



✦ CONTEXTE ET OBJECTIFS

Veolia SE, leader mondial dans le domaine de l'environnement, possède une division responsable de l'inspection des infrastructures souterraines au Québec, spécialisée notamment dans l'inspection des réseaux d'assainissement. La division se compose de deux antennes, une à Montréal, l'autre à Québec. En 2007 lorsque Veolia s'intéressa à la solution CTSpec Égout, les défis étaient majeurs. L'entreprise devait conformer ses outils au trois standards WRc 3, 4 et CERIU et offrir une solution SIG intégré tel que demandé dans la plupart des appels d'offres des villes au Québec. Le mode d'opération de l'époque impliquait beaucoup d'interventions manuelles pour compiler et produire les rapports et fabriquer les cartes thématiques, alors que l'absence de standards entre les différentes équipes et clients amenait d'importants problèmes de qualité. En bout de ligne, les délais de livraison au client étaient particulièrement problématiques et la qualité de la donnée demandait parfois d'importants retraitements manuels. Veolia s'est donc tourné vers CTSpec pour l'aider à optimiser ses opérations et augmenter sa compétitivité.

💡 SOLUTION

CTSpec fut donc déployé selon les besoins précis de Veolia, tant à l'interne que chez de nombreux clients avec qui l'entreprise avait des contrats pluriannuels. Rapidement la solution s'est révélée un élément majeur de productivité pour les équipes terrain au bureau et chez les clients. L'information recueillie au moment de la capture vidéo en format numérique et selon n'importe quel standard client, ne nécessitait de fait aucun retraitement manuel de la part des opérateurs et analystes. L'ensemble des données était structuré et normalisé selon le même modèle, peu importe l'équipe d'inspection.

Veolia était en mesure de produire des rapports prédéfinis et selon les requis précis des clients, en un minimum de temps. Ce qui par le passé pouvait prendre plusieurs jours, voire des semaines, se faisait désormais en l'espace de quelques minutes la plupart du temps, Veolia pouvant parfois même livrer le rapport et la base de données la journée de l'inspection pour les cas d'urgence.

D'un point de vue de la qualité, CTSpec Égout a permis de significativement limiter voire enrayer les problèmes de données non

Étude de cas

CTSPEC ÉGOUT^{MD} • INSPECTION

UNE DONNÉE DE QUALITÉ, DES DÉLAIS MINIMISÉS, MOTEURS DE COMPÉTITIVITÉ

conformes ou mal saisies. L'utilisation de fiches pré-remplies ainsi que le système de validation lors de la saisie des données ont été déterminants pour garantir l'intégrité de la donnée dès la capture sur le terrain.

✓ RÉSULTATS

PRODUCTIVITÉ

Très rapidement, la productivité des équipes sur le terrain et au bureau s'est fortement améliorée à mesure que l'ensemble des tâches fut automatisé entre autre grâce au module d'import export permettant de synchroniser les données de la flotte de véhicules avec le bureau. Veolia a ainsi vu son rendement augmenter de plus de 40 % avec les mêmes ressources.

COMPÉTITIVITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

La flexibilité de la solution CTSpec a permis de personnaliser les modèles de données, rapports et plans thématiques, pour répondre précisément aux besoins clients, en un minimum de temps. Alors que les délais étaient initialement difficiles à respecter suite aux inspections terrain, Veolia était en mesure de livrer quasi en temps réel tant des rapports papier que des visionneurs de données, permettant aux clients de consulter instantanément les résultats de leurs inspections.

GESTION DES ÉQUIPES D'INSPECTION

La gestion numérique de l'ensemble des données d'inspection a fortement impacté la capacité de gestion des équipes d'inspection. Grâce au système, l'ensemble des inspections était répertorié avec le nombre d'actifs inspectés, leur localisation, le temps d'inspection moyen, permettant ainsi d'évaluer la productivité des équipes et de mieux gérer l'assignation des ressources.

RENTABILITÉ

CTSpec, à titre d'outil de gestion globale des inspections, a permis aux utilisateurs de supporter adéquatement l'administration des comptes clients afin d'atteindre un ratio minimal de travaux en cours répondant aux impératifs financiers de l'entreprise.