



<b>SOCIETE UTILISATRICE</b>	
Nom de la société :	Service du commissariat des armées (SCA)
Secteur d'activité	Défense
Chiffre d'affaires annuel	N/A (secteur public)
Effectif	20 000
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	CRC2 Messaoud MERAH Officier Responsable de Filière Habillement
N° de téléphone	
e-mail	
<b>SOCIETE PARTENAIRE</b>	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	SOPRA STERIA CONSULTING – DIVISION DEFENSE & SECURITE (anciennement LASCE ASSOCIATES)
Nom du représentant (signataire du document)	Maxime LE GOUVELLO
N° de téléphone	
e-mail	
<b>PROJET realise depuis 2015</b>	
1. Problématique	<b>Définition et mise en œuvre de nouveaux modes de commandes et de délivrance des effets d'habillement pour le grand Paris</b> , permettant l'optimisation des approvisionnements, des stocks, de la préparation et de la délivrance en inter-groupements de soutien aux bases de défense (GSBdD). L'enjeu principal : limiter les déplacements des soutenus en assurant une délivrance au plus près de leur implantation géographique
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schéma directeur logistique sur la plaque parisienne (stock, flux, points de délivrance finale)</li> <li>• Développement d'une application mobile e-Habillement permettant au client / soutenu de ne plus avoir à se déplacer au magasin habillement pour effectuer sa commande</li> <li>• Mise place d'un vecteur capillaire de transport des colis pour limiter également les déplacements des soutenus mais également des soutenus en assurant les livraisons au plus près du client final</li> <li>• Redéfinition des zones de soutien par les magasins en fonction de la couleur d'armée, des SIL maîtrisés par les équipes de soutien habillement, de la localisation du soutenu</li> <li>• Installation de Distributeurs automatiques connectés (DAC) pour déposer les colis des soutenus. Ces casiers sont localisés dans des endroits à forte affluence de la base (réfectoire, mess, magasin habillement)</li> </ul>
3. Objectif	Rapprocher la délivrance des colis d'habillement du soutenu
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DAC : casiers permettant la réception de colis (disponibles 24H/24 et 7/7). Une alerte (SMS / email) est envoyée au client à la fermeture de la porte du casier. Le client peut ensuite venir chercher son colis.</li> <li>• Application e-Hab : application mobile permettant la commande d'articles d'habillement à distance avec livraison dans les DAC ou dans les magasins habillement des GSBdD. L'application fonctionne sur iPhone, Windows Phone et Android</li> </ul>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	6 GSBdD (Groupement de Soutien des Bases de Défense) en région parisienne, 170 casiers, 10 000 soutenus 8 000 références en stocks - tournantes
6. Date de mise en œuvre	Avril 2016
7. Durée de la mise en place	6 mois
8. Nombre d'utilisateurs concernés	10 000
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<p>Difficultés rencontrées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueil des données dues à la diversité des SI et à leur</li> </ul>

	<p>maintenance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication mal maîtrisée</li> <li>• Déresponsabilisation des chefs de projets locaux (absence de pilotage)</li> </ul> <p><u>Enseignements :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadrer le besoin effectif des soutenus</li> <li>• Définir les points de contact, le plan de communication</li> <li>• Mobiliser la hiérarchie pour délivrer les messages clés</li> </ul>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consensus fort sur modèle cible innovant</li> <li>• Résilience du modèle au regard des évolutions technologiques</li> <li>• Satisfaction des usagés</li> <li>• Prémices d'une interarmisation locale pour l'activité habillage</li> <li>• Polyvalence des ressources sur les SI des différentes armées</li> </ul>
11. R.O.I. estimé	<p>3h de déplacement économisés en moyenne par client.  Salaire moyen tous grades confondus : 50k /an  Nombre de déplacements par an par client : 2  \Gains estimés annuels : 1,7M</p>
12. Perspectives d'évolution	<p>Démarche répliquable sur l'ensemble des bases de défense du territoire national</p>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>Cette solution est innovante car elle a permis de combiner plusieurs atouts du privé dans un domaine public avec une population historiquement peu encline à mettre en place des innovations, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une transformation organisationnelle avec conduite du changement associée,</li> <li>• La redéfinition d'une stratégie opérationnelle</li> <li>• La mise en place de solutions technologiques à la fois « hard » (DAC) et « soft » (application mobile)</li> </ul>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passage de 23% à 0% de déplacements hors base pour perception d'un colis</li> <li>• Réduction du temps passage de la commande</li> </ul>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	<p>Les déplacements étaient effectués en voiture.  Durée moyenne du trajet : 1h aller-retour  20 000 trajets par an (modulo les covoiturages)  \20 000h de trajets économisées soit 600k kilomètres soit 30 000 L de carburant non consommés...  \empreinte carbone : économie de 96 000 000 g de CO2 (160g CO2 /km)</p>

**Signature et cachet du représentant**  
De la société utilisatrice

**Signature et cachet du représentant**  
de la société partenaire