

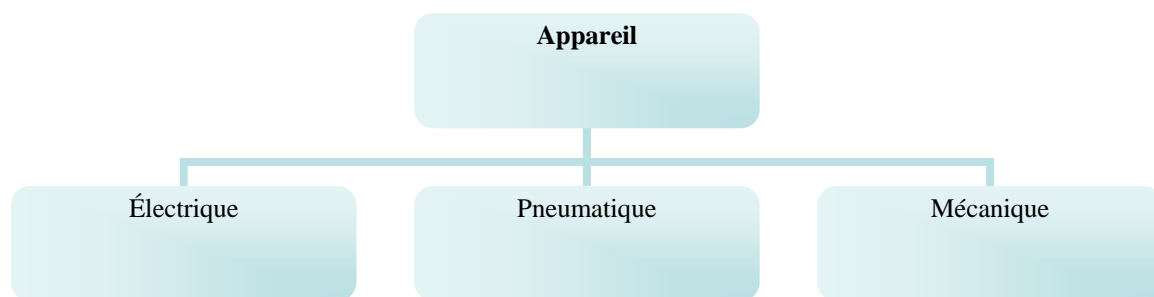
## Logique dépannage

La logique de dépannage dépend d'une multitude d'aspect, et un de ses aspects que j'ai pu constater avec le temps en tant que formateur est que les techniciens industriels apprennent généralement à partir d'une logique dit « Horizontale ».

Qu'est-ce que la logique à l'horizontale? C'est une façon d'apprendre qui permet un apprentissage de la machine qu'en surface.

Exemple :

Un appareil contenant un circuit électrique comporte une multitude de composante permettant son bon fonctionnement comme.



Remarquez le tableau, les casiers se positionnent à l'horizontale, j'aurais pu en ajouter encore beaucoup, mais pour mon exemple ce sera suffisant. Avec ces informations, le technicien expérimenté est en mesure de trouver ce qui ne va pas dans la séquence et de la réparer.

Cependant, ce n'est pas toujours suffisant. La technologie de plus en plus avancé et les contraintes de temps font en sortes que le technicien ne doit pas seulement trouver la panne, mais trouver aussi la cause. Et ces à ce moment que vos connaissances des composantes entre en jeux.

Je m'explique, le client appel pour un technicien, il arrive sur les lieux, il trouve la panne (c'est un des contacts d'un relais qui est souder en permanence d'un relais), il change le relais et ses contacts, l'appareil fonctionne à nouveau et il quitte. Est-ce que le dépannage est terminé???

Hé bien non! Vous-avez réalisé que 75% de votre travail, c'est le résultat d'une logique à l'horizontale. Le 25 % qui demeure est un facteur inconnu (pour le moment) qui se trouve dans la logique par la verticale. Je reviendrai un peu plus loin sur cet exemple, passons à la logique par la « Verticale ».

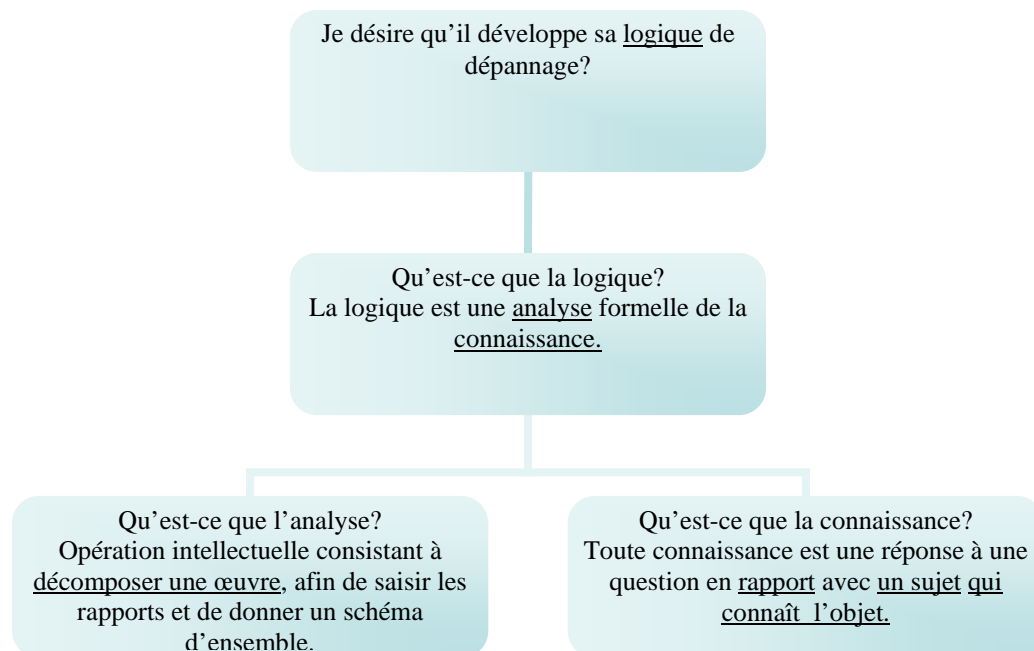
## Logique par la « Verticale »

