



Management des services techniques hospitaliers

Organisation de la fonction maintenance du CHU de Toulouse



Hôpitaux de Toulouse



Djamil ABDELAZIZ

Journées IHFE 2011 Paris

Djamil ABDELAZIZ Journées IHFE 2011 Paris

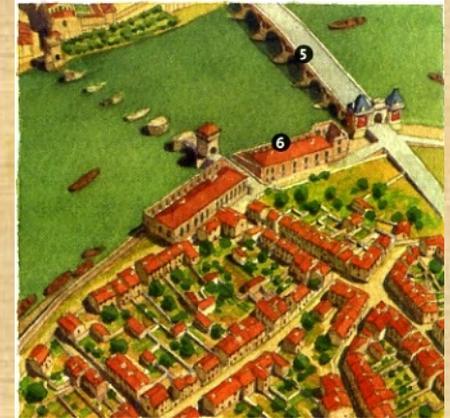
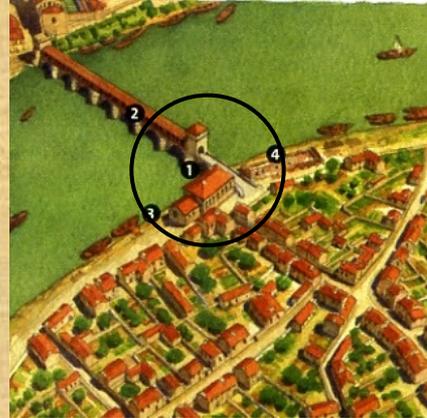
Un mot d'histoire

L' Hôtel-Dieu Saint-Jacques

1130

En bord de Garonne

l' Hôpital Sainte Marie
de la Daurade devient en



1313 l' Hôpital Saint- Jacques
du bout du pont



1554

Hôtel-Dieu Saint - Jacques



Un mot d'histoire

L' Hôtel-Dieu Saint-Jacques

1348

L' Hôpital des pestiférés construit sur les graviers de la Garonne, devient en

1647 Hôpital général de La Grave.

19^{ème} siècle

L' Hôtel-Dieu et La Grave : les 2 hôpitaux de Toulouse



L'origine du CHU de Toulouse : l'émergence de la médecine moderne



1946



L'hôpital Purpan
au nord de Toulouse,

1975



L'hôpital de Rangueil
au sud de Toulouse



1998 : Hôpital des Enfants : Le département médico - chirurgical de pédiatrie



2000 : Acquisition de l' Hôpital militaire Larrey proche de Rangueil



2003 : Hôpital Paule de Viguier Gynécologie obstétrique, médecine de la reproduction.



2003 : L' ensemble Mère Couple sur le site de Purpan

Le CHU constitue une entité juridique unique répartie sur plusieurs sites hospitaliers

Hôtel-Dieu



Purpan



Larrey



Rangueil



Hôpital des Enfants



P. de Viguier



La Grave



La Fontaine Salée

Le CHU de Toulouse regroupe plusieurs établissements d'hospitalisation sur Toulouse et à Salies du Salat.

Le siège administratif des Hôpitaux de Toulouse est situé à l'Hôtel-Dieu Saint-Jacques

Une expertise médicale dans de nombreuses disciplines



Site de PURPAN :

Urgences, Pôles neurosciences, Traumatologie, Pôle céphalique, Pôle des médecines Pôles Mère Enfants, Gériatrie, Psychiatrie

Sites hospitaliers

H

H

H

H

H



Hôtel-Dieu

Siège administratif



La Grave

Médecine sociale et humanitaire



Site Rangueil- Larrey

Urgences, Disciplines d'organes à orientation oncologique, pôles digestif, urologie néphrologie, greffes-UTO dialyse, cardiovasculaire et métabolique, voies respiratoires,

Le Chapitre

Cuisine centrale
Stérilisation
Blanchisserie



Futur Institut Universitaire du Cancer



Ressources humaines et budget

- 13 529 personnels dont :
 - 3265 médecins
 - 10 264 agents hospitaliers
- 1200 étudiants (10 écoles de formation aux carrières de santé)
- 760 Millions d' Euros de budget

181 métiers

Filières professionnelles

Personnel médical
Personnels des services de soins
Personnels médico-techniques
Personnels de rééducation
Personnels socio-éducatifs
Personnels administratifs
Personnels techniques
Personnels ouvriers

Le CHU engagé dans la démarche qualité et de grands projets de modernisation de ses équipements et infrastructures

- 100 000 m² de constructions à Purpan/Ancely, Rangueil, Cancéropole de Langlade



- Mise à niveau des installations techniques;

Plus de 600 millions d'euros d'investissement

Clinique Pierre Paul Riquet à Purpan



**3 pôles de 600 lits
+ 1 un plateau technique multidisciplinaire
complété par un bâtiment regroupant urgences et
pôle des médecines URM.wmv**

Hôpital Garonne

Ouverture en mars 2010 d'un nouveau Bâtiment à ANCELY
180 lits de longs et moyens séjours
transférés de La Grave



Plateau technique H3, à Rangueil

13 000 m² - 28,1 M€



Rangueil



Implantation du Bâtiment sur Rangueil

Institut Universitaire du Cancer

➤ Activités du CHU au sein cancéropôle

- Hématologie adulte allogreffes
- Hématologie pédiatrique
- Unité d' irradiation adultes (médecine nucléaire 10 lits)
- 50 lits partagés CHU/Privé
- Oncologie psychiatrique
- Lits chirurgicaux
- Biologie oncologie hématologie,
- Anapath, immunologie
- Pharmacotechnie



recherche et soins

présence des équipes du CHU sur le cancéropôle de Langlade aux côtés de l' Institut Claudius Regaud et de la médecine libérale



Hôpitaux de Toulouse

Evolution de la fonction maintenance

Contexte: de nombreux défis à relever à court terme

Mise à niveau des installations techniques,

- nouvelles pratiques professionnelles
- nouveaux métiers

Augmentation et modernisation du patrimoine,

- accroissement du volume ; installations plus complexes et nombreuses
- opérations en cours ou à venir

Une pyramide des âges élevée,

- renouvellement massif des effectifs.

