

## Un logiciel participe à la croissance du CPAS de Harelbeke

01

**H**arelbeke est plus que l'étape d'arrivée d'une des premières classiques cyclistes de la saison. En effet, la ville est en pleine évolution. L'approfondissement de la Leie en vue d'établir une liaison Seine-Escaut a fourni l'impulsion pour rénover la place du marché, tout en imprimant un nouvel élan à la ville entière. Profitant lui aussi de cette vague, le CPAS de Harelbeke s'agrandit. La nouvelle maison de repos et de soins De Vlinder s'est ouverte l'an dernier. Pour organiser efficacement la gestion de tous ses services, le CPAS peut compter sur le logiciel d'Ultimo.

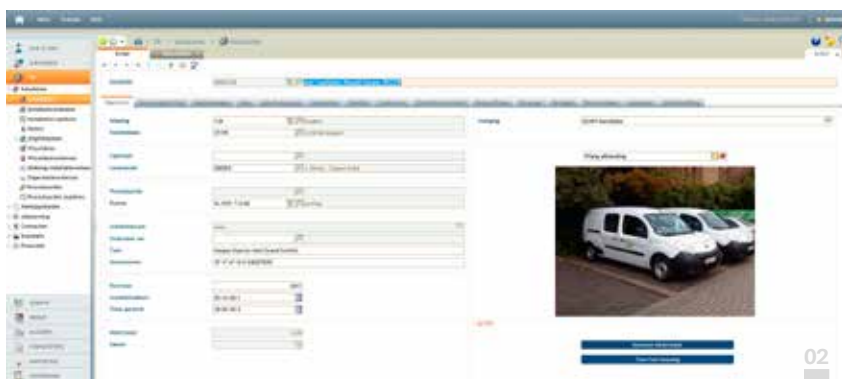
Le CPAS de Harelbeke (un peu plus de 30.000 habitants) est l'un des principaux employeurs de la ville. Il peut compter sur 350 collaborateurs et près de 300 bénévoles qui se donnent à fond chaque jour. Parmi ceux-ci, Kenny Verhulst, directeur des achats et de la gestion facilitaire. « Notre organisation repose sur deux piliers : d'une part les soins aux personnes âgées, de l'autre le service social. À mesure que ces deux branches prenaient de l'ampleur, ces dernières années, le nombre de collaborateurs dans les services de soutien a lui aussi augmenté. C'est pourquoi nous avons, nous aussi, pris place au sein de la nouvelle maison de repos et de soins De Vlinder. Elle symbolise l'ambition du

CPAS de créer une chaîne de soins, un lieu rassemblant les divers services de soins. Nous avons ici toute la place, sous la forme de bureaux et d'un entrepôt, pour gérer plus efficacement ces services. Nous avons travaillé pendant plus de huit ans sur le projet De Vlinder. L'ouverture a marqué le couronnement de beaucoup d'efforts. Mais un an plus tard, nous avons déjà de nouveaux projets, ce qui fait du CPAS un lieu très agréable où travailler. Le mouvement ne s'arrête jamais, il règne une dynamique, une soif d'innovation.

### Investir dans l'informatisation

Verhulst a vu son travail évoluer de façon spectaculaire au fil des ans, à mesure que

les services facilitaires se centralisaient de plus en plus. La manière de travailler s'est elle aussi professionnalisée. « Notre service technique compte aujourd'hui douze collaborateurs. Ils étaient nettement moins nombreux jadis. Si quelqu'un avait un problème, il le notait sur un cahier dans le service. Le service technique y remédiait lorsqu'il faisait sa tournée. Mais avec la croissance rapide du CPAS, cette situation ne pouvait plus durer. C'est pourquoi l'informatisation a fait son apparition, tout d'abord sous la forme d'un programme modeste qui n'était en réalité guère plus qu'une messagerie électronique élargie permettant d'enregistrer des tâches récurrentes. Mais il était trop limité au niveau du reporting, et nous nous sommes mis en quête d'un progiciel complet. » Comme l'impose la législation, le CPAS de Harelbeke a lancé en 2009 un marché public comportant un cahier des charges clair. Explication de Verhulst : « Nous souhaitons un système facile à utiliser, tant pour les collaborateurs du service technique que pour les clients internes. >>>



