



TP4 : Modélisation et évaluation des performances

Livrable 1 : Etude de cas détaillée Production de services dans le domaine hospitalier

Bouchiba Alae Manita Youssra

Abidi Zaineb Ayed Safa

Groupe: G2/2

. 3
3
3
4
5
5
. 5
. 6
6
6
. 6
12
15
15
15
18
19
19
23

A. Choix et description du système physique de production :

I- Description du système physique :

1) Transformation du services :

Le système de transformation de services dans le domaine hospitalier que nous avons choisi concerne la production de soins pour des patients à l'hôpital. Plus précisément, il s'agit d'un service de chirurgie orthopédique.

Activité 1 : Réception dans un cabinet de dentiste

• Durée : 10 minutes

Ressources humaines : Réceptionniste

Ressources matérielles : Bureau, ordinateur, téléphone, logiciel de gestion des rendez-vous

• Moyens d'acheminement : Le patient se présente à la réception

Activité 2 : Attente dans la salle

• Durée : variable (en fonction du temps d'attente)

Ressources humaines : Aucune

Ressources matérielles : Salle d'attente, chaises, magazines, télévision

Moyens d'acheminement : Le patient attend dans la salle d'attente jusqu'à son tour

Activité 3: Acte dentaire : soin de gencive

• Durée : variable (en fonction du type d'acte)

Ressources humaines : Dentiste, assistante dentaire

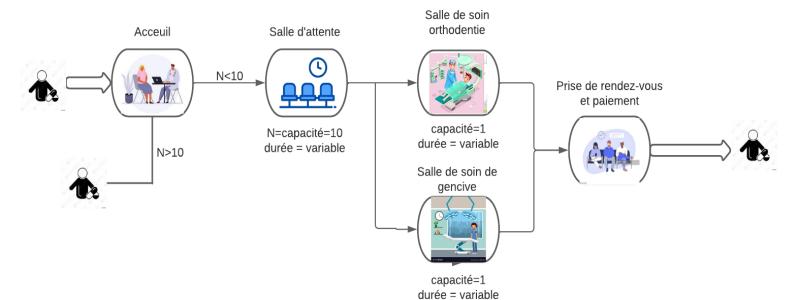
• Ressources matérielles : Cabinet dentaire, fauteuil dentaire, outils dentaires, produits dentaires, équipements de radiographie

• Moyens d'acheminement : Le patient est conduit dans le cabinet dentaire pour l'acte dentaire, puis retourne à la réception pour le paiement et la prise de rendez-vous

Activité 4 : Acte orthodontie

- Durée : variable (en fonction du type d'acte)
- Ressources humaines : Dentiste, assistante dentaire
- Ressources matérielles : Cabinet dentaire, fauteuil dentaire, outils dentaires, produits dentaires, équipements de radiographie
- Moyens d'acheminement : Le patient est conduit dans le cabinet dentaire pour l'acte dentaire, puis retourne à la réception pour le paiement et la prise de rendez-vous

2) Gestion des approvisionnements et des fournisseurs :



Le système de gestion des approvisionnements et des fournisseurs dans un hôpital est essentiel pour garantir que les matières premières et les équipements nécessaires sont disponibles en quantité suffisante pour fournir des soins aux patients. Voici les différentes entités et activités associées à ce système :

Gestion des fournisseurs :

1. Cette entité est responsable de l'identification et de l'approbation des fournisseurs, de la négociation des termes de paiement et des contrats d'approvisionnement, et de la surveillance de la qualité des fournitures reçues.

on a 4 fournisseurs de produits (matières premières) :

- 1 Fournisseur1: qui va nous fournir des masques ,et des gants
- 2- Fournisseur2: qui va nous fournir des gobelets, des papiers, et des seringues,
- 3- Fournissuer3 : qui va nous fournir l'alcool, et le liquide de stérilisation

2. Approvisionnement et réception :

Cette entité est responsable de la gestion des commandes, de la réception des fournitures et des matières premières, de leur vérification par rapport aux spécifications et quantités commandées, et de leur stockage.

on utilise la méthode d'approvisionnement : **quantité fixe de commande** c'est une méthode qui consiste à proposer des quantités fixes pour couvrir les besoins nets d'une seule période avec un lot fixe de : **500 pièces de chaque produits**

On lance une commande d'achat d'un fournisseur si on atteint un seuil de stock égal à **100 pièces**On suppose que *les délais de livraison* égal à **une semaine** pour tous les fournisseurs

3. Stockage:

les produits livrés sont stockés dans un magasin dans le cabinet

II- Définitions des indicateurs des performances :

- 1) Indicateurs pour le système de gestion des stocks et des approvisionnements:
- 1. Réception dans un cabinet de dentiste :
- Durée d'attente moyenne des patients (en minutes) :

temps total d'attente de tous les patients / nombre de patients accueillis

Taux de retard(%):

durée réelle de la consultation / durée moyenne fixé d'avance

Durée moyenne fixé d'avance : fixé d'avance 30 min/patient

• Nombre de patients accueillis par jour :

nombre total de patients accueillis / nombre de jours

- 2) Indicateurs pour le système de gestion des approvisionnements et des fournisseurs dans un hôpital :
- 1. Niveau de stock de matières premières :

Stock actuel de matières premières / Stock de sécurité des matières premières

Le stock de sécurité est un niveau de stock minimum qui doit être maintenu pour éviter les ruptures de stock. Il est généralement déterminé en fonction du temps de livraison des matières premières et de la consommation moyenne.

