

USINE DES EAUX DE LANNION : AVEC ALERT, KERGOMAR ENTRE DANS L'AIRE DE LA GESTION PREVENTIVE

Usine des eaux de Kergomar Lannion, Bretagne

CHIFFRES CLES

7000 m³ d'eau par jour

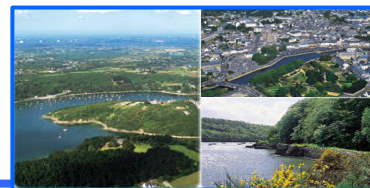
22 000 usagers
toute la ville de Lannion
et quelques communes voisines

2 centrales

Kergomar
Pradic Glas.

6 réservoirs distants

soit au sol
soit sur tour.



Alert fait école

Le « prescripteur », qui est à l'origine de l'acquisition du produit, a connu ALERT chez son employeur précédent qui utilisait le logiciel avec Wizcon. Quand il est arrivé il y a 5 ans dans l'usine de Kergomar, il a constaté qu'aucun dispositif n'était installé. Il a donc mis en place Alert en appliquant exactement la même configuration que celle qu'il avait vu fonctionner à merveille dans son poste précédent.

Le superviseur Wizcon et la gestion d'astreinte Alert ont été installés à l'origine par la société ADT située à Évreux (27).

L'intégrateur ACTRIS, basé à Brest, a ensuite pris le relais et assure désormais l'évolutivité du système Alert.

Le système Alert : Un choix naturel



Les informations provenant des sites distants sont rapatriées sur le superviseur Wizcon, via radio, au rythme d'une interrogation par minute. Ces données sont exportées vers Alert qui surveille des variables telles que : niveau haut, niveau bas, baisse de pression, pH, chlore, débit...etc. Au total, environ 100 alarmes ont été définies.

La société SCADA APPLICATIONS, basée à Beauvais (60), s'est chargée d'intégrer le frontal de communication et les satellites radio dans le système.

L'usine peut obtenir une interrogation par minute soit quasiment en temps réel. Elle bénéficie ainsi d'une précision optimale, pour un prix plus intéressant et minimise ainsi le risque.

Les équipes

6 équipes d'astreinte ont été définies. Ces équipes changent chaque semaine et comportent chacune un responsable :

En cas d'alarme, le scénario se compose de 4 étapes, hiérarchisées selon l'ordre de priorité suivant, en cas d'échec sur l'étape précédente :

1. Responsable sur n° fixe usine
2. Responsable sur portable
3. Responsable sur fixe personnel
4. suppléant identifié dans le planning

A chaque membre de l'équipe est associé un numéro d'identification demandé au moment d'acquitter l'alarme. Quand le destinataire reçoit l'alarme, il peut faire répéter le message. Il doit ensuite l'acquitter en pressant sur une touche de son téléphone.

Le message alarme

Le message d'alarme transmis au téléphone correspond à un texte prédéfini que le moteur de synthèse vocale Real Speak convertit automatiquement en message vocal. L'utilisateur trouve cette définition -selon ses propres termes-« super rapide » : le paramétrage ne lui a posé absolument aucune difficulté. Il ne requiert pas de capacités de programmation particulières, et reste donc très facile pour un profil automaticien qui n'aurait pas des compétences informatiques étendues.



Le centre de contrôle est doté de quatre écrans.

L'un de ces écrans est dédié en permanence à Alert.

La visualisation de ces données est également possible depuis le logement de fonction du chef de projet grâce à PC Anywhere.

Alert : de la gestion de crise à la gestion préventive

Auparavant, si une anomalie se produisait, l'absence de système de sécurité retardait le délai d'identification et donc de résolution du problème, si bien que souvent, le client en subissait les conséquences. L'usine se retrouvait ainsi dans la situation inconfortable où le client usager était celui qui l'avertissait de la panne. L'absence de système portait donc largement préjudice à la qualité du service, à la crédibilité interne (hiérarchie) et externe (usagers). De plus, l'identification tardive coûtait cher: il était évidemment plus délicat de résoudre une avarie a posteriori avec davantage de dégradations et de réparations au final.

Avec l'installation du système, Kergomar est passée d'une gestion de crise à une gestion préventive. La capacité d'anticipation procurée par Alert a permis d'épargner aux clients tous les désagréments que pouvaient occasionner les incidents. Alert a également facilité des économies considérables en termes de temps et d'argent.

Le problème peut désormais être prévenu avant même qu'il ne se produise. L'équipe de maintenance a l'assurance d'être prévenue et de pouvoir intervenir à temps et gagne ainsi en sérénité. Le fonctionnement devient de ce fait totalement fluide, continu et donc infaillible du point de vue de l'utilisateur qui lui voue alors toute sa confiance. Le système satisfait également aux exigences de qualité interne.

En cinq ans, les usines de Kergomar n'ont pas expérimenté une seule défaillance du système Alert. Selon les utilisateurs de Kergomar, fiabilité totale et simplicité sont les maîtres mots qui définissent le mieux Alert.