

**TEMOIGNAGE UTILISATEUR**  
**Secteur d'activité : Mairies & Collectivités**

**LES SOLUTIONS KIMOCE AU CŒUR DE LA NOUVELLE ORGANISATION SUPPLY CHAIN DU SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DU TARN.**

*Afin d'optimiser les stocks d'équipements et de gérer des demandes de plus en plus techniques des centres d'incendie et de secours, le SDIS 81 s'appuie sur l'expertise du Centre de Génie Industriel des mines d'Albi et la solution logicielle KIMOCE pour mettre en place une véritable démarche de Lean-Supply Chain, dans un souci constant d'efficacité et de rationalisation des coûts.*



- + Un budget annuel de fonctionnement de 25 millions d'euros
- + 31 centres de secours
- + 1 000 sapeurs pompiers volontaires, 250 sapeurs pompiers professionnels et 70 collaborateurs administratifs et fonctionnels



**COUVERTURE FONCTIONNELLE**

- + Gestion des budgets
- + Gestion des contrats
- + Gestion des stocks
- + Gestion des parcs
- + Planification
- + Interventions



**NOMBRES D'UTILISATEURS**

200 utilisateurs répartis sur 31 centres de secours et l'état major départemental.



**OBJECTIFS**

- + Entrer dans une culture LEAN-SUPPLY CHAIN
- + Mettre sous contrôle les flux d'informations et les flux physiques
- + Passer d'une logique de flux poussés à une logique de flux tirés
- + Réduire l'actif financier immobilisé en stock
- + Améliorer la qualité de service et la réactivité

## Une solution pour une révolution managériale.

*Dans un contexte de rigueur budgétaire, nous nous devons de gérer nos équipements et nos actifs, au plus près des besoins réels de nos 31 centres d'incendie et de secours. Parallèlement, nous devons apporter un soutien toujours plus fiable et réactif à nos 1 250 sapeurs-pompiers, dont plus de 75% sont volontaires, dans leurs 22 000 interventions annuelles de protection des personnes, des biens et de l'environnement et de lutte contre les incendies », nous confie le Commandant Courrèges, Chef du Groupement Logistique du SDIS 81. Pour répondre à ce double enjeu, le SDIS 81 se*

dote actuellement d'une nouvelle organisation Lean-Supply Chain, en lieu et place d'une logistique de soutien artisanale, en déployant progressivement de nouvelles pratiques logistiques et la suite logicielle KIMOCE, adaptée aux process métiers du personnel administratif et des sapeurs-pompiers.

Le groupement logistique du SDIS 81 a ainsi entamé une révolution managériale reposant sur les concepts de la démarche clients, la qualité de services et l'optimisation de sa gestion.



*La solution KIMOCE, résolument innovante, nous a permis de révolutionner l'approche de la logistique dans l'univers des pompiers en structurant une logique de clients (centre de secours) – fournisseurs. Cette démarche s'avère à rebours de l'organisation pyramidale qui caractérise l'armée ou les sapeurs-pompiers, les casernes ayant toujours été considérées comme les pieds tandis que l'état-major était une tête omnisciente. Désormais orientée dans une logique de Lean-Supply Chain, la logistique du SDIS constitue un véritable levier de performance en termes de services rendus et d'efficience.*



## La Révolution Lean-Supply Chain au sein des Pompiers.

En 2010, le SDIS 81 dispose d'un fonctionnement logistique archaïque, basé sur la reconduction annuelle de budgets fixes qui assure le renouvellement des matériels sans lien avec les besoins formalisés par les sapeurs-pompiers. Réduction des budgets publics, diminution des sujétions et soutien aux sapeurs-pompiers volontaires obligent, le SDIS décide de mener une véritable révolution managériale en mettant en place une véritable Supply Chain au profit des centres de secours, des pompiers

et des victimes prises en charge tout au long de l'année. Les maîtres mots de cette nouvelle organisation sont démarche client, qualité de service et optimisation de la gestion financière. Afin de faire évoluer son organisation vers une démarche de Lean Supply Chain adaptée à une organisation publique comme le SDIS, le groupement logistique fait appel à l'expérience et à l'expertise du Centre de Génie Industriel de l'Ecole des Mines d'Albi pour modéliser les flux et processus métiers en vue d'établir un Sché-

ma Directeur Métier et un cahier des charges Système d'Information précis.

