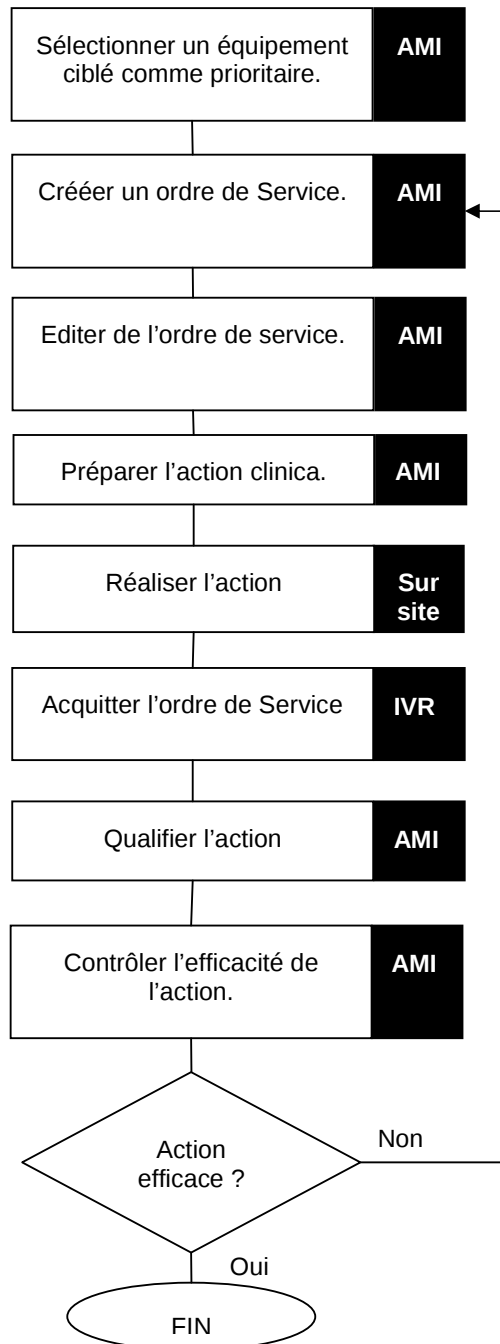
Le nombre d'IO à éliminer pour atteindre l'objectif de taux d'IO en fin d'année en est déduit.

Les objectifs Clinica sont accessibles dans

AMI -> Management Maintenance -> Objectif Maintenance Corrective

Ces objectifs évoluent en fonction du degré d'avancement de chaque Agence dans CLINICA

**3 MODE OPERATOIRE GENERAL**



## **4 CHOISIR UN EQUIPEMENT A TRAITER**

### **4.1 Liste des équipements ciblés**

La liste des équipements ciblés comme prioritaire est accessible depuis AMI.

La liste des équipements indique :

- Le N° d'équipement SAP.
- Le type d'appareil.  
Marque de manœuvre et modèles de : Manœuvre/Traction/Porte cabine/Machine.
- L'adresse du site.
- Le N° de tournée.
- Le taux d'IO. (= Nombre d'IO sur les 12 derniers mois)
- La date prévisionnelle de fin du contrat.
- Info répétitif. R présent = équipement répétitif.
- Info Stratégique. S présent = équipement de client stratégique.
- Info sur modernisation (si connu dans S-Plan TRB)

### **4.2 Sélectionner un équipement dans son parc Clinica**

Sélectionner un appareil dans son parc Clinica est le moyen de pouvoir suivre le résultat de l'action Clinica sur cet équipement.

La sélection d'un appareil prioritaire dans son parc Clinica s'effectue dans AMI.

### **4.3 Créer l'ordre de service Clinica Prioritaire**

Les Ordres de Service Clinica Prioritaires sont de type YSM1 – Y03 – FR\_CLINICA\_PRIORITAIRE.

L'ordre de service sera créé automatiquement dans SAP après qu'une demande ait été effectuée dans AMI.

### **4.4 Editer l'ordre de service Clinica prioritaire**

Les ordres de services Clinica créés dans SAP et visibles dans AMI et non encore clôturés peuvent être édités directement dans AMI.

## **5 PREPARER L'OPERATION**

La préparation de l'opération se déroule en 2 phases.

### **5.1 Phase 1 : A l'agence/centre.**

Analyse des différentes opérations effectuées sur un équipement au cours des derniers mois.

Cette analyse doit porter sur :

- L'historique préventif
- L'historique correctif
- Les petits travaux facturables ou non, réalisés ou planifiés
- Les modernisation réalisées ou planifiées.

Ces informations sont à collecter depuis AMI.

En fonction de cet historique, le technicien CLINICA doit déterminer la nature des opérations à réaliser sur l'installation ciblée.

Dans tous les cas, le technicien effectuera les modules de maintenance préventive correspondant aux organes touchés par les pannes de l'appareil.

Ceci doit être complété le cas échéant par des remplacements de pièces. Le technicien analysera en particulier la pertinence de la mise en œuvre des FIT-KIT et produits de campagne dont le but est d'améliorer le fonctionnement de l'appareil et d'augmenter sa maintenabilité. Les pièces à remplacer sont :

- Choisies parmi les fit-KIT et produits de campagne disponibles. Dans ce cas, le Technicien CLINICA rédige les devis correspondant et planifie son opération en fonction des dates prévisionnelles de disponibilité du matériel
- Choisies parmi les pièces couvertes par le contrat.

