



Cas client SDIS de la Savoie

IWS, outil de gestion des demandes en matière de logistique opérationnelle, de patrimoine immobilier et d'informatique.

Le Service Départemental d'Incendie et de Secours de Savoie (SDIS 73) est chargé de la prévention et de la lutte contre les incendies, les accidents et les sinistres, de l'évaluation des risques technologiques ou naturels et des secours d'urgence sur l'ensemble du département de la Savoie. Ce SDIS compte 9 bassins opérationnels dans lesquels sont répartis 7 Centres de Secours Principaux (CSP), 19 Centres de Secours (CS), 11 Centres de Secours de Montagne (CSM), 3 Postes Avancés et 48 Centres de Première intervention et centres de renfort. Totalisant 2450 agents répartis de la manière suivante: 450 SPP, 1900 SPV, 100 personnels administratifs et techniques, ce SDIS a réalisé 36070 interventions en 2017.



Portail Client IWS en production
au SDIS 73

LOGISTIQUE
INFORMATIQUE
IMMOBILIER
STOCKS
DEMANDES
TRAÇABILITE

LE BESOIN EXPRIMÉ

En 2015, le pôle ressources techniques du SDIS 73 a émis le souhait de renouveler l'outil de gestion de biens qui était à l'époque utilisé par les équipes des services centraux. Cet outil devrait permettre à la fois aux services centraux d'avoir une vision claire de l'ensemble du patrimoine du SDIS 73, et aux centres de secours de pouvoir effectuer des demandes liées à leur matériel de travail (demandes, réparations, mises au rebut) et d'avoir accès à leur suivi. Les services centraux étaient déjà équipés de solutions de gestion de matériels mais ces dernières ne convenaient plus et surtout les centres de secours n'y avaient pas accès : les demandes étaient effectuées par téléphone ou par email, le suivi difficilement accessible par les centres de secours.



IWS comme outil d'amélioration du pilotage du processus support.

LE CHOIX

Le groupement des systèmes d'information et de communication a piloté le choix de la nouvelle solution qui devait répondre aux attentes exprimées. Après une phase de rédaction de cahier des charges et de mise en concurrence des offres, le SDIS 73 a décidé de retenir la solution IWS éditée par ISILOG. De très bons retours terrains d'autres SDIS, la réactivité des équipes techniques et commerciales d'ISILOG et la connaissance des contraintes spécifiques des SDIS ont su convaincre les membres du service en charge de la sélection de choisir IWS comme nouvel outil de ticketing et de gestion des demandes en matière de logistique opérationnelle, de patrimoine immobilier et d'informatique.

« Près de 300 demandes par semaine et plus de 100 sorties par jour sont effectuées via IWS ! »

LA MISE EN PRODUCTION

La mise en production du portail de saisie des demandes s'est faite progressivement avec le déploiement des 5 services, l'un après l'autre et dans cet ordre: service Matériel, service Habillement, service Véhicule et enfin le service de gestion des demandes informatiques. Cette montée en puissance progressive a permis aux équipes d'adapter sans heurt leurs modes de fonctionnement et leurs méthodes de travail à IWS.

L'ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS

Lors de ce projet, l'accompagnement des utilisateurs s'est fait en deux temps. Les équipes des services centraux amenées à travailler quotidiennement avec IWS ont d'abord été formées aux fonctionnalités offertes par ce nouvel outil. Dans un second temps, des sessions de formations ont été organisées dans les 9 bassins opérationnels du SDIS 73, formations adaptées aux profils et métiers des participants. Fait particulier, l'accompagnement des utilisateurs se poursuit toujours avec la création d'un « club d'utilisateurs » interne au SDIS. Ce club composé de personnes appartenant à différentes entités du SDIS 73 (Centres de secours, Etat Major, service informatique) permet de faire évoluer la solution et de répondre aux demandes exprimées par les utilisateurs d'IWS.

LE BILAN ET L'AVENIR

Le bilan, au bout d'un peu plus d'un an et demi d'utilisation, est très positif. Les équipes des services centraux ont désormais une vision claire de l'ensemble des biens du SDIS73 et les agents des centres de secours sont très satisfaits de pouvoir effectuer facilement des demandes et d'avoir accès à leur suivi en temps réel et à tout moment. De plus, chaque centre de secours peut visualiser l'ensemble des biens qui lui sont rattachés, une vue partagée avec les équipes des services centraux.

Les projets à venir : une migration dans une version supérieure d'IWS qui apportera son lot d'évolutions, la création de services réservés à des équipes spécialisées du SDIS 73, la mise en place des maintenances préventives...

«Le choix d'IWS, outil permettant aux nombreuses entités délocalisées du SDIS 73 d'effectuer des demandes et d'en suivre le traitement apporte quotidiennement un grand confort aux équipes terrains. Cet outil commun a aussi permis à l'ensemble des utilisateurs du SDIS73, où qu'ils soient, de parler un langage commun.»

Nicolas

MARTINEAU

Coordinateur logistique

SDIS de la Savoie