Afin de se doter de l'organisation et de la solution logicielle la plus adéquate pour optimiser la gestion des flux physiques, informationnels et financiers, le SDIS 81 fait le choix en 2012 de la suite KIMOCE, qui devait être implémentée dans la totalité des services avant décembre 2014.

Matthieu Lauras, Enseignant-Chercheur du Centre de Génie Industriel de l'Ecole des Mines,

### **La réponse technologique porteuse d'une nouvelle organisation.**

La mise en place de la solution KIMOCE a permis au SDIS 81 de mener une transformation majeure : la création d'un groupement logistique transverse qui centralise toutes les données et optimise l'ensemble des process. En effet, la solution KIMOCE permet de gérer l'ensemble des flux physiques et des demandes de services, via des catalogues où les sapeurs-pompiers des centres de secours sélectionnent selon leurs besoins « terrain ». Ces demandes insérées dans des workflows de validation suivent la chaîne hiérarchique et ordonnent l'ensemble des tâches logistiques. De plus, la solution KIMOCE assure un suivi fin des activités et du patrimoine immobilier et également de la reverse logistic de l'habillement et des effets usagés avec retraitement de ces derniers.

Fort du retour d'expérience de la gestion du magasin pharmacie, de l'habillement et des consommables, le SDIS a pu constater une amélioration significative de la productivité des agents en charge des flux, une réduction des stocks immobilisés et une diminution des

*nous confie : « Afin d'entrer dans une logique de Lean-Supply Chain, le SDIS 81, en s'appuyant sur la solution KIMOCE et nos expertises, devait relever quatre défis : mettre sous contrôle les flux d'information et physiques, passer à un logique de flux tirés, réduire l'actif financier immobilisé en stock et améliorer la qualité de service et la réactivité. »*

temps de réaction et de traitement des demandes des SDIS & pompiers. De plus, la qualité de service, livraisons complètes à date, s'est considérablement améliorée. Le Commandant Courrèges ajoute : *« Nous arrivons à une logistique industrielle, où le ressenti humain et les habitudes sont remplacés par des process et des éléments quantifiables afin de coller au plus près aux besoins de nos centres, et cela dans les meilleurs délais pour nos pompiers. »* Les chiffres parlent d'eux-mêmes : **une réduction des stocks de 30%, une optimisation de 50% de la qualité de service, une réduction de 40% des délais de traitement et une hausse de 20% de la productivité.**

Dans la continuité de ces premiers succès, le SDIS 81 envisage d'aller plus loin dans sa démarche Lean-Supply Chain, en privilégiant une organisation à flux tiré de type Conwip et/ou DDMRP et en obtenant en 2015 la certification ISO 9001 sur l'ensemble de la chaîne logistique.



## RESULTATS

- + Une gestion fine des flux physiques et des flux d'informations qui s'est traduit par une amélioration de la productivité des agents de 20%
- + Une montée en puissance des activités gérées à iso-ressource
- + Une optimisation de 30% des stocks immobilisés
- + Une réduction de 40% des délais de réaction et de traitement des demandes clients
- + Une amélioration de la qualité de service (OTD) de 50%
- + Une efficacité et un contrôle à toutes les étapes de la dépense publique
- + Une démarche Reverse Logistics sur l'habillement et les effets usagés, qui sont retraités

## A PROPOS DE KIMOCE

Grâce à sa toute nouvelle génération de logiciels, KIMOCE valorise la culture du service, en facilitant la vie des équipes dans le respect de valeurs humaines. KIMOCE réconcilie les hommes et leurs systèmes.

[www.kimoce.com](http://www.kimoce.com)