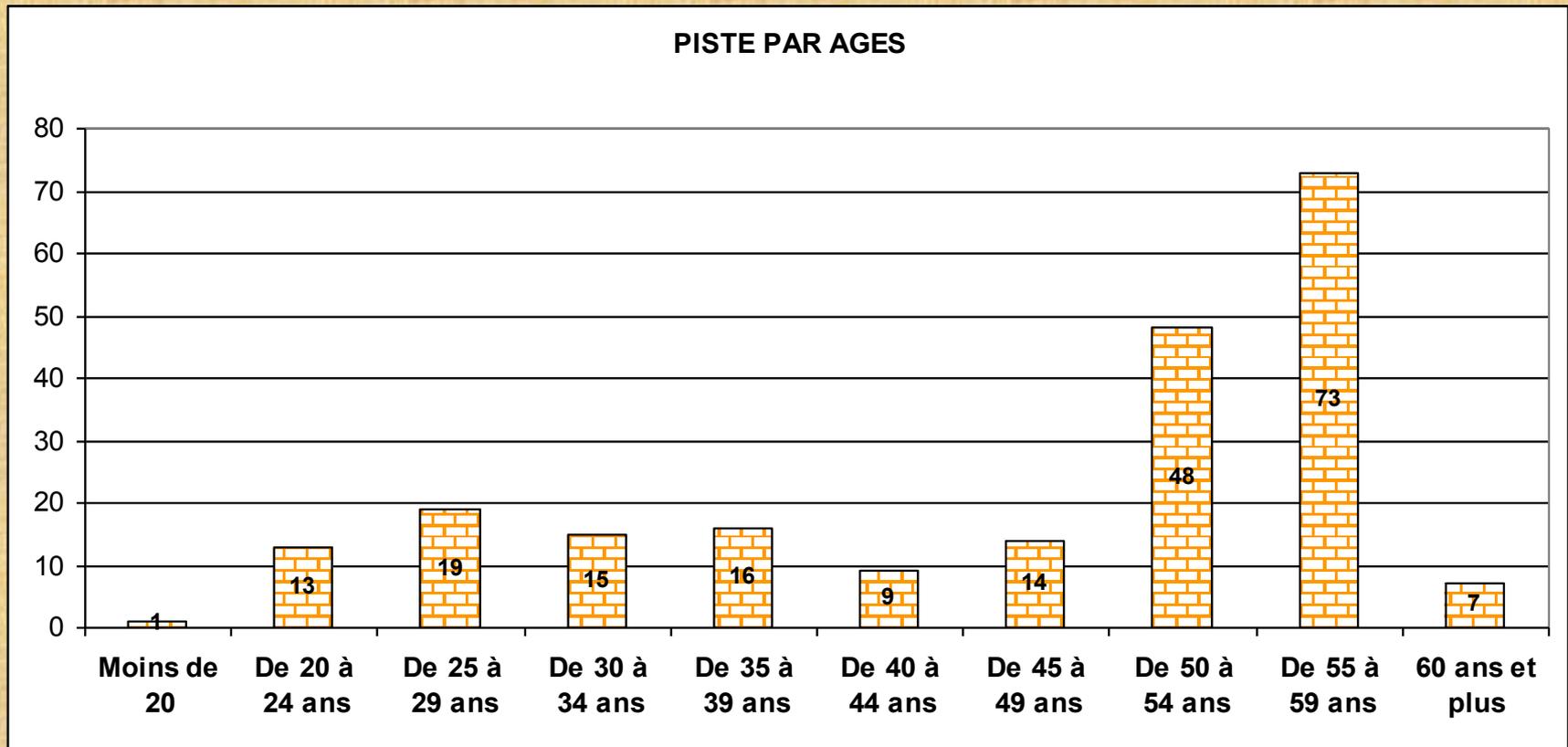
Un impératif : la contractualisation,

- objectifs: performance, sécurité, continuité de fonctionnement.

Maîtrise budgétaire.

- Paradoxe: augmentation du patrimoine et maîtrise budgétaire

Une pyramide des âges élevée



Une forte attente des clients : contractualiser les prestations et la relation

- Tous les pôles cliniques œuvrent aujourd' hui dans un cadre contractuel avec l' institution.
- Les objectifs assignés aux soins rendent implicites:
 - La continuité de fonctionnement des installations,
 - La conformité et la sécurité des moyens mis à disposition,
 - La réactivité des services techniques.
- Ils doivent être formalisés, portés à connaissance de chacun dans le cadre de contrats d' objectifs et de moyens.

Un projet et des objectifs ambitieux

- Stratégie de reconquête confirmée par le Directeur Général: ré-internaliser / maîtriser la sous-traitance
- Faire du service maintenance une véritable entreprise publique au service des clients et garantir la sûreté de fonctionnement
- S'appuyer sur les connaissances acquises et assurer une transformation rapide des compétences, des organisations et des modes de travail
- Etre certifié ISO 9001 pour donner confiance à nos clients et fierté aux équipes

CLIENTS



**Occupé ?
Rappeler**

...

**... appeler le
45000 ou le
43333**

**En cas de
problème
technique ...**

SERVICES TECHNIQUES



Multi-techniques

Electriciens

Plombiers

Etc. ...

