

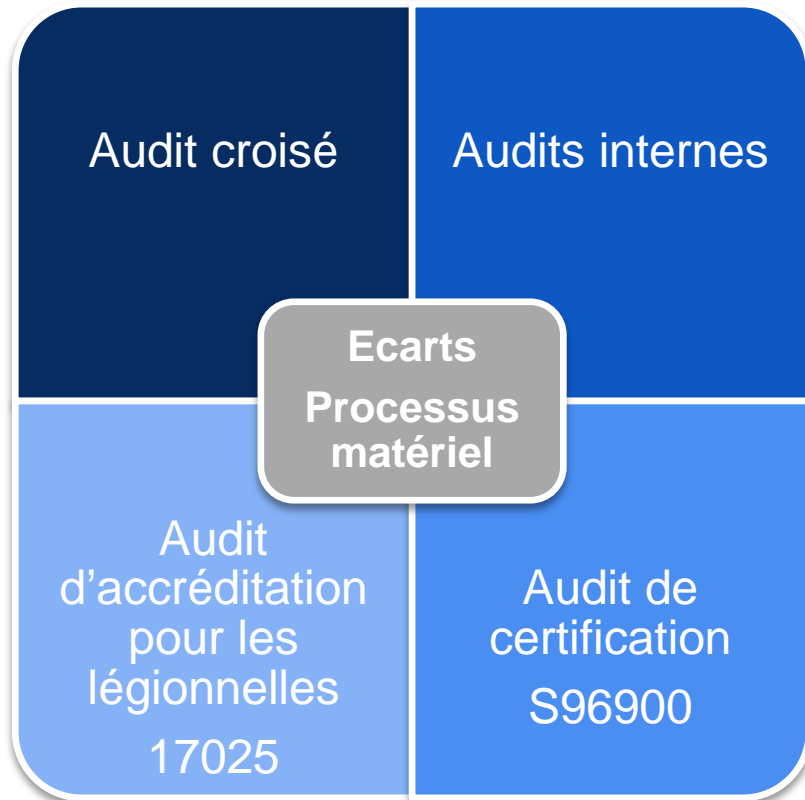
# DÉMARCHE DE CONTRACTUALISATION AVEC UN SERVICE SUPPORT : CAS DE LA DIRECTION DES EQUIPEMENTS ET DE L'INGÉNIERIE BIOMÉDICALE



**Sylvie REMINIAC SUREL - SRS**  
Technicienne de laboratoire  
Hôpital Ambroise Paré

- Démarche d'accréditation des laboratoires.
- Mise en conformité par rapport aux exigences normatives NF EN ISO 15189 et NF EN ISO 17025.
- Maîtrise des services supports : Contractualisation.
- Collaboration avec la DEIB pour améliorer et résoudre certains problèmes liés à la gestion du matériel.

# Problématique et Outil



# Qui ?

Cadre  
paramédical  
du pôle

Référents  
métrologiques

Cadres des  
composantes  
du LBMP

DEIB



Le patient

Responsable  
qualité du  
LBMP

# Quoi ?

## Le processus matériel

Mise en place des maintenances.  
Programmation et suivi non satisfaisants.

Hétérogénéité de la gestion des inventaires dans les laboratoires.