2. Délai de livraison des fournisseurs :

(Date de livraison réelle - Date de livraison prévue) / Nombre total de livraisons Le délai de livraison peut être exprimé en jours ou en heures, selon la fréquence des livraisons.

3. Coût total des achats de matières premières :

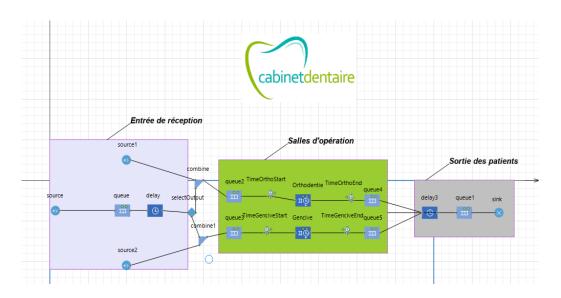
Coût total des matières premières achetées / Nombre d'unités de matières premières achetées Le coût total des achats de matières premières peut inclure le coût d'achat des matières premières, les frais de transport, les taxes, etc. Il peut être exprimé en dollars, en euros ou dans une autre devise en fonction de la monnaie utilisée dans l'hôpital.

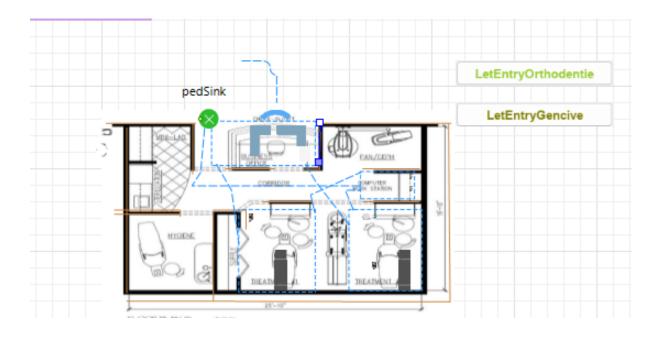
B. Pilotage du changement à base d'un Digital Twin:

I- Modélisation et simulation 3D du système physique :

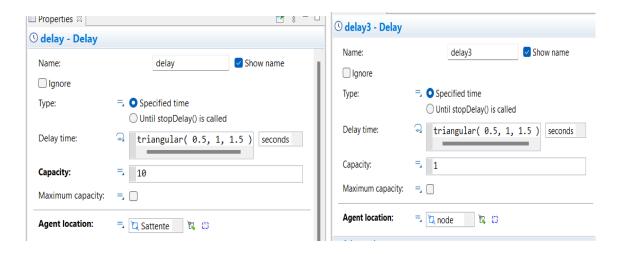
1)Implémentation du système 3D sur AnyLogic :

a-Modélisation du système physique :

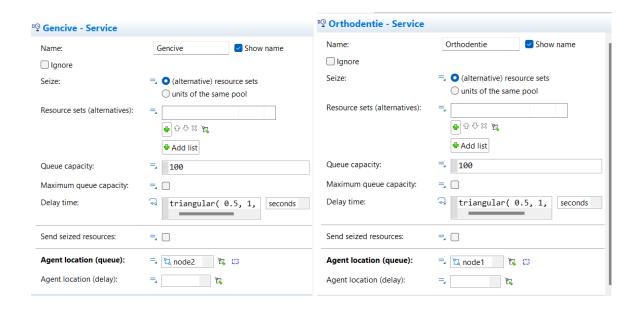




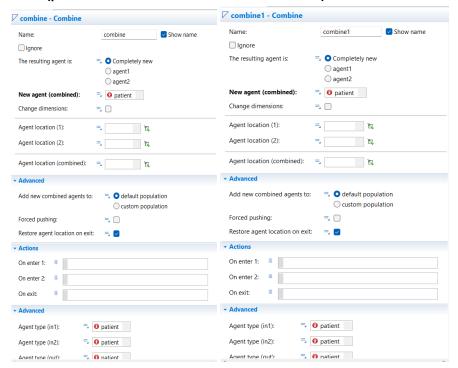
• Delays:



