



Le Groupe SARP filiale de Veolia digitalise ses opérations avec **Exploitation 4.0**

Collaboration et assistance visuelle à distance au service de l'optimisation des opérations et du service client

Étude de cas
Groupe SARP

MARCHÉ : INDUSTRIE
DÉPLOYÉ EN : 2021

PAYS : FRANCE
UTILISATEURS : 6 500

SOCIÉTÉ :
GROUPE SARP

Alcatel • Lucent 
Enterprise

Le projet Exploitation 4.0 : optimiser la gestion de ressources et le service client

« La genèse du projet était un simple constat : 15% des interventions chez les clients n'étaient pas réalisées dès la première fois car les opérateurs n'avaient pas les informations nécessaires ou le soutien des spécialistes au bon moment pour porter à terme l'intervention. » dit Claire Dechelotte, Responsable des Projets Innovants et Digitaux à la Direction Technique et Innovation du Groupe SARP. « Ce manque d'informations générait une véritable source de frustration, de la perte de temps et d'énergie. L'objectif était d'optimiser leur temps et de faciliter leur quotidien. »

En 2017 le Groupe SARP lance un plan de transformation nommé « Exploitation 4.0 », qui vise à acquérir des outils digitaux innovants afin d'optimiser le temps d'intervention et les ressources. Le projet fait partie d'un processus plus large de digitalisation des exploitations.

L'objectif est de permettre une collaboration facile et de rendre le travail quotidien le plus agile et le plus simple possible pour :

- Les opérateurs qui interviennent sur le terrain pour réaliser des prestations en fonction de leur spécialité (assainissement, nettoyage, inspection télévisée, ...)
- Les responsables d'exploitation (ou exploitants), en charge de planifier, coordonner, supporter, optimiser le travail des équipes terrain
- Les technico-commerciaux lors de la réalisation des visites de chantier

Une solution de communication robuste et ergonomique pour permettre la collaboration en temps réel

Il fallait trouver une solution simple à adopter, permettant d'optimiser la communication entre les opérateurs sur le terrain et les exploitants, à travers le partage audio et vidéo en temps-réel. La solution devait également permettre de démultiplier l'intervention en temps-réel des exploitants en support des opérateurs qui en avaient besoin.

Des fortes contraintes techniques et d'ergonomie

Les interventions des métiers de l'assainissement ou de la maintenance industrielle présentent des contraintes importantes. La solution de collaboration ne doit pas affecter l'activité ou la sécurité des agents pendant les interventions.

SARP

Le Groupe SARP a une expérience de longue date dans les métiers de l'assainissement, de la maintenance industrielle et de la collecte des déchets spéciaux pour le développement durable. Le réseau SARP propose une gamme complète de services de proximité de haute qualité dans des activités d'assainissement et d'hygiène : la gestion de déchets liquides, l'entretien et la réhabilitation des canalisations pour les collectivités, la gestion des indésirables, la maintenance industrielle mais aussi l'inspection télévisée des équipements de canalisation.

Le Groupe SARP emploie plus de 6500 collaborateurs, présents sur plus de 200 sites français.

Pour davantage d'informations, veuillez visiter le site web : <https://www.sarp-assainissement.fr/groupe-sarp/>

« Notre ambition est de devenir la référence mondiale de la maintenance environnementale. »

CLAIRE DECHELOTTE, RESPONSABLE DES PROJETS INNOVANTS ET DIGITAUX À LA DIRECTION TECHNIQUE ET INNOVATION, GROUPE SARP.

Lorsqu'un opérateur travaille avec un hydrocureur, par exemple, il est amené à effectuer des manipulations précises et délicates. Tout équipement additionnel ne doit pas empêcher la réalisation des opérations. De ce fait, les lunettes connectées ont rapidement été exclues des considérations, car elles sont incompatibles avec certaines activités parfois salissantes, peuvent générer de l'inconfort au-dessus des lunettes de protection, mais aussi causer des difficultés de concentration sur des activités délicates, voire isoler les travailleurs des alertes extérieures, ce qui constitue une source de danger.

