



Bilan de notre certification ISO 9001

Service Biomédical – CHU de POITIERS

7 Novembre 2013 | AAMB

Joël ANCELLIN – j.ancellin@chu-poitiers.fr - 0608831174

La certification : Une aventure imprévue

- Au siècle dernier...
- La force des habitudes... Et leurs faiblesses
- Bien sûr que nous sommes excellents...
 - *Peut-être même les meilleurs !*
- La mise en place de vrais outils de traçabilité : GMAO
- L'arrivée en force du Marquage CE
 - *Et son corollaire : La normalisation ISO 9000 de nos fournisseurs*
- La perspective d'un déménagement... Et donc d'une réorganisation

La certification : Une opportunité

- La proposition d'un collègue pour une démarche collective
- Le cadre du PHRC
- Le renfort d'un étudiant

- Le soutien – de principe – de la Direction de l'établissement
- L'envie d'être pionniers

Au fond, cette démarche rejoint bien notre conviction et notre désir

La certification : Une découverte

- Découverte de la Qualité
- S'appropriier les normes ISO 9000
 - *Et transposer à notre activité*
- Découverte de la cohérence de l'outil ISO avec la réglementation
 - *Importance de chaque maillon de la chaîne – de la roue*
- Découverte des implications dans l'organisation de notre travail
 - *Des contraintes +++ ...*
 - *Aux objectifs*
 - *Et aux progrès espérés à tous les étages*



La certification : Une réussite

- Une année de travail intensif
- Des efforts partagés par toute l'équipe
 - *Le soutien et l'aiguillon des autres sites*
- La volonté de (trop ?) bien faire
 - *Apprendre à simplifier sans renoncer*
 - *Ne rien négliger*
- La normalisation de notre organisation de travail
 - *Des changements visibles*
 - *Les premiers fruits*
 - *L'adhésion de nos clients et l'intérêt de nos fournisseurs*
- L'audit... et la certification en août 1997 !

La certification : Un essai à transformer (1)

- Ça y est !
- La satisfaction du devoir accompli... Une fois pour toutes
- Plus de stimulation

- Un bel effet d'annonce en interne... Et en externe
- L'essentiel du système qualité fonctionne

- Mais :
 - Le quotidien reprend ses droits
 - Difficultés d'appréciation et d'enregistrement des non-conformités
 - Une évaluation des fournisseurs irréaliste



La certification : Un essai à transformer (2)

- Nous n'avons pas su mettre en place le management de notre Système Qualité :
 - Pas de planification de l'animation du Système Qualité
 - Pas de projet global d'actions et de suivi
 - Gestion par l'urgence
 - Pas de répartition claire des rôles
 - Pas assez d'implication des acteurs ?
 - Des audits trop fouillés
 - Des objectifs ambitieux, pas très réalistes
 - Des indicateurs peu mesurables, pas assez précis, non hiérarchisés
- Nous avons sous-estimé l'importance du pilotage
- Et avons été trop vite perfectionnistes



La certification de l'atelier biomédical du CHU : Un essai à transformer (3)

- Nous n'avons pas pérennisé notre certification, mais
 - Les dispositions opérationnelles – le Processus de Maintenance – fonctionnent toujours
 - L'environnement hospitalier a fortement progressé
 - Culture Qualité partagée par tous,
 - Engagement de la Direction pour la Qualité
 - L'environnement réglementaire a évolué
 - Obligation de maintenance
 - Politique de Maintenance
- Opportunité et déclencheur : La nouvelle norme NF S99-170
- **Nous faisons le pari de retrouver notre certification, sur la base de la nouvelle norme**

