

Derichebourg Propreté **optimise le pilotage** de ses équipes de **techniciens mobiles**

En démontrant que le couplage géolocalisation et planification de tournées apporte de réels gains, GeoConcept et son partenaire Orange Business Services ont convaincu la division Propreté et services associés de Derichebourg Multiservices d'organiser un déploiement national du dispositif mobile Fleet Performance/ Opti-Time Global GeoScheduling.



Le challenge de Derichebourg Propreté : optimiser la productivité des équipes et la qualité de service aux clients

La propreté est une nécessité et une priorité pour tous les responsables d'établissements, qu'ils soient privés ou publics, industriels ou commerciaux. Afin de garantir les meilleurs niveaux de prestations, Derichebourg Propreté et services associés, division phare de Derichebourg Multiservices, doit donc pouvoir bénéficier des outils les plus performants afin que ses techniciens répondent efficacement et rapidement à toutes les problématiques des clients (nettoyage, vitrerie, désinfection, entretien des espaces verts, gestion des déchets...).

Conscient des enjeux de ce secteur, Derichebourg Propreté a mené une réflexion sur le pilotage des équipes de techniciens itinérants dont la gestion peut s'avérer complexe en fonction des contraintes des projets (problématiques multi-sites, multi-interventions, opérations nécessitant des compétences particulières, pics d'activité...).

Les responsables de cette division ont ainsi lancé un appel d'offre visant à évaluer les bénéfices d'un couplage entre outil de géolocalisation et outil de planification de tournées. Les objectifs d'un tel dispositif étant pour Derichebourg Propreté :

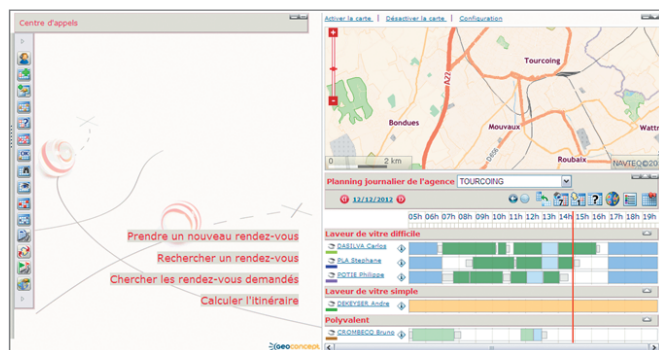
- d'augmenter la productivité des équipes,
- d'améliorer la qualité de service,
- de rationaliser les coûts,
- d'améliorer les conditions de travail et de valoriser les équipes.

Derichebourg : Groupe Derichebourg en bref

Opérateur de référence des services aux entreprises et aux collectivités, le groupe Derichebourg s'organise en 3 pôles d'activités : Services à l'environnement (Derichebourg Environnement), Services aux entreprises (Derichebourg Multiservices) et Services aéroportuaires (Servisair).

Derichebourg : Derichebourg Propreté en chiffres

- 27 000 spécialistes de la propreté
- 15 000 clients privés et publics
- 1200 véhicules
- 50 établissements en France
- CA 2012 : à compléter

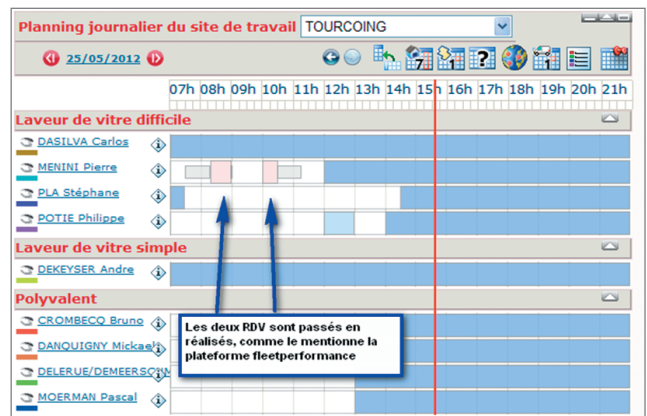


La réponse adaptée : l'alliance de la planification et de la gestion opérationnelle des missions

En réponse à l'appel d'offre de Derichebourg Propreté, GeoConcept et Orange Business Services se sont associés pour organiser le déploiement d'un dispositif pilote sur le Nord-Pas de Calais, impliquant le couplage des outils suivants :