**La gestion du matériel**  
Activité support clé.  
Impact direct sur l'opérationnel.

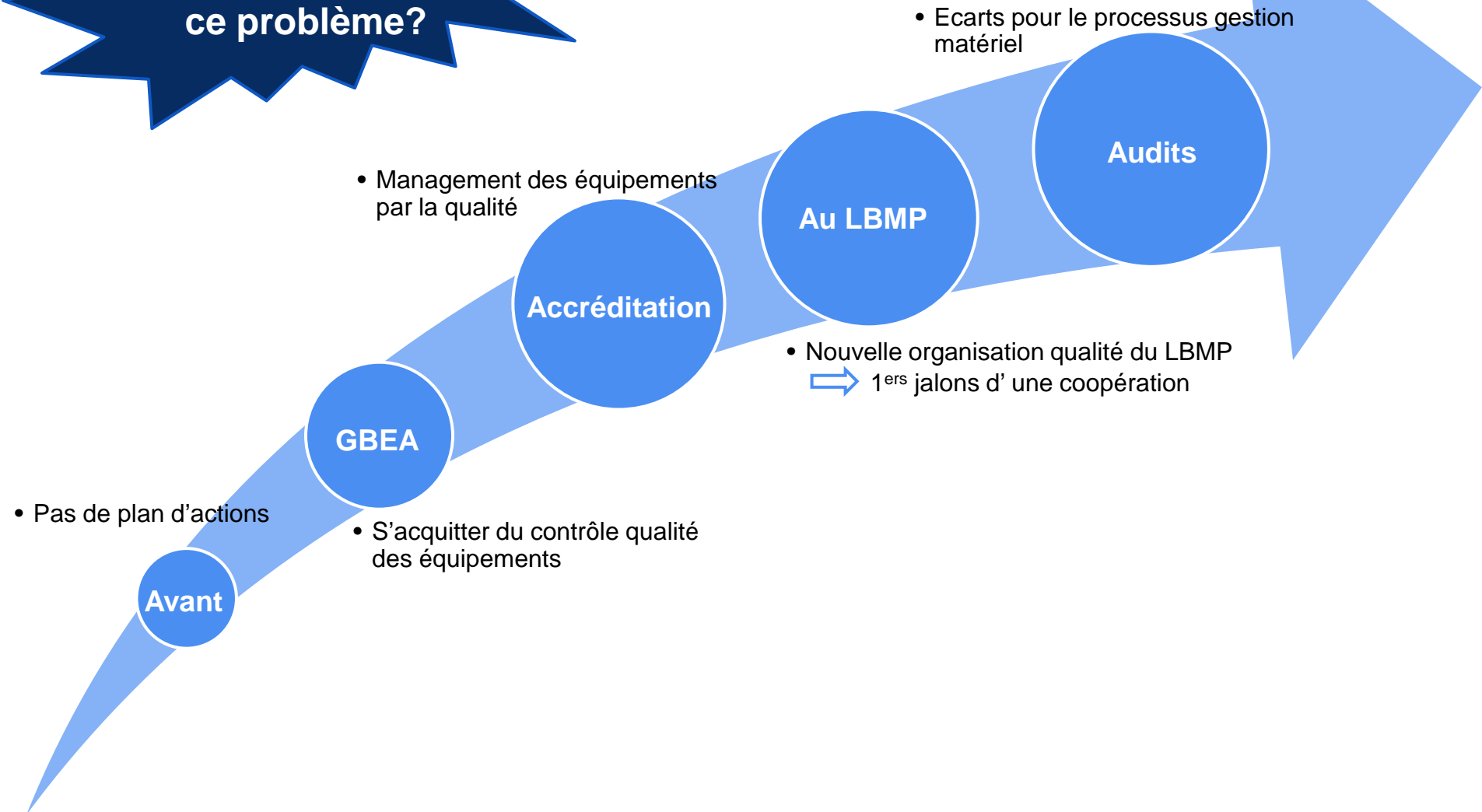
Manque de formalisation des responsabilités entre DEIB/LBMP  
→ Oublis.

Absence d'homogénéité des pratiques entre la DEIB RPC /APR.

