

## MAINTENANCE ET NOUVEAUX SERVICES

par D. CORDIER\*

*Avant de conclure ce congrès, pour se détendre après le travail, M. Cordier a fait sourire par cette aimable dissertation sur le froid, les frigoristes et les nouveaux services.*



**M. Cordier à la tribune**

« Tout d'abord, merci à Gilbert Rey, pour avoir pensé que je pouvais, en quelques mots, parler d'un métier pour lequel je n'ai pas eu la chance, comme nombre d'entre vous, d'être formé par lui.

Mais juste une info rapide !

On m'a rapporté qu'un groupe de chanteurs français a décidé, après le succès remporté par leur dernier disque en faveur de l'Éthiopie, de mettre leur voix et leur talent au service d'une nouvelle cause : Celle de l'avenir des techniciens frigoristes.

On parle très sérieusement de la participation de Johnny Halliday, de Jean-Jacques Goldman et même de France Gall. Chantal Goya ne s'est toutefois pas encore prononcée.

\* ATDC  
6/8 rue René Cassin - ZI de la Bonde  
91300 Massy

Pourquoi s'intéresser à l'avenir des techniciens frigoristes ?

Parce que ceux-ci risquent à nouveau, après avoir laissé les chauffagistes dominer le marché de la pompe à chaleur et de la climatisation, ils risquent, disais-je, de ne pas saisir leur chance sur le marché fantastique des nouveaux métiers qui peu à peu se dessinent autour de la profession de technicien frigoriste.

Depuis 13 ans, j'entends dire que le technicien frigoriste, c'est le technicien complet par excellence :

- à la fois :
- plombier, parce qu'il travaille le tube,
  - électricien, parce qu'il raccorde des moteurs,
  - thermicien, parce qu'il contrôle les températures,
  - physicien, parce qu'il utilise les changements d'état de la matière.

Et aujourd'hui de plus en plus électronicien, parce que l'électronique chasse l'électromécanique.

Et demain informaticien, parce que l'informatique modifiera ses méthodes de travail.

Et après-demain télématicien, parce que le câble aura en partie remplacé son véhicule de service.

En quelque sorte le frigoriste, c'est un peu « l'honnête homme » dont on nous parlait à l'école, le généraliste de toutes les disciplines.

Aujourd'hui les industriels ont tout mis en œuvre pour réduire les interventions et les opérations de service, simplifiant ainsi la tâche des métiers :

- les frigos sont devenus ménagers,
- les pompes à chaleur sont vendues en kit et leur montage est à la portée de tout bon bricoleur.

Demain, les ensembles frigorifiques complexes seront-ils eux aussi à la portée de tout le monde ?

Une lueur d'espoir nous est donnée par les chiffres. Et comme le disait le philosophe grec Pythagore, plus connu pour sa table de multiplication ou le théorème de l'hypothénuse :

« Tout est arrangé par les nombres »

Vous me direz :

— tout cela c'est encore de la parapsychologie, des sciences occultes etc...

Oui, bien sûr, sauf si l'on sait qu'un moine bénédictin révéla son destin à un jeune caporal qui, devant ses révélations, s'enfuit incrédule et terrorisé. Le jeune caporal allait devenir Napoléon Bonaparte !

Le docteur Encausse prétendait au XIX<sup>ème</sup> siècle que si l'on savait lire les nombres qui jalonnent notre vie, nous aurions la connaissance de notre destin, et il concluait :

« Malheureusement seuls quelques initiés savent les lire et c'est bien dommage ».

Je ne suis pas initié, mais intrigué par ces nouvelles techniques pourtant si anciennes.

Pour illustrer ces propos, j'ai donc demandé à un nouvel initié de me donner la signification des nombres pour les mots :

A.I.T.F., Frigoriste, Froid, et je suis allé de surprise en surprise.

AITF et Frigoriste relèvent du nombre 9 caractérisé par l'altruisme qui signifie :

- capacité de s'intéresser à autrui,
- de se dévouer,
- désir de réaliser un idéal ou une vocation,
- recherche de l'aventure.

J'y ai trouvé là les qualités de l'AITF et des frigoristes.

Quand au mot Froid, le nombre qui lui correspond est le nombre 7, chiffre d'or par excellence, caractérisé par des notions telles que :

- sa capacité de réflexion et d'analyse,
- la foi et l'engagement des idées,
- le désir d'indépendance et d'action individuelle.