Contrairement à la logique « Horizontale » qui permet un apprentissage en surface, la logique verticale permet d'apprendre en profondeur sur le sujet, c'est à dire de se concentrer sur un objet à la fois et de le maîtriser.

Voici une demande qui revient régulièrement lors de mes rencontres avec les employeurs :

- Je désire qu'il développe sa logique de dépannage, afin de réduire ses temps d'interventions sur les machines?

Maintenant suite à cette question appliquons la technique d'une logique à la « Verticale »



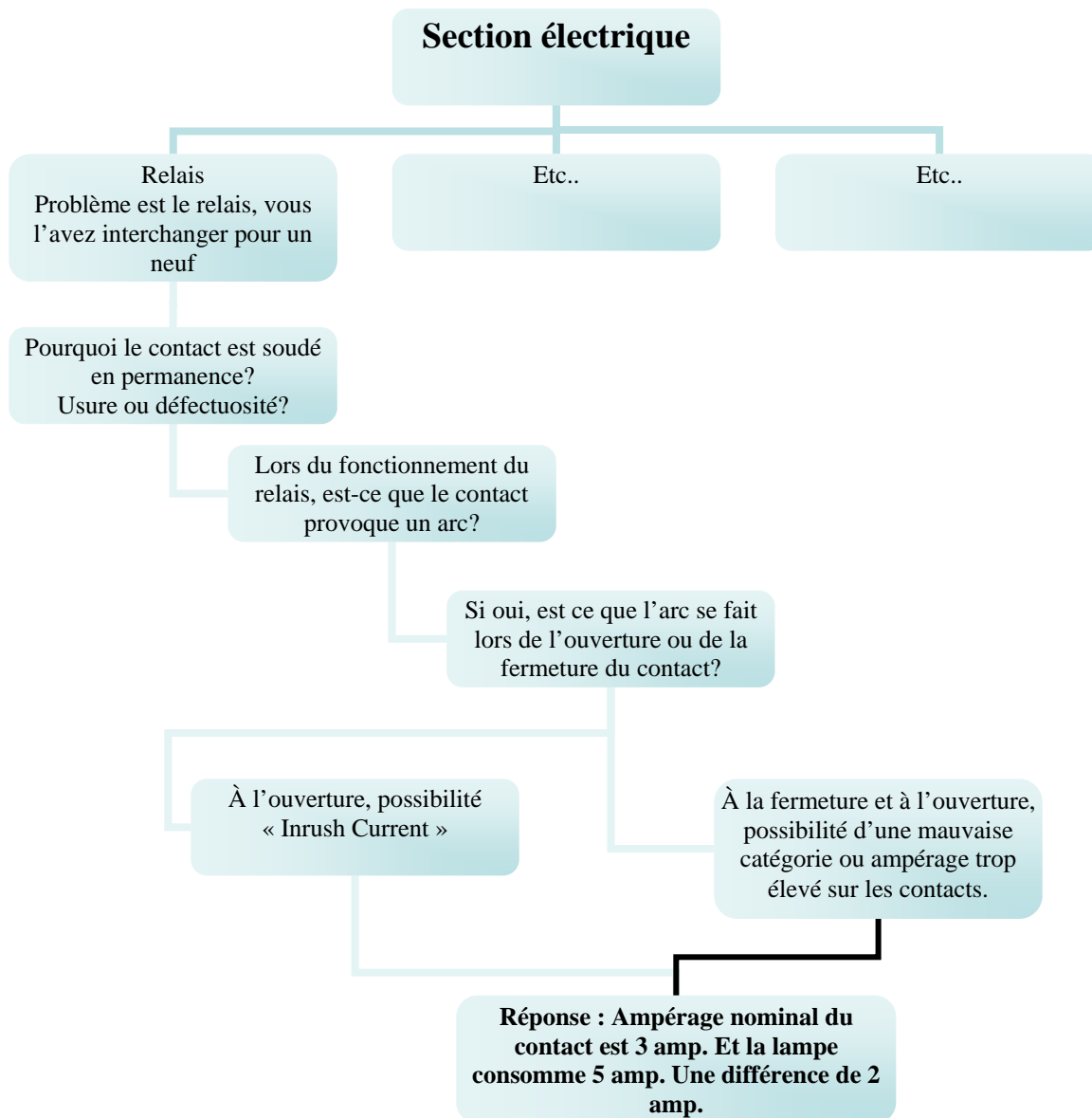
Donc, afin de répondre à la demande de ses employeurs il faudra former les futurs techniciens à :

