

# À la première personne...

« La numérisation est un outil clé pour atteindre nos objectifs d'entreprise en matière de durabilité, d'efficacité, d'amélioration des services et de transparence »

La transformation numérique d'Aqualia, qui repose fondamentalement sur la recherche et l'application de solutions technologiques innovantes pour optimiser les processus, constitue un axe clé du présent et de l'avenir de l'entreprise.

En tant que directrice du département Systèmes et T.I., M<sup>re</sup> Ángeles Vicente est chargée d'impulser son développement, un développement qui permet une meilleure gestion du cycle intégral de l'eau. Grâce à cela, Aqualia peut réduire et/ou éviter les pertes dans les réseaux de distribution d'eau et optimiser tous les processus liés à l'organisation interne de l'entreprise et au service client, l'axe autour duquel est articulée toute l'exploitation.

**En 2022, Aqualia a investi 216 % de plus qu'en 2021 pour impulser la transformation numérique. Quels ont été les principaux résultats obtenus grâce à cette augmentation des investissements ?**

Tous ceux qui font partie de cette équipe savent que la numérisation est un outil clé pour atteindre

nos objectifs d'entreprise en matière de durabilité, d'efficacité, d'amélioration des services et de transparence. C'est grâce aux investissements réalisés que nous pouvons profiter des nouvelles capacités qu'ils nous offrent et les mettre au service de nos processus.

Voyons un exemple : en 2022, nous avons activé différents projets qui nous ont permis de développer une détection précoce des fuites dans le réseau d'approvisionnement. Grâce à cela, nous évitons les pertes d'eau inutiles et les dommages importants sur le réseau. Cette réduction des pertes implique une moindre consommation d'énergie électrique et de réactifs, car on évite d'avoir à traiter l'eau perdue. Pour moi, c'est un exemple clair de la façon dont la technologie est un grand allié de la durabilité.

**Aqualia Live est la plateforme de gestion intelligente du cycle complet de l'eau conçue par Aqualia. Que permet cette plateforme en matière d'efficacité et d'optimisation ?**

Aqualia Live est une plateforme conçue par nos experts, des professionnels au grand *savoir-faire* du cycle intégral de l'eau et des

technologies. J'aime dire qu'elle est créée par des gens de l'eau et pour l'eau avec pour objectif zéro déchet, profiter jusqu'à la dernière goutte.

Notre plateforme, modulaire et intégrée, couvre absolument tous les processus nécessaires à la gestion intégrale de l'eau : de la collecte et la potabilisation, en passant par la distribution et la vie entière du client, jusqu'au traitement et à la réutilisation. Pour son bon fonctionnement, elle intègre les nouvelles technologies (IoT, *big data*, *cloud computing* et IA) et, bien sûr, la mobilité, pour optimiser les processus et les rendre plus efficaces et durables. Son utilisation nous permet :

**Une meilleure gestion du service :** en numérisant les actifs, nous savons ce qui se passe en temps réel sur le réseau et nous pouvons profiter de la simplification des procédures pour agir plus efficacement et plus rapidement.

**Un meilleur service au citoyen :** grâce à notre application Aqualia contact, ils peuvent consulter leur consommation s'ils disposent d'un *compteur intelligent*. Et définir leurs propres alertes : s'il n'y a pas de consommation au domicile d'une personne vulnérable ou s'il y a une

**MARIA ANGES VICENTE\***

DIRECTRICE SYSTÈMES ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (CIO)

#Industrie5.0 #SmartCities #Optimisation #ManagementResponsable



consommation dans une résidence secondaire inhabitée. Chez Aqualia, nous communiquons de manière proactive toute fuite détectée chez un client afin qu'il puisse inspecter son installation sans attendre d'autres dommages.

**Une plus grande transparence envers les personnes, les municipalités et les autres organismes** en partageant avec eux les informations les plus pertinentes sur le cycle et ses chiffres clés.

Aqualia Live, en tant que plateforme, ne nous offre pas seulement des avantages de gestion ; les avantages concurrentiels ont été et continuent d'être puissants. Elle s'est révélée être une formidable alliée pour notre entrée et notre expansion sur des marchés aussi établis et complexes que celui de la France, qui représentait pourtant un défi, la France étant le pays où se trouvent les leaders mondiaux du secteur de la gestion intégrée du cycle de l'eau.

**Si vous pensez à 2022, quels projets mettriez-vous en avant pour leur impact sur l'environnement ?**

Les projets de détection précoce des fuites que je viens de mentionner ont eu et continuent d'avoir un impact majeur sur les performances du réseau et l'environnement.

En 2022, nous avons déployé notre technologie dans les différentes zones géographiques où nous fournissons des services sous le format de *centres de contrôle*. Grâce à ces centres, établis sur huit sites de la géographie espagnole, nous savons en détail ce qui se

passé en temps réel dans chacune des municipalités et nous agissons immédiatement.

Je soulignerais également les projets de mobilité de notre force de terrain en Espagne, en Italie, en France et en Colombie. Grâce à un déploiement complet, nos plombiers reçoivent désormais les ordres de travail sur leur téléphone, ce qui évite les déplacements inutiles. De cette façon, nous économisons le papier et nous améliorons le délai de réponse et la qualité des informations. Cela augmente l'efficacité opérationnelle, ce qui se traduit toujours par un meilleur service pour nos clients.

**Nous voulons nous concentrer sur des projets d'efficacité énergétique pour nous assurer d'avoir la consommation la plus faible possible dans la gestion de nos services**

Enfin, nous avons aussi préparé le PERTE de numérisation du cycle de

l'eau en milieu urbain, en renforçant nos équipes et en définissant les grands projets vis-à-vis des subventions que nous recevrons des fonds européens Next Generation au cours des trois prochaines années. Ces subventions donneront une impulsion importante à nos objectifs.

**Après ces réussites, à quels nouveaux défis le département devra-t-il s'attaquer à l'avenir ?**

À court terme, nous voulons nous concentrer sur des projets d'efficacité énergétique pour nous assurer d'avoir la consommation la plus faible possible dans la gestion de nos services. L'expansion des *compteurs intelligents* et la sensorisation des actifs seront d'autres défis.

Et, bien sûr, continuer à répondre aux demandes et aux besoins internes qui nous parviennent. Nous sommes un département de service pour les autres départements. La technologie représente un avantage et une opportunité à partir du moment où elle produit un impact positif sur la vie quotidienne des citoyens, dès lors qu'elle contribue à améliorer la vie des gens. Les projets de mobilité et les ordres de travail sur le terrain, pour revenir à un exemple récent, ont eu un grand impact, en améliorant la journée de travail de 1 200 travailleurs en Espagne. C'est le plus gratifiant.