**2 nécessités : davantage de méthodes +
une mesure des résultats**

Département Energie et Réseaux

**Electriciens
courants forts**

**Plombiers
réseaux**

Etc. ...



**Un opérateur
enregistre la
demande ...**

**... et la transmet au service ... qui effectue la
réparation.**

**Comment être informé de la
résolution du problème ?**

SERVICES DE MAINTENANCE ET D'INGENIERIE

CLIENTS



**Service
Méthodes
Maintenance**



Une visibilité en permanence sur les demandes faites et les suites données

Services Clients



Sa mission : "répondre aux demandes des clients"

Son domaine : les installations proches des patients et des soignants

Service Infrastructures Techniques

Sa mission : "garantir le fonctionnement des installations et leur conformité technique" Son domaine : la source d'alimentation primaire aux services de soins



Service travaux d'aménagements

Sa mission : « conduire de façon concertée des opérations de travaux hors DAT »

Bureau d'études et d'ingénierie
Sa mission : "garantir la cohérence patrimoniale" des installations techniques et assister les équipes de terrain

Un contrat qui lie les services techniques les prestataires et leurs clients

Des engagements réciproques et une mesure de performances en continu

La réponse à l'attente des clients: le contrat de service

Service de soins	Service Client
Formalise sa demande sur la GMAO	Assure une traçabilité du suivi de la demande
Précise le degré d'urgence avec objectivité	Réagi en fonction de l'urgence de la demande
Est disponible pour accueillir le technicien	Se présente à chaque intervention auprès de l'interlocuteur désigné dans la demande
Précise les éventuels risques ou contraintes	Respecte les consignes données
	Réalise la prestation avec professionnalisme
	Informe l'interlocuteur désigné de l'achèvement de la tâche
Valide l'intervention et indique son degré de satisfaction	Saisie un rapport d'intervention sur la GMAO, indique si le contrat est respecté.

Méthode de conduite de projet

- Analyse des organisations,
- Diagnostic RH; métiers/ compétence/ formation,
- Définition de l'organisation cible,
- Tendances d'évolution RH de l'évolution cible,
- Définition des activités qui apparaissent, disparaissent, se transforment,
- Analyse d'écart, plans d'action en terme de métier, d'effectif, de compétence, d'organisation,
- Repyramidage

L'organisation cible

- Restructurer autour des 5 composantes de la maintenance :
 - Bureau méthode maintenance,
 - Service clients,
 - Service infrastructures techniques,
 - Service travaux d'aménagement,
 - Bureau d'études et d'ingénierie.

Exemple d'analyse d'écart avec l'organisation cible

Domaine : Méthodes Maintenance						
Actuel		Futur			Ecart	
		Responsable. de service / Méthodes Maintenance	20C30	Responsable maintenance tous corps d'état TCE	1	1
Adjoint du resp. de service / Méthodes maintenance	1	Adjoint du responsable. de service / Méthodes maintenance	20C30	Responsable maintenance tous corps d'état TCE	1	0
Technicien méthodes maintenance	2	Technicien Méthodes Maintenance	20F40	Chargé(e) d'études tous corps d'état (TCE)	2	0
		Chargé de suivi de production et de relation client	45S20	Agent d'administration	2	2
		Ingénieur environnement	30F60	Spécialiste environnement	1	1
		Technicien Contrôle Technique et Performance Energétique	20F40	Chargé(e) d'études tous corps d'état (TCE)	1	1
Technicien veille sanitaire	1	Technicien Génie sanitaire	30F10	Spécialiste en hygiène	1	0
Sous-total	4	Sous-total			9	5

De nouveaux principes sur lesquels s'engagent toutes les composantes

- Toutes les équipes opérationnelles interviennent dans le cadre de contrats:
 - Le service infrastructures techniques met en œuvre des contrats basés sur la continuité de service et la conformité,
 - Les prestataires de service interviennent dans un cadre identique,
 - Le service/client intervient dans une relation client/fournisseur formalisée,
 - Le service « travaux d'aménagements » met en œuvre des actions selon une programmation annuelle.
 - Le service « bureau d'études et d'ingénierie » garantit la cohérence technique patrimoniale et participe aux études de maintenance dans le cadre d'un contrat.
- L'accent est mis sur l'anticipation et la formalisation

Rédaction de 179 fiches de postes,

- Identifiées dans l'organigramme,
- Rédigées selon le référentiel des métiers de la FPH,
- Intégrant les évolutions identifiées dans l'analyse de l'organisation cible,
- Regroupées dans des classeurs pour être consultées par chaque agent
- Elles clarifient des positionnements hiérarchiques et fonctionnels,
- Elles positionnent les cadres et le périmètre de leurs fonctions managériales

