



# CANDIDATS

# FORUM DES ROIS

# DE LA SUPPLY CHAIN 2017

## DOSSIER 17

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	iDTGV
Secteur d'activité	Transport ferroviaire de personnes
Chiffre d'affaires annuel	253 M€ de CA
Effectif	83
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Alexandra Legendre Responsable logistique
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	LSG Linéaris
Nom du représentant (signataire du document)	Nolwenn Boulogne
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2014	
1. Problématique	<p><b>Comment construire une chaîne logistique résiliente et responsable ?</b></p> <p>La restauration ferroviaire iDTGV subit d'importantes perturbations qu'il faut affronter chaque jour. Les retards, modifications de nos circulations, mises à quai tardives, ruptures de la chaîne du froid, difficultés de chargement et déchargement des dotations sont autant de situations qui doivent être gérées avec diligence.</p> <p>Revenir à un fonctionnement normal dans un délai très bref est notre priorité.</p> <p>C'est dans ce contexte qu'iDTGV s'est tourné vers LSG, spécialiste logistique dans le domaine de la restauration embarquée qui a travaillé au développement d'outils de communication et de partage d'information.</p> <p>Une orientation également essentielle dans la définition et le développement de notre chaîne logistique ; Nos responsabilités sociétales et environnementales et en particulier envers nos clients.</p> <p>Afin de répondre à cette problématique, LSG et iDTGV ont agi de concert pour répondre aux interrogations suivantes :</p> <p>1/Comment suivre et contrôler notre commande dans un environnement dont nous n'avons pas la maîtrise?</p> <p>2/ Comment tendre vers le « 0 » déchet ?</p> <p>3/Comment interconnecter les différents acteurs de la chaîne restauration qui évoluent autour d'iDTGV ?</p>
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>La refonte de la chaîne logistique restauration iDTGV a donné lieu à de nombreuses améliorations.</p> <p>Tout d'abord, l'organisation repose sur un schéma logistique en <b>circuit fermé</b>, qui intègre : les fournisseurs/ les sites d'exploitation logistique/ les points de vente mobiles (à bord)/ les partenariats avec des structures solidaires/ les « hubs transport » d'iDTGV, en gares.</p> <p>L'élément clé et structurant est le déploiement par LSG d'une <b>web Application Shifteo</b>, développée et pensée de manière <b>globale, intégrée et communicante</b> et qui répond parfaitement aux attendus métiers.</p> <p>Cette Web app s'interface avec du matériel connecté innovant : tablettes, smartphone, traceurs nomades de température, utilisés chaque jour par les agents LSG au service d'iDTGV.</p>

3. Objectif	<p><b>Marquer une rupture</b> avec l'ancien modèle de la restauration ferroviaire, en adéquation avec le rôle d'iDTGV comme laboratoire auprès de SNCF.</p> <p>Mettre en œuvre des solutions permettant de <b>maîtriser les coûts, en diminuant l'effusion et la démarque inconnue.</b></p>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Notre <b>système intègre et interconnecte les différents éléments</b> : le plan de transport d'iDTGV (équilibres de trains, jours de circulation)/ la planification RH des agents de restauration LSG à bord avec envoi des données personnalisées sur leur smartphone/ la définition des besoins selon le type de train et sa destination/ la personnalisation des commandes Clients/ OMS &amp; WMS/ Traceur mobile de la chaîne du froid en temps réel/ Transferts de responsabilité (Entrepôt, Gare, Train)/ Compte rendus de voyage/ Audit (Interne, externe)/ Données de vente à bord/ Facturation</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Tous les acteurs et services qui touchent la restauration ferroviaire
6. Date de mise en œuvre	Novembre 2014
7. Durée de la mise en place	3 mois pour la phase pilote, puis progression continue pendant la durée du contrat.
8. Nombre d'utilisateurs concernés	200 utilisateurs directs pour 4 millions de bénéficiaires (les consommateurs).
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<p>Conduite du changement dans le milieu ferroviaire.</p> <p>Adaptation du personnel (interne / externe) aux nouvelles technologies.</p>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<p>-Augmentation du taux de satisfaction client</p> <p>-Amélioration de la réactivité et de la performance globale</p> <p>-diminution drastique de l'effusion ( -15points en 5mois, puis stabilisation du taux)</p> <p>-diminution de la démarque (-4 points)</p>
11. R.O.I. estimé	
12. Perspectives d'évolution	<p>Etendre et Partager des informations toujours plus et demain <b>vers le consommateur final ; Prolonger l'étendue de la web application</b> développée par LSG en l'interfaçant avec les structures solidaires/ le département Qualité LSG (pour une gestion informatisée du Plan de Maîtrise Sanitaire)/ la totalité des fournisseurs</p>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	1 seule application pour faire fonctionner une chaîne logistique intégrant de nombreux intervenants, un partage d'informations via notre cloud, Utilisation de smartphone comme outil de track
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<p>Grace à un pilotage précis et en temps réel, nous avons pu atteindre les objectifs fixés (<b>réduction de l'effusion, réduction de la démarque</b>)</p> <p>Nos outils nous ont également permis d'avoir une gestion optimisée des approvisionnements, ce qui a fortement augmenté le taux de disponibilité des produits à bord. Cela a eu un impact significatif au niveau des agents de restauration, et a permis <b>d'améliorer considérablement le climat social.</b></p>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	<p>Oui, grâce à une réduction du gaspillage via un circuit <b>d'économie circulaire.</b></p> <p>Les produits qui ne peuvent pas être chargés à bord sont distribués à différentes associations, selon un planning pré-établi, afin que les différentes structures solidaires (Apprentis d'Auteuil, Secours Populaire etc.) puissent venir chaque jour faire une collecte. A ce jour, l'équivalent d'environ <b>6000 repas ont été distribués.</b></p> <p>Outre l'aspect social, cela a également un aspect environnemental : en contribuant à leur réduction, nous limitons la méthanisation des déchets organiques. Nous avons ainsi économisé environ <b>3,4 T de CO2.</b></p>