

CHU de Rouen : « Maintenance externalisée de certains matériels : un partenariat ouvert »



Avec André Grosjean
Ingénieur Biomédical
chargé de la maintenance,
CHU-Hôpitaux de Rouen

André Grosjean, ancien étudiant de Compiègne et électronicien de formation, a 30 ans de métier aux Hôpitaux de Rouen. Au sein du service biomédical, il est aujourd'hui chargé de la maintenance d'un parc important de 13 000 équipements, avec en 2008 pas moins de 7 400 interventions traitées par les 10 techniciens biomédicaux de son service. Pour lui, une relation annuelle avec 250 fournisseurs et un

leitmotiv : « Le meilleur rapport qualité/prix ». C'est un véritable challenge pour un CHU de pointe utilisant les techniques les plus innovantes pour répondre aux exigences des Centres Hospitalo-Universitaires.

Le service biomédical du CHU-Hôpitaux de Rouen : 30 ans d'évolution

André Grosjean se plaît à rappeler l'Histoire de son service qui ressemble à celle de beaucoup de services biomédicaux français ; artisans au départ, les biomédicaux d'aujourd'hui sont les experts d'un vrai métier.

Créé en 1976, le service qui est actuellement composé de 17 personnes dont 4 Ingénieurs Biomédicaux, connu en 1978 son plein essor sous l'impulsion de Jean-Luc IVON. Dans les années 70, le service naissant était essentiellement dédié à l'achat de matériel et peu à peu, la maintenance du parc occupa

une place importante dans l'activité du service qui bénéficia de compétences de plus en plus affirmées. L'évolution s'est faite naturellement vers la professionnalisation du service avec du personnel capable d'assurer une permanence technique biomédicale *in situ*. Pour André Grosjean, « une maintenance de qualité se réfléchit toujours en fonction de l'équipe biomédicale du site dans lequel on exerce. Chaque établissement a ses spécificités. »

La maintenance biomédicale a tout d'abord changé en même temps que la technique : de matériels lourds et envahissants, nous sommes passés à la gestion de machines beaucoup plus compactes, complètement modifiées par une implémentation de l'informatique. « Ces avancées ont transformé notre métier », confie André Grosjean, qui parle d'un passé où il y avait simplement nécessité en cas de panne de changer des composants alors qu'aujourd'hui les industriels proposent un échange standard de matériel. » Nous prenons la dimension d'une toute autre culture en matière de maintenance...

Au plan des hommes ? Le technicien, qui pratiquait il y a 30 ans le curatif « au cas par cas », devient aujourd'hui un véritable support-produit, l'interlocuteur privilégié des soignants, un acteur majeur dans la relation avec les fournisseurs pour aider les utilisateurs à mieux se servir de leur matériel au quotidien. André Grosjean constate ce qui est couramment désormais admis : « Le matériel actuel est de plus en plus fiable et nous sommes confrontés à beaucoup moins de pannes. Nous subissons plutôt des problèmes dus à la méconnaissance de matériels « de plus en plus complexes ». C'est alors qu'intervient le biomédical, « au cœur » des interfaces Homme/ machine : il saura apporter ses connaissances techniques, médicales et physiologiques pour apprécier au mieux une situation.

Dans certains cas et pour certains matériels : un choix raisonnable de sous-traitance

Au CHU de Rouen, on a choisi la maintenance externalisée pour le matériel d'endoscopie souple et rigide d'une marque représentant 90 % du parc. Ainsi est né un partenariat de 9 ans avec TBS, avec une réussite qui se pérennise et pour André Grosjean une option classique : « La solution de la sous-traitance en endoscopie est choisie dans bon nombre d'hôpitaux. » Pour lui, « il faut analyser le parc et voir en fonction du service biomédical à utiliser au mieux les compétences de chacun dans l'établissement. »

André Grosjean précise : « TBS a remporté l'appel d'offre sur un bon rapport qualité-prix ». Il confie avant de choisir avoir mené son enquête sur la fiabilité de l'entreprise et la qualité de ses services. Pour lui, l'externalisation était en tout cas la solution la mieux adaptée pour Rouen concernant la maintenance en endoscopie car il faut toujours disposer sur place de moyens techniques et humains correspondant aux nécessités d'un établissement. « La maintenance en endoscopie relève de spécialistes du fait de la complexité de l'endoscope. » Si l'on interroge l'Ingénieur Biomédical rouennais sur d'éventuels conflits d'intérêts avec une société extérieure, il répond sans détours : « Tout se passe très bien avec la société qui a remporté l'appel d'offre et réalise simplement les prestations pour lesquelles elle a été missionnée. Le cahier des charges est très précis. »

Pour être pratique, au sein du service biomédical, un « référent » reçoit un endoscope et donne son avis pour répondre aux attentes de l'utilisateur qui est « son client ». TBS fera alors, en fonction des problèmes, un devis de réparation, qui sera ou non accepté, mais la société de maintenance pourra aussi



CHU Rouen.