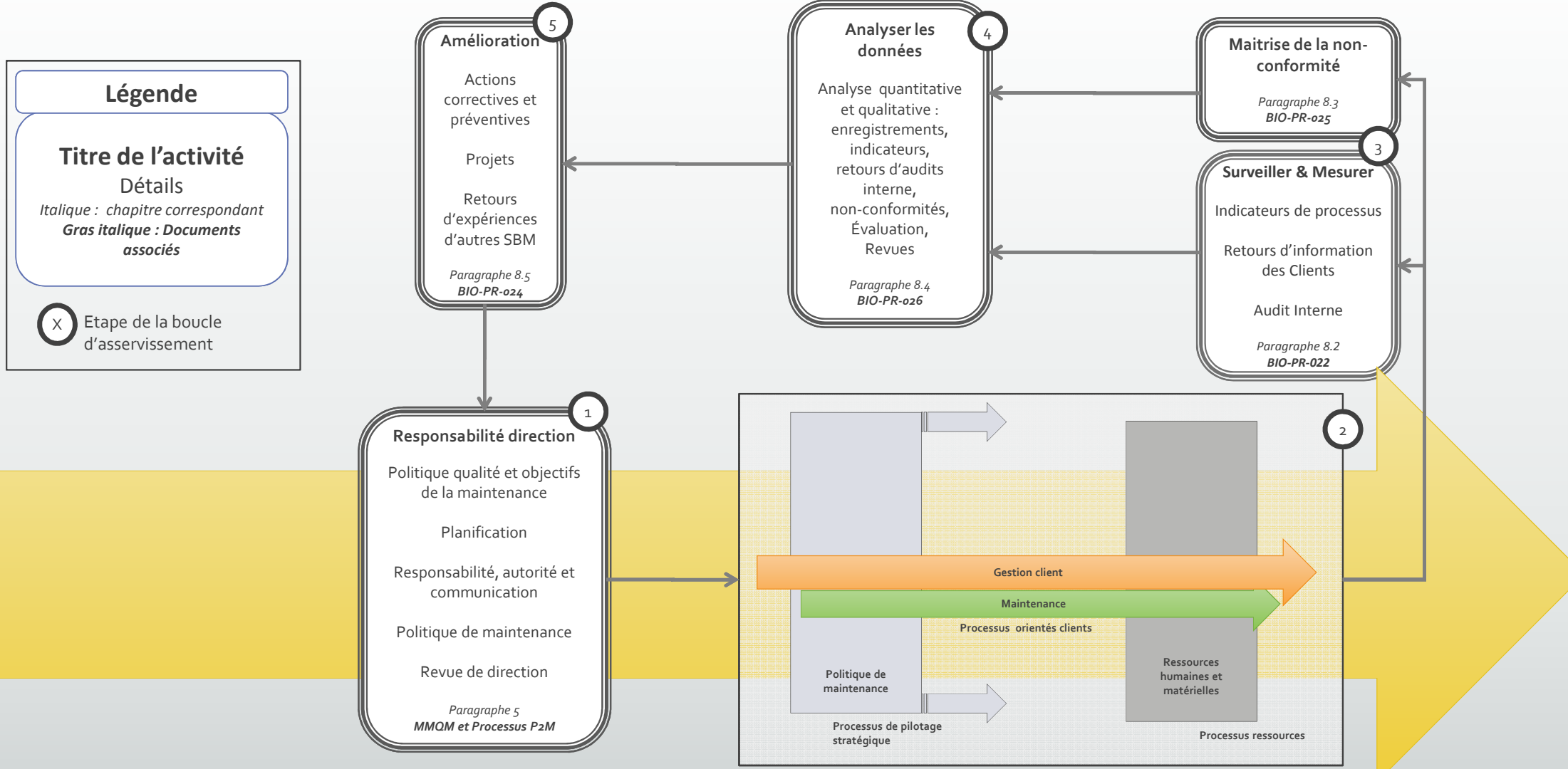


Management Qualité de la Maintenance : **La** clé de la réussite et de la pérennité

- **Un vrai Management de Projet ~~semble s'imposer~~**
- Déterminer et valider toutes les ressources disponibles
 - Temps
 - Personnels
- Fédérer autour du projet
- Bien évaluer toutes les tâches, sans en oublier
- Commencer par le seul indispensable
- Cadencer prudemment
- Vérifier souvent
- Valoriser sans cesse