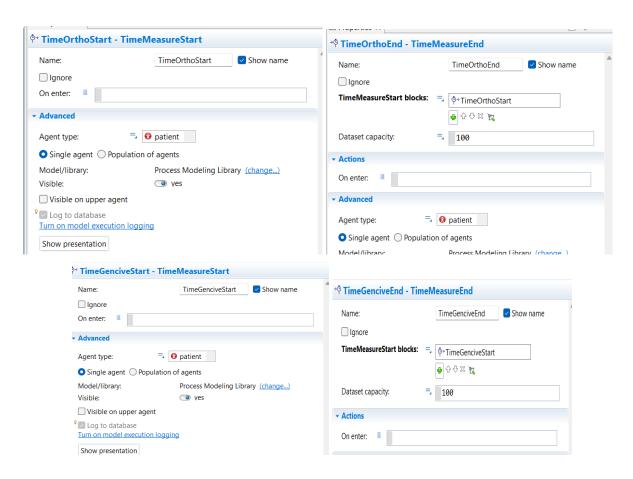
• Les services : orthodontie et gencive



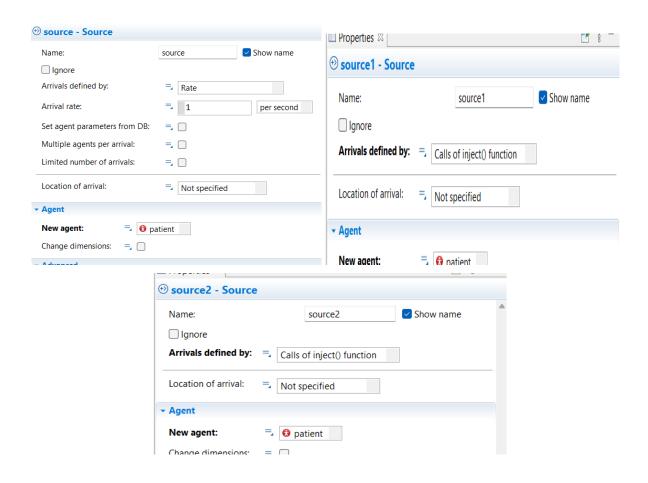
combines : (pour assurer le fonctionnement des boutons)



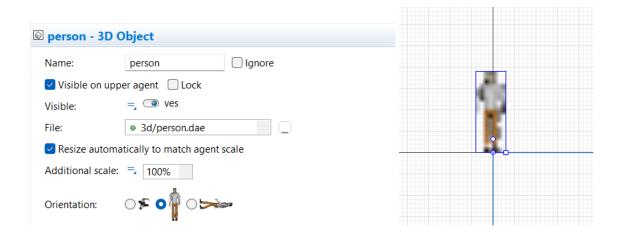
Time measure start et end : (pour chaque service)



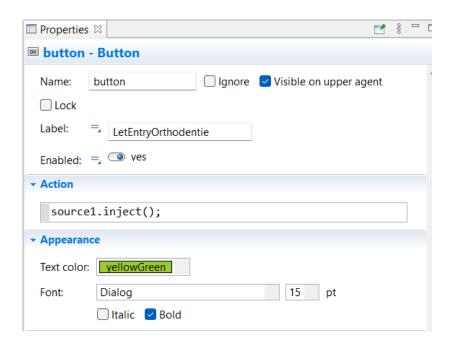
Sources:



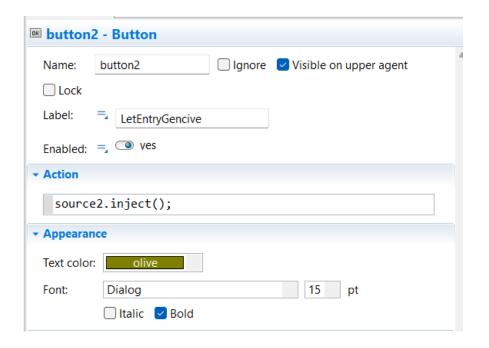
• Agent : (patient)



