

Un logiciel de suivi des prestations au service du pilotage maritime

Depuis 2006, la station de pilotage de La Rochelle-Charente exploite son système informatique de gestion des opérations de pilotage des navires. Mémoire vive en perpétuel changement en fonction de l'accueil des navires, cet outil fournit une aide en termes d'organisation et de qualité de service.

AU cours de l'année 1997, sous l'égide de la Fédération Française des Pilotes Maritimes (FFPM), la station de pilotage de La Rochelle-Pallice a obtenu la certification ISO 9002-1994 de l'Organisation Internationale de Normalisation. Un ensemble de dispositions pratiques et de procédures a été instauré afin d'appliquer la norme. Les comportements ont dû s'adapter pour respecter ce souci de formalisme. La fusion intervenue en 1999 avec la station de La Charente a accru le domaine d'activité et fait naître de nouveaux besoins en termes organisationnels.

La prise en charge d'un navire s'annonçant était formalisée sur une fiche navire manuscrite en y reportant l'ensemble des correspondances avec les interlocuteurs impliqués, ainsi que les critères liés à l'opération (restrictions, limites horaires, moyens de remorquage ou d'assistance). Un planning était alors établi en accord avec les capitaineries. Cette méthode de suivi a permis d'améliorer la cohérence des décisions reçues ou communiquées. La multiplicité des supports à mettre à

jour induisait cependant un travail de saisi fastidieux et non dénué de risques d'imperfections en cas de trafic important. De plus, il s'avérait peu pratique d'avoir accès à des données concernant un navire ayant déjà fait escale précédemment, avec des particularités utiles à prendre en compte, sauf à consulter des registres archivés.

Le passage à la norme ISO 9001-2000 intervenu fin 2003 a eu pour objet de privilégier le management du système qualité en définissant trois processus dit cœur de métier :

- prise en charge des commandes;
- assurer l'embarquement ou le débarquement des pilotes;
- piloter le navire tout en maintenant les exigences en matière de qualification et de formation, de gestion et d'entretien des équipements, de traitement des actions non conformes et d'amélioration des objectifs.

En partant de ce postulat, il a été décidé en 2004 de désigner un pilote délégué responsable informatique avec pour mission de définir un cahier de charges en vue d'informatiser totalement le suivi des presta-



L'Arméria 2007 est une pilotine rapide en aluminium et à hydrojets

tions. Jean Pierre Hemon - pilote de la station - s'est donc attelé à cette tâche en concertation avec ses collègues. L'idée essentielle était d'obtenir un système convivial, exploitable par tout le personnel de la station, respectant les principes de la norme en matière de traçabilité et associant la partie facturation. Le parti pris a été de privilégier un développement interne avec une saisie de toutes les données à partir du siège du pilotage, ceci dans une volonté de conserver une présence indispensable et des possibilités d'échanges directs entre tous les intervenants. Après contacts et réceptions d'études préliminaires de plusieurs prestataires, le projet de la société Isimedia, basée à Montpellier a été retenu. Plusieurs mois d'études et d'échanges ont ensuite été nécessaires pour la conception du logiciel qui a été installé sur le réseau informatique de la station en novembre 2005.

Gestion des opérations

Baptisé Isimarine, le logiciel est structuré en deux modules avec une partie "cliente" de l'application et un module "serveur" (gestion de la cinématique et des alertes). Les principales fonctionnalités permettent une gestion complète de l'escale avec :

- gestion des annonces et des opérations;
- traçabilité des informations et des modifications;
- visualisation des tableaux de suivis;
- contrôle de la cohérence et alerte;
- gestion de la facturation;
- édition de documents;
- administration et gestion des paramètres.