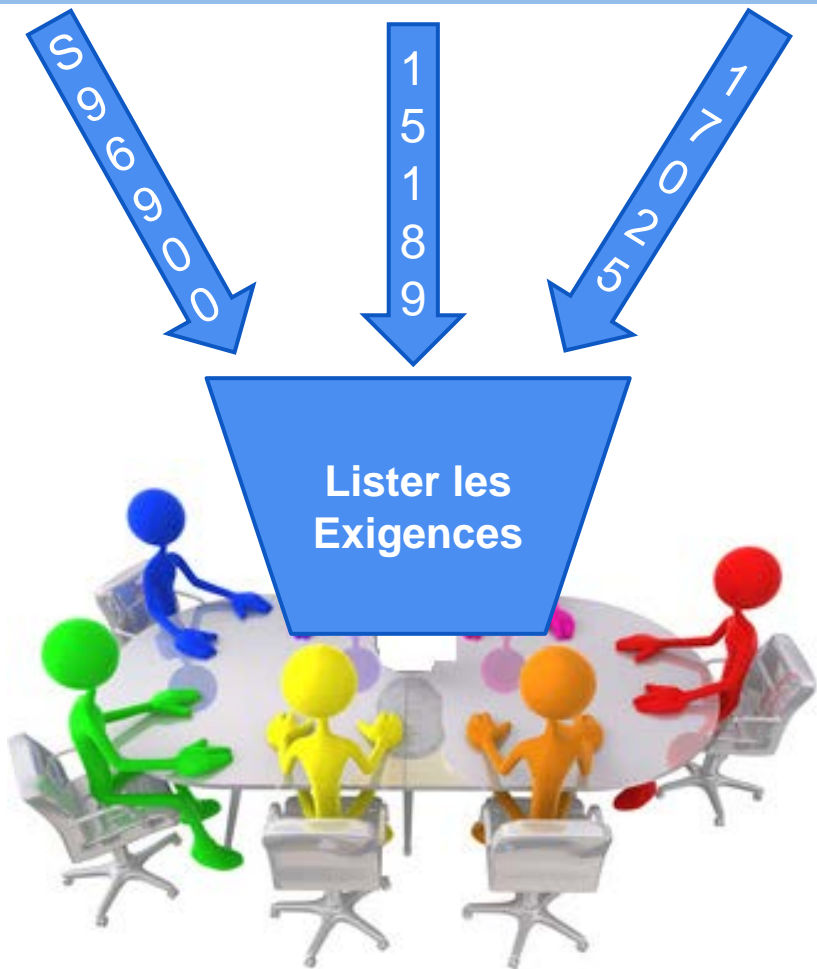


# Quand ?

Depuis quand  
avons-nous  
ce problème?



# Comment ?



Faire un état des lieux de l'inventaire

Mettre en place la planification des maintenances

Programmer les cartographies

Rédiger un contrat

# Combien ? Moyens mis en œuvre.

## Moyens mis en œuvre

- Nombre de réunions conséquent pris sur le temps de travail.



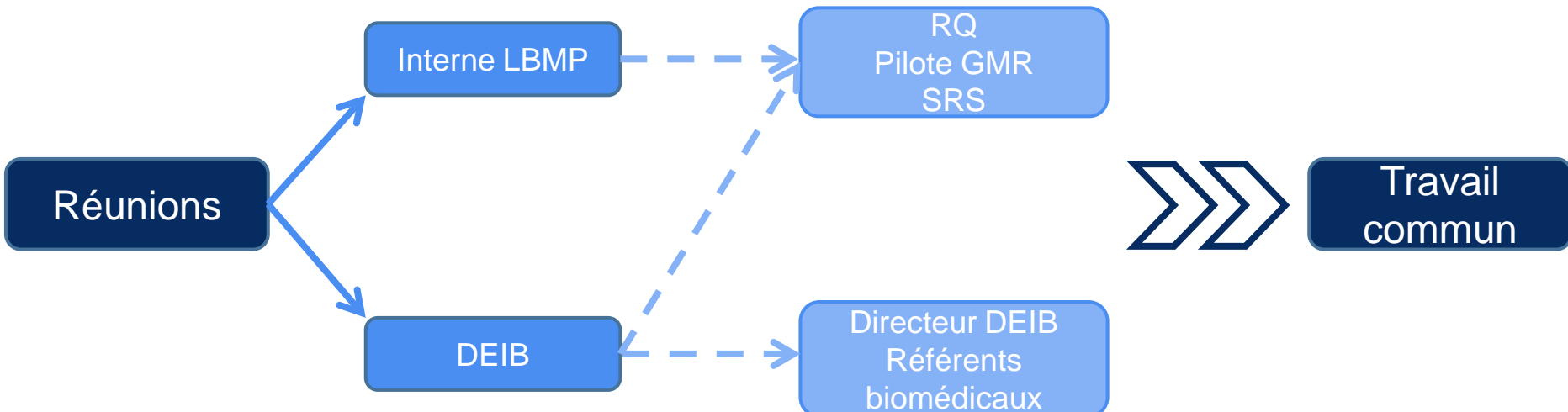
- Formation des référents « métrologie » par un intervenant extérieur.
- Dépenses importantes : Qualifications et renouvellement d'équipements  
➔ Cartographies.

