



Cas client SDIS des Pyrénées-Orientales

IWS permet une automatisation de la gestion des demandes via son système de workflows

Le Service départemental d'Incendie et de Secours des Pyrénées-Orientales (SDIS 66) effectue 52 000 sorties de secours chaque année. Il comprend plus de 2 500 Sapeurs-Pompiers professionnels et volontaires et doit gérer plus de 700 engins. Avec autant de personnels et de véhicules à gérer, souvent dans l'urgence, les demandes de réparation, de maintenance et de gestion RH nécessitent une organisation au cordeau.

Les enjeux sont importants : limiter les coûts, améliorer la traçabilité et garantir le suivi et le traitement des demandes (entretien de véhicules, intervention sur le terrain, renouvellement de matériel).

À chaque sortie, lors de chaque intervention, les véhicules du SDIS sont fortement sollicités. Dans l'urgence de la situation, la nécessité d'enclencher une réparation ou de procéder à des vérifications peut échapper à la vigilance du centre de contrôle.

LE CHOIX

Ce constat a amené le SDIS 66 à réfléchir à une meilleure centralisation de ses données et à chercher une solution GMAO pour une optimisation efficace des services. En se connectant au système SGA (Système de Gestion d'Alerte) et SGO (Système de Gestion Opérationnelle sur intervention), la solution IWS d'ISILOG signale justement au centre de contrôle les éléments qui impliquent une attention particulière ou une intervention : contrôle technique des véhicules d'intervention, dommages sur ces derniers, etc.

« Le SDIS 66 était à la recherche d'un logiciel de GMAO afin d'améliorer le suivi des matériels et la traçabilité des actions réalisées. Avant IWS, toutes les demandes étaient émises à l'oral ou par mail et gérées à l'aide de tableaux Excel, ce qui n'offrait aucune possibilité de suivi et était devenu difficilement gérable. Les critères auxquels la future solution devait répondre étaient clairement définis.

SOLUTION MULTI-FONCTIONNELLE

TRAÇABILITÉ DES DEMANDES

OUTIL DE PILOTAGE

AUTOMATISATION

INTERCONNEXION DES LOGICIELS

IWS comme outil de pilotage des équipes sur le terrain

Centraliser et normaliser les demandes, assurer une traçabilité des interventions sur les véhicules, optimiser les stocks et les budgets tout en assurant la gestion de la maintenance du matériel.

Nous avons choisi la solution d'ISILOG car elle nous permettait d'adapter et de personnaliser l'outil à nos caractéristiques, notamment en s'interconnectant à nos autres logiciels et de bénéficier d'une ergonomie facile à prendre en main » explique l'Administrateur GMAO IWS au SDIS 66.

Afin d'optimiser le fonctionnement, le SDIS 66 a opté pour un interfaçage avec l'ensemble de ses logiciels, aussi bien structurels que métiers. Le but étant d'intégrer la donnée de manière unique et calibrée afin de simplifier le travail des équipes et leur permettre de se concentrer sur leur métier.

UN OUTIL DE PILOTAGE

S'il apporte de la fluidité en termes de gestion des demandes sur matériels et de traçabilité, IWS n'en n'est pas moins un outil de pilotage des équipes sur le terrain. En effet, le SDIS 66 s'appuie sur la solution logicielle pour guider ses véhicules et ainsi faciliter leur accès aux différentes zones d'intervention.

« Nous pouvons désormais géolocaliser l'engin le plus proche et le plus à même d'effectuer une mission, mais aussi lui indiquer un certain cheminement en fonction du poids de ce dernier, de sa taille, de la distance à parcourir afin de mobiliser le véhicule le plus pertinent pour ladite mission et ainsi gagner du temps en intervention. Grâce à notre Extract Transform Load (ETL) - un connecteur développé pour le SDIS par ISILOG - notre base de données est mise à jour toutes les

20 minutes et permet de connaître l'état des engins et leur situation géographique en quasi-temps réel » raconte l'Administrateur GMAO IWS.

Le logiciel offre ainsi une meilleure réponse opérationnelle lors des interventions, en envoyant les bons engins, les bonnes personnes et le bon matériel pour gérer l'incident au mieux.

UNE SOLUTION MULTIFONCTIONNELLE

Multifonctionnelle, la solution IWS permet aussi de suivre les achats ou la gestion des stocks ainsi que la transmission des informations d'achat aux différents services du SDIS via un paramétrage complètement adapté à la structure.

« Nous gérons dans la solution un catalogue de plus de 15 000 références, dont le parc informatique, l'habillement et les EPI. Nous avons donc un inventaire détaillé et à jour disponible en temps réel et doté d'un système d'alerte pour gérer les cycles de remplacement de certains équipements comme les Appareils Respiratoires Isolants (ARI). La gestion des commandes est automatisée via un système de workflows qui sollicite les validations nécessaires auprès des référents de chaque équipe. »

Le paramétrage poussé de la solution permet de répondre aux requêtes de chaque service. Pour encore améliorer le process, le SDIS 66 est en train de connecter le logiciel de commande publique (gestion financière) qui récupérera les bons de commande directement dans IWS. Aujourd'hui, toutes les demandes (achats ou interventions diverses) passent par IWS et sont transmises aux services habillement et soutien technique et logistique qui gèrent plus de 400 dossiers par semaine.

Grâce à IWS, nous bénéficions d'une vraie traçabilité sur le suivi des demandes, ce qui améliore considérablement les relations entre les demandeurs et les passeurs d'ordre. Tout le monde est satisfait ! Le travail est simplifié, la visibilité améliorée.

Nicolas IZERN,
Administrateur GMAO
IWS