



### 21. TDF – CAPGEMINI Consulting

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	TDF
Secteur d'activité	Télécommunications
Chiffre d'affaires annuel	1.5Md€
Effectif	5000 personnes
Nom et fonction du représentant	Philippe Hermann – Directeur Industriel France
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire	Capgemini Consulting
Nom du représentant	Patrick Legris
PROJET réalisé depuis 2008	
1. Problématique	TDF est un opérateur de réseau, qui gère un parc de sites (environ 6000 Sites en France) sur lesquels sont installés des équipements de communication et de diffusion (TV, Radio, Télécom). Ses activités incluent la conception de nouveaux services, leur ingénierie, leur déploiement sur le terrain, et la supervision et la maintenance de ce réseau. Ses clients sont les opérateurs de télécommunication, les TV, les radios. Pour faire face aux évolutions de son marché (arrêt de la TV analogique, passage au tout numérique avec une maintenance plus légère), TDF réorganise sa production pour être plus productif.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les équipes terrain (techniciens) étaient auparavant rattachées à des bases (60 en France) et pilotées localement</li> <li>2. La nouvelle organisation industrielle consiste à constituer des équipes « nomades », sans point de rattachement fixe.</li> <li>3. Ces équipes sont dotées d'un outil de géolocalisation (Masternaut) qui permet de les piloter au niveau national</li> <li>4. Mise en place de nouveaux processus de planification et d'ordonnancement, utilisant notamment un outil d'optimisation de tournées (Opti-Time), qui permet d'optimiser à distance et de manière dynamique le plan de travail des techniciens en fonctions du portefeuille d'interventions correctives (souvent en moins de 4 heures) ou préventives à réaliser et de la position des techniciens</li> <li>5. Une logistique physique innovante est mise en place : au réseau de 60 bases locales est substitué une logistique externalisée. Ce nouveau réseau logistique est articulé autour d'une plate forme centrale, de 25 plates formes locales, et d'un réseau de 300 points relais. Il permet de livrer les techniciens en J+1 sur les points relais, ou en 2h30 sur site pour les références critiques, et de supprimer des trajets non pertinents</li> <li>6. Les Techniciens nomades sont dotés de PDA permettant de gérer les mouvements logistiques et leurs Bons de Travaux</li> <li>7. Un centre de support est mis en place pour assurer un soutien technique aux techniciens qui seraient en difficulté face à des interventions trop complexes</li> </ol>

3. Objectif	Optimiser conjointement la productivité des équipes terrain et les stocks en mettant en place une organisation industrielle et logistique innovante, alliant une logique d'optimisation de tournée, une logistique externalisée, un réseau de distribution B2B et un pilotage centralisé.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Revue de l'ensemble des processus et des organisations logistique, de gestion de production, de planification des flux et des activités, sur les horizons opérationnels, tactiques et stratégiques.
5. Périmètre de l'application	Ensemble des populations « Opérations » France : 500 techniciens, 150 exploitants, 200 ingénieristes, 200 autres
6. Date de mise en œuvre	Finalisation décembre 2010
7. Durée de la mise en place	18 mois : Mars 2009 – Septembre 2010
8. Nombre d'utilisateurs concernés	Environ 1000 personnes
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complexité de la mise œuvre de nouveaux processus dans un contexte socialement sensible : Conduite du changement, démonstration par un pilote de l'efficacité des nouveaux modes de fonctionnement</li> <li>- Développement d'une logique de management à distance et de soutien pour piloter le travail des techniciens et les aider à réaliser les interventions</li> <li>- Calage de la chaîne d'information et de la prestation logistique pour être capable d'apporter la bonne pièce au technicien en moins de deux heures sur tout le territoire</li> </ul>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<p>Productivité terrain de 20%</p> <p>Réduction des stocks de 30%</p> <p>Mise en place d'un mode de fonctionnement « industriel », avec des processus de planification permettant d'optimiser les activités en s'appuyant sur des référentiels robustes</p> <p>Mise en place d'un système logistique permettant de livrer des pièces aux techniciens en 2h30 toute France 24/24</p>
11. R.O.I. estimé	Environ un an
12. Perspectives d'évolution	La capitalisation des données de production permet la mise en place d'un système industriel de management de la performance, et va permettre une dynamique d'amélioration continue.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Le nouveau système mis en place est extrêmement pointu : il permet de piloter à distance les flux et les activités de plusieurs milliers d'interventions par semaine, et de livrer en point relais ou sur site en juste à temps les équipements de maintenance nécessaire : maintenant ce sont les pièces qui vont aux techniciens.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Gain attendu de plus de 20% de productivité des équipes terrain, diminution des stocks de pièces de 30%
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ?	Non