

systemes d'information

Un chantier d'informatisation exemplaire

Le CHU de Nantes a opté pour l'informatisation des « services techniques et sécurité ». Les nouvelles méthodes de travail bouleversent les habitudes. Trois phases seront nécessaires à la mise en œuvre complète du système de gestion de la maintenance, des achats et des stocks.

MARTINE GESLIN AVEC VALÉRIE BOINEAU,
RESPONSABLE ORGANISATION
AU CHU DE NANTES (44)

L'ampleur du projet d'informatisation des « services techniques et sécurité » est exemplaire au CHU de Nantes. Il s'agit de gérer la maintenance des équipements et des installations de l'ensemble des établissements de santé du CHU. La prestation englobe trois activités : la maintenance curative, préventive et la maintenance sécuritaire qui découle de la réglementation imposée, exigeant des contrôles de bon fonctionnement et de normes. Ceux-ci sont réalisés par des prestataires externes (Norisko...). « Nous fonctionnons par marchés publics et la direction des travaux et des techniques a publié, au début de l'année 2010, huit appels d'offres dans ce domaine », annonce



Valérie Boineau, responsable organisation au CHU (voir encadré ci-contre).

En interne, les techniciens effectuent la maintenance préventive qui n'entre pas dans le périmètre réglementaire (changement des filtres...).

« Des outils informatiques d'alerte indiquent à quel moment l'intervention doit avoir lieu », mentionne Valérie Boineau

Outils complémentaires et partagés

Le logiciel **Carl** Master, édité par la société française Carl International, assure la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO), le

recensement des équipements et la traçabilité des interventions. Les services techniques et sécurité bénéficient d'un autre outil informatique de « géolocalisation », Cadwin FM, dédié à la gestion technique du patrimoine (GTP), interfacé avec Carl Master. Il permet, sur plans géographiques, de localiser les équipements au sein des différentes structures du CHU. Les équipements, ainsi que tous les locaux, sont numérotés avec un code-barres. L'utilisateur fait une demande d'intervention via un troisième outil, le portail intranet CFM online, également interfacé avec le logiciel Carl. Tous les personnels y compris les étudiants (16 000 personnes) peuvent accéder à ce système intranet à partir de l'ensemble des 5 000 PC du CHU pour signaler un dysfonctionnement. Trois outils complémentaires et totalement interopérables permettent donc d'assurer la gestion de la maintenance : le portail destiné à tous les professionnels du CHU, les logiciels Carl Master et Cadwin FM réservés aux services techniques et sécurité (300 professionnels). L'intranet dédié rend compte du suivi de l'intervention signalée puisque les opérations enregistrées dans Carl Master sont reproduites automatiquement dans le portail.

Parallèlement au portail mis à la disposition des utilisateurs, le CHU a mis en place un centre de traitement des appels (CTA). Cinq personnes réceptionnent les demandes téléphoniques et les enregistrent dans le portail. Elles ont également en charge la saisie des équipements nécessaires à la constitution de la base de données. Aujourd'hui plus des trois quarts des matériels sont enregistrés.

PANORAMA DU CHU DE NANTES

Le CHU comprend trois établissements principaux : l'Hôtel-Dieu situé en centre-ville, le site Saint-Jacques au sud de Nantes et le site de Laennec à Saint-Herblain au nord-ouest de la ville. Ils abritent les services de soins de court et moyen séjour ainsi que la psychiatrie. Une dizaine de structures périphériques dont deux établissements de long séjour complètent le dispositif. Le CHU se déploie sur une superficie de 550 000 m² (SHON). Il rassemble plus de 16 000 professionnels, les étudiants inclus.

300 professionnels des services techniques et sécurité utilisent la GMAO (gestion de la maintenance assistée par ordinateur). Au premier avril 2010, 120 000 équipements figurent dans la base de données informatique. Entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010, 39 000 demandes de maintenance curative ont été effectuées.

Le chantier se déroule en trois phases. La première partie a porté sur la maintenance curative, la mise en place du CTA et du système informatique impliquant la dématérialisation des demandes d'intervention. Cette nouvelle forme de prestation de services est fonctionnelle depuis le mois d'octobre 2008. La deuxième étape consacrée à la maintenance préventive et sécuritaire, à la gestion des achats des fournitures devrait être opérationnelle à la fin de 2010. Enfin, la dernière phase relative à la gestion des stocks devrait se terminer à la fin de 2011. « Il faudra attendre le début de 2012 pour l'achèvement total de ce vaste chantier d'informatisation des services techniques et sécurité, une révolution dans l'orga-

MAINTENANCE ET MARCHÉS PUBLICS EN COURS

Les huit marchés publics en cours au CHU de Nantes concernant la maintenance sécuritaire : effluents aqueux ; qualité de l'eau ; ascenseurs, compacteurs et appareils de levage ; instruments de pesage ; installations à rayonnement ionisant ; appareils à pression ; installations de fluides médicaux ; protection incendie.

nisation du travail », indique la responsable organisation

Une réussite favorisée par la formation

La conduite de changement, les formations individualisées, l'accompagnement des équipes informatiques ont contribué à la réussite de cette première phase de mise en œuvre car cette

nouvelle manière de travailler « zero papier », de rationaliser et d'optimiser la productivité a transformé la culture des services techniques et sécurité. « Sans l'engagement fort de la direction des travaux et des techniques, nous aurions eu beaucoup de mal à atteindre nos objectifs. Tandis que, aujourd'hui, la plupart des professionnels maîtrisent l'outil », conclut Valérie Boineau. ■

Logiciel de GMAO CARL Source

Profitez d'une GMAO adaptée à votre secteur d'activité

Industrie

Logiciel de GMAO pour l'industrie agroalimentaire, pharmaceutique, aéronautique, automobile...

[CARL Source Factory](#)

Immobilier

Logiciel de Gestion technique du patrimoine immobilier, des infrastructures et réseaux des entreprises du secteur tertiaire.

[CARL Source Facility](#)

Santé

Logiciel de GMAO pour le secteur de la santé et la gestion des équipements biomédicaux.

[CARL Source Santé](#)

Transport

Logiciel de GMAO pour le Transport et les flottes de véhicules : métros, bus, tramways, engins, camions...

[CARL Source Transport](#)

Collectivités et Administrations

GMAO et GTP pour les collectivités territoriales et administrations.

[CARL Source City](#)

Paroles d'experts
en GMAO

FAQ
Nos réponses à vos questions
les plus fréquentes sur la GMAO

Success Stories

Découvrez les témoignages des utilisateurs de nos logiciels de GMAO

Renault Trucks



[Découvrir la Success Story](#)

Les îles Paul Ricard



[Découvrir la Success Story](#)

ArcelorMittal SSC



[Découvrir la Success Story](#)

Vous souhaitez plus de renseignements sur nos solutions de GMAO ?

[Demander une documentation](#)



www.carl-berger-levrault.fr