FICHE DE POSTE	
Elaborée par :	Date de création :
Validée par :	Date de mise à jour :
INTITULE DU POSTE	
Responsable opérationnel – Service Clients - SCL-RO1	
Grade correspondant : Agent Chef à Technicien Supérieur Hospitalier	
IDENTIFICATION DU POSTE	REPERTOIRE DES METIERS DE LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIERE (RMFPH)
Site: Pôle : Centre de responsabilité : Service : Poste Agrim (n° poste budgétaire) :	(Fiches métier accessibles sur Intranet, rubrique « Carrière, statuts, métiers ») Famille : Ingénierie et Maintenance Technique Sous-famille : Management Ingénierie et Maintenance Technique Libellé métier : Responsable de la maintenance tous corps d'Etat Code métier : 20C30
CONTENU DU POSTE	
Mission(s) spécifique(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Planifier, organiser, piloter et contrôler les activités et les moyens des équipes et de la productivité de contremaîtres par site (Purpan Haut ou Purpan Bas ou Rangueil), en animant une équipe de professionnels, et en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations, dans le respect des règles QHSE, des coûts et des délais - Assurer la fonction de référent technique et de conseil des équipes de terrain en assurant le lien avec les ingénieurs responsables - Vérifier sur le terrain les mises en œuvre des dispositions contractuelles des prestataires extérieurs dans son domaine de compétences - Evaluer les agents sous sa responsabilité 	
Activité(s) spécifique(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Planification, coordination et suivi opérationnel des activités des contremaîtres du site sous sa responsabilité - Encadrement des équipes de contremaîtres, gestion et développement des personnels - Contrôle, Mesure et Compte Rendu des activités et de la productivité des contremaîtres du site sous sa responsabilité - Elaboration, mise en place et exploitation de tableaux de bord - Contrôle de la conformité des résultats au regard du cahier des charges, des spécifications, coûts, performances, délais... - Régulation des moyens et des ressources : techniques, financières, humaines, informatiques - Contrôle et suivi de la qualité et de la sécurité des activités, dans son domaine - Etablissement / actualisation et mise en œuvre de procédures, protocoles, consignes, spécifiques à son domaine - Assistance, conseil et formation des équipes, des utilisateurs, spécifiques au domaine d'activité - Recensement des besoins en formation et habilitation des agents placés sous sa responsabilité - Communication avec les Pôles dans le cadre de la Réponse Client - Veille sur l'appropriation de la GMAO par ses équipes - Organisation de l'activité en cas d'absence d'un ou plusieurs chefs d'équipe - Participation à la gestion prévisionnelle des moyens financiers et proposition de solutions pour réguler au mieux les dépenses (Cf. Travaux en régie) - Assurer un reporting vers le Bureau des Méthodes des difficultés rencontrées 	
RATTACHEMENT HIERARCHIQUE	
Responsable de Service Client	

LIAISONS FONCTIONNELLES
Internes au CHU
Pôle PISTE (ensemble des acteurs) Encadrement des services médicaux et autres Ensemble des pôles
Externes au CHU
Magasiniers et fournisseurs Entreprises sous traitantes
CARACTERISTIQUES DU POSTE
Connaissances et qualifications requises (diplômes, permis) :
<ul style="list-style-type: none"> - De Bac Pro minimum à Bac + 2 généraliste ou expérience significative professionnelle - Encadrement de personnel - Management - Gestion administrative, économique et financière - Réglementation environnementale - Méthodes et outils de la gestion des risques - Electricité générale avec Habilitation H0B0 à minima - Bâtiments et installations - Qualité - TCE / VRD - Hygiène et Sécurité - Sécurité des bâtiments - Normes et règlements techniques de sécurité - Gestes et postures de manutention - Logiciel dédié à la maintenance (KIMOCE) - Utilisation des logiciels bureautiques : Word, Excel, Access, PWP, Outlook - Connaissance du fonctionnement administratif hospitalier
Savoir-faire requis
<ul style="list-style-type: none"> - Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation - Concevoir, piloter et évaluer un projet, relevant de son domaine de compétence - Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles - Piloter, animer / communiquer, motiver une ou plusieurs équipes - Evaluer, développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs - Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions, dans un environnement donné - Choisir une méthode, un moyen correspondant à son domaine de compétence - Conseiller et orienter les choix d'une personne ou d'un groupe, relatifs à son domaine de compétence
Conditions d'exercice (rythmes de travail, horaires en vigueur au CHU, quotité de temps de travail, contraintes particulières)
<ul style="list-style-type: none"> - Journée continue les jours ouvrables ou "Forfait Cadre" - Interventions en dehors des heures ou jours ouvrés si besoin - Possibilité de déplacements (visites, réunion, ...) dans les différents sites du CHU
BOURSE DES EMPLOIS (BE) (Partie facultative à compléter lors d'une vacance de poste)
DATE SOUHAITEE D'AFFECTATION :
Date limite de réception des candidatures : DERNIER DELAI 200..... Toutes les fiches qui arriveront hors délai à la DRH seront refusées.
Personne à contacter (pour de plus amples renseignements et pour prendre rendez-vous)
Nom : Tél :
Référence de la BE à rappeler sur la fiche de candidature :
Libellé métier du RMFPH : Code métier du RMFPH :

Les missions des cadres de proximité sont formalisées

- Le contremaître ,
 - Il assure la productivité de l' équipe placée sous sa responsabilité,
 - Il est le garant de l' adéquation entre les moyens et les besoins,
 - Il vérifie à chaque action le respect du contrat,
 - Il informe sa hiérarchie de toute difficulté en temps réel et vérifie auprès des superviseurs l' état d' avancement des demandes d' intervention,
 - Il évalue les agents placés sous sa responsabilité en fonction des objectifs collectifs et individuels,
 - Il propose des solutions d' améliorations techniques et organisationnelles et évalue les besoins en formation.
- Il est le référent et l' animateur de l' équipe de terrain

Les articulations entre cadres sont formalisées

- L'encadrant (agent chef ou TSH) ,
 - Il vérifie la productivité des équipes placées sous sa responsabilité,
 - Il utilise les moyens mis à sa disposition pour anticiper l'affectation des ressources,
 - Il régule les moyens affectés à chaque équipe ou à chaque site en fonction des besoins,
 - Il est l'interlocuteur privilégié des services de soins et vérifie en temps réel le respect des contrats internes des équipes de terrain,
 - Il conseille son équipe sur le plan technique et assure le lien avec les ingénieurs chefs de secteurs,
 - Il participe à la gestion prévisionnelle des moyens financiers et propose des solutions pour réguler au mieux les dépenses,
 - Il évalue les agents placés sous sa responsabilité en fonction des objectifs collectifs et individuels,
 - Il propose des solutions d'améliorations techniques et organisationnelles, recense les besoins en formation et habilitation transmis par les contremaîtres et les mets en cohérence avec les objectifs du pôle.
- Il est le référent et l'animateur des contremaîtres encadrant les équipes de terrain

Organisation de la bourse des emplois

Chaque agent remplit une fiche de candidature exprimant deux choix.

