

À Colmar, la maintenance fait dans le « sur mesure »

En optant pour la solution de GMAO 100% Web et 100% santé de Siveco, les Hôpitaux Civils de Colmar unifient leur maintenance et l'adaptent avec précision aux besoins des différents services et personnels.

En matière de gestion de la maintenance, il y a GMAO et GMAO. Aux Hôpitaux Civils de Colmar, depuis quelques mois, on savoure la différence. « On avait déjà une GMAO depuis 1998, mais elle fonctionnait en client serveur, était très lourde et son gros inconvénient, c'est qu'elle n'était dédiée qu'aux professionnels des services Technique et Biomédical, se souvient François Xaintray, Ingénieur Hospitalier à la Direction des Services Techniques. En fin de compte, elle nous servait à retranscrire nos interventions. Il n'y avait pas d'échanges avec nos clients potentiels. Le grand changement, c'est que maintenant les 3 services du Pôle (biomédical, technique et informatique) l'utilisent, auxquels se sont rajoutés la totalité des services qui peuvent faire des demandes d'intervention directement. »

S'approprier l'outil

Le virage est amorcé lorsque les équipes de maintenance commencent à déployer la solution Coswin 7i santé et à l'intégrer au SIH. Unifier la GMAO de l'un des plus importants Centres Hospitaliers du terri-

toire, réparti sur trois sites, en faisant en sorte que tous les personnels concernés puissent s'approprier l'outil tout en restant dans une logique de communication entre les différents acteurs... la tâche n'était pas des plus aisées.

« Il ne faut surtout pas sous-estimer la partie paramétrage du logiciel et la partie adaptation au centre hospitalier, prévient François Xaintray, il faut se l'approprier, savoir ce qui se fait. Il fait énormément de choses mais il faut avoir une montée en puissance régulière et s'approprier au fur et à mesure chaque module ou chaque partie de module. Adapter parfaitement l'outil à nos besoins. Il faut absolument faire adhérer toutes les équipes de mainteneurs à ce logiciel pour que ça fonctionne. »

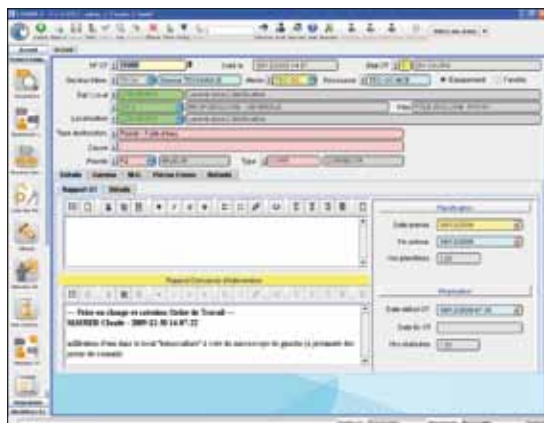
Personnalisation totale

Et quand ça fonctionne... Le fullWeb permet de travailler directement avec toutes les unités détachées. Le logiciel étant paramétré en fonction du profil de chaque utilisateur, l'outil devient vite familier et les équipes de Colmar peuvent



▲ François Xaintray, ingénieur hospitalier à la direction des services techniques

profiter de toute sa puissance. « Via notre site Intranet, nous disposons d'un raccourci pour accéder directement aux demandes d'intervention et quel que soit le poste informatique, la personne peut se connecter avec son identifiant et son mot de passe. Nous avons paramétré nos fenêtres, et un système d'imagerie clignotante lors de la réception des DI. Le régulateur prend en charge la DI et y affecte l'atelier concerné. À partir de ce moment, l'atelier prend connaissance de la demande et peut directement la prendre en charge et éditer l'ordre de travail pour intervenir. L'avantage de Coswin7i santé, c'est que le logiciel offre un panel de rapports existants et que l'on peut adapter ou créer tous les modèles de rapport approprié aux besoins de chacun via Crystal Report et les intégrer par la suite dans le logiciel Coswin. C'est un gros avantage de pouvoir vraiment éditer tous les rapports que l'on veut et s'adapter au fonctionnement de l'hôpital ou du service. »



Suivi en temps réel

Maintenant, les clients de la GMAO des Hôpitaux Civils, quel que soit leur service, peuvent exprimer directement leurs demandes d'intervention en quelques clics à partir d'une simple connexion Internet. Fini le temps des « bons bleus », le petit surnom des bons papier à Colmar, avant Coswin.