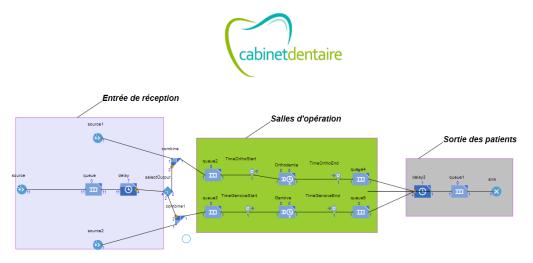
Bouton : LetEntryOrthodentie



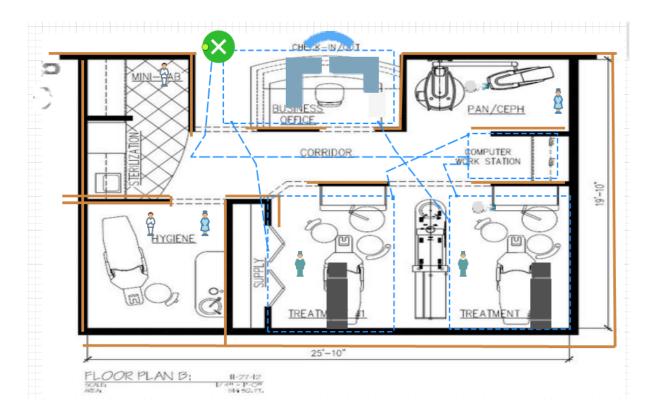
Bouton : LetEntryGencive



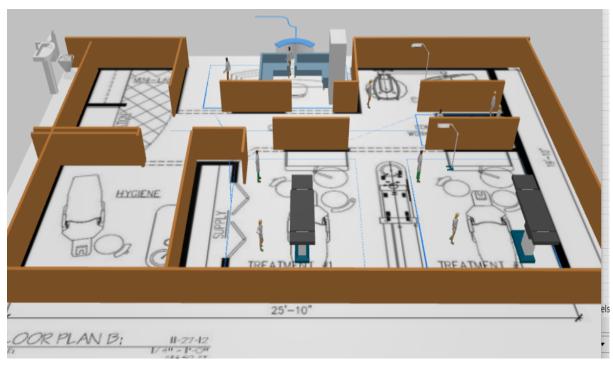
• Exécution :

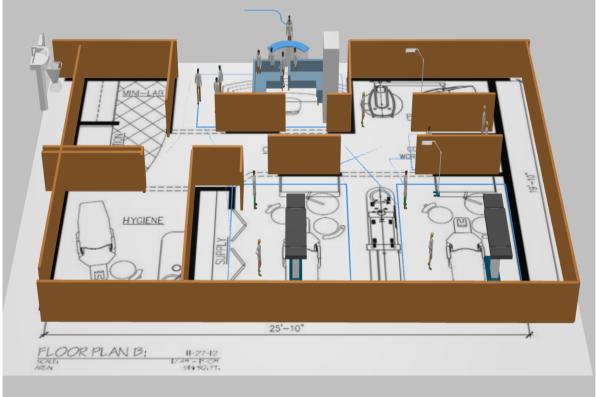


Modélisation 2D :



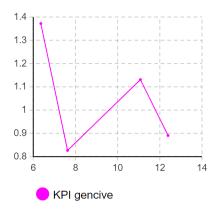
• Modélisation 3D :

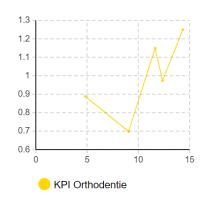




b- Analyse des indicateurs de performances :

• Courbes obtenues lors de la mesure des indicateurs des performance durant les deux services (orthodontie et gencive) :





• Interprétation des taux de retard :

Taux de retard (%) = durée réelle de la consultation / durée fixé d'avance sachant que la durée fixée d'avance est de 30min / patient.

pour calculer ce taux, il faut fixer une échelle spécifique et convenable, qui sera comme suite :

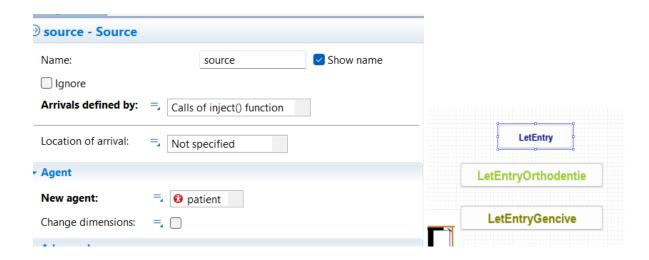
10 min dans la simulation = 24 heures réelle

Ainsi, pour chaque minute réelle, une durée de 17 secondes (dans la simulation) sera affectée au patient pour calculer le KPI

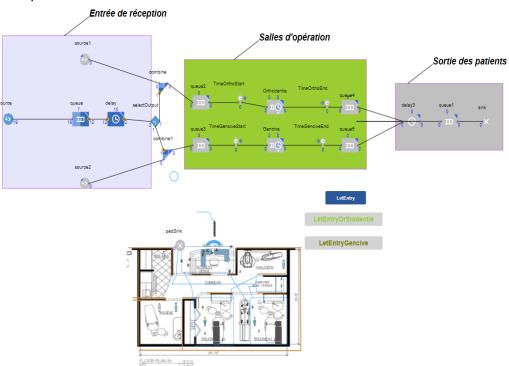
*D'après les courbes, on constate que le système évolue dans les normes désirées, les boutons ajoutés ont pu symboliser le facteur des conditions réelles dans le cabinet dentaire (urgence chez le dentiste, retard d'un patient durant sa chirurgie..)