Une commission composée des ingénieurs du secteur analyse les candidatures et constitue la nouvelle base RH

Hôpitaux de Toulouse

FICHE DE CANDIDATURE - Bourse des Emplois du Pole PISTE - Secteur Maintenance et Ingénierie

NOM : _____ Prénom : _____
NOM de jeune fille : _____ Age : _____
GRADE actuel : _____ Matricule : _____
Fonction actuelle : _____ Temps de Travail : _____
Département actuel : _____ UA : _____
Service actuel : _____

Souhaite postuler sur le poste : **Priorité 1** -----> _____
Priorité 2 -----> _____

N°Fiche	Secteur

*Ex de Secteur : Purpan bas, Purpan haut, Rangueil, HD, LG, ...

Signature de l'agent : _____ Fait le :/...../2010

Partie réservée aux Cadres Supérieurs (Agent de Maîtrise - Agent Chef - TSH - Ingénieur)

AGENT CHEF	TSH	INGENIEUR
Nom/observation/date/signature	Nom/observation/date/signature	Nom/observation/date/signature
<input type="checkbox"/> Avis favorable N°	<input type="checkbox"/> Avis favorable N°	<input type="checkbox"/> Avis favorable N°
<input type="checkbox"/> Avis défavorable N°	<input type="checkbox"/> Avis défavorable N°	<input type="checkbox"/> Avis défavorable N°

Partie réservée à la Commission

Candidature acceptée Candidature refusée

Poste proposé à l'agent : _____ Fiche N°

Motifs de la décision:

Nom / Signature Cadre: _____ Validé le :/...../2010

Le résultat de la bourse des emplois

- **100 %** des agents ont postulé,
- **83%** ont leur premier choix validé,
- **9%** ont leur second choix validé,
- **8%** sont positionnés par la commission.

Postulats:

L'organisation est lisible et comprise par tous,

L'adhésion est démontrée,

Les objectifs sont partagés.

L'analyse du repyramidage individuel peut commencer.....

GRADES	Situation Actuelle	Situation cible	Ecart	commentaires
Ingénieurs	11	15	4	8 chefs ou Adjoints départs, BE, 1 environnement
TSH	21	26	5	2 adjoints départ, 11 responsables opérationnels, 3 petits travaux, 5 encadrants SIT, 4 méthodes maintenance, 1 BEI
Agent Chef	8	14	6	(+6 agents chefs)
Agent Maîtrise	21	21	0	
MO	86	92	6	(+6 MO)
OPQ	28	14	-14	(- 14 vers MO)
AEQ	1	0	-1	
ACH	0	1	1	
Adjoint administratif	5	6	1	
Monitrice Saisie	1	0	-1	
Tech Labo	1	0	-1	
Dessinateur	0	2	2	
Total	183	191	+ 8	Dont 6 agents recrutés par internalisation

Un repyramidage dans chaque grade

Les points clé du repyramidage

Le repyramidage individuel et pluriannuel prend en compte :

- les engagements du directeur général sur le projet de réorganisation du pôle PISTE, notamment sur la question des fins de carrière,
- les évolutions de métiers et les montées en compétence,
- les calendriers et les pré-requis définis par les règles d'avancement du statut de la FPH filière technique.

Il en ressort des mesures immédiates, et des mesures qui demandent qu'un certain nombre de conditions soient remplies (en terme d'ancienneté, de diplômes ou de qualification, d'équivalences):

		2010	2011	2012	2013	Exemple des agents chefs
AGENT CHEF	Age	3	1	0	1	
X	60	1				Accès à la CE puis retraite au 02/01/2011
X	58	1				Nomination 2010 à la 1er CAT.
X	58	1				Nomination 2010 à la 1er CAT puis transformation du poste en TSH à la retraite de l'agent.
X	58					Accès à 1er Cat.pas possible d'ici retraite au 05/11/2010 - Note 21,5
X	55		1			Nomination 2011 à la 1er CAT.
X	56				1	Nomination 2013 puis perspective d'un poste TSH après.

Résultat: le secteur MSI est créé



MSI signifie **M**aintenance **S**écurités **I**ngénierie

Les 350 agents:

- Maintiennent les installations techniques 24h 24 (193ETP)
- Assurent la sécurité et la sureté des sites (147 ETP)
- Mènent ou accompagnent les projets d'investissement et sont les garants du respect des référentiels techniques (10ETP)

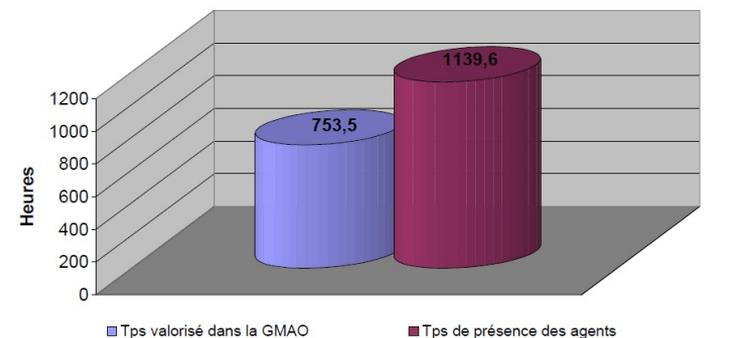


L'activité individuelle est tracée,
Un report d'activité en rapport
au temps de présence est transmis
régulièrement aux cadres

