

DIGITALISATION DES OPÉRATIONS TERRAIN
DANS L'INDUSTRIE

Du circuit fixe au pilotage à la demande : comment l'industrie repense la gestion des interventions terrain

» Dans les environnements industriels, les attentes en matière de réactivité, de traçabilité, de sécurité et d'optimisation opérationnelle ne cessent d'augmenter. Pour les entreprises de services opérant directement sur les sites de production, la digitalisation des interventions devient un levier central pour réduire les tâches sans valeur ajoutée, fluidifier les échanges et renforcer la maîtrise des opérations sur site. Illustration de cette évolution chez Metawaste, en collaboration avec Liebherr Machines Bulle, autour d'un modèle de gestion déclenché par la demande réelle plutôt que par des tournées programmées. *Source: Gek'os*

Dans de nombreux sites industriels, certaines opérations de service – notamment liées à la logistique interne ou à la gestion des déchets – reposent encore sur des tournées programmées à horaires fixes. Ce fonctionnement présente toutefois plusieurs limites : passages inutiles sur des points non remplis, difficulté à adapter les ressources en temps réel et manque de visibilité pour les équipes de pilotage. Face à ces enjeux, certaines entreprises expéri-

mentent désormais des modèles de gestion basés sur la demande réelle. C'est le choix qu'a fait Metawaste, marque du groupe Paprec Metabader, qui s'est appuyée sur la société Gek'os pour répondre à ces enjeux et déployer sur plusieurs sites industriels en Suisse – dont celui de Liebherr Machines à Bulle – un système d'intervention « on demand » appuyé sur des tablettes connectées installées directement sur les postes de travail.

« NOTRE OBJECTIF N'EST PAS UNIQUEMENT DE DIGITALISER DES TÂCHES, MAIS DE SIMPLIFIER LA COORDINATION ENTRE LE TERRAIN ET LES ÉQUIPES DE PILOTAGE. LES OUTILS DOIVENT PERMETTRE AUX OPÉRATEURS DE GAGNER DU TEMPS, DE RÉDUIRE LES FRICTIONS OPÉRATIONNELLES ET D'AMÉLIORER LA CIRCULATION DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL. »

ADRIEN THOMAS, CO-FONDATEUR DE GEK'OS

Comme l'explique Adrien Thomas, co-fondateur de Gek'os, l'objectif de ce type de plateforme est avant tout de fluidifier les échanges entre les équipes terrain et les responsables opérationnels :

Concrètement, lorsqu'une action est nécessaire – le vidage d'une benne, l'évacuation d'un flux spécifique ou la commande d'un consommable – les opérateurs en production effectuent une demande directement depuis la tablette installée sur leur zone de travail. L'information est transmise au responsable opérationnel de Metawaste, qui attribue la mission à un collaborateur disponible via une application mobile de terrain.

L'un des aspects différenciants de ce type de démarche tient à la centralisation des fonctions au sein d'un seul environnement.



Image: m&ad

Cette organisation remplace une logique de tournées systématiques par une approche fondée sur les besoins réels des utilisateurs, avec des bénéfices observés sur plusieurs plans :

- la réduction des passages à vide ;
- une meilleure utilisation des ressources humaines ;
- une diminution des déplacements inutiles ;
- une amélioration de la réactivité opérationnelle ;
- un suivi plus précis des demandes d'intervention.

LE RETOUR D'EXPÉRIENCE DE METAWASTE ET LIEBHERR

Pour Metawaste, qui intervient quotidiennement au sein même des processus de production de ses clients à travers la gestion des déchets, les premiers retours terrain mettent en avant une optimisation des déplacements et une meilleure réactivité :

« SUR CERTAINS SITES INDUSTRIELS, COMME CHEZ LIEBHERR, NOUS AVONS OBSERVÉ UNE RÉDUCTION SIGNIFICATIVE DES DÉPLACEMENTS INUTILES GRÂCE AU FONCTIONNEMENT « ON DEMAND ». CELA PERMET



AUX ÉQUIPES D'ÊTRE DAVANTAGE CONCENTRÉES SUR LES OPÉRATIONS À VALEUR AJOUTÉE, COMME DU TRI SUPPLÉMENTAIRE À LA SOURCE, TOUT EN AMÉLIORANT LA RÉACTIVITÉ ET LA QUALITÉ DE NOS OPÉRATIONS.»

MIKE SEBAUT, KEY ACCOUNT MANAGER CHEZ METAWASTE

Cette organisation remplace une logique de tournées systématiques par une approche fondée sur les besoins réels des utilisateurs, avec des bénéfices observés sur plusieurs plans.

GEK'OS

votre application d'intervention

DÉDIÉS AUX MÉTIERS DE LA GESTION D'INTERVENTIONS

Vos équipes terrain et le bureau travaillent enfin sur le même outil.



PLANNING INTELLIGENT



POINTAGE DES HEURES



RAPPORTS AVEC PHOTOS



MAINTENANCE PRÉDICTIVE



CONTRÔLE QUALITÉ



PORTAIL CLIENT

Demandez une démo !