Les opérations sont gérées en inscrivant tous les paramètres liés à leur préparation, les consignes transmises aux navires, la désignation du pilote de tour, la validation de la revue de contrat et enfin la saisie du journal de bord après la réalisation de la prestation avec les commentaires éventuels associés. Les modifications apportées par chaque utilisateur, identifié par un mot de passe, sont archivées dans l'historique de l'escale. Les tableaux de suivis permettent la visualisation en temps réel des navires attendus, au port ou au

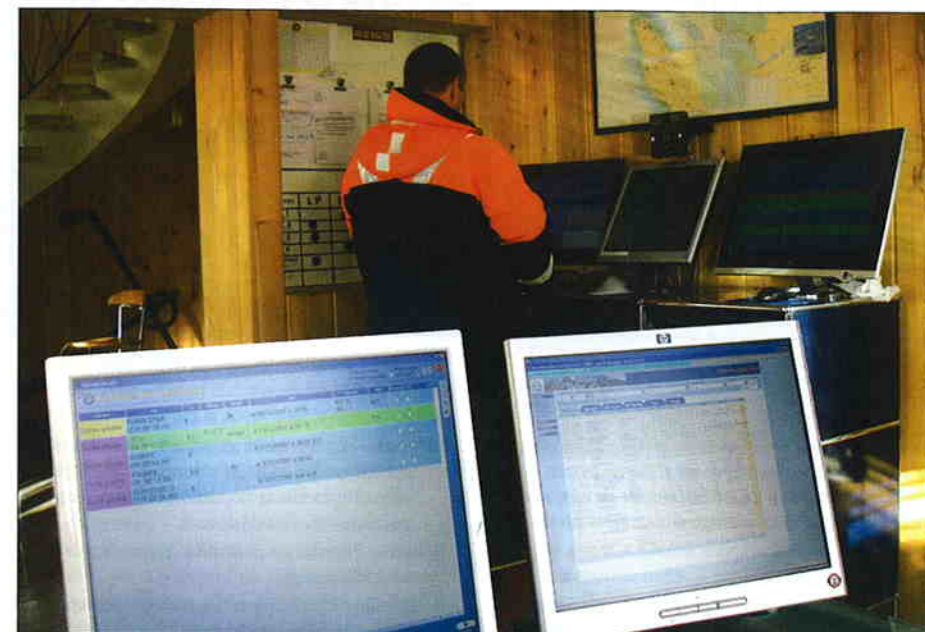
mouillage, ainsi que les opérations prévues ou en cours. Le module de scrutation dans le serveur assure la vérification de la cohérence des données avec un affichage de messages d'alerte dans les tableaux de suivis. La facturation est directement associée en fonction des données tarifaires et la validation de la prestation. L'administration de la gestion des paramètres associés à la gestion principale permet les modifications comme par exemple la dénomination des postes à quai ou des intervenants en fonction de l'évolution de l'environnement.

Une utilisation pratique et efficace

Isimarine a été développé sous Windev et installé sur le serveur de la station avec une capacité de mémoire requise de 2 GO. L'application est exploitable par les utilisateurs identifiés sur tous les postes informatiques liés au serveur dans le réseau interne de la station. Deux écrans de 24" ont été disposés sur des pupitres dans le bureau "service veille" et permettent une visualisation aisée de l'ensemble des tableaux de suivis. L'enchaînement des écrans respectant la chronologie de la prestation, les systèmes d'aide à la saisie et les nombreux messages de contrôles permettent un usage simplifié et un gain de temps. Ainsi, après une période de mise en place, la correction de certaines fonctionnalités et la formation de tout le personnel, le logiciel a été pleinement opérationnel au 1^{er} janvier 2006 en se substituant au format "papier". Les pro-

De l'exploitation de l' AIS au simulateur de manœuvre

La station de pilotage de La Rochelle-Charente a équipé d' AIS (Automatic Identification System) ses pilotines et a accès à une copie des images de la station de la capitainerie du port autonome de La Rochelle. Un logiciel d'exploitation (Navisailor 3000) permet ainsi d'avoir une visualisation, à titre informatif, des données des navires en approche. A bord des vedettes, le système autorise l'identification des navires, notamment en cas de visibilité réduite. Le pilote une fois à bord, l'historique des opérations réalisées peut également être consulté, ce qui est particulièrement intéressant dans le cadre du suivi de la formation. L'analyse des trajectoires devrait également être utile au cours de la modélisation de l'environnement et de la simulation. En effet, le projet du Simulateur de l'Atlantique, de Bretagne et d'Outre-mer a été initié. Il s'agira de mettre à disposition des pilotes un simulateur de manœuvre, implanté à Nantes - chaque station membre disposant d'une numérisation propre de sa zone d'activité - afin de dispenser une formation complémentaire et un entraînement conforme aux résolutions de l'OMI.