- Se questionner sur la nature des pannes et évaluer la pertinence de l'information par autrui;
- Comprendre les liens entre les composants d'une machine et leurs actions posées; (Afin de permettre le bon fonctionnement de l'appareil)
- Comprendre le fonctionnement de chacun des composants;
- Comprendre les limites de fonctionnement des composants;
- À travers des questions, analyser le problème afin de réduire les possibilités;
- Identifiés la source du problème.

## Défaillance du relais

Règle général, cette façon d'apprendre est innée pour les gens qui possède une intelligence logique ou mathématique, comme les experts ou les savants. Ce type d'apprentissage peut-être accessible, il suffit d'y penser et de le vouloir. Au début, cela vous demandera un certain effort mais par la suite votre cerveau développera des réflexes qui vous permettront de vous améliorer sans en prendre vraiment conscience.

Reprenons l'exemple du relais, correction du 25% restant.

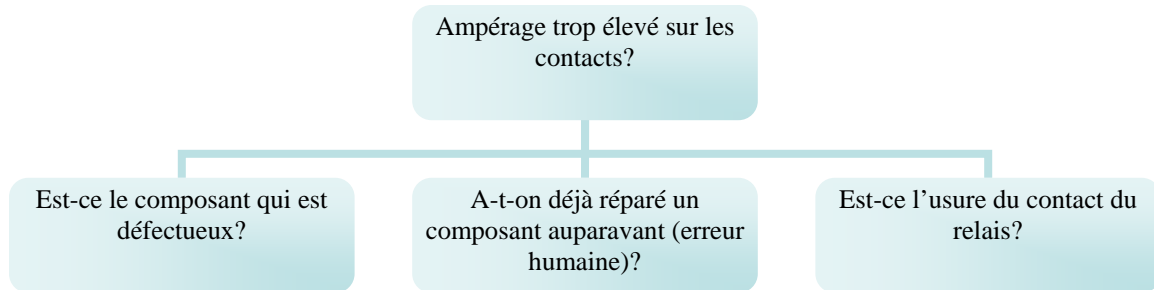


N. B Ampérage trop élevé sur le contact détruira ses éléments mécaniques.

## La solution

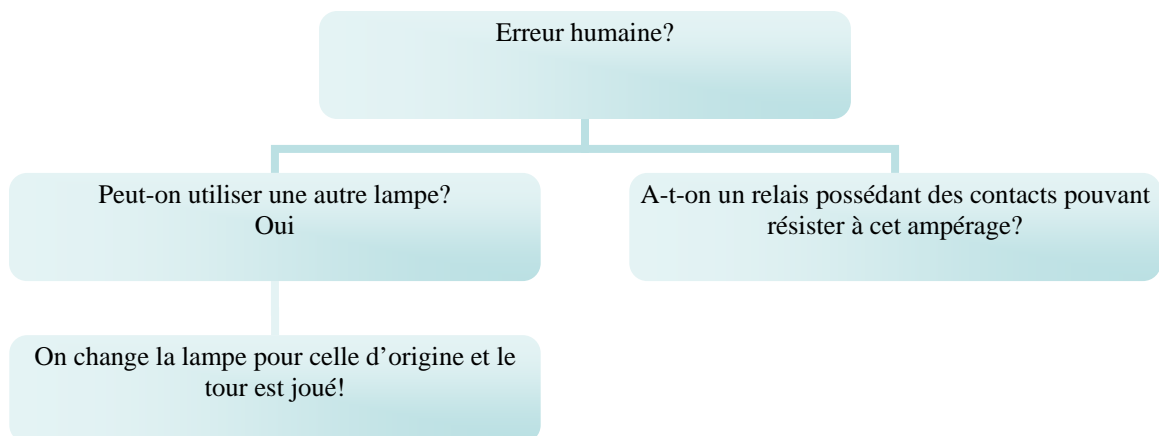
Une fois que vous aurez trouvé la source du problème il vous faudra la réparer. Attention, il est bien de trouver la source du problème et de la réparer, mais votre réparation ne doit pas être la cause d'un autre problème.

Continuons l'exemple de notre relais, l'ampérage qui circule à travers le contact est trop élevé, que faire?



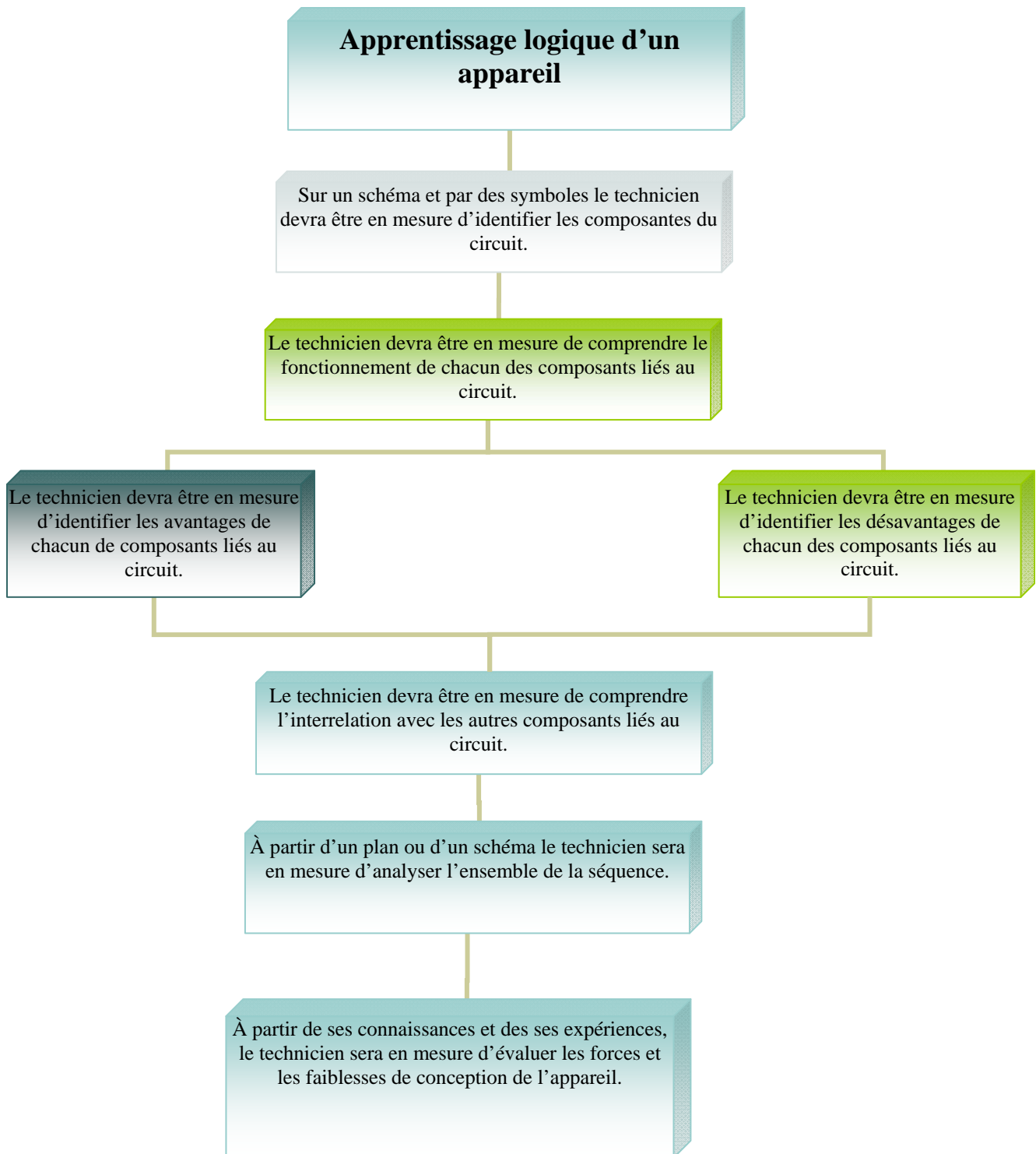
Dans mon exemple, je choisis que l'erreur humaine, le technicien auparavant à changer la lampe sans vérifier sa consommation en ampérage.