- Prévoir des stocks de café et de camomille

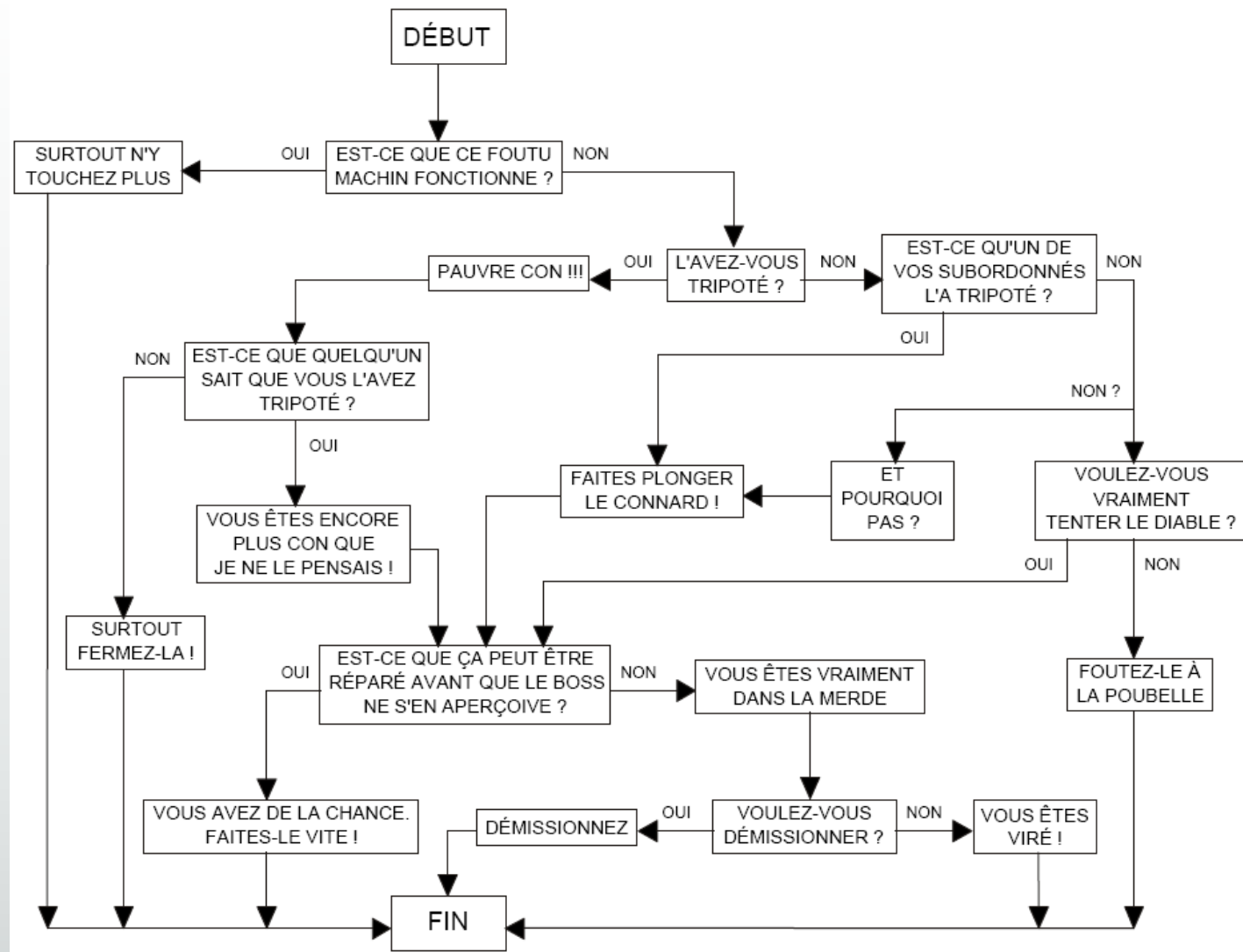
Application à Poitiers – Processus de Management Qualité de la Maintenance



Source : Manuel de management de la qualité de la maintenance du service biomédical du CHU de Poitiers

