

Mobilité >

Géolocalisation : plus d'économies, moins de stress

Projeter des équipes sur le terrain ne revient plus nécessairement à les perdre de vue. La géolocalisation permet de situer chaque intervenant dans l'espace mais aussi, dans le temps grâce à la traçabilité. Depuis huit ans, Normafroid bénéficie des avantages qu'elle apporte.



La traçabilité des véhicules opérée par un système de géolocalisation est un moyen d'optimiser l'emploi du temps des équipes d'intervention

Spécialisée dans le froid, la climatisation, les pompes à chaleur et l'équipement des cuisines collectives, la société Normafroid créée en 1987, emploie aujourd'hui vingt-quatre personnes et réalise un chiffre d'affaire légèrement supérieur à trois millions d'euros. Ayant su diversifier sa clientèle, cette entreprise installée à quelques kilomètres de Rouen intervient notamment sur les sites industriels, dans les collectivités ainsi que dans les commerces de détail.

Les intervenants de Normafroid assurent l'installation ou la remise à neuf des équipements ainsi que l'entretien des installations et leur dépannage en cas d'incident. Les quinze techniciens de l'entreprise ainsi que ses chargés d'affaire se déplacent donc fréquemment en Haute-Normandie dans un rayon d'environ 200 kilomètres autour de Rouen et du Havre et interviennent ponctuellement dans toute la France en se mettant à disposition d'Arinna Climatisation, un réseau de dix-huit entreprises constitué en société pas action simplifiée (SAS). Chaque week-end un technicien d'astreinte, reste joignable au moyen d'un numéro d'appel unique.

L'optimisation par la gestion de flotte

En 2006, Normafroid a fait le choix d'installer l'outil de gestion de flotte proposé à l'époque par Masternaut afin de suivre les équipes lancées sur le terrain. En 2012, l'entreprise a adopté

en remplacement le système Link 310 de TomTom Business Solutions pour bénéficier de ce qu'elle considère comme un meilleur service de cartographie. Selon, Jean Couillard, président de Normafroid, le coût du service proposé par TomTom est non seulement plus compétitif mais il permet aussi un meilleur accès aux informations.

Grâce à cette solution de gestion de flotte, le coût de la main-d'œuvre et celui des déplacements sont gérés au plus serré. La console centrale permet d'abord de connaître en temps réel, la position des véhicules utilisés par les techniciens. Lorsqu'un client fait appel aux services de Normafroid dans la journée, il est possible de lui envoyer l'intervenant qui est le plus proche du site concerné par sa demande et partant, de réduire son temps d'attente.

L'entreprise est en outre en mesure de limiter les coûts de déplacements. « En réduisant le nombre de kilomètres parcourus, on réduit les dépenses de carburant en même temps que l'usure des véhicules » indique Jean Couillard qui précise « il n'y a pas que l'entreprise qui y gagne, les techniciens y trouvent aussi leur compte avec des temps de trajet plus courts, ce qui est tout spécialement appréciable en fin de journée ».

Sur le plan de la gestion, le système permet aussi de collecter les données relatives à la durée des interventions. En cas de



contestation du client, il est possible de lui indiquer la date de l'intervention mais aussi, l'heure d'arrivée et celle de départ du technicien. La traçabilité journalière permet en effet, de montrer que le site a été dépanné à l'heure enregistrée pour une durée elle aussi tracée par le logiciel.

Ces mêmes informations permettent de simplifier l'enregistrement des heures de travail et de mieux répartir les temps d'intervention entre les différents personnels concernés.

Un service rendu plus efficace

Sur le plan commercial, Normafroid est aussi en mesure de démontrer visuellement au client, la pertinence géostratégique de sa flotte de techniciens. Pour les sites qui par exemple, stockent des denrées périssables cette information rassure le client sur la capacité de l'entreprise à intervenir rapidement en cas d'incident.

Le système Link 310 de **TomTom** Business Solutions se compose de différents éléments. Un boîtier embarqué à bord de chaque véhicule mémorise tous les déplacements permettant d'obtenir des données précises sur la localisation, la durée des trajets, les temps d'immobilisation et le kilométrage parcouru. Le boîtier peut être intégré au tableau de bord ou fixé sur la surface du pare-brise. Les données recueillies sont transmises à la plateforme WebFleet qui les intègre dans une interface cartographique ou dans des tableaux de bord.

Il suffit de se connecter au service **TomTom** WebFleet pour visualiser immédiatement l'emplacement des différents véhicules sur la carte ; les informations de positionnement étant actualisées à chaque minute. Les responsables d'exploitation voient leurs activités quotidiennes facilitées grâce aux fonctionnalités de messagerie bidirectionnelle, à la mise à jour en temps réel des statuts d'interventions, à la disponibilité en ligne des heures d'arrivée sur site, etc.

La société Normafroid a fait le choix de limiter son usage du système proposé par **TomTom** à la seule géolocalisation. « Tous nos techniciens possèdent un smartphone équipé d'un GPS et d'un logiciel de guidage qui prend en charge la calcul d'itinéraire » précise Jean Couillard, « nous n'avons pas de raison d'alourdir la solution déployée en y ajoutant cette fonction ». C'est via un serveur Microsoft Exchange géré en ligne (cloud service) que les



demandes d'intervention sont transmises vers les smartphones des techniciens et que ces derniers expédient en retour leurs rapports de fin d'intervention.

Des retombées multiples

Les avantages détaillés précédemment suffisent déjà à prouver l'intérêt des solutions de gestion de flotte par géolocalisation. Mais elles revêtent aussi d'autres intérêts qui figurent rarement dans leur argumentation commerciale.

Outre que les rapports horodatés par véhicule permettent de réduire les risques de litige avec les clients, ils permettent aussi de justifier auprès de l'administration qu'ils ne sont utilisés que dans un cadre strictement professionnel. En effet, la traçabilité permet de retrouver la date, l'heure et le lieu d'une intervention même lorsqu'elle est effectuée durant la nuit ou pendant un week-end.

« Un matin, nous avons récemment constaté que nous avions été victime d'un vol durant la nuit » relate encore le Pdg de Normafroid « nous avons alors prévenu la gendarmerie qui grâce aux indications de notre système de géolocalisation a été en mesure de retrouver notre camion moins d'une heure après le signalement de sa disparition ».

L'entreprise négocie aujourd'hui une réduction de coût pour ses assurances contre le vol arguant que ses véhicules sont géolocalisés. Elle étudie aussi la possibilité de mettre en place des alertes en cas de déplacement des véhicules en dehors des heures de travail ou si le véhicule quitte un secteur donné. Le système **TomTom** Business Solutions permet en effet de transmettre de telles alertes par minimeessages vers un numéro de téléphone portable.

« Outre les économies réalisés, la géolocalisation est un facteur de réduction du stress que ce soit pour les coordinateurs, pour nos techniciens qui voyant leurs interventions mieux planifiées, peuvent terminer à l'heure mais aussi, pour le chef de l'entreprise » conclut Jean Couillard.



Des trajets optimisés, moins de kilomètres parcourus, la traçabilité totale de l'utilisation des véhicules, la géolocalisation en plus de renforcer la sécurité, est une source d'économie

Thierry PIGOT