



LA SOLUTION OSLO FM AU CŒUR DU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE DU SDIS DE LA RÉUNION

Afin de gagner en efficacité, rigueur et transparence dans la gestion des équipements et des demandes techniques de ses centres des secours, le Service Départemental d'Incendie et de Sécurité de la Réunion s'appuie sur la solution OSLO FM pour mettre en place une démarche de pilotage de la performance.

«Rigueur budgétaire et diversité des missions obligent, le pilotage du SDIS de la Réunion, à l'image de l'action publique, exige toujours plus de rigueur, de réactivité et de transparence. Il est aujourd'hui essentiel d'avoir un logiciel métier comme OSLO FM, solution métier spécifiquement conçue pour répondre aux attentes des SDIS. En centralisant toutes les données, en proposant des tableaux de bord et des indicateurs pertinents pour piloter de manière efficiente nos équipements et nos missions techniques, l'outil bénéficie à nos 28 centres de secours» nous déclare le Capitaine HELOU, Adjoint du Chef de Groupement Equipement & Maintenance du SDIS 974. A ce titre, le SDIS 974 déploie actuellement, à partir de la solution OSLO FM dédiée aux SDIS (ex KIMOCE FM), **une vue à 360° de ses équipements et un « guichet en ligne » de services** pour optimiser son efficacité et sa performance, en réponse aux besoins opérationnels des centres de secours et dans le respect du budget annuel de fonctionnement de l'ordre de 110 millions d'euros.

Une vue à 360° de ses équipements et de ses missions techniques

Au service de 24 communes et de plus de 865 000 citoyens, le SDIS 974 représente 28 centres de secours et plus de 2320 sapeurs-pompiers, dont 1450 volontaires, qui réalisent plus de 55 000 interventions annuelles de secours d'urgence, de protection des personnes, des biens, de l'environnement et de lutte contre les incendies. Dans une dynamique d'amélioration continue du service public, le SDIS 974, sous l'impulsion des recommandations de la Cour des Comptes et de l'Inspection Sécurité Civile, décide fin 2018 de mettre en place une nouvelle démarche de pilotage de performance de son activité, en s'appuyant sur la solution OSLO FM. Cette solution, qui couvre la gestion de parc, des équipements, des achats et du SAV avait été acquise en 2011 mais peu exploitée dans un premier temps. Plusieurs axes de progrès se dégagent par la suite : **centraliser en un référentiel unique** tous les équipements et missions, du stockage à

la gestion des sinistres pour une vue à 360°, **optimiser la traçabilité des équipements** de protection individuels et collectifs selon les nouvelles obligations réglementaires **et apporter un soutien plus efficient aux centres de secours** via un guichet online de services, **tout en améliorant la lisibilité et la transparence de l'organisation.**

À la suite de l'audit réalisé conjointement par l'éditeur OSLO (ex KIMOCE) et par le Groupement Equipement & Maintenance, qui gère l'ensemble des achats, le soutien logistique et maintenance des véhicules (plus de 480 à ce jour), les matériels et l'habillement (plus de 5000 casques F1, F2...), **trois projets prioritaires** sont décidés en 2019. Le premier consiste à **réactualiser l'ensemble des données** véhicules et matériels afin de se constituer un **référentiel unique pertinent**. Le second porte sur la **formation d'utilisateurs référents** au sein du SDIS pour **diffuser de nouvelles pratiques** dans le groupement et les centres de secours. Le troisième réside dans la **mise en production d'un portail unique de services**, où les centres de secours font, **directement en ligne, toutes leurs demandes de réparation** de véhicules et d'attribution **d'habillements.**

Des indicateurs et des tableaux de bord au service du pilotage du groupement

Aujourd'hui, le SDIS 974 bénéficie d'une **vue à 360° de ses équipements et de ses missions**. En effet, tous les véhicules, matériels et habillement sont gérés à toutes les étapes, de l'achat à la mise en stock en passant par la maintenance, voire la mise en réforme. Le Groupement Equipement & Maintenance dispose **des « bons » indicateurs et de tableaux de bord intuitifs**, constitués à partir des informations réactualisées automatiquement par les utilisateurs. Il devient alors possible d'élaborer une stratégie d'acquisition et de maintenance plus pertinente selon la réalité du terrain et le budget alloué. Le Capitaine HELOU ajoute « *La véritable plus-value de la solution OSLO FM, c'est la possibilité de réaliser en quelques clics des tableaux de bord véritablement intuitifs, gages d'un gain de temps et d'efficacité dans notre pilotage* ».



Le **guichet online de services** donne, quant à lui, toute satisfaction aux gestionnaires des centres de secours, qui **suivent en temps réel leurs demandes**. Il devrait s'enrichir, d'ici, quelques mois, d'un **suivi en temps réel des interventions sur les véhicules**, gérées directement par les **techniciens à partir de leurs tablettes tactiles**. L'objectif est d'offrir aux centres de secours toujours plus de qualité et de réactivité.

Plus de 20 utilisateurs aujourd'hui et 60 à terme, de divers profils, exploiteront au quotidien la solution OSLO pour insuffler une nouvelle démarche de pilotage de la performance au SDIS 974.

Le Capitaine HELOU conclut : « *Véritable révolution au sein du SDIS, ce projet a nécessité d'accompagner l'ensemble de nos clients internes – responsables de groupement, gestionnaires de centre de secours..., en leur démontrant les bénéfices possibles en termes de réactivité et d'efficacité, pour les embarquer et susciter de nouvelles pratiques durablement ancrées. A toutes les étapes, l'éditeur OSLO nous a apporté un accompagnement poussé pour mettre en place les process et les pratiques les plus efficaces* ».