• Dans le cas d'un changement d'un système.

supposant que dans le cabinet, plusieurs patients ont eu un retard dans leurs services, celà peut affecter la performance du système de façon négative. Ainsi, on peut penser à ajouter un bouton(LetEntry) qui peut servir à faire entrer à la salle d'attente que lorsque l'un des patients a quitté son service. Dans ce cas là, on aura un système comme suit :

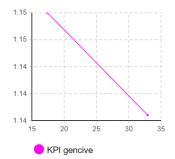


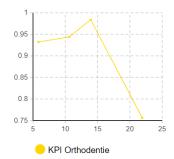
• le système :



Interprétation:

• les patients seront "injectés" un par un, et ne seront servis que lorsque le docteur les laisse passer. Il y aura dans ce cas une chute dans le taux de retard .





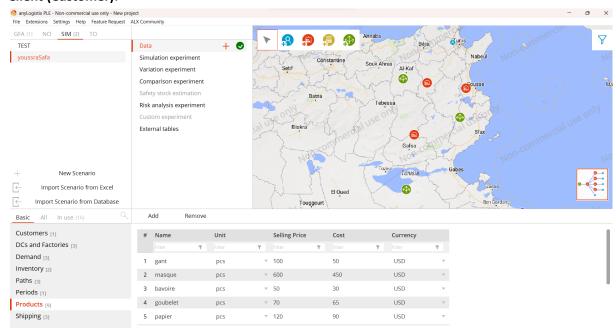
2) Implémentation du système de de gestion des approvisionnements et des fournisseurs sur AnyLogistix :

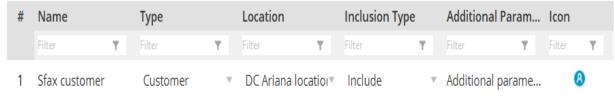
AnyLogistix est une plateforme de simulation et d'optimisation logistique utilisée pour modéliser et simuler des opérations logistiques complexes afin d'aider à la prise de décisions efficaces en matière de planification et de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Elle utilise une approche multi-méthodes pour résoudre une variété de problèmes logistiques dans diverses industries telles que l'automobile, l'aérospatiale, la défense, la fabrication, le transport et la logistique.

a-Modélisation du système physique:

L'interface utilisateur :

Dans notre cas le Customer est le client et on a un seul client qui représente le cabinet de dentiste **Client (Customer):**





Usines (Factories):

#	Name		Туре			Location		Initially Open		Inclusion Type	9	Capacity		Capacity Unit	
	Filter	T	Filter	,	r	Filter Y		Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	Ŧ
1	DC Tunis		DC		V	DC Tunis location	V			Consider	₩	0		pcs	
2	DC Sfax		DC		V	Sfax location	₩			Consider	∀	0		pcs	
3	Factory		Factory		∇	Factory location	V			Consider	∇	0		pcs	

Les demandes:

#	Customer		Product		Demand Type		Parameters	Time Period		Revenue		Currency
	Filter Y		Filter	T	Filter	T	Filter Y	Filter	T	Filter	T	Filter
1	Sfax customer	∇	papier	₩	Periodic demar	nd ▼	Order interval=8,	 (All periods)	₹	20		TND
2	Sfax customer	V	alcool	∀	Periodic demar	nd 🔻	Order interval=5,	 (All periods)	V	80		TND
3	Sfax customer	\forall	masque	∇	Periodic demar	nd ▼	Order interval=5,	 (All periods)	\forall	50		TND
4	Sfax customer	V	seringue	∇	Periodic demar	nd 🔻	Order interval=5,	 (All periods)	∇	100		TND

Inventaires (Inventories):

#	Facility		Product		Policy Type		Policy Parameters	Initial Stock, ເ	ınits	Periodic Check		Period	
	Filter	T	Filter	T	Filter '	T	Filter Y	Filter	T	Filter	T	Filter	Ŧ
1	[Sites]	\forall	[Products]	∇	Min-max policy	∇	s=45,000, S=145,	0				1	
2	Factory	∇	[Products]	∇	Min-max policy	∇	s=45,000, S=145,	0				1	
3	Factory	\forall	[Imported]	∇	Order on dema	nc♥	Order on demand	100				1	

Les produits (Products):

#		Unit		Selling Price		Cost		Currency		
	Filter Y	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T	
1	papier	pcs	\forall	30		4		TND	∇	
2	gant	pcs	₩	40		0.1		TND	~	
3	alcool	pcs	\forall	50		0.1		TND	~	
4	liquide de stérilisa	pcs	₩	60		0.01		TND	₩	
5	seringue	pcs	~	100		0.2		TND	~	
6	masque	pcs	₩	20		0.1		TND	₩	
7	gobelet	pcs	∇	50		0.1		TND	•	

Expéditions (Shipping):

