



## Administration des Ponts et Chaussées

### **Rappel rapide et ciblé des équipes de déblaiement des routes en cas de risque d'intempéries (neige, verglas, tempête)**

« AlarmTILT me permet de joindre très rapidement mes collaborateurs lors d'une intervention urgente. Chaque action, chaque message est tracé, me permettant d'établir des rapports précis de qualité de service. De plus nous pouvons de façon automatisée informer nos collègues des services régionaux voisins, ainsi que les services techniques des communes affectées, lorsque nous sortons avec nos véhicules. »

**Manuel Wirtgen**  
Préposé Service Régional de Redange

#### La société



L'administration des Ponts et Chaussées est chargée de travaux de génie civil pour le compte de l'Etat luxembourgeois. Entre autres tâches elle doit veiller à la construction, à la modernisation et à l'entretien du réseau de la grande voirie.

#### Le défi



En 2008, le service d'entretien des routes a cherché à améliorer ses méthodes de mise en alerte des personnels, en cas de déblaiement neige notamment. Jusque là, chaque responsable rappelait ses équipes manuellement suite à inspection des routes au niveau régional (jusqu'à 25 personnes/services à rappeler par service). Cette opération pouvait durer jusqu'à plusieurs heures, surtout la nuit ou pendant les weekends.

#### La solution



En octobre 2008, les Ponts et Chaussées ont sélectionné AlarmTILT, dont les fonctionnalités clés en main répondaient à leurs besoins. Depuis novembre 2008, le secteur nord est opérationnel, représentant 5 services régionaux et environ 400 membres de personnel. Manuel Wirtgen, préposé du service régional de Redange, explique le fonctionnement: "Le responsable supervisant l'état des routes se logue dans AlarmTILT via le web avec son code d'accès personnalisé, et déclenche rapidement une procédure de rappel. Les membres de l'équipe de permanence reçoivent appels vocaux text-to-speech, sms ou emails selon un ordre pré-établi et personnalisable. Ils acquittent les alertes directement sur l'appel lancé, le responsable voit en temps réel sur l'écran qui est disponible, et qui n'a pas répondu. De plus, une procédure AlarmTILT parallèle aux rappels informe de façon automatisée les chefs de services régionaux voisins et les services techniques des communes affectées qu'une équipe de déblaiement est en route. L'opération dure normalement moins d'une minute. Tous les appels et toutes les actions sont loguées, des rapports d'intervention Pdf et Excel sont générés dynamiquement, contenant heure et date des appels, des acquittements, des non-réponses. L'audit de ces rapports permet d'améliorer les procédures en place, afin d'optimiser les ressources existantes.

#### Les bénéfices



AlarmTILT a permis aux Ponts et Chaussées d'ajouter rapidité, cohérence et traçabilité à leurs procédures d'alertes. Des heures de travail ont été ramenées à quelques minutes par intervention. De plus, sans surplus d'effort, des partenaires supplémentaires tels que les communes voisines peuvent être rapidement informés. Les rapports d'intervention sont générés dynamiquement par le système, permettant une mesure précise de qualité de service. Pour Manuel Wirtgen, "AlarmTILT a fortement contribué à améliorer nos temps d'intervention en hiver, ce qui se traduit par des économies de coûts internes, mais également par des routes libres plus rapidement."