# Pourquoi résoudre ce problème ?

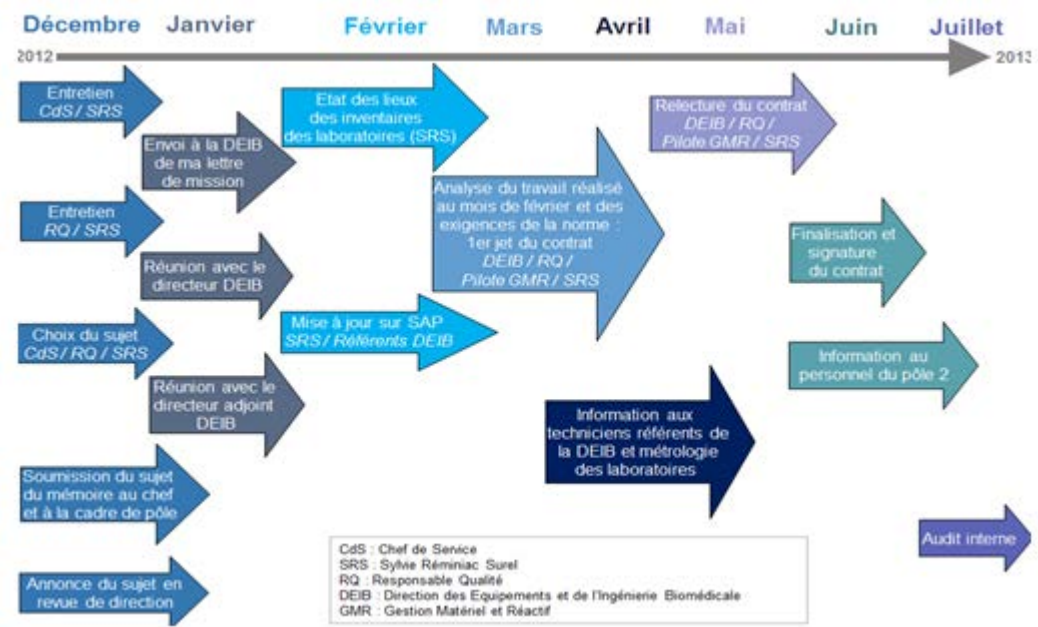


- Amélioration continue.
- Perfectionner la gestion de nos équipements.  
    ➡ réduire le nombre d'écarts.
- Etendre cette démarche aux autres services supports.

# Analyse (1) Réunions



Respect du planning prévisionnel



CdS : Chef de Service  
 SRS : Sylvie Réminiac Suret  
 RQ : Responsable Qualité  
 DEIB : Direction des Equipements et de l'Ingénierie Biomédicale  
 GMR : Gestion Matériel et Réactif

## ➤ Analyse des normes

### ❖ NF EN ISO 15189

- Chapitre 4.1 « Organisation et management »
- Chapitre 5.3 « Matériel de laboratoire »

### ❖ NF EN ISO 17025

- Chapitre 5.5 « Equipement »

### ❖ NF S 96-900

- Chapitre 7.1 « Services supports »
- Chapitre 7.4 « Matériel et consommables »

## ➤ Analyse du SH REF 02

## ➤ Analyse du GTA 01

- Chapitre 6.22 « Traçabilité des mesures analytiques – Métrologie des équipements ( 5.6 & 5.3) »
- Chapitre 6.2.4 « Organisation et services supports »



## ➤ Inventaires

### ❖ LBMP

- KaliLab → Uniformisation

### ❖ DEIB

- SAP → Mise à jour



## ➤ Maintenances prévisionnelles

### ❖ Propositions DEIB

- Tableau Excel
- Application « maintenance » intranet

### ❖ Proposition LBMP

- KaliLab



## ➤ Cartographies

### ❖ RPC

- Demande depuis fin 2012.
- Intervention juin 2013.

### ❖ APR

- Demande février 2013.
- Intervention avril 2013.

### ❖ Choix des enceintes thermiques

- E.T. de la portée initiale.
- Intégration des autres au fur et à mesure de l'accréditation.

### ❖ Résultats

- Non-conformité de certaines enceintes thermiques.
- Plan d'action pour planifier et budgéter le remplacement des enceintes thermiques non conformes.

## ➤ Formations

### ❖ En Métrologie

- Référents métrologie au niveau de chaque composante du LBMP.
- Techniciens référents de la DEIB.

### ❖ En Qualité

- Organisation par le directeur de la DEIB pour :
  - Le personnel de la DEIB
  - Le pilote du groupe GMR et SRS.