Restait l'option des smartphones. Or, pendant les interventions, les agents ne peuvent pas toucher d'autres appareils que ceux de leur métier, ils avaient donc besoin de contrôler le téléphone ou de faire un partage vidéo pendant l'intervention sans toucher le smartphone.

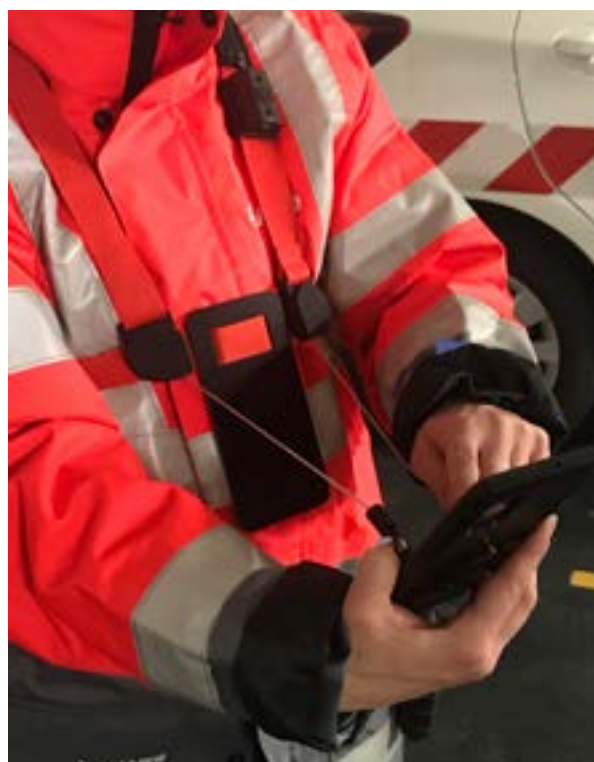
Finalement, le choix s'est porté vers une solution composée des éléments suivants :

- Un smartphone, facilement adaptable aux contraintes évoquées, offrant des fonctionnalités de partage vidéo et audio de bonne qualité grâce à des micros et des appareils photo performants, pour permettre une bonne réalisation des inspections télévisées
- Un harnais permettant de fixer le téléphone, tout en le laissant accessible en cas de besoin, par exemple pour consulter un document
- Un bouton qui permet de contrôler le téléphone
- Un casque extra-auriculaire qui laisse passer les sons extérieurs

L'application d'assistance visuelle à distance, développée pour les opérateurs, a permis de contrôler l'ensemble de ces objets et d'en faire une solution packagée. Néanmoins, pour la collaboration entre opérateurs et responsables d'exploitation, l'objectif était de ne pas tout développer et de s'appuyer sur une solution existante, robuste et innovante. Une solution offrant une garantie sur la pérennité des fonctionnalités, et un haut niveau de sécurité. Le choix pour ces fonctionnalités s'est porté sur la solution Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise.

Les principales fonctionnalités de Rainbow répondaient aux besoins de Groupe SARP :

- Une communication visuelle simplifiée entre l'opérateur et l'exploitant, permettant à l'exploitant de voir ce que voit l'opérateur
- La simplicité pour rechercher et rajouter un expert disponible dans une bulle de collaboration
- La collecte, le transfert et le stockage des photos/vidéos réalisées par les opérateurs



La confiance dans Rainbow et la proximité des équipes Alcatel-Lucent Enterprise sur le long terme, des arguments essentiels

Bien que SARP soit équipé avec la suite Google, le choix s'est porté sur Alcatel-Lucent Enterprise. Au moment du lancement du projet, la plateforme Google Meet était embryonnaire et ne donnait pas une claire visibilité sur l'évolution des fonctionnalités.