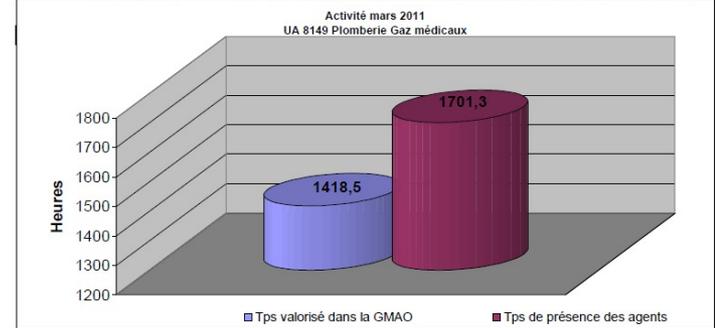
Il a vocation à être affiché dans les ateliers

Groupe de travail ou agents	Période de mars 2011	Nbre de DI traitées sur la période	Tps moyen de prise en charge		Tps saisi sur la GMAO		Tps de présence	
			En heures	En jours	En heures	En jour	En heures	En jours
8162-SC ELECIPLOMBER	INTERVENTION AU DELA DE LA SEMAINE	17						
	INTERVENTION DANS LA SEMAINE	75						
	INTERVENTION DANS LA JOURNEE	135						
	INTERVENTION SOUS 1H	51						
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	278						
8162-SC ELECIPLOMBER	AU DELA DE LA SEMAINE	4						
	DANS LA SEMAINE	20						
	DANS LA JOURNEE	27						
	SOUS 1H	15						
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	66						
ABADIE Christian	AU DELA DE LA SEMAINE	9						
	DANS LA SEMAINE	22						
	DANS LA JOURNEE	5			147	19,1	177,1	23,0
	SOUS 1H							
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	36						
BARRERE Christian	AU DELA DE LA SEMAINE	7						
	DANS LA SEMAINE	7						
	DANS LA JOURNEE	18			128,5	16,7	146,3	19,0
	SOUS 1H	11						
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	38						
GALLARD Michel	AU DELA DE LA SEMAINE	9						
	DANS LA SEMAINE	6						
	DANS LA JOURNEE	4			34,5	4,5	100,1	13,0
	SOUS 1H							
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	19						
MARCHANT Benoît	AU DELA DE LA SEMAINE	12						
	DANS LA SEMAINE	20						
	DANS LA JOURNEE	5			61,5	10,6	100,1	13,0
	SOUS 1H							
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	37						
MECHETTI Benjamin	AU DELA DE LA SEMAINE	6						
	DANS LA SEMAINE	11	96,00	12,00				
	DANS LA JOURNEE	21			94	12,2	146,3	19,0
	SOUS 1H	1						
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	39						
PEREZ Raymond	AU DELA DE LA SEMAINE	2	3,00	0,38				
	DANS LA SEMAINE	5	21,70	2,71				
	DANS LA JOURNEE	15	3,30	0,47	243	31,6	177,1	23,0
	SOUS 1H	10	4,13	0,52				
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	Total	0						
ROQUABERT Vincent	AU DELA DE LA SEMAINE	1	21,50	2,69				
	DANS LA SEMAINE	2	13,98	1,75				
	DANS LA JOURNEE	5	7,18	0,90	24,5	3,2	138,6	18,0
	SOUS 1H		2,33	0,29				
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	8						
SENAT Marc	AU DELA DE LA SEMAINE	2	42,33	5,29				
	DANS LA SEMAINE		49,00	6,13				
	DANS LA JOURNEE	1	20,55	2,51	0,5	0,1	154	20,0
	SOUS 1H		4,33	0,54				
	MAINTENANCE PREVENTIVE							
	LEVÉE DE RESERVE							
	Total	3						
	AU DELA DE LA SEMAINE	17	22,28	2,78				
	DANS LA SEMAINE	75	45,17	5,65				
	DANS LA JOURNEE	135	10,18	1,27	753,5			
	SOUS 1H	51	3,02	0,45				
	MAINTENANCE PREVENTIVE	0	#DIV/0!	#DIV/0!				
	LEVÉE DE RESERVE	0	#DIV/0!	#DIV/0!	753,5	97,9	1139,6	148,0
Tps moyen de prise en charge de la demande par nature								