## ❖ Contrat



Pour la direction des équipements  
et de l'ingénierie biomédicale

Pour le laboratoire de biologie médicale

Le Directeur  
des Équipements,

Mourad GHOMARI

## ❖ Procédure d'interface



### CONTRAT ENTRE LE LBM ET LA DEIB DU GH HUPIFO

Contrat n° : LAB-MAN-EN-001

#### Entre les soussignés :

**Le laboratoire de biologie médicale (LBM)** du Groupe Hospitalier Hôpitaux Universitaires Paris Ile-de-France Ouest

Hôpital Ambroise Paré - 9, avenue Charles de Gaulle - 92104 BOULOGNE

Représenté par : Monsieur le Professeur Jean-Louis GAILLARD,  
Biologiste-Responsable du LBM HUPIFO et également chef de pôle

D'une part,

**La direction des équipements et de l'ingénierie biomédicale (DEIB)** du Groupe Hospitalier Hôpitaux Universitaires Paris Ile-de-France Ouest

Hôpital Raymond Poincaré – 104, avenue Raymond Poincaré, 92 380 GARCHES

Représentée par : Monsieur Mourad GHOMARI  
Directeur de la direction des équipements et de l'ingénierie biomédicale

D'autre part,

	<b>PROCEDURE INTERFACE AVEC LA DEIB</b>	<b>LAB-MAN-PRO-005-V01</b>
		DATE D'ÉLABORATION <b>01/07/2013</b> SERVICE QUALITEUR Pôle 3 - Commun au Laboratoire

JE FAIT FOI

	Noms/Fonctions	Dates	Signatures
<b>Rédaction</b>	<b>Stéphane LORENDE AU</b> <i>Cadre-pilote groupe GMR</i>	05/06/2013	Signatures sur version papier
	<b>Sylvie REMINIAC SUREL</b> <i>Technicienne- RGQ ACA</i>	05/06/2013	
<b>Vérification</b>	<b>Jean Louis GAILLARD</b> <i>Biologiste Responsable</i>	11/06/2013	Signatures sur version papier
	<b>Mourad GHOMARI</b> <i>Directeur de la DEIB</i>	14/06/2013	
<b>Approbation</b>	<b>Abdelhafid ATTAR</b> <i>Responsable Qualité du LBM</i>	17/06/2013	Signature sur version papier

# Enquête de satisfaction

## ➤ Questionnaire sur la maintenance

**DIRECTION DES EQUIPEMENTS ET DE L'INGENIERIE BIOMEDICALE**  
**QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENTS**

Site : \_\_\_\_\_

Pôle :

Service :

Localisation :

Etes-vous satisfait de l'accueil, lors du dépôt de matériel, à l'atelier de maintenance de votre site ?

Etes-vous satisfait de l'échange téléphonique avec les techniciens de votre site au sujet de la maintenance des équipements ?

Etes-vous satisfait de l'information concernant vos équipements sous contrat ? (s'il y a contrat)

Etes-vous satisfait de la prestation de maintenance effectuée par les techniciens de votre site ?

Etes-vous satisfait de la prestation de maintenance effectuée par les techniciens des sociétés extérieures ?

**Etes-vous globalement satisfait de la maintenance des équipements sur votre site ?**

Observations :

## ➤ Résultats

### ❖ Accueil

- Téléphonique ↗
- A l'atelier biomédical ↗

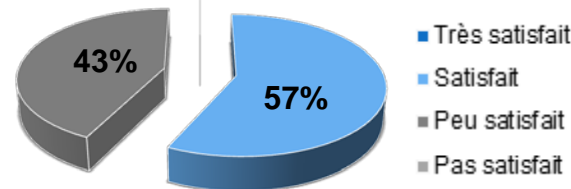
### ❖ Intervention des techniciens

- De la DEIB ↗
- Des sociétés extérieures →

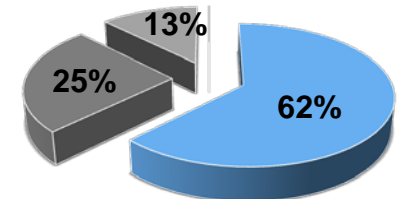
### ❖ Contrat de maintenance ↘

### ❖ Globalement →

2012



2013



# Conclusion

- Regroupement en GH : harmonisation difficile.
- Actions programmées abouties sauf « maintenances prévisionnelles ».
- Résultat de la contractualisation à long terme.  
Réalisation d'un audit de la DEIB.
- Amélioration de la gestion de nos équipements.
- Amélioration des relations avec la DEIB.  
Au-delà de la signature du contrat : véritable dialogue lors de sa rédaction.
- Objectifs
  - ❖ Poursuivre la stratégie de travail en commun.
  - ❖ Modèle pour les autres services supports.