« Le grand challenge était de trouver un partenaire de confiance avec lequel on pouvait s'inscrire dans le temps en termes d'accompagnement et de démarche » déclare Claire Dechelotte. « Alcatel-Lucent Enterprise avait des clients nombreux, une plateforme robuste, des fonctionnalités avancées, une proximité qui permettait des discussions sur la roadmap, des fonctionnalités garanties dans le temps, et c'est pour cette raison que nous avons choisi de travailler avec eux. »

Le choix de Rainbow d'Alcatel-Lucent Enterprise s'est avéré des plus appropriés pour répondre à ces besoins :

- Riche portefeuille de clients
- Plateforme robuste
- Tarifs attractifs
- Fonctionnalités en cohérence avec les besoins et le projet sur le long terme
- Visibilité sur l'évolution des fonctionnalités sur le long terme
- Proximité des équipes Alcatel-Lucent Enterprise, et surtout avec les personnes qui allaient produire le back office

Des fonctionnalités simplifiées pour un minimum de manipulations

- En 1 clic, les opérateurs peuvent prendre une photo
- 1 clic long leur permet d'enregistrer une vidéo
- 2 clics lancent une conversation (bulle) Rainbow entre l'opérateur et l'exploitant. La caméra vidéo de l'opérateur est automatiquement activée et visible en temps réel pour l'exploitant qui verra exactement ce que l'opérateur voit lors de son intervention

Confiance, proximité et visibilité à long terme, des arguments clé

« C'est surtout la proximité avec les personnes qui allaient produire le back office, les discussions sur la roadmap et la garantie de la pérennité des fonctionnalités qui a fait la différence » dit Claire Dechelotte.

SARP et Alcatel-Lucent Enterprise, un partenariat prometteur sur le long terme

Dans le partenariat avec SARP, Alcatel-Lucent Enterprise a su montrer :

- Une qualité de service indéniablement
- Un travail en synergie sur toutes les évolutions dans les années écoulées
- Une plateforme robuste et fonctionnelle, avec très peu de ruptures dans l'utilisation du back office

L'ambition du Groupe SARP est aujourd'hui de continuer à travailler ensemble pour que ce partenariat et la plateforme restent pérennes et soient renforcés.

« Au départ c'était un petit projet, un POC (proof of concept), une expérimentation, mais grâce à la proximité des équipes d'Alcatel-Lucent Enterprise, nous avons évolué ensemble et aujourd'hui nous envisageons même la commercialisation de la solution. Un partenariat mutuellement bénéfique, riche en échanges systématiques, pour que nos projets communs soient une réussite. »

CLAIRE DECHELOTTE, RESPONSABLE DES PROJETS INNOVANTS ET DIGITAUX À LA DIRECTION TECHNIQUE ET INNOVATION



Des résultats qui dépassent les attentes

Depuis le déploiement de la solution, les résultats ont été remarquables, avant tout pour la capitalisation sur les interventions.

L'un des premiers résultats a été la réduction des interventions non réalisées, comme Claire Dechelotte le précise : « *Nous avons constaté que le nombre d'interventions non réalisées a été divisé par 3* », ce qui a permis d'optimiser les interventions et d'accroître la satisfaction des clients.

L'optimisation du temps pour les employés en back office a également été un résultat rapidement identifié, notamment pour les responsables d'exploitation, Claire déclare « *un gain de 30 minutes par jour et par personne* ». Ce gain de temps qualitatif a été possible par le transfert, l'horodatage et la géolocalisation automatique des photos et vidéos collectées par les opérateurs, même en absence de connexion internet. Ce dispositif pouvant même permettre l'usage des données pour un constat d'huissier.

Le gain de temps a été très important grâce à l'automatisation du traitement et du stockage des images. L'utilisation de l'image est clé dans les opérations du Groupe SARP car il permet d'accélérer les interventions et leur résolution, mais également de résoudre les litiges.

« *Un travail extrêmement impactant pour les équipes de terrain, qui a permis de libérer du temps qualitatif* », précise Claire. « *Sur le premier projet où nous avons utilisé l'application, nous avons gagné 5 à 6 heures de travail, un gain significatif* ».

