



KINEPOLIS VEILLE SUR LE CONFORT DE SES SPECTATEURS

Kinepolis : « l'expérience cinématographique ultime »

Le groupe Kinepolis a initié son activité dans les années 60, en développant un réseau de **salles de cinéma** sur le marché belge. Sa réussite dans ce secteur l'a propulsé au rang de **leader** en Belgique et de **spécialiste européen des cinémas haut de gamme**.

Leur expertise concerne autant l'**envergure et le confort des infrastructures multiplex** que les techniques utilisées pour une diffusion optimale des films : **son THX, cinéma numérique**. En effet, Kinepolis fait partie des rares pionniers capables de proposer du cinéma numérique, grâce à la technologie DLP révolutionnaire. Ses complexes cinématographiques sont conçus comme de véritables « temples de loisirs » intégrant des restaurants, des cafés, des magasins, des centres de fitness, etc.

La mission de l'entreprise repose sur 2 valeurs clés : **Innovation et service Clients**.

Il existe **20 complexes Kinepolis** répartis à travers l'Europe : France, Belgique, Espagne, Pologne, Suisse.
En 2004, Kinepolis Group a accueilli au total **24,5 millions** de visiteurs.

Kinepolis Lomme révisé son système

Kinepolis a dû procéder à la rénovation de la GTC (Gestion Technique Centralisée) du multiplex de Lomme. Ce complexe cinématographique a ouvert en 1996, à proximité de Lille :

- 23 salles toutes certifiées THX®
- son numérique SDDS, SRD et/ou DTS.
- 7 286 fauteuils
- l'un des 5 cinémas en France à être équipé de la projection numérique pour une projection sans faille.

Le personnel de maintenance de Kinepolis était confronté à des problèmes de régulation de température se répercutant directement sur le confort des spectateurs et sur leur satisfaction. Les automates en place qui géraient les variations de température étaient à l'origine de cette

anomalie. Ce n'était pas l'équipement en lui-même qui était à remettre en cause mais plutôt son paramétrage.

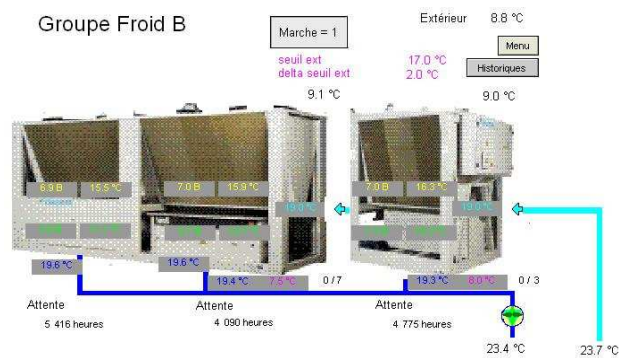
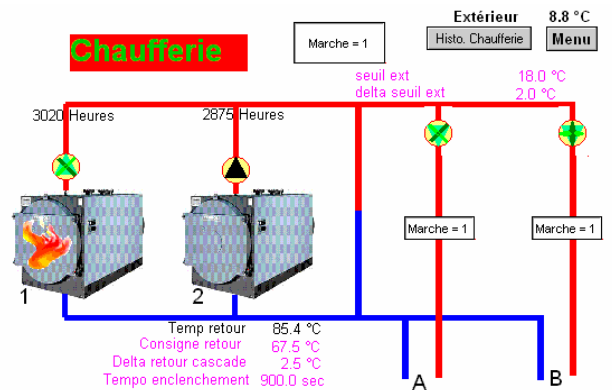
Kinepolis a donc souhaité réviser la façon de piloter son système de chaufferie et de climatisation. Ils ont cherché un outil de diagnostic intelligent permettant d'anticiper et d'éviter ces dérives de fonctionnement. Axima Maintenance fut le prestataire lauréat retenu à l'issue de l'étude, avec un système reposant sur 3 produits Micromedia : Alert, Visual Access et Prog'Time.

Kinepolis soustraite à Axima la maintenance des installations de climatisation et de chauffage et assure à ce titre la surveillance des équipements :

- les 31 centrales de traitement d'air,
- la chaufferie, les groupes froids

Via des indicateurs tels que :

- la température d'ambiance dans les salles
- la qualité de l'air, le taux de pollution. L'installation réagit en fonction du nombre de personnes dans la salle afin de moduler la composition de l'air par apport d'air neuf. La position des volets d'air détermine le volume d'air envoyé.



La synergie Axima / Micromedia

Axima Maintenance a décidé de procéder en 2 phases. Dans un premier temps, les techniciens d'Axima ont revu le paramétrage des automates puis, dans un deuxième temps, ils ont greffé sur les automates un module complémentaire intégrant 3 produits Micromedia.