#	Sources		Destinations		Product		Vehicle Type		Туре		Parameters		Priority	
	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T
1	(All sites)	~	(All customers),	(▽	(All products)	\forall	Vehicle type	~	LTL	∀	Partial delivery		FIFO	
2	Supplier	\forall	(All sites)	v	(All products)	\forall	Vehicle type	\forall	LTL	∀	Partial delivery		FIFO	

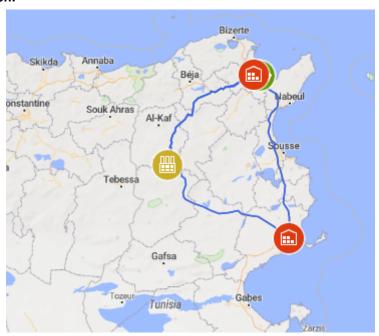
Approvisionnement (Sourcing):

#	Delivery Destina	t	Product		Туре		Parameters	Sources			Time Period		Inclusion	туре
	Filter Y		Filter	T	Filter Y		Filter Y	Filter	T		Filter	T	Filter	Y
1	(All customers)	∇	[Products]	∇	Closest (Fixed So.	₩	No parameters	[Sites]		V	(All periods)	7	Include	
2	[Sites]	\forall	[Products]	\forall	Closest (Fixed So.	₩	No parameters	Factory		V	(All periods)	7	Include	
3	Factory	~	[Imported]	~	Closest (Fixed So.	w	No parameters	Supplier		~	(All periods)	-	Include	

Type de véhicule (Vehicule Type):

#	Name		Capacity		Capacity Unit		Speed		Speed Unit	
	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T	Filter	T
1	Vehicle type		5,000		pcs	~	110		km/h	~

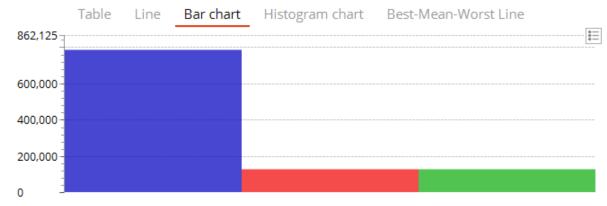
Résultat simulation:



b- Analyse des indicateurs de performances :

Concernant les KPIs choisis dans Anylogisticx, on a choisi de mesurer le temps de traitement des commandes, et le taux de livraison à temps. Et pour améliorer ces KPIs, on a créé des graphiques pour les visualiser et analyser les résultats pour améliorer la performance de notre système.

Demand Received (Orders), Fulfillment (Late Orders), Fulfillment Received (Orders On-time)



Cette figure montre les demandes reçues par le client, les commandes qui sont arrivées en retard, et les commandes qui sont arrivées à temps. Pour mesurer le temps de traitement des commandes il faut suivre cette équation:

temps de traitement des commandes=Temps d'arrivée de la commande - Temps de la demande

Ainsi le taux de livraison à temps se calcule comme suit :

Taux de livraison à temps = Livraisons à temps/Demandes reçues

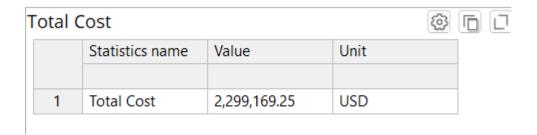
Afin d'améliorer ces KPIs on peut par exemple ajouter des véhicules de livraison pour que les livraisons arrivent à temps sans faire des retards.

Anylogistix nous fournit plusieurs calcul des donnés liée aux coûts, profits, demandes:

Profit

	Statistics name	Value	Unit
1	Profit	582,153.12	USD

Demand Placed (Orders) by Site											
	Statistics name	Object	Value	Unit							
1	Demand Place	DC Ariana	3	Order							
2	Demand Place	DC Tunis	19	Order							



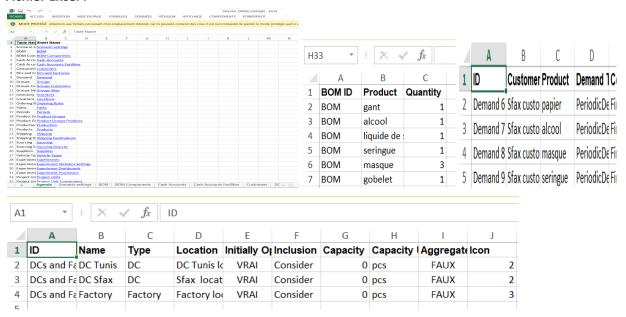
II- Développement et mise en œuvre du Digital Twin :

1)La connexion entre Anylogic et Anylogistix :