- Nettoyage, conciergerie
- Facility Services
- Gestion des déchets

- Facility Management
- Entretien
- Maintenance industrielle

- Sanitaire
- Énergie
- Rénovation



Côté client, chez Liebherr Machines à Bulle, l'approche contribue également à limiter les interruptions liées à l'encombrement des zones de production, à réduire les situations de coactivité et à renforcer la maîtrise des enjeux de sécurité sur site :

« LE SYSTÈME « ON DEMAND » POUR LA GESTION DES DÉCHETS NOUS PERMET DE MIEUX MAÎTRISER LES DÉPLACEMENTS AU SEIN DES ZONES DE PRODUCTION ET DE LIMITER LES INTERVENTIONS INUTILES. EN RÉDUISANT LES PASSAGES SYSTÉMATIQUES, NOUS AMÉLIORONS À LA FOIS LA FLUIDITÉ DES OPÉRATIONS ET LA SÉCURITÉ GLOBALE SUR LE SITE. »

**THOMAS MARTI, RESPONSABLE OPÉRATIONNEL
CHEZ LIEBHERR MACHINES BULLE**

TRAÇABILITÉ ET REMONTÉE D'ANOMALIES EN TEMPS RÉEL

Au-delà du déclenchement des interventions, ce type d'architecture intègre généralement un volet traçabilité : pointage des collaborateurs sur site, horodatage des passages et documentation des interventions réalisées. Dans le déploiement Metawaste, ce pointage repose sur des vignettes NFC installées aux points d'intervention et lues depuis le smartphone professionnel des opérateurs, synchronisées avec le planning des équipes.

Les opérateurs peuvent également signaler immédiatement une anomalie rencontrée sur le terrain : débordement, problème de sécurité, matériel endommagé ou non-conformité opérationnelle. Les alertes remontent en temps réel au manager opérationnel, et peuvent être partagées avec le client final selon le niveau d'accès défini contractuellement. Cette logique de communication instantanée contribue à raccourcir les délais de traitement et à renforcer la transparence entre les parties prenantes.

UNE CENTRALISATION QUI CHANGE LA NATURE DU PILOTAGE

L'un des aspects différenciants de ce type de démarche tient à la centralisation des fonctions au sein d'un seul environnement. Historiquement, planification, suivi des présences et demandes d'intervention étaient souvent traités via des outils distincts, avec une perte d'information à chaque interface.

Avec une plateforme unifiée – c'est le choix opéré par Gek'os, l'éditeur suisse avec lequel Metawaste a construit ce dispositif – les managers disposent d'une vision consolidée des opérations : disponibilité des équipes, interventions en cours, historique des demandes, anomalies signalées et indicateurs d'activité. Cette centralisation facilite la coordination quotidienne et ouvre une vraie capacité d'analyse des flux : identification des zones les plus sollicitées, des périodes de forte activité, ou des optimisations possibles dans l'organisation des tournées restantes.

UN MODÈLE APPELÉ À SE GÉNÉRALISER

Cette évolution intéresse au-delà du seul périmètre des déchets : tout industriel cherchant à limiter les déplacements inutiles dans ses zones de production et à mieux maîtriser les enjeux de sécurité liés aux interventions terrain peut s'inspirer de cette logique. Le cas Metawaste-Liebherr montre qu'un changement de modèle – passer de la tournée programmée à la demande réelle – produit des effets mesurables sans bouleverser l'organisation existante, à condition que les outils de planification, de mobilité et de traçabilité soient pensés comme un seul système plutôt que comme des briques juxtaposées.

C'est précisément ce qui caractérise ce déploiement : un éditeur logiciel, un prestataire de services et un site industriel alignés sur un même modèle opérationnel. Gek'os fournit l'architecture digitale, Metawaste pilote l'exécution terrain au quotidien, et Liebherr Machines Bulle en exploite les bénéfices côté production. Ce triptyque éditeur-prestataire-client illustre comment une chaîne bien articulée, de la demande émise sur tablette jusqu'à la traçabilité de l'intervention, peut fonctionner sans accroc d'un bout à l'autre du processus. **«**

À PROPOS

Metawaste est une marque du groupe Paprec Metabader, spécialisée dans la gestion globale des déchets pour les entreprises industrielles et les organisations multi-sites en Suisse. Metawaste accompagne ses clients dans l'optimisation de leurs flux de déchets grâce à une offre intégrée alliant conseil, collecte, tri, valorisation et pilotage opérationnel. Quelques chiffres clés : 1000 collaboratrices et collaborateurs, 31 usines et agences réparties en Suisse, 900 000 tonnes de matières traitées chaque année.

Gek'os est un éditeur de logiciels suisse spécialisé dans la gestion d'interventions, conçu pour accompagner les entreprises dont les équipes opèrent sur le terrain. La plateforme centralise au sein d'un environnement unique la planification des missions, le suivi des interventions, la gestion des équipes mobiles, les feuilles d'heures digitalisées ainsi que la traçabilité opérationnelle en temps réel.