

Majikan optimise le coût et la qualité des interventions techniques de terrain

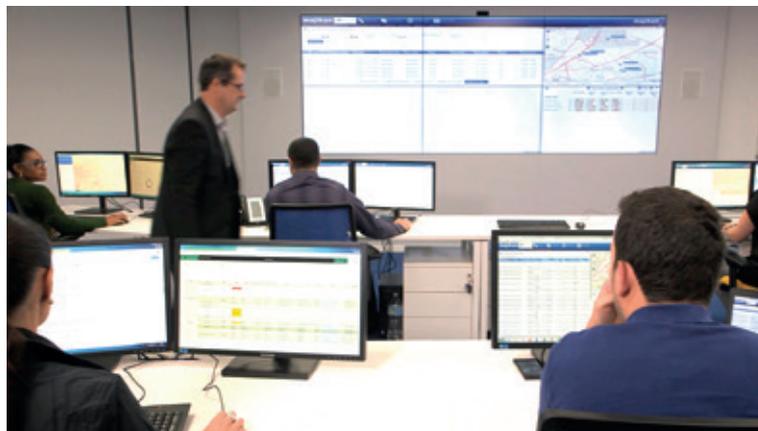
Eau potable, eaux usées, eaux industrielles... La gestion de l'eau et des infrastructures qui y sont associées nécessite de nombreuses et fréquentes interventions qui représentent, pour les collectivités territoriales comme pour les industriels, un centre de coûts conséquent. Majikan a donc développé une solution de planification et de suivi des interventions techniques avec pour objectif d'assurer à ses clients, la mobilisation du bon intervenant, au bon endroit et au bon moment. L'activité Eau de Veolia en France est le premier bénéficiaire de ce service qui s'adresse autant aux collectivités locales qu'aux industriels. Rencontre avec Adrian Cervos et Patrick Terra, respectivement Direc-

teur marketing et communication et directeur des opérations chez Majikan.

Revue L'Eau, L'Industrie, Les Nuisances : Quelle est la genèse de Majikan ?

Adrian Cervos : Majikan est une filiale de Nova Veolia, elle-même filiale de Veolia Eau, qui a pour but la commercialisation de nouveaux services à forte dominance digitale.

Majikan est née de la stratégie de Veolia Eau qui a choisi de capitaliser sur des technologies et des expertises métiers qui sont les siennes et a décidé de les encapsuler dans des sociétés d'expertise pour aller chercher des relais de croissance sur



Vue du plateau de planification de Majikan.

d'autres marchés. C'est la genèse de Majikan dont la vocation est de fournir des services « clés en main » pour la planification et le suivi des interventions multi-métiers sur le terrain.

Revue E.I.N. : Quels sont les services que vous proposez et en quoi consistent-ils ?

Patrick Terra : Majikan s'appuie sur des outils digitaux de dernière génération pour proposer différents modules qui couvrent l'ensemble de la chaîne de valeur de la gestion des interventions techniques sur le terrain. Ils permettent, en amont, de sectoriser et découper les territoires géographiques des interventions en affinant et en optimisant les contours des différents secteurs. Un autre module, plus particulièrement centré sur les plans de charge permet, en fonction des charges préventive et curative des clients, de confronter l'ensemble de ces contraintes à la capacité de traitement et à la disponibilité des agents pour établir et optimiser un plan de charge à l'année. À partir de ce plan, l'outil va programmer ces interventions de façon à ce que toutes les échéances soient respectées. L'utilisation du moteur d'optimisation des tournées de Geoconcept, doté d'une interface de planification qui reçoit l'ensemble des demandes

d'intervention des clients, permet d'optimiser les feuilles de route des agents en fonction des besoins qui s'expriment.

Enfin, l'outil intègre un reporting de production qui permet au chef d'équipe de piloter en temps réel les opérations et de savoir à tout moment ou en est son plan de charge, et un reporting au client final qui peut ainsi suivre le déroulement de son contrat.

