



Retour d'expérience SDIS Isère

Une amélioration significative de l'efficacité opérationnelle grâce à la solution IWS.

Créé en 1955, le Service départemental d'incendie et de secours de l'Isère (SDIS 38) a pour missions la prévention, la protection et la lutte contre les incendies. Il compte au total 5 419 agents, dont 4 330 sapeurs-pompiers volontaires, 820 sapeurs-pompiers professionnels et 269 personnels administratifs et techniques, qui dépendent d'un état-major. L'ensemble du personnel est réparti dans deux groupements, 22 centres, 112 casernes, un centre de formation et une plateforme logistique.

En 2017, le SDIS 38 avait entrepris une démarche innovante en adoptant la solution de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) IWS d'ISILOG.

Cette initiative avait permis d'optimiser les opérations et de s'adapter aux évolutions des sapeurs-pompiers. Souhaitant exploiter pleinement les fonctionnalités d'IWS pour améliorer leur organisation, le SDIS 38 avait ensuite entrepris un projet de refonte en 2020, mobilisant une

personne à temps plein pour effectuer un nouveau paramétrage. L'objectif était alors de déployer IWS de manière optimale et de l'étendre à l'ensemble des services du SDIS 38.

Jean-François COULON, Directeur de projet SI de la fonction support pour le SDIS 38, revient sur le déploiement de la solution de GMAO IWS.

Gestion des équipements et des demandes

En 2017, le premier objectif du projet était d'harmoniser les logiciels utilisés par les différents services du SDIS 38. Avant l'adoption d'IWS, chaque service utilisait son propre logiciel, ce qui compliquait la coordination et la traçabilité des échanges. L'acquisition d'une solution de GMAO unique visait à améliorer l'efficacité opérationnelle en permettant une meilleure gestion des matériels, des demandes de maintenance et des tickets, tout en facilitant la communication entre les services.

Objectifs

Harmoniser les logiciels utilisés au sein du SDIS38

Mettre à disposition un outil simple et fonctionnel

Centraliser les demandes dans IWS

Bénéficier d'une meilleure traçabilité

L'acquisition d'une solution de GMAO unique visait à améliorer l'efficacité opérationnelle.



Depuis, le SDIS 38 a décidé d'harmoniser ses logiciels de gestion des matériels, des différents services et du Ticketing via IWS pour :

- Le service habillement (tenue de cérémonie et de feu) pour la maintenance et les vérifications
- Le matériel d'intervention (lance, tuyaux, lots de sauvetage)
- Les transmissions (téléphones, bip, antennes, consoles des casernes)
- Le service médical

«Nous avons pour objectif de diminuer le nombre de logiciels, de bénéficier d'un suivi de dossier et de faciliter les démarches grâce à la simplification de l'outil.» explique Jean-François COULON, Directeur de projet SI de la fonction support, pour le SDIS 38.

Lors de sa prise de fonction de Directeur de projet en 2020, Jean-François COULON décida d'implémenter un portail d'entrée unique et visuel avec la reprise de l'ensemble des paramètres et référentiels pour offrir une vision globale et transverse aux utilisateurs.

En juin 2022, une nouvelle base de données fut ajoutée à l'ancienne (issue de la précédente version du logiciel) pour les demandes des casernes, l'habillement, ou signaler une panne de matériel. A terme, l'ancienne base disparaîtra et sera intégrée dans IWS.

Un portail d'entrée unique pour les 4500 utilisateurs potentiels

ISILOG accompagne le SDIS 38 dans la formation des utilisateurs et le déploiement du portail afin de garantir le succès de son utilisation. Depuis le lancement d'IWS ce sont, en moyenne, 450 tickets qui transitent ainsi par mois via l'outil.

«La forte implication de nos équipes alliée à l'accompagnement d'ISILOG dans la formation des utilisateurs a apporté un nouveau tournant au projet IWS qui obtient le succès escompté.»

Jean-François COULON

Actuellement IWS est utilisé pour le Ticketing de l'informatique, la téléphonie, les bâtiments, les registres, des services administratifs, pour des signalements d'incidents ou des demandes d'action. Une montée en puissance progressive se fera avec l'intégration de nouvelles fonctionnalités.

À terme, le SDIS 38 projette, comme le SDIS 66, de gérer tout le parc des véhicules grâce à IWS.

Bénéfices

Meilleur suivi des dossiers et demandes

Gain de temps et d'efficacité

Diminution du nombre de logiciels

Satisfaction des utilisateurs

ISILOG

25 ans d'expérience dans la mise en place de solutions ITSM

2 implantations (Nantes et Paris)

90 collaborateurs

Plus de 800 clients tous types de secteurs confondus

Certifiée ISO 20000-1, ISO 9001 - Logiciel certifié NF Logiciel