- **Fleet Performance.** Cette solution de géolocalisation d'Orange Business Services assure le suivi en temps réel des missions des opérationnels. Un boîtier embarqué dans le véhicule, associé à un terminal de navigation Garmin, permet de transmettre en GPRS l'ensemble des informations terrain (réalisation des rendez-vous, trafic, itinéraires, etc.) à un portail web sécurisé qui gère et enregistre les statuts et paramètres des interventions.
- **Opti-Time Global GeoScheduling.** Cette suite logicielle de géoptimisation de la planification, éditée par GeoConcept (et accessible depuis Fleet Performance grâce à un connecteur), permet de gérer les calendriers d'intervention des techniciens mobiles de Derichebourg Propreté. L'outil a été entièrement personnalisé pour prendre en compte les différents paramètres métier liés à l'activité (comme la gestion des projets nécessitant plusieurs techniciens sur un même site par exemple). Derichebourg Propreté a très vite pu identifier les gains du système, qui apporte davantage de précision et de flexibilité, tant pour les techniciens sur le terrain que pour les managers locaux. Grâce au couplage géolocalisation et planification de tournées, les équipes bénéficient des avantages suivants :

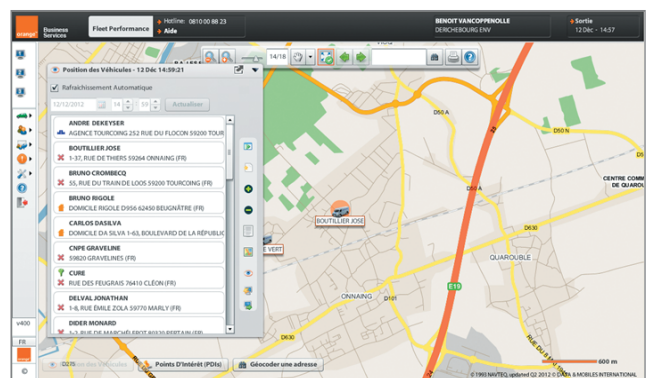
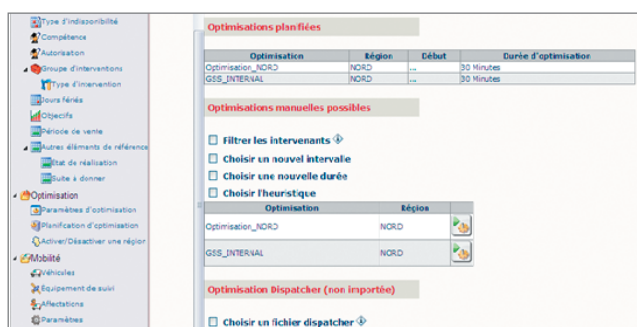
- la **visualisation précise des plannings** de chaque technicien, pour un management performant
- l'**optimisation des temps de trajets**, avec à la clé des économies de carburants et une meilleure productivité des équipes
- le **contrôle du bon déroulement des missions**, grâce aux remontées d'informations terrain (le technicien peut envoyer un message via le terminal Garmin)
- l'**ajustement des itinéraires** et des plannings en temps réel
- la **traçabilité des missions**, pour permettre une analyse comparative entre le prévisionnel et le réalisé
- la **maîtrise de la répartition de la charge de travail** des techniciens



Vers un cycle complet d'automatisation

Grâce au partenariat entre Orange Business Services et GeoConcept, Derichebourg Propreté dispose aujourd'hui d'une solution de mobilité complète, alliant la planification à la gestion opérationnelle des missions en temps réel. La société peut ainsi bénéficier de la puissance des algorithmes de planification pour mettre en œuvre des interventions ciblées, pertinentes et à moindre coût.

« *Le dispositif mobile que nous avons testé est très vite devenu incontournable ! Il nous permet en effet de travailler sur plusieurs axes de développement forts que nous nous étions fixés, à savoir l'optimisation de la productivité des équipes et l'amélioration de la qualité de services pour nos clients* », commente Yves Rioual, Chef de Projets rattaché à

Optimisation	Région	Début	Durée d'optimisation
Optimisation_NORD	NORD	--	30 Minutes
GSS_INTERVAL	NORD	--	30 Minutes

Optimisations manuelles possibles:

- Filtrer les intervenants
- Choisir un nouvel intervalle
- Choisir une nouvelle durée
- Choisir l'heuristique

Optimisation	Région
Optimisation_NORD	NORD
GSS_INTERVAL	NORD

Optimisation Dispatcher (non importée)

- Choisir un fichier dispatcher

la Direction Process et Innovation, au sein de Derichebourg Propreté.

Suite au succès du projet pilote Nord-Pas de Calais, Derichebourg Propreté organise actuellement le déploiement national du dispositif mobile, qui devrait être opérationnel sur l'ensemble du territoire (sur l'ensemble des 50 établissements en France) à la fin du 1^{er} semestre 2014. L'automatisation complète du système d'intervention des techniciens Propreté sera alors presque une réalité, puisque la société envisage à terme d'inclure la fonction de facturation automatique, à l'issue de chaque mission.