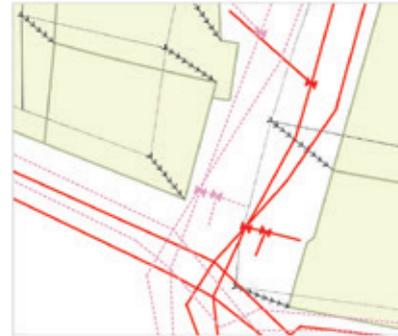
Revue E.I.N. : Comment circule cette information ?

Patrick Terra : L'ensemble des modules de notre plateforme de field service management communique en temps réel. Ainsi, lorsqu'un technicien reçoit un ordre d'intervention sur l'application mobile Majikan et commence à intervenir, le changement de statut de l'intervention est visible sur l'outil de planification Geoconcept comme sur l'outil de reporting que nous mettons à la disposition de nos clients. Ce module de reporting intègre également des outils de « machine learning » qui analysent l'ensemble des données disponibles afin d'anticiper les dysfonctionnements des infrastructures et des équipements dans une logique de maintenance prédictive.

Revue E.I.N. : En somme, tous les aspects de l'intervention

Le choix n°1 pour la gestion et l'exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement

1Integrate : logiciel de gestion automatique de la qualité des données réseaux : contrôle qualité, correction, recalage, réponse aux DICT...



Elyx Aqua : système d'information géographique métier pour la gestion et l'exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement

Pour en savoir plus : 1spatial.com

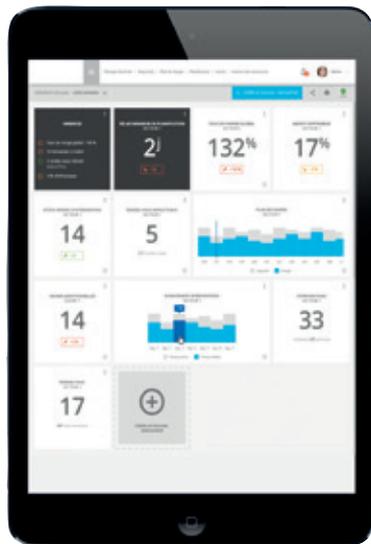
T : +33 (0) 1 71 33 01 00 | E : info@1spatial.com

technique de terrain sont couverts?

Adrian Cervos: Tout à fait. Ce que l'on a voulu mettre en place, ce n'est pas seulement une optimisation opérationnelle lors de la planification des tournées, c'est une optimisation de l'ensemble des processus de field service management. Cette optimisation concerne dès l'amont les secteurs d'interventions. Elle s'attache ensuite à optimiser les plans de charge de l'ensemble des équipes, avant de se concentrer sur la géographie des tournées pour diminuer les temps de déplacement et donc de gagner en productivité en augmentant le temps passé en intervention.

Revue E.I.N.: *A qui s'adressent ces services?*

Adrian Cervos: Ils s'adressent prioritairement aux collectivités locales, bailleurs sociaux, ou aux industriels qui souhaitent améliorer l'efficacité de leurs interventions tout en réalisant des gains de productivité et en améliorant la qualité de leur service. Beaucoup de collectivités locales ou d'entreprises sont par exemple capables d'intervenir en urgence pour régler un problème, ou réaliser des travaux conformément à un planning. Mais peu nombreuses sont celles qui sont capables d'avoir la visibilité de ce qui a été fait et comment cela a été fait. Du coup, il est difficile de mettre en place des plans d'actions correctifs ou de prolonger les actions engagées. Cet exemple montre qu'il est possible d'améliorer tout à la fois la qualité des interventions et de leur suivi



Majikan s'appuie sur des outils digitaux de dernière génération pour proposer différents modules qui couvrent l'ensemble de la chaîne de valeur de la gestion des interventions techniques sur le terrain.

tout en diminuant leur coût.

