



THE LINDE GROUP

Linde

## Le contrôle de l'air médical facilité par la mise en place d'une plate-forme sur mesure de communication avec les clients

Le Groupe Linde est leader mondial sur le marché des gaz et de l'ingénierie, avec près de 62 000 collaborateurs. Linde France, filiale française, regroupe plus de 700 personnes. L'activité médicale au sein du Laboratoire Linde France est assurée par Linde Healthcare, division pharmaceutique.

Linde Healthcare conçoit et commercialise une gamme complète de dispositifs médicaux permettant l'administration de gaz médicaux, utilisés pour des applications telles que l'anesthésie, les soins intensifs, l'obstétrique ou encore la pneumologie.

C'est dans le cadre de son activité de production et de fourniture sur site d'air médical que Linde Healthcare confie au LNE depuis plusieurs années le contrôle de la qualité de l'air médical. Ce contrôle permet de s'assurer de la conformité de l'air médical à la pharmacopée européenne. Il repose sur une

analyse primitive lors de la mise en service d'une nouvelle installation suivie d'une analyse périodique lors de la visite annuelle programmée.

A ce jour, toutes les installations Linde Healthcare réparties sur trois grandes zones géographiques (le Nord, le Sud-Est et le Sud-Ouest) sont contrôlées annuellement.

Corinne URTADO, Responsable du Pôle Technique National, assure le suivi des plannings, en coordination avec les équipes opérationnelles.

Patrice BESSET, Responsable du Pôle Support Ventes Installations et Services, accompagne les équipes de vente dans la promotion et dans la mise en œuvre de ce service de production d'air médical.

André ZAPATA, Chef de produit Services, est garant de la qualité des produits. Il doit notamment s'assurer que toutes les analyses sont bien conformes à la pharmacopée européenne.

Ces derniers reviennent sur la collaboration de Linde Healthcare avec le LNE.

### ■ De la prestation standard à la solution sur mesure

« Alors que nous commandions ponctuellement au LNE nos premières prestations depuis 2003, nous avons, en 2007, établi pour la première fois un contrat pour des analyses de qualité de l'air, pour le Nord de la France. Trois ans plus tard, en 2010, nous lançons un appel d'offres pour la mise en place d'un contrat national.

En application du code de la santé publique, l'air médical dispensé aux patients est considéré comme un médicament. Il est donc de notre responsabilité de fabricant, en tant que laboratoire pharmaceutique, de nous assurer de sa conformité par rapport à la législation en vigueur.

Notre système, qui produit et distribue de l'air médical, est un dispositif médical marqué CE, associé à un ensemble de prestations que nous proposons aux établissements de santé pour faciliter la mise en œuvre et la production sur site.

L'une de ces prestations est notamment le contrôle de la qualité de l'air médical fourni, effectué par le LNE.

Différents faits marquants ont caractérisé notre collaboration tout au long de ces années et ont conduit au développement d'un véritable partenariat. En voici quelques exemples.

#### • Recherche commune d'une méthodologie

Nous avons par exemple cherché la meilleure solution pour appliquer la méthode d'analyse décrite dans la pharmacopée européenne.

Cette méthode a consisté à rechercher ensemble, dans le cadre d'un appel d'offres, une solution permettant de garantir la qualité et la conformité du produit au référentiel.

La méthode retenue fut celle du prélèvement sur filtre de cellulose et analyse de l'air comprimé par FT-IR (Fourier Transform InfraRed).

#### • Intervention lors d'une journée technique

En septembre 2010, André ZAPATA est intervenu lors d'une journée technique portant sur le thème du «Contrôle de la qualité de l'air dans les process industriels de la pharmacie et des dispositifs médicaux», au cours de la session consacrée au témoignage d'un fournisseur de gaz et installateur de centrales d'air comprimé.

#### • Mise en place d'une plate-forme de communication personnalisée

Enfin, autre point majeur de notre collaboration, la mise en place d'une plate-forme d'échange d'informations via internet conçue sur mesure par le LNE pour Linde Healthcare.

Cet espace client a été créé suite à l'appel d'offres que nous avons lancé de décembre à mars 2013 pour des



De gauche à droite : Patrice BESSET - André ZAPATA - Corinne URTADO

prestations d'analyse de la qualité de l'air médical pour la France entière et qui fut à nouveau remporté par le LNE.

Cet espace au sein duquel Linde Healthcare et le LNE partagent des informations, intègre trois types de documents :

1. Le document de programmation des prestations, un formulaire-type via lequel la clinique ou l'hôpital sont prévenus de l'arrivée du LNE sous mandat de Linde Healthcare, Linde Healthcare peut ainsi voir en temps réel que le LNE a bien prévenu son client en temps et en heure du passage du technicien à la date fixée.
2. Les comptes-rendus d'analyses à l'issue des prestations, sont envoyés par email et sont consultables à tout moment par les chargés de clientèle.
3. La planification annuelle des visites prévues. L'avancement du planning et ses détails, les dates effectives des passages et enfin les informations telles que la confirmation de la conformité à la pharmacopée, le numéro de commande ou encore les dates d'envoi du rapport y sont mentionnés.

Ainsi, ces différentes informations liées aux prestations permettent de visualiser facilement le prévisionnel et le réalisé.

Nous étions jusqu'à présent dans un mode de communication standard d'échanges d'emails, avec parfois des

transmissions de fichiers énormes. Cette plateforme permet d'avoir accès à l'information en temps réel et constitue pour nous un outil très important dans la gestion des prestations auprès de nos clients.

#### ■ Les autres avantages du LNE

Nous apprécions le fait d'avoir des interlocuteurs nationaux, avec une vision globale de notre activité, plutôt que des interlocuteurs régionaux.

Nous bénéficions ainsi de contacts uniques pour la gestion des commandes et des plannings ou pour la partie commerciale. Nous apprécions également la qualité des comptes-rendus d'intervention, de la restitution des analyses et du matériel utilisé.

Enfin, la réactivité du LNE dans la gestion quotidienne des plannings nous est très précieuse notamment en termes de rapidité de transmission des informations.»

**Linde Healthcare**  
140 avenue Paul Doumer  
92508 Rueil Malmaison Cedex  
Siège Social : Linde France S.A.  
523 cours du 3<sup>ème</sup> Millénaire,  
CS 10085  
69792 Saint-Priest Cedex  
Tel. : 0 810 421 000  
[www.linde-healthcare.fr](http://www.linde-healthcare.fr)

Laboratoire national de métrologie et d'essais  
1, rue Gaston Boissier - 75724 Paris cedex 15 - [www.lne.fr](http://www.lne.fr)  
Tél.: 01 40 43 37 00 - Fax : 01 40 43 37 37 - E-mail : [info@lne.fr](mailto:info@lne.fr)