

Projet Transformation Digitale

Sommaire

1. PRESENTATION GENERALE	3
2. LA GESTION DES INTERVENTIONS : DES ENJEUX STRATEGIQUES ET ORGANISATIONNELS	3
3. L'ORIGINE DU PROJET SI, "TRANSFORMATION DIGITALE" POUR LA GESTION DES INTERVENTIONS.	4
4. TRAVAIL A FAIRE : LA GESTION DU PROJET "TRANSFORMATION DIGITALE" POUR LA GESTION DES INTERVENTIONS	5
Annexe 1 – Interview du responsable de la gestion des interventions	6
Annexe 2 – Le projet "transformation digitale"	7

EPT – Projet Transformation Digitale

1. Présentation Générale

Énergie Pour Tous (EPT) est une société anonyme qui gère 60% du réseau français de distribution d'électricité. Dans sa mission de service public, la société EPT est responsable de la gestion du réseau qui lui est confié par le biais de contrats de concession avec les autorités locales qu'il s'agisse de communes ou de syndicats de communes. Cette mission de service public implique de permettre le raccordement de tout un chacun au réseau de distribution dans des conditions non discriminatoires, de maintenir la qualité de la fourniture de l'électricité, d'offrir des prestations de qualité en termes de coûts, délais et de réalisation technique, avec pour objectif, *in fine*, la satisfaction des utilisateurs du réseau.

Plus de 25 000 collaborateurs assurent chaque jour, l'exploitation, l'entretien et le développement de plus d'un million de kilomètres de réseau.

La société compte plus de 20 millions de clients. En tant que distributeur d'électricité, cette société a des clients aux profils très différents et en particulier des consommateurs, mais aussi des producteurs de photovoltaïque et/ou des « fournisseurs d'électricité ». Ces fournisseurs d'électricité constituent pour l'entreprise des clients pour lesquels doit être assuré le service de distribution de l'électricité.

2. La gestion des interventions : des enjeux stratégiques et organisationnels

Pour ces clients, qu'il s'agisse de consommateurs ou de fournisseurs d'électricité et pour la maintenance du réseau, la société EPT réalise près de dix millions d'interventions par an.

Cette gestion des interventions recouvre deux domaines d'interventions :

- les interventions chez les clients et fournisseurs, relevant du dépannage et du relevé de compteur,
- les interventions sur le réseau de distribution, relevant du dépannage et de la maintenance.

Ainsi, la gestion de ces interventions constitue pour cette entreprise un enjeu stratégique au cœur de ses missions de service public.

3. L'origine du projet SI, “transformation digitale” pour la gestion des interventions

La gestion des interventions est au cœur du métier de EPT mais l'entreprise ne dispose pas aujourd'hui de Système d'Information dédié.

Compte tenu de l'importance stratégique de cette gestion des interventions, le comité de direction a décidé avec la Direction du Système d'Information et les responsables réseaux, la mise en œuvre du projet “transformation digitale” qui vise à « impulser une « transformation digitale » de la gestion de ces interventions via les possibilités actuelles des réseaux, du travail en mobilité et de la dématérialisation des documents.

La rapidité d'intervention est un des objectifs majeurs de ce projet.

Par ailleurs, suite à la gestion de plusieurs tempêtes, la direction a instauré une série de mesures pour faire face aux phénomènes climatiques de grande ampleur et à leurs incidences sur le réseau électrique. Ces mesures ont depuis été renforcées avec plusieurs objectifs et notamment :

- anticiper le phénomène,
- permettre une meilleure réactivité lorsque la crise se déclenche,
- assurer la gestion de crise elle-même.

Cette volonté de la direction de mobiliser des ressources pour faire face aux incidents climatiques, rend d'autant plus nécessaire et stratégique une réactivité de la gestion des interventions.

Plus précisément, le projet “transformation digitale” vise à doter la gestion des interventions d'outils numérisés pour :

- la programmation des interventions des agents,
- la programmation de l'affectation des ressources aux interventions,
- la réalisation en « mobilité » des interventions,
- la réalisation des interfaces avec les autres systèmes d'information réseau.

4. Travail à faire : la gestion du projet “transformation digitale” pour la gestion des interventions

TRAVAIL À FAIRE	
1	Définissez les principaux acteurs d’un projet SI en identifiant leurs rôles, les différentes tâches à effectuer par ordre d’exécution.
2	À partir d’une analyse des faiblesses actuelles de la gestion des interventions, identifiez les apports potentiels du projet “transformation digitale”.
3	Planifiez les différentes étapes de suivi de projet en estimant un délai raisonnable pour chaque étape et déterminez la durée du projet, la date de début/fin.
4	Quelles sont les incidences potentielles de cette dématérialisation des bons de travail sur les pratiques de travail des techniciens chargés des interventions ? Quelles peuvent être les mesures d’accompagnement de ces changements ?
5	D’une manière générale, à quel type de risques se trouvent confrontés des projets informatiques tels que le projet “transformation digitale” ?
6	Proposez une représentation graphique de ces risques avec une estimation de leur intensité.