Activité mars 2011
UA 8162 SC ELECTRICITE PLOMBERIE



Groupe de travail ou agents	Période de mars 2011	Nbre de dt traités sur la période	Tps moyen de prise en charge		Tps passé sur la GMAO		Tps de présence	
			En heures	En jours	En heures	En jour	En heures	En jours
8149-SIT PLOMB ASSA	INTERVENTION AU DELA DE LA SEMAINE	14						
	INTERVENTION DANS LA SEMAINE	29						
	INTERVENTION DANS LA JOURNEE	92						
	INTERVENTION SOUS 1H	38						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	468						
	LEVÉE DE RESERVE	6						
	Tota	641						
8149-SIT PLOMB ASSA	AU DELA DE LA SEMAINE	6						
	DANS LA SEMAINE	6						
	DANS LA JOURNEE	6						
	SOUS 1H	3						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	33						
	LEVÉE DE RESERVE	6						
	Tota	63						
CESTER Franck	AU DELA DE LA SEMAINE	0						
	DANS LA SEMAINE	0						
	DANS LA JOURNEE	3						
	SOUS 1H	3						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	71			256	33,5	136,6	18,0
	LEVÉE DE RESERVE	3						
	Tota	80						
DOURY Sébastien	AU DELA DE LA SEMAINE	0						
	DANS LA SEMAINE	0						
	DANS LA JOURNEE	1						
	SOUS 1H	1						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	144			240	31,2	138,6	18,0
	LEVÉE DE RESERVE	10						
	Tota	156						
JEANLEAU Sébastien	AU DELA DE LA SEMAINE	0						
	DANS LA SEMAINE	0						
	DANS LA JOURNEE	0						
	SOUS 1H	1						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	1			27,5	3,6	130,6	17,0
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	2						
LOUBIERES Patrick	AU DELA DE LA SEMAINE	0						
	DANS LA SEMAINE	0						
	DANS LA JOURNEE	0						
	SOUS 1H	0						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	101			147	19,1	179,1	23,3
	LEVÉE DE RESERVE	1						
	Tota	102						
LOUBIERES Vivien	AU DELA DE LA SEMAINE	1	198,00	24,33				
	DANS LA SEMAINE	2		10,23				
	DANS LA JOURNEE	2		2,67				
	SOUS 1H	3		10,50				
	MAINTENANCE PREVENTIVE	6		10,50				
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	30			134,5	17,5	136,6	18,0
MIQUEL Jean-Claude	AU DELA DE LA SEMAINE	4						
	DANS LA SEMAINE	5						
	DANS LA JOURNEE	2						
	SOUS 1H	2						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	20		17,00				
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	33			40,5	5,3	30,8	4,0
MONS Xavier	AU DELA DE LA SEMAINE	4						
	DANS LA SEMAINE	3						
	DANS LA JOURNEE	28						
	SOUS 1H	0						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	0			104,5	13,6	181,1	23,5
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	35						
SIQUES Christophe	AU DELA DE LA SEMAINE	4						
	DANS LA SEMAINE	4						
	DANS LA JOURNEE	5						
	SOUS 1H	1						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	42			131,5	17,1	158	20,5
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	56						
RE Régis	AU DELA DE LA SEMAINE	3	215,75	26,34				
	DANS LA SEMAINE	7	57,50	7,20				
	DANS LA JOURNEE	11	12,75	1,59				
	SOUS 1H	11	20,71	2,59				
	MAINTENANCE PREVENTIVE	17	43,88	5,73				
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	59			187	24,3	170,4	22,1
RISSEZ Serge	AU DELA DE LA SEMAINE	4						
	DANS LA SEMAINE	4						
	DANS LA JOURNEE	12						
	SOUS 1H	4						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	28			128	16,6	140,6	18,3
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	64						
SOUMI Hugolin	AU DELA DE LA SEMAINE	0						
	DANS LA SEMAINE	0						
	DANS LA JOURNEE	0						
	SOUS 1H	0						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	3						
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	3			19	2,5	107,8	14,0
SPESSOTTO Michel	AU DELA DE LA SEMAINE	0						
	DANS LA SEMAINE	0						
	DANS LA JOURNEE	0						
	SOUS 1H	0						
	MAINTENANCE PREVENTIVE	0			1	0,1	187,1	24,3
	LEVÉE DE RESERVE	0						
	Tota	0						
	AU DELA DE LA SEMAINE	14	202,88	25,35				
	DANS LA SEMAINE	29	57,50	7,20				
	DANS LA JOURNEE	92	15,43	1,63				
	SOUS 1H	38	11,69	1,46				
	MAINTENANCE PREVENTIVE	468	44,29	5,54				
	LEVÉE DE RESERVE	6			1418,5	184,2	1701,30	220,9



Le rapport montre:
 -notre capacité de production
 - la répartition des attentes des clients
 en terme de réactivité,

C' est une approche positive de notre productivité et non un outil de sanction

C' est un outil de management et de suivi de l' appropriation de la GMAO

Il préfigure le rapport d' activité global et une prochaine tarification à l' activité des services techniques.

Une organisation évaluée par une enquête de satisfaction auprès des services de soins après six mois d'expérience

Questionnaire adressé aux cadres des hôpitaux de Toulouse.

Recueil de leur perception de la qualité sur :

- la saisie de la demande d'intervention de maintenance, avec l'utilisation de la GMAO et l'information mise en place,
- la réponse aux N° d'appel pour renseignement et urgence vitale,
- le traitement de la demande et la qualité du suivi.

- la connaissance du contrat de maintenance,
- la compétence et le professionnalisme des intervenants,
- l'information sur l'achèvement de leurs tâches.

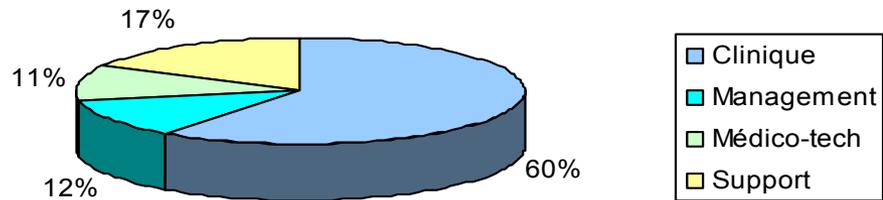
L'enquête a été publiée sur l'Intranet des hôpitaux de Toulouse durant 15 jours, fin octobre.

Le lien a été envoyé aux 840 boîtes électroniques des cadres des hôpitaux de Toulouse.