Petit clin d'œil à une profession dont j'ai souvent constaté le désir d'individualisme.

Après avoir été stupéfait par ces informations, je me suis dit :

Et à quoi correspond le 10 novembre 1988 ? Et bien au nombre 2 qui marque la vie de collaboration et d'harmonie avec les autres, le chemin de vie qui favorise l'association, l'endroit où l'on recherche l'affection et l'amitié (quoi de mieux que le Palais des Papes pour l'illustrer). La qualité du nombre 2 est la patience et l'équilibre (deux qualités bien utiles quand on est frigoriste !), mais aussi une réussite qui vient avec le temps à moins qu'elle ne vienne de façon inattendue grâce à autrui.

Alors puisque les nombres le disent, en route pour les Nouveaux Métiers. La Réussite nous y attend !

Il faut savoir que, quand trois emplois disparaissent dans l'Industrie, ce sont deux emplois qui seront créés dans le Service.

Service au sens large du mot, qui regroupe aussi bien :

- l'agence de voyage,
- que le professeur de tennis,
- le courtier d'assurances,
- le pharmacien,
- ou le frigoriste dépanneur.

Quelle que soit la qualité ou la fiabilité des produits manufacturés ou installés, dès qu'ils sont en route, la nature reçoit sa mission « détruire les équilibres et le bon fonctionnement » : c'est le rôle de l'Entropie.

Le désordre est plus facile que l'ordre. Le besoin de nos clients est donc défini : leur apporter un service qui évite le désordre et ceci est la règle olympique des 5 zéros :

- zéro délai,
- zéro panne,
- zéro stock,
- zéro défaut,
- zéro papier.

Que l'on complète aujourd'hui par le :

- zéro mépris,
- zéro accident.

Bazovicky, théoricien des techniques de maintenance, avait défini la mesure d'optimisation de la satisfaction globale d'un usager par le concept de la fiabilité opérationnelle qualifiée comme étant le résultat de trois facteurs :

- la fiabilité du système,
- la probabilité d'absence de fausses manoeuvres,
- la probabilité de bonne maintenance.

En d'autres termes, si vous achetez une Mercedes, que vous la conduisez bien et que vous respectiez les règles d'entretien :  $20/20 \times 20/20 \times 20/20 = 20/20$ .

Nous pouvons sans doute de moins en moins intervenir au niveau de la fiabilité du système, ce domaine étant réservé aux industriels qui le maîtrisent chaque jour avec plus d'efficacité.

Nous aurons aussi beaucoup de mal à éviter les fausses manoeuvres de l'utilisateur. Car les effets combinés de la recherche de productivité des hommes au travail, et de la baisse constatée des niveaux de compétence, conduisent à développer à la fois les besoins internes de formation des utilisateurs, et les insatisfactions dues au dysfonctionnement des systèmes.

Par contre, toute notre action devra porter sur l'amélioration du facteur maintenance.

Cet aspect est tout à fait remarquable sur les circuits frigorifiques qui par nature présentent tous les symptômes du circuit en voie de déséquilibre, qu'il s'agisse des dérèglages liés aux fuites, au vieillissement des composants, à la casse des pièces en mouvement, aux interventions de l'exploitant ou du dépanneur non compétent.

Mais bonne maintenance passe par la compétence ; c'est le seul moyen d'atteindre le niveau de qualité totale cher aux managers qui recherchent l'excellence, car comme l'on sait la productivité est fille de la qualité.

Compétence, c'est avant tout la formation, formation à l'école bien sûr mais aussi dans l'entreprise.

Qui sait qu'aujourd'hui les entreprises les plus performantes du Japon ou des États Unis consacrent plus de 10 % de la masse salariale en termes de formation ?

Alors qu'en France, nous continuons à routiniser sur le « 1 % formation », et qu'en moyenne, en France, on a constaté que c'est seulement 2 % de cette masse salariale qui sert à la formation. Jugez du retard !

Alors formons-nous et formons nos techniciens aux nouvelles techniques, aux nouvelles méthodes.

Mais rappelez-vous que ceux qui ne seront pas formés aujourd'hui seront formés demain.