« La DI se faisait par écrit ou par appel téléphonique, se remémore François Xaintray, On avait 80 à 100 appels par jour ! Aujourd'hui on arrive à 13 appels par semaine. La notion d'urgence qu'il y avait n'existe plus puisque on est devenu très réactif. En moyenne, chaque DI est prise en compte dans les 20 minutes.

Le temps de prise en compte s'affiche sur un tableau de bord. C'est vraiment très simple d'utilisation. La personne fait sa demande et après elle peut directement voir l'état de la DI, les différentes attentes : main d'œuvre, pièces détachées, service après vente... Elle est également avertie de la fin de la prise en charge ainsi que du



temps passé. C'était hyper important pour eux car à l'époque des « bons papier », on nous disait « on fait des bons mais on ne sait pas où ils sont, on ne sait pas s'ils ont été pris en compte ». Maintenant, ils n'ont

qu'à interroger le logiciel pour connaître l'état de leur DI. Aujourd'hui une DI qui met 15 jours n'est plus un problème car ils savent qu'elle est en attente pièces par exemple. » ■

Trois questions à...

Gilles Hickel,
responsable santé chez Siveco

Comment est née Coswin 7i Santé, votre solution métier de GMAO ?

Coswin 7i Santé est née il y a 2 ans lorsque nous avons décidé de verticaliser nos produits. Cette orientation nous a permis d'intégrer toutes les fonctionnalités nécessaires à l'utilisation de notre solution dans le monde de la santé et ainsi répondre aux problématiques des 3 principaux services à savoir, le biomédical, l'informatique et les services techniques. Cette solution est issue de plusieurs rencontres au travers d'un échantillon représentatif de nos clients et prospects de façon à valider avec eux ce que pourrait être une solution santé multi-métiers. En résumé, Coswin 7i santé, c'est Coswin 7i avec un ensemble d'éléments pré-paramétrés ; la base, les écrans, les profils, les utilisateurs... Une solution dédiée à la santé, prête à l'emploi,

tout aussi paramétrable que Coswin 7i. De plus Coswin 7i Santé peut aussi facilement s'étendre à la gestion d'autres services ; blanchisserie, hôtellerie, sécurité, ...

Coswin 7i santé peut-elle vraiment répondre à toutes les spécificités de la maintenance en milieu hospitalier ?

Coswin 7i santé permet de répondre parfaitement aux spécificités de ce secteur puisque vous trouverez dans cette version ; la gestion des codes CNEH, des UF, des pôles, des classes CE, des ECME, mais aussi la localisation géographique à 5 niveaux ou plus, ou encore la gestion de la matériovigilance ascendante et descendante, ... De plus, l'utilisation principale des descriptions plutôt que des codes dans les écrans permet d'avoir une application extrêmement ergonomique et intuitive. Coswin 7i Santé est très clairement une solution santé multi-métiers au sein de la santé, adaptée aussi bien

aux CHU qu'aux cliniques et hôpitaux privés, ou encore aux petites structures, maisons de retraites, ...

Quels retours avez-vous de vos clients ?

Ils se sentent chez eux dans notre logiciel. Ils peuvent le paramétrer à volonté que ce soit au niveau des écrans, des statistiques, des indicateurs, etc. Ils ont une grande autonomie. Chaque utilisateur, chaque technicien va pouvoir arriver dans son propre univers de travail, totalement personnalisé en fonction de son profil. Pour les clients de la GMAO, la demande d'intervention est mise à disposition de façon à ce que chacun puisse tracer ses demandes et avoir un vrai dialogue entre la maintenance et les utilisateurs. Du fait du niveau de personnalisation proposé, la mise en œuvre de la solution est plus rapide que dans le passé et nos clients se sentent sécurisés.