

MaintenanceQuébec.com

Notes de la Séance Benchmarking 2018

Comment développer des indicateurs clés de performance (KPI) ?

6ème Congrès annuel de la maintenance industrielle - 17, 18 et 19 octobre 2018

Suggestions d'idées d'indicateurs :

- Indicateurs pour mesurer le service client ;
- Indicateurs pour mesurer le budget ;
- Indicateurs pour mesurer l'indice de confiance de la main d'œuvre ;
- Indicateurs pour mesurer les heures travaillées vs temps disponible ;
- Indicateurs pour mesurer les heures déclarées ;
- Indicateurs pour mesurer la SST (accidents de travail, bien être employé, compétence) ;
- Indicateurs pour mesurer le respect de la cédule de planification ;
- Indicateurs pour mesurer le taux d'urgence ;
- Indicateurs pour mesurer le nombre de temps d'arrêt ;
- Indicateurs pour mesurer le nombre d'interventions requises lors d'un arrêt non planifié ;
- Indicateurs pour mesurer le MTBF (Mean Time Between Failures) ;
- Indicateurs pour mesurer la taille du backlog ;
- Indicateurs pour mesurer le niveau de disponibilité des pièces en stock et la nécessité de garder une pièce en stock : avoir un indicateur sur la fréquence de sortie des pièces.
- Indicateurs pour mesurer le taux de réussite sur les maintenances préventives;
- Indicateurs pour mesurer les BT
 - Mesurer les pourcentages de BT effectués en mode planifié ;
 - Suivi de la criticité des BT ;
 - Mesurer la charge de travail / 3 mois
 - Mesurer le développement des compétences par corps de métier. Reconnaissance des acquis, général vs spécialité ;

Critères pour choisir les indicateurs :

- Les indicateurs doivent contribuer aux objectifs communs de l'entreprise ;
- Les indicateurs doivent établir une vision commune avec la direction ;
- Les indicateurs doivent être facile à mesurer de façon quotidienne/hebdomadaire/ mensuelle pour que la diffusion soit simple et explicable (des écarts) ;
- Les indicateurs doivent être facile à comprendre ;
- Les indicateurs peuvent être segmenté sur les équipements individuels ;
- Les indicateurs peuvent être établis selon chaque métiers au niveau hiérarchique ;
- Les indicateurs peuvent être établis pendant une rencontre maintenance et opérations pour fixer objectifs et indicateurs ;
- Les indicateurs doivent prioriser en fonction de la maturité (i.e. implantation d'ordonnancement, taux d'ordonnancement, plan/réalisation) ;
- Si il n'y a pas de système de maintenance, avoir des indicateurs de déploiement lors de la mise en place ;
- Les indicateurs doivent être réévalués périodiquement ;
- Les indicateurs peuvent être évalués par des sondages pour connaître l'engagement des gens. Par exemple, l'amélioration de la communication entre l'opération et la maintenance.
- Les indicateurs doivent avoir des cibles réelles à atteindre, des défis qui challengent mais il faut éviter de ne pas tomber dans le piège d'avoir trop d'indicateurs (nombre réaliste) ;
- Les indicateurs doivent parler aux employés pour les motiver ;
- Les indicateurs doivent inspirer un sentiment de fierté ;