

COMMUNIQUE DE PRESSE

Qualité : la Cellule de restructuration des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg Certifiée ISO 9001:2008

Depuis 2009, la Cellule de restructuration des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (CERHUS) s'est engagée dans une démarche qualité ayant comme principal objectif de mettre en place une organisation efficiente capable de répondre aux particularités des missions de la maîtrise d'ouvrage.

Créée en lors de la construction du Nouvel Hôpital Civil, la CERHUS est la structure en charge de la maîtrise d'ouvrage des opérations immobilières de l'établissement. Avec une organisation qui fonctionne par équipes de projet, elle est actuellement en charge d'une opération importante – la construction de l'Institut Régional du Cancer et du Plateau Médico -Technique et Locomoteur sur le site de HautePierre d'ici 2018 d'un montant total de 230 millions d'euros (TDC) – ainsi que d'un portefeuille d'opérations dont les montants s'échelonnent entre 1 et 40 millions d'euros.

Pourquoi entreprendre une démarche de certification ISO 9001 ?

Les particularités des missions de maîtrise d'ouvrage entraînent une forte contrainte de traçabilité, de standardisation et de contrôle des activités concernées. Plusieurs raisons à cela :

- la durée des opérations : entre 4 et 15 ans,
- la multiplicité des partenaires internes et externes,
- la transversalité des missions,
- la production et les échanges de nombreux documents,
- l'évolution incessante des pratiques médicales et de soins, des réglementations et des techniques de construction et des réglementations concernant les achats de prestations et de travaux qui nécessitent de s'appuyer sur une veille technique et réglementaire associée à une formation permanente des opérateurs.
- les enjeux fonctionnels et financiers engagent l'institution pour plusieurs décennies,
- les risques de ne pas atteindre les objectifs (fonctionnalités, coût, délai) et les risques de contentieux importants,
- la gestion des changements de personne chez tous les partenaires d'une opération (direction, utilisateurs, partenaires internes, partenaires externes) ainsi que dans l'équipe projet compte tenu de la longueur des délais.

La norme ISO 9001 : 2008 qui a séduit la CERHUS pour sa reconnaissance internationale validée par la HAS et pour sa capacité à être une méthode ouverte à des activités très variées, permet ainsi de bénéficier d'un accompagnement méthodologique, d'audits réguliers et enfin de mieux appréhender la notion de processus et de transversalité.

Ce qui a été mis en place

La forte implication de la Direction générale et de la Direction de la qualité ont facilité la mise en œuvre des actions nécessaires à l'obtention de la certification.

La première étape a constitué à décomposer en 5 processus le déroulement d'une opération, à savoir faisabilité, programmation, conception, réalisation et remise.

Parallèlement à cela un processus a aussi été créé pour traiter les opérations en procédure de conception/réalisation. Tous ces processus disposent d'une check list qui assure la traçabilité et l'exhaustivité des actions à mener.

Ces processus « métier » s'appuient sur deux processus transversaux fondamentaux :

- un processus achat
- un processus de maîtrise des documents et de l'information

Enfin, comme pour toute démarche de gestion de la qualité, on trouve les 2 processus fondamentaux d'une approche centrée sur la satisfaction des partenaires et clients :

- le processus de pilotage de la qualité au travers duquel sont arrêtés les objectifs de l'organisation et le contrôle de leur atteinte.
- le processus de mesures, analyse et amélioration qui évalue le fonctionnement de l'organisation au travers d'indicateurs et d'enquêtes de satisfaction et permet ainsi de s'assurer de son bon fonctionnement et de son amélioration permanente.

L'ISO 9001:2008 ENGAGE LA CERHUS DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE, VALORISANTE AUPRES DES PARTENAIRES EXTERNES ET INTERNES

Outre la reconnaissance internationale et sa validation par la HAS dans le cadre de la certification des établissements de santé, elle est un outil fédérateur de management. Elle favorise l'échange entre les membres de l'équipe et l'implication de tous dans le choix des meilleures pratiques et permet une meilleure interchangeabilité grâce à une standardisation des pratiques et des techniques documentaires.

Au travers de l'analyse des enquêtes de satisfaction et de l'évolution des indicateurs, elle motive les membres de l'équipe dans une dynamique d'amélioration permanente, elle permet de bénéficier d'un regard externe sur les pratiques mises en œuvre grâce à des audits internes et externes réguliers.

Quelques chiffres sur la CERHUS

5 ingénieurs, 1 architecte

4 cadres administratifs spécialisés dans les marchés publics liés aux opérations de travaux

LES GRANDES OPERATIONS DE LA CERHUS

Projets achevés

Nouvel Hôpital Civil : **300 millions d'euros** TDC. (toutes dépenses confondues)

Plateau Technique de Microbiologie : **16.4 millions d'euros** TDC.

Pôle logistique des HUS : **48 millions d'euros** TDC.

Unité d'imagerie interventionnelle au NHC : **3.5 millions d'euros** TDC.

Projets en cours

L'Institut Régional du Cancer – Plateau Médico Technique et Locomoteur : **230 millions d'euros** (TDC).

Restructuration du Pôle de Psychiatrie : **24 millions d'euros** TDC

Création d'une crèche de 120 places et d'un restaurant du personnel : **12 millions d'euros** TDC.

Création d'un parc de stationnement sous le NHC : **4 millions d'euros** TDC.

Contact presse

Fatiha AIT RAIS

03 88 11 61 66

communication@chru-strasbourg.fr

Contact

Fatiha Ait Rais

Attachée de presse - CHU de Strasbourg

03 88 11 61 66 - 06 21 32 35 76