

## Le centre hospitalier de Thiers-Ambert sécurise, autonomise et unifie la maintenance de ses équipements avec DIMO Maint MX

« Continuité de service, traçabilité des équipements sensibles et pérennité du savoir sont désormais garantis à l'aide de la solution de GMAO nouvelle génération DIMO Maint MX »



Christophe CRESPO, Directeur technique

### Présentation du CH Thiers Ambert

Le Centre Hospitalier de Thiers-Ambert (720 lits) représente 1.200 agents. Ces deux établissements, distants l'un de l'autre d'une cinquantaine de kilomètres, ont un **budget de fonctionnement 2018 de 64 M€** (37M€ pour Thiers, 27 pour Ambert). Ils couvrent **une large palette d'activités** : chirurgie (générale, viscérale, orthopédie, traumatologie), gériatrie, dialyse, gynécologie-obstétrique, psychiatrie, radiologie, des spécialités (urologie, endoscopie, pneumologie), avec des lits d'hospitalisation et des places d'hôpital de jour, des soins infirmiers à domicile, sans oublier les urgences. **La maintenance est clairement un enjeu sensible pour ce secteur d'activité, nécessitant une solution de GMAO alliant rapidité, facilité de navigation et d'utilisation.**

### Une maintenance autonome et modernisée avec très peu de sous-traitance

Chaque établissement a des responsables d'équipe (7 sur Thiers, 5 à Ambert) mais l'utilisation de la GMAO est 100% autonome. Christophe Crespo, directeur technique, explique : "Nous créons le parc, les demandes d'intervention, les interventions. Les services peuvent émettre les demandes d'intervention et moderniser un système qui reposait jusqu'alors sur du papier, des appels téléphoniques ou des bipeurs. Les demandes sont traitées dans le cadre des astreintes de jour ou

de nuit – l'hôpital fonctionne 24 heures sur 24 – pour les deux établissements. Les interventions ont lieu immédiatement - en cas d'urgence - ou sont programmées. Certaines interventions nécessitant une spécialité particulière peuvent être sous-traitées, mais **90% sont réalisées par nos soins**". D'où le besoin d'une solution fiable, ergonomique et facile à prendre en main.

**La migration effectuée avec succès depuis DIMO Maint MM vers la nouvelle génération MX a été dictée par de nouveaux besoins tactiques : le matériel existant devait être listé par type et par lieu et des extractions de parc étaient devenues nécessaires.**

### Une prise en main quasi instantanée

**4 mois se sont écoulés entre la décision de migrer vers la nouvelle version et le début de son utilisation. "Migration et formation se sont synchronisées et avons été opérationnels quasi instantanément"** raconte M. Crespo. Il reconnaît qu'il a fallu lever des réticences au changement de la part d'utilisateurs réguliers, mais **de bonnes habitudes ont été prises rapidement et personne ne songerait à revenir en arrière.** "L'adhésion à l'outil a été très favorable. **Mes deux adjoints ont été formés, de même que deux référents - ce qui permet d'éviter une centralisation du savoir - et une**

### FOCUS

**Société :** CH Thiers

**Secteur :** Centre Hospitalier

**Chiffres clés :**

- **Budget : 64 m€**
- **Effectif : 1 200 agents**
- **720 lits**
- **12 personnes dédiées à l'activité maintenance**

**Solution :**

DIMO Maint MX





### **personne du service biomédical, plus moi-même".**

Les 10 autres agents des services techniques des deux établissements ont été formés par leurs deux collègues référents ayant suivi la formation initiale. Les référents et les adjoints ont accès à la solution en mode Superviseur. Le reste des équipes ne crée pas d'équipements, mais des bons d'interventions et peut faire des modifications. Il est prévu dans les projets de déploiement d'élargir la base des utilisateurs aux services de soins pour créer directement des demandes d'intervention.