Technicien biomédical :
Procédure de maintenance préventive
d'un bistouri électrique.

conseiller sur l'utilisation du matériel si les problèmes sont répétitifs. Tout va très vite en tout cas puisque l'endoscope est transporté dans l'atelier de la société par la messagerie rapide mise en œuvre par le CHU de Rouen, et l'on se doit de fournir un devis à l'hôpital sous 72 heures. « L'objectif de notre partenariat avec TBS est un gain de temps : envoi rapide, puis expertise et enfin devis. » André Grosjean est satisfait car l'atelier TBS a 7 jours, à partir de l'acceptation du coût de la réparation pour remettre le matériel en état. En ce sens, la société s'inscrit dans les mêmes exigences de satisfaction du client (l'utilisateur) que le service biomédical du site. « Ce fonctionnement répond à notre certification ISO 9001 : 2000 » constate-t-on au service biomédical de Rouen où l'on mesure l'intérêt d'une complémentarité bien comprise. Mais pas question pour autant « de voir les choses de loin » : chaque semaine par Internet, TBS rend « sa copie » à Rouen en tenant le service au courant des immobilisations avec estimation précise des dates de retour au CHU. Un tableau de suivi permet à partir du service biomédical de gérer la maintenance préventive en assurant la surveillance du matériel, TBS ayant obligation, dans le cadre de son contrat, d'intervenir sur certains éléments du matériel. Pas d'improvisation pour le responsable de la maintenance qui s'en tient au cahier des charges : « J'ai établi un cahier des charges qui est parfaitement respecté. De plus, la société traite le matériel en exécutant des procédures de décontamination avant le retour au client. » Il semble que cette procédure particulièrement appréciée à Rouen ne soit pas couramment pratiquée.

L'expérience de la perfusion

Il y a deux ans et demi, le CHU choisit d'externaliser une partie de la maintenance du matériel de perfusion. « Nous avons à gérer un parc de 13 000 équipements et le manque de personnel au regard de notre activité nous a obligé à faire un choix pour ce type de matériel. » Le CHU de Rouen bénéficie,

du fait de ses nombreux services, de plus de 1 800 pousse-seringues et pompes de toutes marques avec une analyse très pragmatique : « Les services peuvent avec ce type de matériel se dépanner relativement facilement. Nous avons cependant mis en place le même système de messagerie rapide que pour les endoscopes. » Le service de Rouen a donc fait confiance à une société qu'il a appréhendé comme ayant un bon rapport qualité-prix, acceptant de s'inscrire tout simplement dans un cahier des charges et des missions bien identifiées. Dans les ateliers de Vélizy de TBS, ainsi répare-t-on aujourd'hui le matériel de perfusion correspondant aux lots pour lesquels la société avait répondu lors de l'appel d'offre. Une relation professionnelle montrant que TBS n'offre pas uniquement des contrats de services globalisés mais des solutions de maintenance pouvant être adaptées aux besoins de chaque établissement public. « Nous n'avons pas encore le même recul que pour l'endoscopie, mais cela se passe bien et TBS a su prendre en compte nos remarques. Il y a toujours une phase d'apprentissage. » Nous pouvons donc parler de complémentarité « en bonne intelligence » entre professionnels ayant le souci de satisfaire les clients.

André Grosjean aime son métier : « Le biomédical a un rôle de conseil et de gestion du plateau technique, et ce, dans le respect des deniers publics. Nous devons toujours envisager une bonne intégration du matériel pour la meilleure prise en charge des malades dans une approche prospective sur 5 à 10 ans. » Au plan de la maintenance partiellement externalisée dans son établissement, il apprécie de travailler avec une société disponible toujours à l'écoute de ses clients hospitaliers. Il ne mâche pas ses mots : « Pour bien assurer la maintenance (ce qui est mon métier), il faut s'assurer de la fiabilité de ses fournisseurs/partenaires par un point de situation régulier. Cette relation partenariale est intelligente lorsqu'elle s'inscrit dans le respect d'un cahier des charges et de la réglementation. » Il souligne qu'avec TBS, il a l'assurance d'une

société de culture industrielle, fonctionnant avec des process validés et raisonnable en coût. Cela apparaît une expérience équilibrée riche d'enseignement dans un grand centre hospitalo-universitaire français.

Capital Equipement Biomédical
Avril 2009

Activité du service biomédical

5 sites

- Budget d'exploitation de l'établissement : 500 M €
- Nombres de lits : 2 450 (1 760 MCO)
- Personnels : 7 960 ETP
- Equipements majeurs :
 - 3 IRM (dont 1 en coopération avec un CRLCC)
 - 1 PET-Scan partagé avec le CRLCC
 - 4 Gamma-caméra (GIE)
 - 4 Scanners
 - 1 Lithotriporteur extracorporel
 - 3 Stations de neuronavigation
 - 10 Blocs opératoires

Activité du service biomédical

- Personnel Biomédical :
 - 17 agents biomédicaux - 4 ingénieurs
 - 10 techniciens biomédicaux (dont 7 TSH)
- 13 000 équipements en charge
- 2008 : 7 400 interventions (préventif + curatif)
- Moyenne d'âge du parc : 7/8 ans
- Valeur du parc : 91 M €
- Budget d'exploitation : 3,1 M €
- Relation annuelle avec 60 services
- Nombre d'endoscopes traités annuellement par TBS : 90
- Chiffres concernant la perfusion : 292 équipements traités



Technicien biomédical :
Procédure de contrôle qualité d'un échographe urinaire.



L'atelier biomédical du CHU-Hôpitaux de Rouen
Hôpital Charles Nicolle.