02

01. La nouvelle maison de repos et de soins De Vlinder symbolise l'ambition du CPAS de créer une chaîne de soins.

02. Le CPAS de Harelbeke veut utiliser les données dont il dispose pour mieux comprendre son fonctionnement.

Nous voulions avant tout pouvoir y signaler des problèmes techniques. Il fallait aussi qu'il nous aide à gérer notre patrimoine. »

### Tout relier dans une seule base de données

La solution d'Ultimo avait une bonne longueur d'avance sur les autres offres. « Les nombreuses fonctionnalités supplémentaires du logiciel et sa modularité étaient ses principaux atouts. Chaque module peut être acheté séparément en fonction de notre croissance, mais il se rattache toujours à la même base de données; il est donc possible d'interconnecter toutes les données. Prenons un meuble de bureau. Il est relié non seulement au fournisseur et à toutes les données concernant, par exemple, l'entretien, mais aussi au bureau et au bâtiment dans lequel il se trouve. Notre service technique sait donc instantanément où il doit se rendre si un problème est signalé. » C'est en 2009 que le CPAS de Harelbeke a commencé à utiliser le logiciel. Un début ambitieux, car il a d'emblée choisi un nombre important de modules : gestion des tâches, des contacts, des bâtiments, des clés, des achats... « En découvrant la démo d'Ultimo, nous avons été impressionnés par la multitude de possibilités qui étaient soudain à notre portée. Nous avons voulu les appliquer immédiatement dans notre organisation, mais nous avons un peu sous-estimé le temps qu'il faudrait pour collecter et implémenter toutes les données de base. En effet, nous n'avions pas de liste Excel à notre disposition. Il a fallu tout pré-

parer, sans compter que nous n'avions pas la possibilité d'y affecter des effectifs et que ces tâches s'ajoutaient à notre fonctionnement normal. Heureusement, nous avons pu compter sur les conseils d'Ultimo pour faire rapidement la transition, et mener le processus à bien étape par étape. »

**« Le logiciel est un outil puissant pour motiver les décisions, car les données sont écrites noir sur blanc. »**

### Un instrument indispensable

Et l'investissement s'est avéré rentable. Sept ans plus tard, le CPAS de Harelbeke dispose déjà de plus de 8.000 installations uniques dans son système, et plus de 23.000 tâches ont été menées à bien. Verhulst est particulièrement enthousiaste. « Les logiciels sont vite obsolètes. Ultimo est un partenaire qui innove. Ils travaillent constamment sur de nouvelles fonctionnalités et mises à jour pour rester dans la course, tant au niveau de l'aspect que du fonctionnement. Quand j'arrive au travail le matin, j'ouvre d'office trois programmes : mon e-mail, Ultimo et un programme spécial pour les marchés publics. Cela en dit long. Nous ne pourrions plus nous en passer. » Mais les choses ne s'arrêtent pas là. Le CPAS de Harelbeke voit encore un potentiel de professionnalisation de son fonctionnement grâce à d'autres mo-

dules. « Par exemple en créant dans Ultimo les rapports de mise en service de nouveaux appareils et en les reliant à l'installation correspondante. Mais dans un premier temps, nous voulons utiliser les données dont nous disposons pour mieux comprendre notre fonctionnement. Nous pouvons établir un inventaire de la valeur économique, mais aussi de la durée de vie technique de nos installations, pour prendre des décisions mûrement pondérées au sujet de réparations ou d'un remplacement. Le logiciel est un outil puissant pour motiver les décisions, car les données sont écrites noir sur blanc. Le système apporte donc une valeur ajoutée à chacun. Notre service technique dispose d'un aperçu de ce qu'il a à faire. Nos clients internes peuvent signaler des problèmes et voir que l'on s'en occupe. Et nous disposons d'une gamme complète d'outils et de possibilités pour rendre compte à l'administration en étayant nos dires. »

Par Valérie Couplez

[www.ocmwharelbeke.be](http://www.ocmwharelbeke.be)

[www.ultimo.com](http://www.ultimo.com)

**03.** Le service technique compte douze collaborateurs qui, grâce au logiciel d'Ultimo, ont une vue d'ensemble complète de ce qu'ils ont à faire.

**04.** Sept ans plus tard, le CPAS de Harelbeke dispose déjà de plus de 8.000 installations uniques dans son système, et plus de 23.000 tâches ont été menées à bien.

**05.** Kenny Verhulst, directeur des achats et de la gestion facilitaire : « En découvrant la démo d'Ultimo, nous avons été impressionnés par la multitude de possibilités qui étaient soudain à notre portée. »

