

Étude de cas: Hôpital cantonal des Grisons, Coire

Pour grandes entreprises: les casiers de courrier mobiles

Hôpital cantonal des Grisons: bien-être des patients et rentabilité

L'hôpital cantonal des Grisons est le pivot médical de la Suisse orientale: 51'000 patients bénéficient chaque année de ses compétences. Cette institution de haute tradition, qui compte 33 secteurs, est répartie sur trois sites voisins: le siège, le Kreuzspital et la clinique gynécologique Fontana. Avec environ 2'000 collaboratrices et collaborateurs médicaux et administratifs, l'hôpital cantonal des Grisons est le plus important employeur indépendant du canton. Le bien-être des patients et la rentabilité exigent des ajustements permanents. D'ici à 2022, de grands travaux de construction et d'extension valoriseront encore cet hôpital et permettront de répondre aux besoins futurs.

Optimisation du courrier au siège de l'hôpital

Le siège de l'hôpital cantonal des Grisons comprend plusieurs immeubles disséminés sur un vaste terrain et reliés entre eux par des voies couvertes. Autrefois, le courrier était distribué à partir du service central, sis dans le bâtiment principal: deux fois par jour, quarante personnes cherchaient le courrier au siège et le distribuaient dans les stations. Pour certains, le trajet était long – alors que le volume du courrier à distribuer diminuait continuellement, consécutivement à l'explosion de la communication par courriels. Matin et soir, le préposé, engagé à 80%, s'occupait exclusivement de la gestion du courrier et de la desserte du guichet.

Accroître l'efficacité

Soucieuse d'accroître l'efficacité et de réduire les coûts du service postal, la direction de l'hôpital lança en 2012 une étude interne d'optimisation. Sous la houlette de Joachim Woher, chef de l'équipe logistique, un groupe de travail définit les besoins à l'aide d'une matrice d'efficacité et à partir des critères suivants: sécurité (secret du courrier), coûts, optimisation des prestations, compatibilité avec les exigences futures (nouveaux bâtiments). Après discussion des variantes, il fut décidé de ne pas agrandir le local postal, mais de recourir à une solution mobile avec tri centralisé. Dorénavant, quatre chariots livraient le courrier à autant de points de relève très accessibles.



Le courrier est trié dans la centrale...



puis chargé dans les chariots...



et acheminé aux différents points de relève.

Évaluation: Syspost domine

Plusieurs fournisseurs soumièrent des offres. Celles-ci ne furent pas seulement évaluées en fonction du prix, mais aussi à partir de critères techniques: dimensions des chariots (déplacement dans les couloirs et les ascenseurs), manœuvrabilité, convivialité, rationalité. Syspost remporta le marché, car ses solutions sur mesure étaient également les plus esthétiques. Le verrouillage électronique fonctionne sur accumulateur – l'alimentation énergétique sans câble élimine les risques de trébuchement.

En outre, le kit de prestations de Syspost contenait des suggestions d'optimisation. Ainsi, le système de cases pour le courrier interne et externe entrant ou sortant peut se muer en moyen de communication rapide: une fente dans les casiers postaux permet aux usagers se trouvant sur le site de relève de glisser le courrier qu'ils adressent à un destinataire interne

dans le casier correspondant. Dans un hôpital, les droits d'accès sont une priorité sécuritaire. C'est pourquoi ils sont commandés par des badges individuels. La gestion des casiers mobiles a pu être intégrée dans le système de contrôle d'accès, de saisie du temps et de paiement à la cantine et à la cafétéria.

Opérationnel le jour de mise en main déjà

La distribution mobile du courrier a pleinement atteint l'objectif de productivité visé. Le processus de distribution est sûr, simple et commode. Le nombre de trajets a été considérablement réduit et le service interne du courrier a pu être réorganisé: l'ouverture du guichet est désormais ramené à un court laps de temps, l'après-midi. Après le traitement du courrier entrant et sortant, le tri dans les quatre chariots et l'acheminement de ceux-ci aux sites

de relève, le préposé peut se consacrer à des tâches plus qualifiées. Au terme d'une brève formation du personnel par Syspost, le système est entré en service. Il a immédiatement démontré sa fiabilité. Joachim Wocher: «Tous les effets positifs escomptés se sont manifestés dès le premier jour.»

Votre plus-value: une consultance prévoyante

L'hôpital cantonal des Grisons est en mutation. En matière de courrier, il est donc judicieux d'envisager dès maintenant les opportunités que sa croissance fera naître, ainsi que les innovations que le progrès technique laisse escompter. Les casiers mobiles et stationnaires ont un grand potentiel d'évolution. Syspost planifie ce développement pour les petites entreprises comme pour les grandes organisations.



Joachim Wocher
Chef de l'équipe logistique

« Des processus efficaces et du matériel performant ne suffisent pas: il nous faut aussi un interlocuteur qui identifie les interactions et développe des solutions ad hoc. »



Le siège de l'hôpital cantonal des Grisons à Coire: un vaste complexe immobilier.