Le dispositif proposé s'articule comme suit :



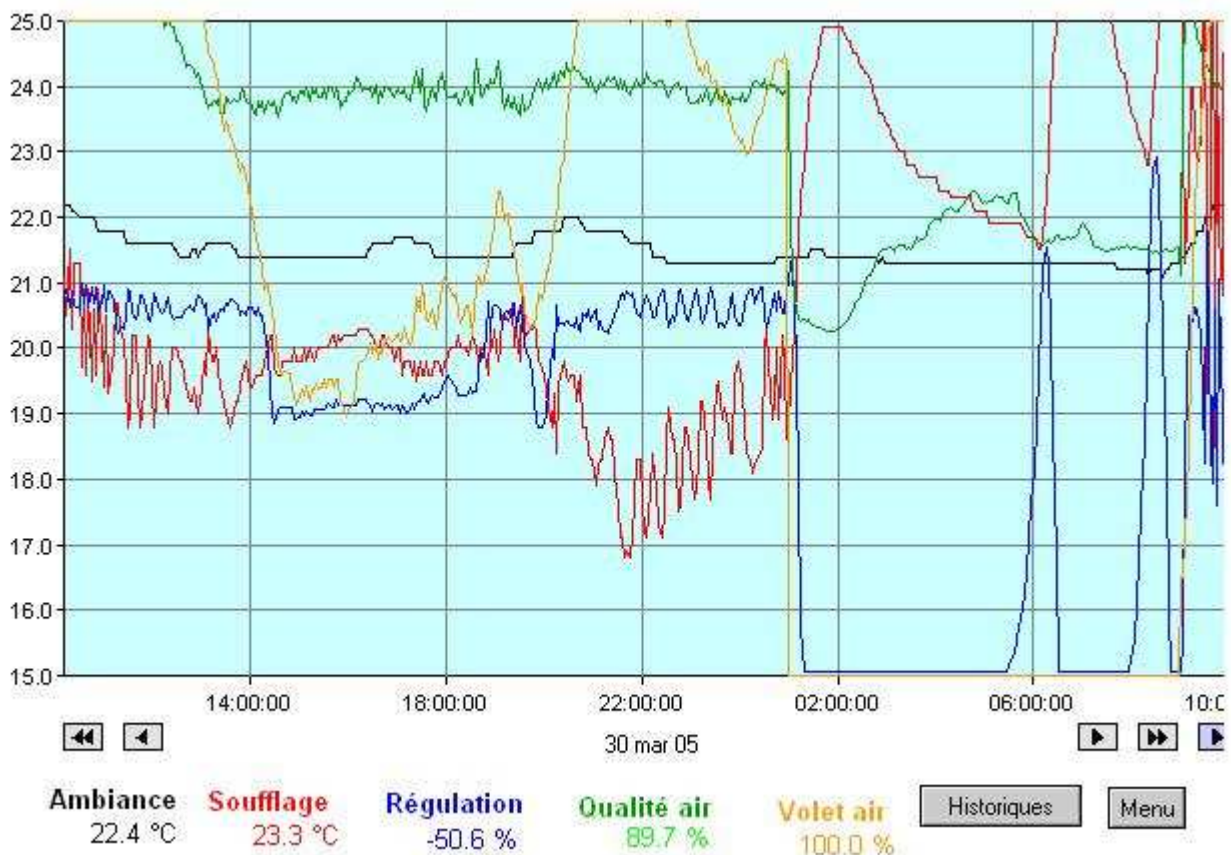
Programmation : Bureaux

Liste des fonctions :

	Fonction	Etat	Procham état	Temps prochain état
1	Bureaux	Occupation	Inoccupation	08:44
2	Chauffage	En Service	Hors service	16j 13:44
3	Direction	Occupation	Inoccupation	08:44
4	Exploitation	Occupation	Inoccupation	08:44
5	ExtracteurBarD	Occupation	Inoccupation	14:44
6	ExtracteurBarG	Occupation	Inoccupation	14:44
7	ExtracteurInfo	Occupation	Occupation	178j 13:44
8	ExtracteurPopCorn	Occupation	Inoccupation	14:44
9	Extracteurs	Occupation	Inoccupation	14:44
10	ExtracteursDivers	Occupation	Inoccupation	14:44
11	Finances	Occupation	Inoccupation	08:44
12	FoyerDroite	Occupation	Inoccupation	14:44
13	FoyerGauche	Occupation	Inoccupation	14:44

- La communication avec les automates se fait grâce à un driver OPC. L'installation repose sur un PC applicatif principal et un serveur permettant la consultation depuis n'importe quel PC via Internet Explorer.
- Prog'Time est le serveur assurant la programmation horaire des salles et annexes. En effet, le fonctionnement des salles est régi par des périodicités horaires, fonction des séances planifiées. Il offre en plus en interface Web permettant de contrôler ou modifier à distance cette programmation horaire.