### **Des contraintes de saisie, mais une vision globale inestimable au final**

"L'usage de la solution nécessite une grande rigueur de renseignements lors de la saisie" explique M. Crespo, qui ajoute : "15 établissements autour de Clermont-Ferrand travaillent en collaboration sur de nombreux sujets. Des consultations groupées peuvent intervenir pour l'étude des contrats de maintenance par exemple. **La GMAO nouvelle version permet de facilement obtenir la vision globale d'un parc donné. La possibilité de faire des extractions de matériel en quelques clics est une fonctionnalité d'une grande utilité** : dans le cadre de regroupements hospitaliers, nous devons souvent fournir des listes de matériels, par exemple les échographes, leur marque, leur année, ou bien dernièrement les vidéo-endoscopes. **La partie inventaire centralisé est également cruciale pour nous.** Nous sommes désormais encore plus vigilants en cas de problème sur une certaine typologie d'équipements". **Le système est très intéressant en termes de respect des normes, de gestion du temps et de traçabilité.** Il permet de cerner les profils de professionnels dont le CH a besoin - électriciens, plombiers - selon la quantité de travail requise à l'année. **L'outil permet aux services de définir leur propre granulométrie et d'avoir la vue complète sur le nombre d'événements en cours et sur les équipements sensibles.**

### **Les plus de MX sont nombreux : ergonomie, rapidité, pérennité de l'activité entre autres**

**Le nouveau tableau de bord en page d'accueil ainsi que les favoris facilitent le pilotage de l'activité quotidienne.** L'utilisation de **demandes d'interventions simplifiées** constituent un "plus" notable pour M. Crespo. Il ajoute : "Le CH dispose d'un **outil plus ergonomique et pratique que la version précédente.** La traçabilité est un enjeu fort pour nous. **Le système nous procure des indicateurs de maintenance tangibles et rationnels** - dates et heures d'intervention, réponses, commandes

de pièces - en cas de contrôle. Avec la nouvelle solution, **nous disposons de la vision en temps réel de notre activité de maintenance, d'un véritable carnet de santé de nos équipements via l'historique complet de nos interventions.** Quiconque ne connaissant pas un équipement doit pouvoir trouver dans la GMAO toutes les informations relatives aux pannes et aux dépannages effectués. **Cela permet une continuité de service et la pérennité du savoir**".

Les bénéfices constatés pour DIMO Maint MX sont les suivants :

- **Rapidité et facilité de navigation et d'utilisation**
- **Meilleure ergonomie**
- **Disponibilité d'une information sécurisée en ligne dans le cloud**
- **Temps d'accès accélérés et circulation de l'information plus fluide**
- **Soulagement des contraintes matérielles et de mises à jour (autonomisation de la maintenance vis-à-vis de l'Informatique)**
- **Fiabilisation accrue de la GMAO dans son ensemble**
- **Gains de temps**

### **Dans les évolutions futures : une ouverture vers d'autres services**

M. Crespo estime que le service maintenance pourra répondre à des demandes variées via **un canal informatique unique, remplaçant ainsi des médias hétérogènes (messages sur boîte vocale, mails, SMS, voire requêtes verbales).** "La dématérialisation homogène de la demande est un réel progrès, ne serait-ce que pour des besoins de traçage précis des demandes d'intervention. Nous ne négligeons pas l'approche sociale avec une répartition de la charge de travail proportionnelle à la taille de l'équipe et cernons plus finement les profils de postes nécessaires. Dans un contexte économique tendu, l'outil nous permettra de nous focaliser sur des campagnes préventives et d'optimiser l'activité de maintenance, couplée à une gestion saine des stocks. La mobilité (QR code, tablettes) fait partie intégrante de la maintenance du futur : pouvoir consulter le parc des hôpitaux en déplacement et accéder à des statistiques nous apportera une souplesse organisationnelle appréciable. Un vrai avantage par rapport à une solution résidant sur le serveur".