Revue E.I.N.: *Ces services s'adressent à des structures d'une certaine taille ou gérant un nombre important d'interventions?*

Patrick Terra: Non. Au-delà d'un nombre minimum d'agents ou d'interventions, c'est plutôt le type d'interventions qu'il faut prendre en compte. Nous lançons actuellement des pilotes auprès de collectivités locales de 10 000 à 15 000 habitants en direction de services techniques ou de services espaces verts qui comptent moins d'une dizaine d'agents. Il est possible de dégager des gains d'efficacité importants dès lors que l'on souhaite augmenter la visibilité et améliorer la traçabilité sur le déroulement des

interventions en temps réel. Car outre l'aspect planification des interventions, nos outils sont également un bon moyen de piloter et d'évaluer son activité.

J'ajoute que nous avons développé des offres peu impactantes sur l'organisation de ceux de nos clients qui ne sont pas encore prêts à franchir le cap de l'externalisation de la fonction de planification.

Revue E.I.N.: *Quels sont les gains qu'il est possible d'escompter en optant pour les solutions que vous développez?*

Adrian Cervos: Tout dépend du niveau de la maturité des processus sur lesquels nous sommes amenés à intervenir et de leur niveau d'automatisation. Nous pensons cependant qu'en règle générale, les solutions que nous proposons permettent d'espérer de 30 à 40 % de gain de productivité à 3 ans par rapport à l'existant.

Revue E.I.N.: *Où en êtes-vous aujourd'hui en termes de déploiement chez Veolia?*

Adrian Cervos: Les activités eau de Veolia mobilisent près de 6 000 agents itinérants sur trois segments différents qui sont les réseaux d'eau et d'assainissement, la maintenance des usines et la gestion de la clientèle. À ce jour, nous assurons la planification et l'organisation des tournées logistiques de 6 000 techniciens terrain. À la fin du mois de sep-

tembre, le dispositif concernera tous les agents de terrain ce qui représente près de 11 millions d'interventions par an.

Mais même si Veolia, en France, reste notre principal client, nous travaillons également avec des collectivités territoriales et des industriels, principalement sur des activités orientées maintenance et services.

Revue E.I.N.: *Quelles sont les évolutions prévisibles des solutions que vous développez?*

Patrick Terra: Ces solutions sont appelées à évoluer régulièrement, en même temps que les outils digitaux sur lesquels elles s'appuient. Nous regardons ainsi avec intérêt les technologies de réalité augmentée et de guidage à distance, notamment pour les techniciens terrain. La réalité augmentée pourrait par exemple permettre à chaque technicien de disposer d'une vue en 3D du réseau qui se trouve sous ses pieds.

Quant au guidage à distance, il pourrait permettre, par exemple, à un technicien confronté à une difficulté particulière de déclencher une visioconférence ou d'obtenir une aide en filmant l'équipement qui lui pose problème ou pour obtenir l'assistance d'un expert centralisé. Ces technologies sont déjà couramment utilisées dans certains pays, comme par exemple au Japon, et nous souhaitons les exploiter rapidement en France.

*Propos recueillis par
Vincent Johanet*

Amoeba va tester son biocide sur 10 sites industriels en Espagne

Amoeba, qui produit un biocide biologique capable d'éliminer le risque bactérien dans l'eau, annonce l'obtention d'une autorisation de mise sur le marché à des fins de recherche et développement en Espagne pour 10 sites industriels.

L'autorisation a été délivrée par le Ministère de la Santé, des Services Sociaux et de l'Égalité. Particulièrement sensibles au développement de technologies écologiques, les autorités espagnoles ont édicté une législation très stricte contre le risque légio-

nelles.

Cette autorisation fait suite aux récentes validations obtenues des autorités réglementaires dans plusieurs pays européens dont la Belgique, l'Italie, les Pays-Bas et l'Allemagne pour le démarrage de tests en milieu industriel.

Dans ce contexte, le produit Biomeba est reconnu comme une alternative efficace pour le traitement de l'eau contre la légionnelle ce qui pourrait conforter les acteurs espagnols à signer des lettres d'intention de distribution avec Amoeba.