



Cas client CHRU de Tours

La GMAO des Services Techniques et du Patrimoine avec IWS

Établissement public de santé, regroupant 5 sites dont un hôpital pédiatrique, le CHU de Tours est le seul CHU et le premier établissement de la région Centre-Val de Loire. Avec 2 020 lits dont 1420 en MCO (médecine-chirurgie-obstétrique), le CHU est aussi le premier établissement de la région Centre de par le nombre d'hospitalisations réalisé. Accueillir et traiter quotidiennement 2 000 patients nécessitent une logistique performante chargée de gérer les achats, livrer les produits et s'assurer en permanence de l'état des stocks par rapport aux besoins.



Portail IWS en production
au CHRU de Tours

LE BESOIN

En 2015, la Direction des Services Techniques et du Patrimoine (DSTP) du CHRU de Tours, à travers la cellule Méthodes, s'est mis en quête d'une solution généraliste et personnalisable afin d'harmoniser ses pratiques et de développer la traçabilité des demandes. Il s'agissait aussi de pouvoir disposer d'outils de pilotage et de faciliter l'administration des systèmes d'informations. Quant au périmètre à couvrir par le produit recherché, il était très vaste allant de la gestion de parc technique à la gestion de patrimoine immobilier en passant par le biomédical. Les équipements à gérer étaient aussi divers que les véhicules, l'énergie, l'hôtellerie, la maintenance bâtiment, la sécurité incendie, ou bien encore le biomédical. Concernant les utilisateurs, la solution devrait être accessible à l'ensemble du personnel du CHRU de Tours (8500 agents), en plus des services spécifiquement concernés par la GMAO (Supports Techniques, Logistiques et Achats).

SANTÉ
TRAITEMENTS
PROXIMITÉ
EXCELLENCE
PERFORMANCE

IWS, la GMAO pour les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT).

LE CHOIX

Le CHRU de Tours a formalisé son besoin mi-2015 et a publié un appel d'offre restreint. Après une phase de pré-sélection, seuls les trois candidats les plus à même de répondre aux besoins exprimés ont été sélectionnés pour faire une offre sur la base d'un cahier des charges très documenté. Étaient associés à la cellule Méthodes de la DSTP dans le choix de la solution à la fois des partenaires de la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et des acheteurs de la Direction des Achats. L'ergonomie, la facilité de paramétrage à travers l'éditeur graphique des Workflows et la couverture fonctionnelle de IWS ont particulièrement convaincu les membres de la Direction des Services Techniques et du Patrimoine.

LA MISE EN PRODUCTION

Lors du projet, ce fut tout d'abord le catalogue de services qui fut implémenté en remplacement de l'ancien logiciel de demande d'interventions (25 000 DI/an). Véritable vitrine des prestations couvertes par les équipes techniques, la centaine de services du catalogue couvrent des activités liées à la maintenance des bâtiments, la sécurité incendie, la logistique, le paramédical ou bien encore l'hôtellerie du CHRU de Tours. Dans ce catalogue de services, un formulaire permet par exemple la commande des pièces détachées auprès du magasin interne (20 000 références, sur la base d'un site marchand). En parallèle, la migration d'une ancienne GMAO « Flotte automobile » (inventaires seulement) a été réalisée ainsi qu'une migration partielle d'une GMAO « Biomédicale » à hauteur de 5 000 équipements.

DES UTILISATEURS TRÈS SATISFAITS !

Les utilisateurs métiers avaient exprimés de fortes attentes quant à la nouvelle solution choisie, attentes qui ont semble-t-il été satisfaites. L'ouverture d'une demande est dorénavant plus simple et l'affectation à l'équipe compétente a été optimisée. Au démarrage de la mise en production, une présentation à un groupe de demandeurs référents (20 cadres de santé) a permis de valider la facilité de prise en main de l'interface demandeur. Ces derniers ont ensuite été chargés de former leurs collègues à l'aide d'un document support et d'un accès à une base de test. Concernant les métiers, plusieurs formations ont été organisées afin de permettre à tous les métiers (ingénieurs, responsables d'ateliers et leurs agents) de s'approprier la solution.

LE BILAN ET LES ÉTAPES À VENIR

Le projet IWS a permis une meilleure traçabilité des demandes et la mise à disposition de tableaux de bord pour les équipes, mais aussi et surtout de repenser l'organisation du CHRU et d'harmoniser de nombreux processus. Les étapes suivantes concernent la gestion du risque amiante, la finalisation de la migration du périmètre Biomédical (catalogue de services, reprise d'inventaire, harmonisation des procédures), la mise en œuvre du module « Main courante » pour les équipes sécurité incendie et sûreté accueil ainsi que le suivi des travaux neufs. Le CHRU a aussi engagé un programme immobilier (70 000 m²) qui s'accompagne de la technologie BIM (maquette numérique). Un des objectifs du projet sera d'intégrer les objets, leurs caractéristiques et leurs documentations dans IWS afin de donner aux métiers tous les éléments nécessaires à l'exploitation de ce nouveau bâtiment.

« IWS nous a permis de mettre à disposition des utilisateurs un catalogue de services simple d'utilisation et une restitution des dossiers via des tableaux de bords adaptés à chaque profils. »

**Emmanuel
JACQUELIN**

Chef de projet GMAO

Cellules Méthodes

DSTP du CHRU de Tours