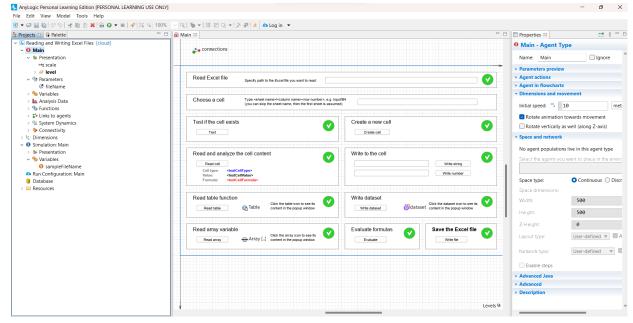
On peut exporter les données de simulation d'AnyLogistix (par exemple, les résultats des expériences de simulation) et les importer Anylogic dans pour effectuer des analyses de chaîne logistique. Pour ce faire, vous pouvez exporter les données sous forme de fichiers CSV ou Excel à partir d'AnyLogistix, puis les importer dans AnyLogic

Dans notre Cabinet de dentiste , on a essayé d'exploiter les données du fichier excel généré par Anylogistix propos la gestion des approvisionnement et des fournisseurs .

Fichier Excel:



Interface Anylogic:



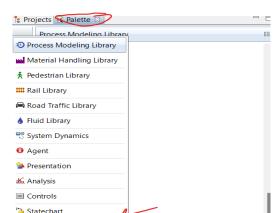
la fonction void readFile() nous permet de lire une case "cell" de fichier excel puis on peut l'exploiter

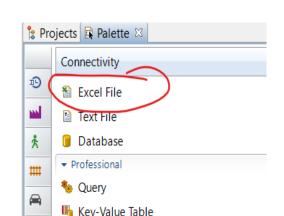
```
→ Action

    cellReadTried = true;
    cellReadOK = false;
     //use this code to obtain the cell type and analyze its contents
     int type = excelFile.getCellType( cellName );
    if( type == ExcelFile.CELL_TYPE_FORMULA ) {
    type = excelFile.getCellFormulaType( cellName );
    textCellFormula.setText( excelFile.getCellFormula( cellName ) );
          textCellFormula.setText( "" );
    switch( type ) {
    case ExcelFile.CELL_TYPE_STRING:
   textCellType.setText( "[String]" );
   textCellValue.setText( excelFile.getCellStringValue( cellName ) );
     case ExcelFile.CELL_TYPE_NUMERIC:
          textCellType.setText( "[Numeric]" );
textCellValue.setText( excelFile.getCellNumericValue( cellName ) );
     case ExcelFile.CELL_TYPE_BOOLEAN:
   textCellType.setText( "[Boolean]" );
           textCellValue.setText( excelFile.getCellBooleanValue( cellName ) );
    case ExcelFile.CELL_TYPE_BLANK:
  textCellType.setText( "[Blank]" );
  textCellValue.setText( "" );
           break;
     default:
          textCellType.setText( "<unknown>" );
textCellValue.setText( "" );
```

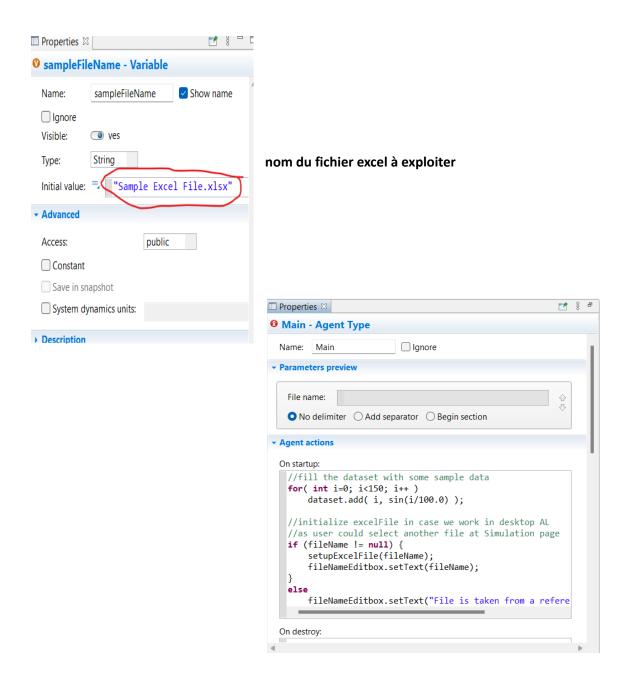
le code suivant nous permet de lire les données du ficher excel quel que soit de type numérique ou de type string

La configuration des variables :

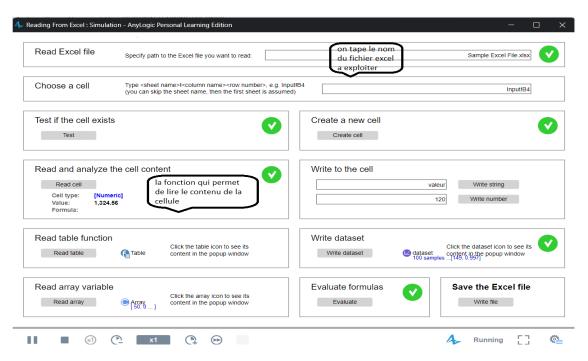




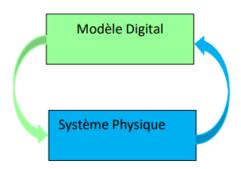
le nom d



Simulation:



