

Un progiciel permet d'étayer une vision à long terme

Le secteur des soins de santé est peut-être basé sur les personnes, mais sans bâtiments ni matériels, il ne peut rien. Cela signifie que les services gestionnaires d'installations doivent jongler avec beaucoup d'éléments pour pouvoir offrir la meilleure assistance possible. C'est pourquoi Zorg Leuven (NdT : Prestataire de services à la personne de la ville de Louvain) compte sur le logiciel Ultimo pour l'y aider. Il ne se contente pas de gérer efficacement les tâches quotidiennes mais comporte aussi un trésor d'informations permettant d'étayer les décisions stratégiques.

Naissance de 'Zorg Leuven'

'Het is weer druk in Leuven' (NdT : *Ça bouge encore à Louvain*) chantait Noordkaap (NdT : *Groupe de rock flamand*). Et c'est effectivement le cas. D'une part l'OCMW (CPAS – *Centre Public d'Action Sociale*) et la ville de Louvain ont décidé de créer 'Zorg Leuven' (*Louvain prend soin*) qui, depuis le 1^{er} janvier 2017, regroupe les différents prestataires de services à la personne de l'OCMW (aide aux personnes âgées et aide domestique) et de la ville (garderie) en un seul et même organisme. D'autre part, le Décret du Gouvernement flamand concernant l'administration locale, régit entre autres l'intégration des différents OCMW dans les administrations communales. Ceci veut dire qu'à l'avenir les OCMW et les communes travailleront en concertation bien plus étroite, mais que l'OCMW reste toutefois un organisme indépendant. Étant donné que le secteur des

soins est ultra spécialisé et exige une approche spécifique particulière des services auxiliaires, il a été choisi d'intégrer dans 'Zorg Leuven' les services auxiliaires de l'OCMW, parmi lesquels, notamment, les services de gestion des installations. Ceci a permis de conserver le savoir-faire acquis. Wouter Dormaels, collaborateur à la direction des services gestionnaires d'installations de Zorg Leuven : « Nous continuons à nous impliquer auprès des collaborateurs et des 432 résidents du centre de soins résidentiels, des 108 occupants des résidences-services, des utilisateurs du centre de services local, des parents qui confient leurs enfants à notre crèche, ou à nos parents d'accueil, ainsi que des utilisateurs de nos services à domicile. »

Gestion centralisée

Toute la gestion se fait depuis l'établissement d'Heverlee, situé Geldenaakse Baan



02

(*chaussée de Jodoigne*). Wouter Dormaels : "Nous y avons tout centralisé : les achats, le magasin, le service technique et le service informatique. Notre équipe compte aujourd'hui 25 personnes. Ma tâche consiste, d'une part, à attirer des projets, comme par exemple des délocalisations ou de grosses rénovations, et d'autre part à aider à étendre les lignes stratégiques. Cette diversité est ce qui me passionne le plus. Nous connaissons nos bâtiments par cœur ; nous savons où se trouvent les points faibles de chacune de nos installations techniques. Alors, lorsque vous avez l'occasion de vous asseoir à une table avec d'autres organismes et partenaires pour définir à l'avance ce que sera demain, vous contribuez vraiment à une gestion efficace. Et ça, c'est un sentiment gratifiant. »

Convivial, flexible et modulaire

Le progiciel Ultimo constitue un outil important pour aider à maintenir sur les rails la gestion des installations. Il nous est arrivé en 2011, après une adjudication publique. « L'ancien logiciel d'alors atteignait ses limites. Il était obsolète et peu convivial. En outre, il n'intégrait pas tous nos services. C'est pourquoi nous sommes partis à la recherche d'un nouveau progiciel pour lequel convivialité, modularité, flexibilité et uniformité seraient les maîtres-mots. « Il fallait que ce soit une plate-forme intégrée qui nous offre suffisamment de possibilités pour que chacun puisse s'en servir. Chaque collaborateur devait au moins pouvoir signaler des problèmes et passer des commandes. » Ce fut enfin le logiciel Ultimo qui emporta la décision, grâce entre autres à ses possibilités fonctionnelles



01



et techniques étendues. Les services de gestion d'installations s'en sont servi eux-mêmes pour l'adapter totalement sur mesure.

Propres processus et simplification des procédures

« Si nous n'avons utilisé le logiciel en vraie grandeur qu'en 2013, cela est dû au fait que nous avons sous-estimé sa mise en œuvre. Nous pensions n'avoir à importer que des fichiers Excel, mais rien n'était moins vrai. Le logiciel nous a en effet forcés à réfléchir à notre façon de travailler. Ceci nous a amenés, au fur et à mesure que nous introduisons plus de données dans le système, à percevoir comment nous pouvions simplifier certaines procédures. Un processus qui se poursuit encore aujourd'hui. », nous confie Wouter Dormaels. « Pour nous, il est en effet d'importance capitale que nous maintenions le plus bas possible le seuil d'accès pour les collaborateurs.

Nous essayons déjà, autant que possible, de préremplir les données, afin qu'il n'y ait plus qu'à cocher la bonne option. » Aujourd'hui, les modules les plus importants sur le plan du volume sont la gestion des ordres de travail, soit déjà 28.450 ordres depuis le démarrage, et le service achats, avec 5.078 commandes. « Notre service technique compte huit collaborateurs qui se rendent sur place pour effectuer des interventions sur la base des signalements qui nous arrivent, ainsi que pour l'entretien périodique planifié. Ils s'appuient en outre sur des contrats-cadres pour les travaux plus importants, tels que les travaux d'électricité ou de peinture. »

Continuer à progresser

Tous les changements sont difficiles, et c'est aussi le cas ici. Mais selon Wouter Dormaels, les résultats ont été à la mesure des efforts fournis. « L'arrivée d'Ultimo nous a valu tout

de suite une augmentation du nombre d'utilisateurs. Ceci a entraîné beaucoup de formations sur les différents sites. Mais aujourd'hui tout marche comme sur des roulettes et chaque utilisateur peut suivre sa demande ou sa notification via le système. Pour les services gestionnaires d'installations eux-mêmes, le logiciel a permis de répondre aux questions posées. De nombreux chiffres représentatifs, nécessaires pour étayer une vision à long terme, sont à présent disponibles dans le système. En outre, Ultimo continue à développer de nouvelles choses. Il y a eu ainsi récemment une nouvelle présentation qui a permis de tout rendre encore plus synoptique et de configurer nos écrans d'accueil de façon à ce que toute information nécessaire à un utilisateur spécifique puisse être affichée en un clin d'œil », conclut Wouter Dormaels.

Par Valérie Couplez

www.zorgleuven.be
www.ultimo.com/ben

01. L'organisme 'Zorg Leuven' s'implique auprès des collaborateurs et des 432 résidents du centre de soins résidentiels, des 108 occupants des résidences-services, du centre de services local et des garderies.

02. De nombreux chiffres représentatifs concernant les bâtiments et l'entretien exigé, et qui sont nécessaires pour étayer une vision à long terme, sont à présent disponibles dans le système.

03. Le service gestionnaire d'installations connaît ses bâtiments par cœur et sait où sont les points faibles de chaque installation technique.

04. Représentation de ce à quoi ressemblera bientôt le site Edouard Remy, au centre de Louvain.