Cette analyse nécessite une visite préalable sur le site.

### **5.2 Phase 2 : Sur le site.**

Une visite préalable du site doit permettre de mettre en évidence les composants devant faire l'objet d'un remplacement lors de l'opération Clinica et permettre les éventuels relevés nécessaires à leur commande.

Le matériel à remplacer sera commandé à l'issu de cette visite.

### **5.3 Phase 3 : Les Fiches de Contrôles Clinica (CFS-xxxxx)**

Ces Documents contiennent les principales informations techniques à connaître dans le cadre de la maintenance ; Les principaux points à vérifier sur le modèle de composants.

Ces documentations sont disponibles dans AMI.

Une aide plus pointue et plus exhaustive est disponible dans les documents AS. Les aide-mémoire y font référence lorsqu'elles existent.

Les AS sont disponibles dans Kofnet -> documentation Technique.

OBLIGATOIRE : si une Fiche de Contrôle Clinica existe, elle sera systématiquement réalisée sur l'installation ciblée.

## **6 REALISER L'OPERATION**

### **6.1 Arrivée sur l'installation**

Suivre les instructions définies dans le Classeur ABC Chap C-IV

Notamment en apposant l'affichette « Arrêt momentané de l'ascenseur » en cabine ainsi qu'aux niveaux d'accès principaux.

### **6.2 Réalisation de l'opération**

La priorité du technicien CLINCA lors de cette phase est l'efficacité : réussir à baisser le taux d'intervention de l'appareil du premier coup.

C'est donc la finalisation des opérations et la qualité de réalisation qui guident le technicien et non un délai.

Son objectif est de réussir du premier coup.

### **6.3 Départ de l'installation**

Suivre les instructions définies dans le Classeur ABC Chap C-IV

Notamment en apposant l'avis de passage en cabine.

## **7 ACQUITTER L'OPERATION**

L'acquittement de l'opération se fait à l'issue de la réalisation.

Il est effectué, par le technicien avec son téléphone en appelant l'IVR. (Process identique à l'acquittement d'une visite MBM)

Des infos complémentaires sur les ordres de services sont disponibles sur :  
Kofnet -> process Koné Way -> Documentation -> Maintenance

## **8 QUALIFIER LE TYPE DE L'OPERATION CLINICA DANS AMI**

L'opération Clinica, ne se limite pas à une opération de maintenance sur l'appareil. Elle doit être aussi l'occasion d'alerter la hiérarchie sur le fait que l'appareil visité nécessite une modernisation car ses composants ne sont plus réglables et sont obsolètes.

La qualification des opérations s'effectue, par le sélectionneur dans AMI. Il y a 4 qualifications différentes :

- **A** : Action Technique.
- **B** : Action Technique avec remplacement composant important (DMR éventuel)
- **C** : Besoin de Modernisation.
- **D** : Aucune solution technique (envisager résiliation)

Un champ permettant de détailler la qualification est également disponible.

Le suivi Clinica dans AMI permet de lister les appareils par type d'actions. Ainsi les appareils à moderniser seront accessibles par les équipes commerciales.

## **9 CONTROLER L'EFFICACITE DE L'OPERATION**

Le contrôle de l'efficacité de l'opération s'effectue dans AMI

Le tableau donne pour la liste des équipements sélectionnés dans le parc Clinica du technicien, les informations suivantes :

- N°équipement SAP, Adresse, Nombre IO 12 mois / 3 mois au moment du ciblage, Info Répétitif, Info Stratégique, Date d'entrée parc Clinica du technicien,

Les infos suivantes ne sont affichées que lorsque l'ordre de service Clinica a été clôturé dans SAP.

- N°Ordre de Service Clinica + date création.
- Date Action : Date de réalisation de l'action Clinica
- NB IO après OS : Nombre d'IO depuis la réalisation de l'action Clinica
- Nb jours après OS : Nombre de jours écoulés depuis la réalisation de l'action Clinica
- Taux IO avant OS : Taux d'IO 12 mois avant la réalisation de l'action Clinica.
- Taux IO après OS : Taux d'IO 12 mois après la réalisation de l'action Clinica. Calculé à partir du nombre d'IO et du nombre de jours après l'action.

- Gain action : Différence entre Taux d'IO avant et Taux IO après action. En nombre d'IO.  
Le gain est également exprimé en % du taux IO avant action ( $100\% = 0$  IO après action)

On considère que l'action a été efficace lorsque le taux d'IO de l'équipement a été au moins divisé par 2.

Si 90 jours après l'action, l'efficacité n'est pas avérée alors il est nécessaire de refaire une nouvelle action et donc de recréer un nouvel ordre de service sur l'équipement.

## **10 INFORMATION CLIENT**

L'action Clinica apparaîtra dans les états destinés au client ; tels que e.Carnet, e.Optimum, Rapport Annuel d'Intervention.

**Date d'application** 15/06/2009

**Version** A

**Signatures**  
**(document original)**

**Rédigé par** Laurent ROUSSET  
Chef de Service Maintenance

**Approuvé par** Frédéric Bonnet  
Directeur Technique