Q7. Réaliser un digramme de GANTT

Q8. Évaluez les besoins en termes d’équipement, de postes de travail, fonctionnalités... et réalisez une estimation de coût global d’un tel projet.

Q9. Sur Trello, planifiez toutes les actions qui vous jugerez nécessaires au suivi de projet.

Annexe 1 – Interview du responsable de la gestion des interventions

L'organisation des interventions

Au quotidien, comme en temps de crise, les équipes de techniciens interviennent en dépannage auprès des clients 7j/7 et 24h/24 à partir du numéro de téléphone figurant sur la facture d'électricité. Outre le dépannage, un grand nombre d'interventions visent à assurer chaque jour l'entretien des lignes. Le réseau géré comporte 1,3 million de km de lignes électriques, dont un peu plus de la moitié en basse tension (BT) et les autres lignes en haute tension (HTA). Le dispositif de gestion des incidents techniques diffère en fonction de la nature du réseau.

Les problèmes actuels de la gestion des interventions :

Actuellement, la gestion des interventions pâtit de plusieurs faiblesses

- la gestion de nombreuses interventions est encore largement manuelle. Cela pénalise leur traçabilité, leur organisation à des entités élargies, et donc la recherche d'une meilleure productivité,
- lorsque des outils locaux de programmation/affectation sont en place, ils sont souvent paramétrés différemment d'un territoire à l'autre, leur consolidation au niveau régional ou supérieur n'est pas possible,
- là où ces outils locaux existent, les caractéristiques mêmes qui ont facilité leur implantation et leur utilisation (architecture légère, paramétrage local, sécurité « minimum »,...) gênent, voire empêchent leur interfaçage avec les outils nationaux existants ou à venir. Il faut également signaler la nécessité de prendre en compte des référentiels et des comptabilisations aux finalités très différentes (référentiel de gestion, référentiel d'actes techniques suivi du temps de travail des agents, etc.). D'où les actuelles doubles saisies multiples souvent effectuées par l'encadrement des sites d'exploitation,

Annexe 2 – Le projet “transformation digitale”

Le projet “transformation digitale” permet de généraliser la mise en place d’outils de Gestion de Données Informatisées (GDI) structurés, préfigurant l’architecture définitive, pour autant que le référentiel de données soit harmonisé et géré nationalement.

Afin de préparer une maintenance du réseau plus rationnelle, cette “ transformation digitale ” intègre des outils de mobilité permettant de transmettre les Bons de Travail liés au dépannage aux équipes d’astreinte, de remonter les comptes rendus d’intervention, éventuellement d’initier des « fiches incident » sur place.

- La mise en place d’un Bon de Travail et d’un Compte Rendu d’intervention dématérialisés permet de s’affranchir du format papier et de transmettre les informations en temps réel (surtout pour les Bons de Travail de dépannage transmis aux équipes d’astreinte).
- La mise en place d’une fiche Incident permet d’identifier le problème, de le localiser et de rattacher éventuellement une photographie.
- Le développement d’interfaces avec le système de cartographie permet la géolocalisation et le calcul des distances.

Le projet “ transformation digitale ” vise à outiller la GDI : programmation des interventions des agents, affectation des ressources aux interventions, réalisation « en mobilité » des interventions, interface avec les autres SI Réseau. Cette “ transformation digitale ” vise à doter les équipes d’intervenants techniques d’outils mobiles modernes, rationalisant notamment le suivi de leurs activités.

“ Transformation digitale ” se décompose en 2 applicatifs distincts:

➤ “transformation digitale supervision : **une vision superviseur** qui comprend des fonctionnalités de planification et de programmation. Cet ensemble de fonctionnalités est accessible via un terminal informatique en mode connecté. C’est une application client lourd développée en Java: un superviseur l’exploite pour programmer un Bon de Travail qui nécessite une intervention sur le terrain.

Des services Web sont également disponibles, à l’usage d’applications tierces : ainsi, l’application des centres d’appel dépannage crée des Bons de Travail dans l’application “transformation digitale”. Les agences commerciales peuvent également initier des interventions de branchements électriques : il ne s’agit alors pas de dépannage, mais du branchement d’une nouvelle installation.

➤ “ transformation digitale mobilité : **une vision intervenant terrain** qui exploite les fonctionnalités de mobilité via un PDA-smartphone : il s’agit notamment de fournir à l’agent sur le terrain toute information nécessaire à la réalisation de l’intervention. C’est une application développée avec la technologie native du PDA-smartphone.

Les fonctionnalités de “ transformation digitale » supervision et mobilité sont globalement, de :

- déposer une demande d'intervention,
- recevoir les comptes rendus d'interventions,
- assurer la recevabilité/qualification de l'intervention,
- suivre les différents jalons de réalisation de l'intervention,
- planifier les interventions,
- affecter des ressources aux interventions,
- optimiser les tournées et les ressources,
- la "mobilité", afin de transmettre les interventions aux agents sur le terrain.