

Certification ISO9001

La DST du Centre Hospitalier de Perpignan obtient la certification ISO 9001

Le Centre Hospitalier de Perpignan franchit une nouvelle étape dans sa démarche qualité : la Direction des Services Techniques (DST) a obtenu la certification ISO 9001, une reconnaissance officielle de la qualité de son management et de ses processus.

Cette certification couvre l'ensemble des activités de la DST, à l'exception des services de signalétique et de parc d'impression, qui restent hors du champ de la qualification.

Une organisation pilotée par des responsables engagés

La mise en œuvre de cette démarche qualité structurée repose sur une organisation claire et des responsabilités bien définies :

- > Jean-Albert FOUCHONET supervise les activités d'exploitation et de maintenance,
- > Olivier COLAS dirige les actions de protection des biens et des personnes,
- > Jean SAUCA est responsable des travaux,
- > Nathalie MENEGHETTI pilote les fonctions supports (finances, achats, secrétariat),
- > Jonathan VANNIER coordonne la stratégie globale et l'amélioration continue.

L'obtention de cette certification n'aurait pas été possible sans un travail rigoureux mené avec les équipes. Parmi les actions majeures réalisées :

- > Mise à jour et révision des pratiques et des documents techniques,
- > Sensibilisation des équipes à la politique qualité de la DST,
- > Renforcement de la communication interne entre les différentes divisions,
- > Organisation de réunions semestrielles avec les pôles de santé pour renforcer les échanges avec les services de soins.

Ces réunions débouchent systématiquement sur une enquête de satisfaction. En 2025, un des objectifs majeurs est la réduction des délais d'intervention, un point identifié comme perfectible dans les retours utilisateurs.

Un changement profond des pratiques

La certification ISO 9001 a également permis de faire évoluer en profondeur les pratiques de la DST :

- > Traitement systématique des non-conformités : chaque anomalie est désormais traitée, documentée et archivée pour éviter qu'elle ne se reproduise.
- > Objectifs personnels qualité : à partir de cette année, débute l'attribution d'objectifs individuels en lien direct avec la politique qualité de la DST (ST_RI_001), au-delà de leurs missions habituelles.
- > Suivi rigoureux de l'activité : grâce à des indicateurs clairs, la direction peut analyser les écarts, réagir rapidement et évaluer l'efficacité des actions correctives.

Une dynamique d'amélioration continue

L'analyse des retours d'enquêtes montre une satisfaction globale élevée des utilisateurs, notamment sur la qualité des conseils, la réactivité des équipes PCS, et la relation avec les agents. Toutefois, des points de vigilance subsistent, en particulier sur les délais d'intervention et de réparation, qui obtiennent le score le plus bas (2,9/4). La DST a pleinement intégré ces résultats dans sa feuille de route pour 2025.

La certification ISO 9001 marque une étape importante pour la DST du CH de Perpignan. Elle témoigne de l'engagement des équipes dans une dynamique d'amélioration continue au service des patients, des soignants et de l'ensemble de l'établissement. Cette reconnaissance renforce la fiabilité, la rigueur et la transparence d'un service essentiel au bon fonctionnement de l'hôpital.