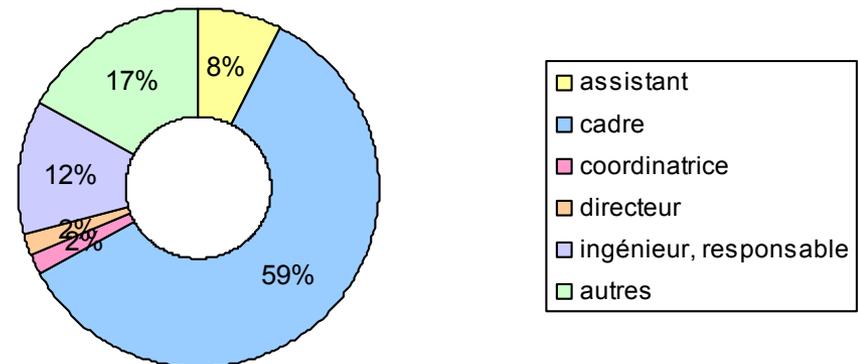
Taux de réponse : 133 répondants soit 16% des personnes interrogées

Répartition des réponses

Les Pôles par activité



Les différentes fonctions des répondants



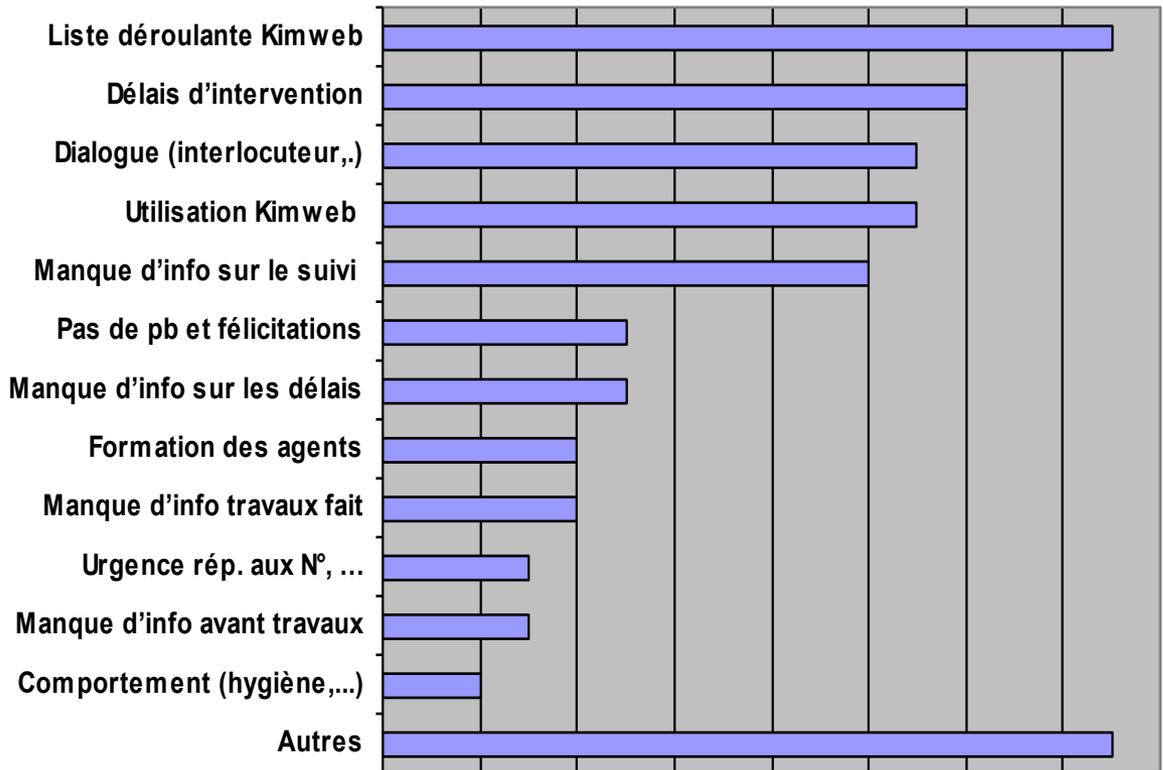
Pourcentage de satisfaction pour chacune des questions posées :

Facilité de saisie des demandes et d' utilisation de la GMAO	88%
Qualité de la réponse aux numéros d' appels :	
• Renseignements	jour : 90% nuit : 84%
• Urgence vitale	jour : 80% nuit : 80%
Qualité du traitement des demandes	82%
Qualité du suivi des demandes	74%
Compétence des intervenants	95%
Qualité de l' Information sur la fin de tâche	76%

Les propositions d'amélioration

Les 3 priorités les plus évoquées :

1. Manque d'information (suivi + délai + travaux fait + préparation)
2. Liste déroulante GMAO à améliorer
3. Délais à améliorer



Analyse des résultats

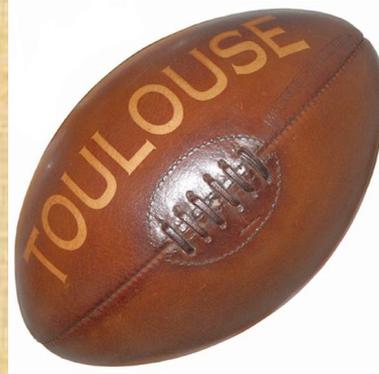
Globalement, satisfaction supérieure à 80% sauf pour le suivi et l'information

4 axes d'amélioration se dégagent :

- Améliorer les retours d'information sur le suivi de la demande
- Améliorer les délais
- Améliorer la saisie de la demande (liste déroulante)
- Améliorer l'information et la diffusion du contrat de maintenance (seulement 25% des répondants le connaissent)

Conclusion ⁽¹⁾

Réformer un service technique hospitalier est une belle aventure collective!



Plusieurs conditions doivent être réunies :

- Soutien actif de la Direction Générale,
- Adhésion des équipes et des organisations syndicales,
- Eveiller un intérêt chez les clients,
- Etre clair dans ses objectifs et les partager.

Conclusion ⁽²⁾

- Ainsi il peut être démontré que les services techniques hospitaliers sont capables de s'adapter à un contexte en constante évolution et restent capables de formuler une réponse adaptée aux enjeux du monde hospitalier.
- Les règles et les procédures d'organisation doivent être centrées sur le patient dans l'objectif exprimé par la Haute Autorité en Santé :

« amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins »



Hôpitaux de Toulouse

Merci de votre attention

