



Asset management

CHIFFRES

25 000 demandes
d'intervention annuelles

8 500 utilisateurs



« Les cadres de santé ont trouvé tellement simple l'utilisation de l'application qu'ils ont proposé de former leurs équipes pendant les réunions de service »

Emmanuel Jacquelin, responsable cellule méthodes et maintenance, DSTP, CHRU de Tours

Le CHRU de Tours soigne la maintenance de ses bâtiments

Pour améliorer la traçabilité comme l'efficacité des équipes chargées de l'entretien des bâtiments, l'hôpital a mis en place une application mutualisée pour toutes les équipes techniques.

« **A**ujourd'hui, un catalogue de services couvre toutes les prestations relatives aux équipes techniques », décrit Emmanuel Jacquelin, responsable du projet logiciel de maintenance et de gestion technique des bâtiments pour le Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tours. Accessible via le portail logiciel de l'établissement, l'application basée sur la solution de l'éditeur Isilog facilite aujourd'hui la collecte et le suivi des quelque 25 000 demandes d'intervention annuelles. Un outil devenu indispensable pour faciliter et assurer la traçabilité de ces dernières. Réparti sur 5 sites, le CHRU emploie environ 8 500 personnes et compte plus de 2 000 lits et places. La direction des services techniques et du patrimoine, dans laquelle Emmanuel Jacquelin a la responsabilité de la cellule méthodes et maintenance, pensait depuis longtemps à optimiser ses processus de gestion de maintenance. « Avant 2006, les demandes étaient encore faites sur papier, sur des bons carbone », souligne-t-il. À l'époque, un premier progiciel dédié à la gestion tech-

nique des bâtiments et de gestion technique centralisée est mis en place. Quelques années après, Emmanuel Jacquelin pense étendre son usage à d'autres cas, jusqu'aux équipements spécialisés dans le biomédical. Il se heurte alors aux limites de l'outil « notamment en termes de paramétrage, ce qui compliquait la généralisation à d'autres services », ajoute notre interlocuteur.

Pour contourner ces limites, en 2014, avec l'accord de sa direction, il lance des groupes de travail impliquant tous les utilisateurs potentiels, les 250 agents des services techniques en premier lieu, pour faire leurs rapports d'intervention et, plus globalement, les 8 500 personnes de l'établissement. « N'importe quel agent devait pouvoir signaler facilement un problème, une porte qui ferme mal, une climatisation défectueuse, une ampoule grillée ... », détaille Emmanuel Jacquelin. Un cahier des charges est formalisé à partir de ces groupes de travail et, en 2015, un appel d'offres est lancé. « Un appel d'offres restreint à deux tours qui éliminait les éditeurs trop importants, pour lesquels nous serions restés négligeables, tout

comme les petits, pour des raisons de pérennité », explique-t-il. À l'issue d'un choix collégial impliquant les achats et un collaborateur de la DSI, Isilog est retenu. L'IT avait de son côté opté pour EasyVista, mais il restait difficile de mutualiser cet outil notamment pour des raisons de timing et de budget. Après signature du contrat en juin 2016, l'application est présentée aux premiers utilisateurs, aux cadres de santé, environ une année plus tard. « Ils l'ont trouvée tellement simple d'utilisation qu'ils ont proposé de la présenter à leurs équipes pendant les réunions de service », se félicite Emmanuel Jacquelin. Elle prend en charge la centaine de services de l'établissement et route les demandes vers les 14 métiers chargés de la maintenance avec des workflows adaptés. Après plus d'une année d'utilisation, et plébiscitée par la plupart des utilisateurs, la solution va évoluer. « Nous souhaitons passer sur une version "responsive" le plus rapidement possible afin de donner un accès à partir de terminaux mobiles, une demande forte de nos techniciens », prévoit le responsable. L'évolution la plus importante portera sur l'intégration des références de matériels métiers (climatisation, onduleurs...), soit environ 20 000 références, pour l'instant souvent intégrées dans l'application à partir de fichiers Excel. « Parmi les autres évolutions envisagées figurent la prise en compte du risque amiante lors de l'approbation des demandes d'intervention et la recherche d'une solution de "BIM Exploitation". Nous avons la confiance des métiers pour répondre à leurs besoins », conclut Emmanuel Jacquelin. **PATRICK BRÉBION**