Maintenant c'est à vous d'agir, que faire?





## Organigramme d'apprentissage de la logique



## **Responsabilité du technicien**

Ne laisser aucune question sans réponse, on est en l'an 2000 quand même! L'information coule à flow, il s'agit de savoir comment la trouver, c'est tout.

Vos ressources d'informations;

- Vos supérieurs;
- Vos collègues;
- Les catalogues fournis par le fabricant;
- L'internet;
- Votre fournisseur;
- Les conseillers techniques.
- La formation à distance ou dans les écoles;

Ils ont tous une chose en commun : Le savoir. Êtes-vous prêts à le recevoir?

Un bon conseil : Avant d'utiliser une nouvelle connaissance, validé là! (Utilisé trois techniques différentes)

La responsabilité de votre employeur est de vous tenir au courant et de vous former de la nouvelle technologie, mais celle qui est présente, devient la vôtre!

## **Responsabilité de l'employeur**

- S'assurer que le candidat est le profil adéquat pour le dépannage;
- Aime les défis;
- Supporte bien les effets du « Stress »;
- Aime apprendre;
- Autonome;
- Sens logique;
- Sens de l'observation;
- Être structuré dans sa démarche;
- Promouvoir l'échange d'informations entre collègues;
- Promouvoir l'échange d'informations entre différent palier administratif;
- S'assurer que les outils de travail soient appropriés;
- Mesurer périodiquement les connaissances des techniciens;
- S'assurer de la formation continue;

## Conclusion

Comme vous pouvez le constater il n'est pas tout de comprendre les composantes et d'identifier la source de problème, mais il faut aussi trouver la cause et la solutionner.

Une fois cette cause trouvée vous aurez à la réparer. Cette réparation peut-être facile, mais parfois il faudra travailler votre imagination et trouver les solutions peut orthodoxes afin de limiter les dégâts de cette production.

Comment peut-on obtenir des résultats?

- Par de la formation;
- Par des échanges d'expériences entre collègues;
- En reprenant chacune des composantes que vous connaissez et lire les informations et les recommandations d'installations des composantes.
- Etc..

Selon les employeurs que j'ai côtoyés voici quelques critères qu'un technicien de dépannage devrait posséder, le candidat devra être à la fois;

- Être Curieux;
- Posséder un esprit analytique;
- Aimer les défis;
- Aimer apprendre;
- Avoir une bonne mémoire;
- Avoir une démarche structurer;
- Être logique;
- Avoir de bonne connaissance pratique;
- Avoir de bonne connaissance théorique;
- Maîtriser les séquences de la machinerie;
- Maîtriser le fonctionnement des ses composantes;
- Connaître des alternatives pour chacune des composantes;
- Comprendre l'importance du bon fonctionnement d'une machine;
- Comprendre l'importance du service à la clientèle;
- Etc...

Beaucoup d'exigence, mais croyez moi une fois que vous maîtrisez une machine, c'est comme dirait ma fille, C'est trippant en TITI.