Des chiffrages plus qualitatifs, un service client amélioré

Outre les objectifs fixés au départ, qui ont visiblement été atteints, d'autres améliorations ont été identifiées.

Initialement conçue spécifiquement pour les opérateurs, Remote Visual Assistance s'est avérée bénéfique dans la collaboration et la complémentarité avec d'autres métiers, tels que les commerciaux, surtout sur le chiffrage des interventions et l'identification des problèmes à venir.

En effet, les fonctionnalités vidéo de Rainbow simplifient la communication et l'assistance visuelle entre les différentes équipes, et cela augmente la qualité du travail pour toutes les équipes. Par exemple, grâce à l'enregistrement des visites et au débrief avec les responsables d'exploitation, les chiffrages réalisés par les commerciaux se sont avérés plus qualitatifs par la suite, et ont permis en même temps une meilleure préparation des chantiers pour les opérateurs et même la prévention de certains problèmes.

CONTRAINTES

- Soutenir la collaboration entre les exploitants et les opérateurs lors des interventions pour réduire les abandons d'intervention
- Contraintes techniques importantes en ce qui concerne la sécurité des agents lors des interventions ainsi que l'ergonomie et la compatibilité avec les autres outils existants
- Un partenaire de confiance qui pouvait s'inscrire dans le temps en termes d'accompagnement et de démarche

PRODUIT

- Rainbow™ par Alcatel-Lucent Enterprise
- Remote Visual Assistance par Alcatel-Lucent Enterprise

SOLUTIONS

- Collaboration

AVANTAGES

- L'assistance visuelle à distance a permis de diviser par 3 le nombre d'interventions non réalisées et de gagner 30 minutes par jour et par personne
- Une communication visuelle et une assistance à distance simplifiée entre l'opérateur et l'exploitant, permettant à l'exploitant de voir ce que voit l'opérateur
- Simplicité et rapidité de prise en main (15 minutes) et d'utilisation
- L'utilisation des images et vidéos a amélioré l'efficacité des interventions et réduit les litiges



SARP a également bénéficié d'un gain d'image, celle d'un groupe bien équipé, soudé et collaboratif. Cela apporte des avantages dans la relation avec les clients, qui peuvent constater une meilleure qualité du travail en équipe. La résolution des problèmes dès la première intervention a eu des bénéfices évidents sur le service client.

Le renforcement du lien humain et de la confiance des équipes

Le gain de confiance des opérateurs a été un bénéfice considérable constaté depuis l'intégration de Rainbow au sein des équipes de SARP. La familiarisation rapide avec Rainbow, qui nécessite seulement 15 minutes, et le fait de pouvoir se baser sur l'expertise des spécialistes, a aidé à accroître la confiance des opérateurs lors des interventions. Par conséquent, les interventions abandonnées ont diminué car les opérateurs savaient que, dans une situation complexe, ils pouvaient appeler en 2 clics un spécialiste pour éliminer les doutes et tenter de trouver une solution. La collaboration a facilité l'intégration des nouveaux embauchés et des personnes isolées, leur permettant de créer plus rapidement un lien humain avec leurs équipes.

*« Tous ces petits détails ont fait la différence » précise Claire Déchelotte.
« Même s'il est difficile de chiffrer les résultats en termes financiers précis pour l'instant, le gain de temps par opérateur, le nombre de réalisations, la diminution du nombre de non-réalisations sont des gains appréhendables par notre hiérarchie. Nous aurons sûrement des KPIs plus précis par la suite. »* Un gain de temps sur chaque intervention a rendu possible également la réalisation de projets supplémentaires par semaine.

« **Un travail extrêmement impactant pour les équipes de terrain, qui a permis de libérer du temps qualitatif. Le gain de temps par opérateur, le nombre de réalisations, la diminution du nombre de non-réalisations sont des gains appréhendables par notre hiérarchie.** »

CLAIRE DECHELOTTE, RESPONSABLE DES PROJETS INNOVANTS ET DIGITAUX
À LA DIRECTION TECHNIQUE ET INNOVATION, GROUPE SARP