Pilote au bureau utilisant le logiciel de gestion des opérations Isimarine

cédures du système qualité ont été adaptées en conséquence et les premiers retours d'expérience ont rapidement permis de valider la pertinence de la démarche, l'utilisation du logiciel améliorant la fiabilité du suivi des prestations tout en respectant les principes établis notamment en matière de communication avec les interlocuteurs et de transmission des consignes. Les options prises en matière de lisibilité des tableaux et de mode d'affichage se sont révélées judicieuses. La gestion des caractéristiques des navires, avec la possibilité d'avoir accès aisément à l'historique des escales précédentes en ajoutant des commentaires pertinents quant aux capacités particulières de manœuvre, offre une aide utile pour définir les critères des opérations. A noter qu'un hébergement mutualisé permet une lecture des tableaux de suivis simplifiés sur internet, ce qui est utile pour les pilotes de

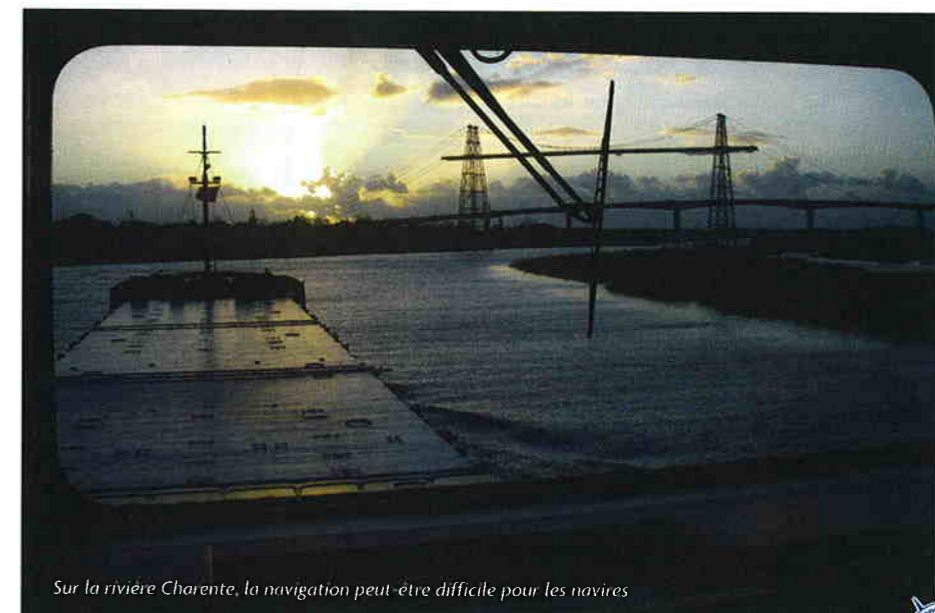
service mais également pour d'autres usagers. Isimarine s'avère donc bien être l'outil adapté, assimilé par tous les membres de la station, cadrant l'ensemble des opérations internes et améliorant la prise en compte des échanges extérieurs. Il reste également complémentaire avec le logiciel Diane, nouveau système interactif de gestion des escales exploité par la capitainerie du Port Autonome de La Rochelle avec un accès réservé au pilotage pour la consultation et l'inscription de visas ou autres données. L'évolution des méthodes de gestion des opérations de pilotage ayant été bénéfique, la station de la Rochelle-Charente participe désormais à l'élaboration du projet commun d'un simulateur de manœuvre.

Thierry Warion
Pilotage La Rochelle-Charente

Débarquement du pilote avec le canot tout temps l'Arméria 2000



© Thierry Warion



Sur la rivière Charente, la navigation peut être difficile pour les navires

© Thierry Warion