Bonne maintenance, c'est aussi bon comportement ; alors formons-nous au sourire car il n'y a pas de service sans sourire.

Les techniciens de demain devront, non seulement maîtriser le domaine technique qui leur sera confié mais aussi, et surtout et de plus en plus, le domaine de la communication.

La France est le seul pays du monde qui soit obligé de rappeler à ses concitoyens que le meilleur moyen de faire venir et de garder des touristes étrangers est de bien les accueillir, et que le meilleur moyen d'accueillir c'est encore le sourire.

Alain disait : Le pessimisme est d'humeur  
L'optimisme de volonté.

En d'autres termes, le bon Dieu nous a donné un cerveau et j'ai appris que notre cerveau était composé de deux parties :

le gauche : qui gère la partie rationnelle, logique, analytique. C'est celui que nous utilisons le plus souvent,

le droit : celui qui gère la partie de l'irrationnel, du sentiment, des couleurs.

Alors faisons tomber la frontière entre ces deux parties de cerveau et laissons le Martien qui sommeille en nous se réveiller (pourquoi Martien...) et comme jusqu'à présent nous avons privilégié notre cerveau

gauche rationnel, laissons à notre cerveau droit, celui de la créativité et de l'imagination, le soin de nous trouver les voies pour les métiers de demain.

Sénèque disait : « il n'y a pas de vents favorables pour celui qui ne sait où il va »

et Sun Tsu rajoutait : « Celui qui n'a pas d'objectif ne risque pas de l'atteindre ».

Alors, notre seul objectif en terme de marketing doit être :

« Satisfaire les besoins de nos clients ».

Dans une situation de marchés fermés à faible croissance, seuls ceux qui auront adopté des stratégies de service gagneront.

Car nos clients, les utilisateurs, sont de plus en plus compétents et pour autant que, devant cet excès d'offres, la vente inquiète, il faut savoir que l'après-vente rassure.

Bien sûr, tous les systèmes automatisés, électroniques, informatiques, télématiques concourent à l'amélioration de la qualité totale, mais rien ne remplacera le technicien frigoriste qui par sa présence, son contact, non seulement dépannera, mais surtout rassurera l'utilisateur. Toujours l'al-

liance et la combinaison de nos deux cerveaux, d'un côté la technique, de l'autre la chaleur de l'homme et tout cela pour satisfaire un seul objectif : La satisfaction de notre client.

Oui, les frigoristes vont gagner ces nouveaux marchés. Car même si la concurrence est sauvage, car même si les marchés sont rares, il y a encore beaucoup d'hommes, de techniciens frigoristes qui pensent que la Dignité d'un technicien ça ne se « brade » pas, et ça se remplace encore moins par des automates.

Le frigoriste qui a su acquérir et mettre en œuvre autant de disciplines complémentaires saura trouver sa nouvelle dimension dans les métiers de service de demain.

Mais cette évolution doit être organisée, et il faudra que des hommes de bonne volonté s'y consacrent vite.

Et pour finir, je citerai deux maximes qui, si on en juge les résultats atteints par leurs auteurs, leur a bien réussi :

La première : « Mieux vaut prévoir que subir » et la seconde : « Dans la vie, ceux qui veulent réussir trouvent les moyens, les autres trouvent des excuses ».

SUR  
MINI-SYSTEME IBM

# DZETA



## Gestion commerciale Gestion de production pour frigoristes et chauffagistes

Un logiciel conçu par des professionnels de l'installation et de la maintenance de matériels frigorifiques et de grandes cuisines.

### FONCTIONS PRINCIPALES

- Suivi commercial • Suivi des commandes • Suivi de chantiers • Suivi des dépannages
- Contrats d'entretien • Suivi M.O. et déplacements • Gestion des stocks • Comptabilité clients • Comptabilité générale • Suivi du budget • Historiques et statistiques.

### UNE SOLUTION COMPLÈTE AU SERVICE DE VOTRE ENTREPRISE...

*choix du matériel, formation des utilisateurs,  
mise en place, maintenance  
... PROPOSÉE PAR UN AGENT AGRÉÉ IBM*



DÉPARTEMENT COMMERCIAL (1) 43.60.24.00

Tour Gallieni 1 - 78/80 avenue Gallieni, 93174 BAGNOLET CEDEX

# DZETA

Agent