2)la connexion entre le modèle digital et le modèle physique :



Dans notre cas, les flux de données reçus par le Digital Twin peuvent être introduits par une ressource humaine (opérateur) du système physique ou un système d'information, etc. Les flux de données envoyés par le Digital Twin peuvent être reçus par une ressource humaine sur un smartphone, un écran de visualisation,

Le ressource humaine va traiter une information dans une application mobile ou application web qui va être stockée dans un fichier excel . et comme anylogic capable de lire d'écrire les fichiers excels comme on a déjà montré dans le paragraphe précédent .

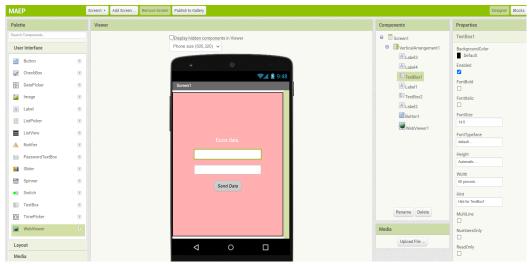
• Désigner une application avec l'outil l'inventeur de l'application MIT

App Inverter est un outil proposé par Google qui permet de créer des applications mobiles Android en utilisant une interface visuelle simple, sans nécessiter de compétences en développement de logiciels. Il permet de transformer des applications web en applications mobiles natives en quelques étapes simples.

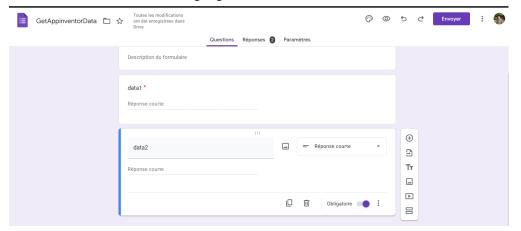
L'outil utilise un processus de création par glisser-déposer et permet aux utilisateurs de personnaliser l'apparence et le comportement de leur application à l'aide d'éléments pré-construits, tels que des boutons, des images, des champs de texte, etc. Les utilisateurs peuvent également intégrer des fonctionnalités supplémentaires, telles que la géolocalisation, la caméra et la connectivité aux réseaux sociaux.

APP INVENTOR

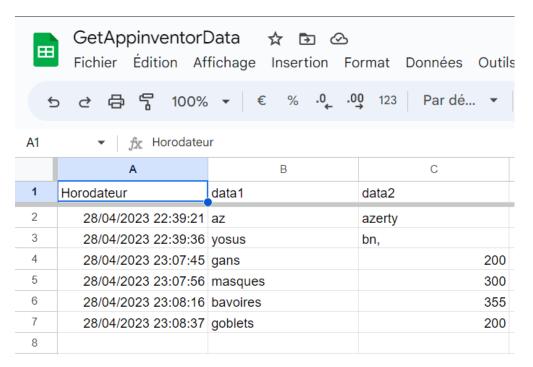
Une fois la création de l'application terminée, elle peut être téléchargée et installée sur des appareils Android, ou même publiée sur le Google Play Store pour que les utilisateurs puissent la télécharger et l'utiliser. App Inverter est un outil très utile pour les personnes qui souhaitent créer rapidement des applications mobiles sans avoir à passer par l'étape de développement de logiciels complexes.



• Créer un formulaire à l'aide de google forms



• lier ce formulaire par google sheet (c'est fichier excel)





A Travers cette interface l'opérateur peut remplir les données qui concerne les quantités dans les stocks de produits (gants, masques, gobelets...) utilisés dans le cabinet. Les données sont stockées dans les fichiers excel partagés entre Anylogic et Anylogistix d'où lorsqu'on atteint le minimum le logiciel lance des demandes d'achat.

Les protocoles de communication entre le jumeau numérique et le système physique la communication en temps réel, le jumeau numérique est constamment alimenté en données provenant du système physique en temps réel. Cette communication peut être mise en place à l'aide de capteurs et d'interfaces de programmation d'application qui envoient des données en continu au jumeau numérique et par données entrées par l'opérateur

Pour mettre en évidence l'apport du Digital Twin, on peut effectuer des simulations sans le jumeau numérique et comparer les résultats avec les simulations effectuées avec le jumeau numérique. L'utilisation du jumeau numérique permet de simuler l'impact du changement sur le système physique avant son installation réelle, ce qui peut réduire le risque de perturbation du système en minimisant les erreurs de planification. Le jumeau numérique peut également permettre une meilleure prise de décision en fournissant des estimations plus précises des performances futures du système.