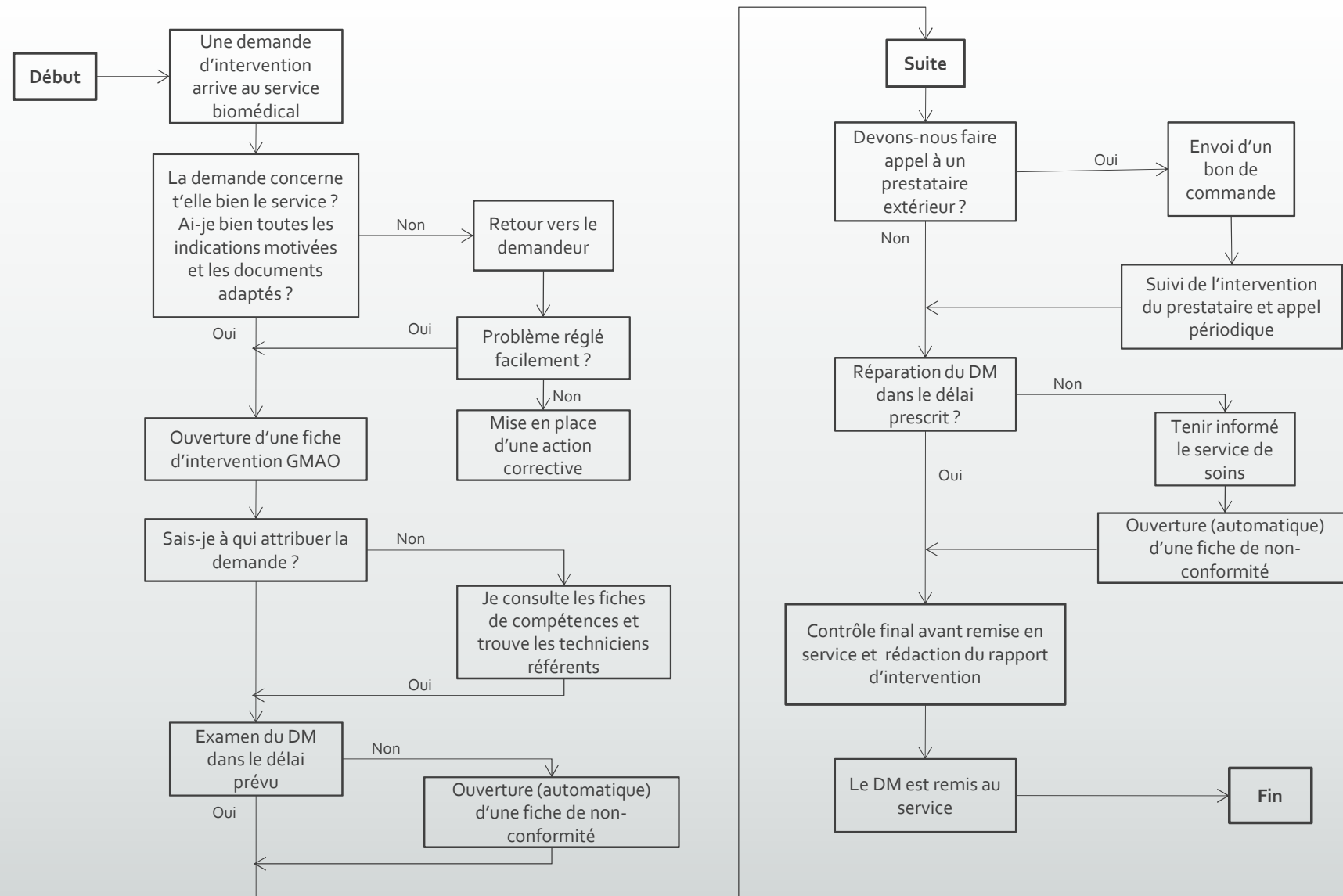
Hier...
Avant-hier...

Un fonctionnement sans
(réel) management



Aujourd'hui...
Demain...

Nous fonctionnons sous
le régime de la
certification



Ce qui est acquis... Et ce qu'il reste à construire

- Des acquis pérennes
 - *Importance de l'enregistrement*
 - *Application des procédures*
 - *Gestion documentaire*
 - *Culture Qualité*
- Des pratiques à retrouver
 - *Les audits*
 - *Non-conformités, actions correctives*
- La dynamique de la Qualité
 - *Objectifs*
 - *Indicateurs*
 - *La satisfaction des services*

Conclusion et perspectives

- Nous ne sommes plus certifiés, mais nous sommes encore très largement bénéficiaires des efforts réalisés en 1997...
- Nous mesurons aisément les progrès réalisés grâce à cette « première » certification
- Nous devinons ce que la poursuite de la certification nous aurait permis d'accomplir
- Nous avons la volonté de retrouver rapidement ce label, en nous appuyant sur la nouvelle norme NFS 99-170, et nous savons les efforts à fournir
- Nous avons l'audace de remettre le métier sur l'ouvrage, et l'ambition de réussir !

A nous de jouer !