- Visual Access permet de contrôler à distance l'état de fonctionnement des chaufferies, des groupes froids et du traitement de l'air.
- Alert parachève la capacité de prévention du système et garantit la réactivité de Axima et de ses agents en cas de défaut grave. Axima est responsable du bon fonctionnement des équipements et assure ainsi un pilotage sûr, basé sur une gestion préventive, efficace. Une approche sélective a été privilégiée dans l'utilisation d'Alert sur ce site. Alert couvre uniquement les alarmes majeures telles que la panne du groupe froid, un ventilateur disjoncté...et tout autre défaut physique des équipements. Toutes les alarmes générées par Alert sont transmises à Axima Maintenance qui assure en permanence son rôle de prestataire de service de Kinopolis pour toute la partie chauffage/climatisation du site.



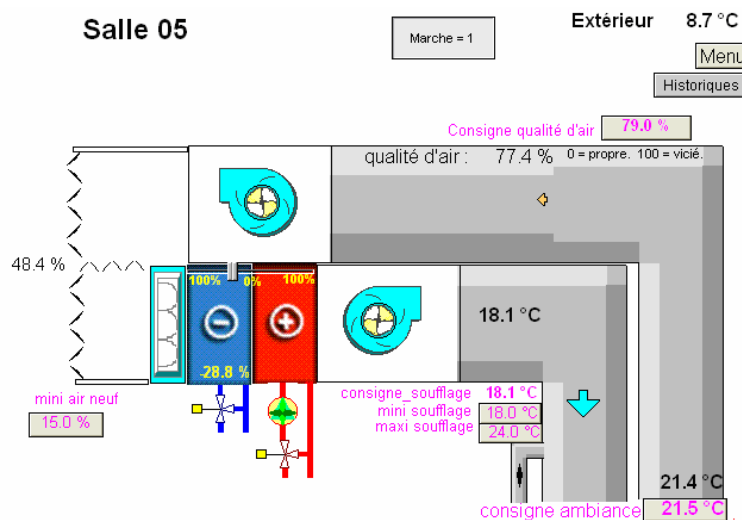
Axima peut ainsi agir en temps réel, apprécier le degré d'urgence et déclencher les actions appropriées et ainsi garantir la satisfaction du client.

Les dysfonctionnements autres non couverts par Alert, font l'objet d'une surveillance assidue in situ. En permanence, le personnel de maintenance de Kinopolis peut contrôler le bon fonctionnement des installations grâce à Visual Access. Il peut consulter à distance et modifier la programmation horaire établie dans ProgTime depuis n'importe quel poste du site. Les accès sont réglementés par différents niveaux d'accès aux informations, via des mots de passe permettant soit un droit de consultation, soit un droit de consultation et de modification. Ces droits sont modulés selon les intervenants rattachés aux diverses équipes d'exploitation, de maintenance et de direction.

Pour couronner cette réorganisation réussie, l'implémentation s'est déroulée rapidement : 3 mois pour réviser le paramétrage des automates, 3 mois pour intégrer les outils Micromedia, et au final l'installation était opérationnelle.

Les performances techniques au service des émotions

L'efficacité des interventions a pu être considérablement améliorée. Avant, quand un problème se produisait, les spectateurs remontaient l'information : ils sortaient de la séance pour se plaindre auprès du responsable de salle. Le défaut était alors répercuté au chef



d'exploitation qui retransmettait ensuite à son équipe pour déclencher les actions de correction. Un geste commercial devait être fait pour compenser le désagrément. Le temps que l'information circule, un 2ème film avait parfois commencé et une 2ème vague de spectateurs mécontents sortait ...et devait être apaisée par un autre geste commercial...et venait gonfler le volume de pertes financières subies par Kinopolis suite à l'incident.

Les capacités de contrôle à distance ont permis de développer la mobilité des agents sur site et des prestataires sans altérer leur réactivité bien au contraire ; la qualité des interventions a été optimisée. On n'a jamais surveillé d'aussi près l'installation depuis qu'elle peut se contrôler de loin !

En renforçant la capacité d'anticipation, on a pu couper court aux incidents avant que les clients en subissent les conséquences et que l'entreprise perde de l'argent. La satisfaction client et donc l'image positive de l'entreprise ont été non seulement préservées mais aussi développées.

Le procédé est devenu complètement transparent

- pour le client épargné qui bénéficie désormais de tous les avantages sans supporter les inconvénients.
- pour l'entreprise qui a vu sa rentabilité accrue et les risques minimisés, grâce à une sous-traitance fiable et efficace, source de tranquillité.
- Axima a pu garantir un système à la hauteur des attentes du client.