

systemes d'information

Une GMAO bien pensée en amont

Les 14 hôpitaux des Hospices civils de Lyon (HCL) bénéficient d'un logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO). Ce choix permet de garantir la traçabilité des interventions et le suivi des installations pour assurer la sécurité dans tous les sites. Aujourd'hui, les utilisateurs et les demandeurs d'intervention maîtrisent les outils en place depuis la fin de 2008.

M. GESLIN AVEC HÉLÈNE NGUYEN, INGÉNIEUR MAINTENANCE DU GROUPEMENT HOSPITALIER EST DES HCL; CHEF DE PROJET POUR LA MISE EN PLACE DE LA GMAO SUR L'ENSEMBLE DES SITES



Implantée par la Direction des affaires techniques (DAT) aux HCL, la GMAO répond à trois objectifs prioritaires. La gestion informatisée couvre les 80 000 demandes annuelles d'interventions auprès des techniciens de la maintenance. Elle permet surtout d'assurer le suivi des prestations préventives et correctives de l'ensemble du patrimoine technique géré par la DAT (plus de 45 000 locaux et de 21 000 installations), y compris celles qui sont réalisées par les prestataires extérieurs qui saisissent leur compte rendu d'intervention directement dans le logiciel. Après avoir consacré un temps important à l'étude des besoins et à l'élaboration d'un cahier des charges précis, la DAT, en partenariat avec la Direction des systèmes d'information (DSI), a choisi le logiciel de GMAO Carl Master. « Nous voulions un outil qui s'adapte à nous et

non le contraire », mentionne Hélène Nguyen, ingénieur maintenance du groupe hospitalier Est, chef de projet pour la mise en place de la GMAO sur l'ensemble des

établissements. « Carl Master s'adaptait à notre organisation; puis nous avons une contrainte forte en lien avec les clients pour la gestion des demandes d'intervention. Le prestataire pouvait y répondre en offrant son module supplémentaire Quick DI dédié à cette tâche et simple à utiliser », poursuit-elle.

Créer des modèles et constituer un référentiel

La partie arborescence et la partie préventive satisfaisaient également aux attentes des professionnels. Enfin, il fallait que la solution proposée permette de récupérer les données sur les inventaires des locaux et des installations,

effectués bien avant le choix du prestataire. Le paramétrage a duré six mois. Sa difficulté tenait surtout au volume des informations à traiter, lié à la fois au périmètre géographique et technique (électricité haute tension/basse tension, chauffage, ventilation, climatisation...). « L'effet volume a été une contrainte énorme à prendre en compte », rappelle Hélène Nguyen. Tout ce travail a demandé d'effectuer des adaptations et de créer des modèles qui permettent d'harmoniser les informations pour un même type d'installation et de constituer un référentiel. Ensuite, le déploiement a réellement commencé début de 2007, d'abord sur un site test puis établissement par établissement jusqu'à la fin de 2008.

UNE FORMATION NÉCESSAIRE

La mise en place de la GMAO a nécessité de former:

- 120 agents aux pré-requis informatiques ;
- 350 agents au logiciel Carl Master ;
- 4 000 clients demandeurs d'interventions.

Les indicateurs d'avancement ont permis de suivre régulièrement l'évolution du projet, particulièrement en termes de volume. Aujourd'hui la GMAO regroupe plus de 800 utilisateurs y compris les prestataires extérieurs. Les demandes d'intervention sont un point fort mais la partie que le client ne voit pas, c'est-à-dire la gestion de l'activité, le suivi des installations et surtout le suivi du préventif (encore en cours) représentent le bénéfice le plus important. « L'outil a permis de rationaliser et de formaliser la démarche du suivi du préventif. C'est un critère de professionnalisation des métiers de la maintenance », indique le chef de projet. Cette démarche de dématérialisation aurait eu du mal à aboutir

LE PLANNING DU PROJET

- De janvier à septembre 2005 : préparation du projet et définition du besoin.
- D'octobre 2005 à mars 2006 : étude fonctionnelle de l'outil.
- D'avril à août 2006 : choix du logiciel Carl Master.
- De septembre 2006 à février 2007 : paramétrage de la solution de base et test sur un site (ALIX).
- De mars 2007 à décembre 2008 : déploiement.

sans l'intégration depuis le démarrage du projet en 2005 des équipes techniques de terrain. Elles ont participé à l'identification des processus de maintenance et à l'élaboration de l'inven-

taire des installations et des locaux. Par ailleurs, un effort important a porté sur la formation des agents utilisateurs du dispositif et des cadres de soins demandeurs par les agents techniques eux-

mêmes. Cette stratégie a permis de développer du lien entre les soignants et les techniciens ainsi que de fluidifier la communication entre ces différentes couches socioprofessionnelles. ■

Logiciel de GMAO CARL Source

Profitez d'une GMAO adaptée à votre secteur d'activité

Industrie

Logiciel de GMAO pour l'industrie agroalimentaire, pharmaceutique, aéronautique, automobile...

[CARL Source Factory](#)

Immobilier

Logiciel de Gestion technique du patrimoine immobilier, des infrastructures et réseaux des entreprises du secteur tertiaire.

[CARL Source Facility](#)

Santé

Logiciel de GMAO pour le secteur de la santé et la gestion des équipements biomédicaux.

[CARL Source Santé](#)

Transport

Logiciel de GMAO pour le Transport et les flottes de véhicules : métros, bus, tramways, engins, camions...

[CARL Source Transport](#)

Collectivités et Administrations

GMAO et GTP pour les collectivités territoriales et administrations.

[CARL Source City](#)

Paroles d'experts
en GMAO

FAQ
Nos réponses à vos questions
les plus fréquentes sur la GMAO

Success Stories

Découvrez les témoignages des utilisateurs de nos logiciels de GMAO

Renault Trucks



[Découvrir la Success Story](#)

Les îles Paul Ricard



[Découvrir la Success Story](#)

ArcelorMittal SSC



[Découvrir la Success Story](#)

Vous souhaitez plus de renseignements sur nos solutions de GMAO ?

[Demander une documentation](#)



www.carl-berger-levrault.fr