

Le Groupe 3H confie à Sigma l'administration de son infrastructure informatique...

SUCCESS STORY

Le premier opérateur privé de santé publique des Pays de Loire, le Groupe 3H (Holding Hôtelière Hospitalière) a pour mission de proposer une offre de soins moderne et organisée, adaptée aux besoins des patients.

Dans le cadre d'une démarche globale visant à recentrer son activité sur le métier du soin et dans un souci constant d'optimisation de qualité de service, le Groupe délègue à Sigma la gestion de son informatique.

CHOISIR UN PARTENAIRE FIABLE POUR SE RECENTRER SUR SON CŒUR DE MÉTIER !

Rencontre avec
Pierre-Yves André
Directeur
des Systèmes
d'Informations

Photo

Comment avez vous découvert la solution ?

En 2004, nous avons lancé un appel d'offres pour la rénovation de notre SI. Nous recherchions un partenaire informatique fiable, structuré et capable de prendre en charge dans la durée, le périmètre décrit dans notre cahier des charges. Nous avons donc adressé ce dossier de consultation à la société Sigma que nous connaissions déjà par l'intermédiaire de son progiciel Planimed, installé chez 3H.

Pourquoi avez vous choisi notre offre Sigma ?

Notre volonté était d'établir un véritable partenariat informatique dépassant le stade de la simple délégation technique, en mettant en place une structure dépendante de la DSI du Groupe 3H. La taille du Groupe Sigma

semblait adaptée à notre organisation. La réactivité et la proximité des équipes Sigma leur ont permis de comprendre rapidement nos besoins et de nous faire une offre adaptée. De plus, l'infogérance est le métier de base de Sigma, nous avons fait confiance à leur expérience, leur processus éprouvé et leur compétence.

Que vous apporte la solution ?

La mise en place de ce contrat d'infogérance nous permet de bénéficier :

- d'une industrialisation du processus informatique
- d'une maîtrise de l'infrastructure
- d'une couverture de périmètre complexe et large
- d'une infrastructure sécurisée
- d'une assurance d'évolutivité
- d'une méthodologie

Comment avez vous travaillé avec l'équipe Sigma ?

Le travail avec Sigma a commencé dès la réponse au cahier des charges. Nous avons souhaité évaluer en parallèle les offres de deux autres prestataires ayant la même approche et le même périmètre de compétence. Outre la compréhension de nos besoins, le processus de décision finale a pris en compte la qualité des prestations réalisées, le niveau de satisfaction des utilisateurs et l'appréciation de l'équipe informatique en place.

Comment s'est passé le déroulement du projet ?

Le projet a commencé par une phase d'appropriation d'une durée de six mois avec :

- transfert de connaissances et d'instructions
 - organisation de réunions hebdomadaires régulières
 - prise de connaissance d'une importante quantité de documentation
- Ensuite, nous avons mis au point une convention de service exhaustive et un ensemble d'indicateurs de pilotage.

Quelle va être la suite ?

La collaboration étroite avec Sigma doit nous permettre dans un futur proche :

- d'optimiser l'infrastructure
- d'améliorer l'infogérance
- d'améliorer le service aux utilisateurs
- de faire baisser les coûts de fonctionnement

Le partenariat Groupe 3H/Sigma renforcera la cohésion de l'infogérance technique.

CARTE DE VISITE

11 bd René Levesque - 85000 La Roche/Yon

Tél. 02 51 44 45 89

e-mail : pyandre.3g@sa3h.fr

Logo

Activité de la société

opérateur privé de santé publique des Pays de Loire

Dirigeants

Josué Soussana, Président du Conseil d'Administration

Alain Foltzer, Directeur Général

Pierre-Yves André, Directeur des Systèmes d'Informations

Chiffres clés

CA : 50 millions d'euros - Effectif : 1000 personnes

Nbre de sites

4 établissements (environ 480 lits) : la Clinique Saint Charles (La Roche s/Yon), la Clinique du Val d'Olonne (Les Sables d'Olonne), la Clinique Centre Vendée (Les Essarts) et la Polyclinique du Maine (Laval)

“Notre objectif ? Optimiser la qualité de service aux patients”

P.Y. André, DSI 3H

Objectif du projet

En janvier 2004, la direction générale du Groupe 3H a demandé à la DSI de définir un projet de nouveau système d'information complet à déployer sur quatre ans sur l'ensemble des cliniques du Groupe.

Pour mener à bien ce projet, le Groupe 3H a donc confié à un prestataire extérieur, Sigma, l'administration et l'exploitation de son infrastructure informatique.

L'objectif étant de libérer les équipes informatiques en place pour qu'elles s'investissent sur des projets métiers. Cette solution devait leur permettre également de mieux appréhender les coûts et les ratios performances/coûts de l'activité informatique.

Les enjeux

Sigma doit mettre en place une solution fiable et performante pour :

- recentrer les priorités du Groupe 3H sur leur cœur de métier et sur les processus de prise en charge du patient
- respecter les délais des projets informatiques
- mettre en place une documentation complète et actualisée
- s'assurer de la satisfaction des utilisateurs en leur apportant le maximum de souplesse et de réactivité pour améliorer leur productivité.

Notre approche

Les équipes Sigma ont accompagné le Groupe 3H pendant 6 mois dans son projet de sous-traitance avant la mise en place du contrat d'infogérance définitif. La qualité des différentes prestations réalisées a été évaluée et comparée avec deux autres prestataires.

Les solutions Sigma

Le Groupe 3H a choisi Sigma pour mettre en place un contrat d'infogérance sur trois ans comprenant :

- les ressources techniques de Sigma Informatique
- le maintien en condition opérationnel
- la supervision (Nagios)
- l'administration des systèmes
- l'exploitation des applications
- l'infogérance des serveurs
- le help desk
- la gestion de parc
- la gestion du changement
- le pilotage
- prestations annexes : non spécifiées dans le contrat qui feront l'objet d'une prestation complémentaire après accord du Groupe 3H



Les différentes étapes du projet

Le projet d'appropriation a permis de mettre en place le processus, de valider le périmètre et répartir les tâches, de réaliser le planning prévisionnel, de faire des audits et pré-requis, de procéder à des transferts de compétences et d'initier une période de vérification d'aptitude.

Le contrat d'infogérance proprement dit appelé "Phase de Service Régulier" évoluera au fil de l'eau en tenant compte des priorités et des orientations prises par le Groupe 3H.

Bénéfices des solutions proposées

Le projet apporte une véritable évolution par rapport à l'ancienne organisation, il a permis de réformer les processus et les composantes techniques et humaines.

Il répond aux attentes des utilisateurs et aux objectifs stratégiques du Groupe 3H.

*La relation personnalisée
entre le Groupe 3H
et Sigma a contribué
à la réussite du projet.*


sigma

L'INFORMATIQUE AU SERVICE DE L'HOMME

Sigma

Société du Groupe Sigma

La Gesvrine - 3, rue Newton - BP 4127

44241 La Chapelle-sur-Erdre cedex

Tél. : 02 40 37 14 00

Fax : 02 40 37 72 20

www.sigma.fr

