

**N°Azur 0 810 12 26 04**  
PRIX APPEL LOCAL

*Vous maîtrisez la criticité de la situation en temps réel.*

**Contacts**

AIR LIQUIDE Santé FRANCE  
Tour Ariane  
5, Place de la Pyramide  
Paris La Défense 9  
92800 Puteaux

Tél. : 01 44 11 00 00  
Fax : 01 44 11 00 90  
www.airliquidesante.fr

Siège social :  
6, rue cognacq-Jay  
75 007 Paris cedex



# INSTAL ASSISTANCE

La performance d'une organisation 24/24H



REF: 130322 - Mars 2008 - Crédits photo: ComStock Images - iStock Photos - AIR LIQUIDE - ATC en OIEI - 01 44 85 42 22

Réception appel client

Diagnostic téléphonique selon constat client

Réception alarmes télésurveillées

Diagnostic "éclairé" à distance grâce à la lecture des paramètres télésurveillés

24/24H



**CONSEILS**

25% des demandes d'assistance résolues en ligne !

**INTERVENTIONS**

50% des interventions techniques effectuées en moins de 6h !

**LIVRAISONS**

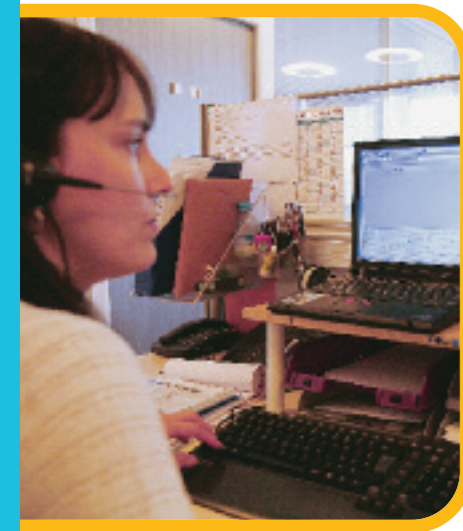
90 livraisons d'urgences déclenchées par mois !

**Vous êtes informé aux étapes clés** du délai d'intervention, de la résolution finale, et des défauts critiques de vos installations télésurveillées.

Pour toute urgence ou dysfonctionnement sur vos installations et systèmes de distribution de gaz à usage médical, INSTAL ASSISTANCE :



Votre confiance nous engage chaque jour.



**1 répond et apporte un service d'assistance 24/24H :** analyse, diagnostic, déclenchement d'une intervention technique ou d'une livraison d'urgence de gaz à usage médical si nécessaire.

**2 surveille et prend en charge les sites sous contrat de télésurveillance,** en s'appuyant sur des technologies sécurisées de partage de l'information.

A tout instant, comptez sur l'expertise de notre **centre d'assistance 24/24H** et sur la réactivité de nos **implantations locales**.

INSTAL ASSISTANCE mobilise toute l'organisation Air Liquide Santé France pour garantir la sécurité de vos patients.



Une organisation de proximité sur toute la France pour les urgences, les dépannages et la maintenance :

**Le centre d'assistance technique** d'Aix-en-Provence

**16 implantations** locales

**70 techniciens**

formés aux interventions sur sites

**18 points de stockages**

pharmaceutiques permettant la livraison de gaz médicaux d'urgence

**130 véhicules** avec des chauffeurs assurant des permanences

**Les conditions de la performance :**

► **Permanence de 12 techniciens spécialisés** sur les installations de gaz médicaux et la gestion des appels d'urgence.

► **Diagnostics téléphoniques** établis sur la connaissance de vos installations référencées dans nos bases de données : caractéristiques, historiques des interventions et paramètres télésurveillés (contrat spécifique).

► **Comptes rendus transparents :** vous êtes informé régulièrement et en temps réel :

- de toute anomalie critique détectée par la télésurveillance,
- du délai d'intervention sur votre site, suite au diagnostic,
- de sa prise en charge éventuelle dans le cadre du contrat existant,
- du compte rendu d'intervention par le technicien et de ses recommandations d'évolutions éventuelles pour disposer d'une solution pérenne.

► **Architecture informatique sécurisée :**

- une procédure de contrôle (appels cycliques) permet de vérifier 2 fois par jour le bon fonctionnement de la chaîne de surveillance,
- les bases de données, les serveurs, le N° Azur et le centre d'assistance sont également sécurisés,
- N° Azur : la garantie d'un numéro toujours disponible.

Sur le vif...

**Monsieur Éric GENTIL**

**Responsable Biomédical et des fluides médicaux du Centre Hospitalier Intercommunal de Amboise - Château Renault (37)**

Le 21 novembre 2006 au matin, dans la zone de chantier du CHI de Amboise - Château Renault une pelleteuse arrache la canalisation primaire alimentant l'hôpital en Oxygène.



**9h18 :** dès l'incident constaté, nous avons appelé INSTAL ASSISTANCE pour prévenir de la situation. Ensemble, nous avons procédé au diagnostic et fait le constat d'une forte perte de pression dans les réseaux des services utilisateurs et d'un passage sur secours de l'installation.

Ensuite, le point a tout de suite été fait avec le bloc opératoire : les 4 patients en cours d'opération et les 2 patients en salle de réveil étaient pris en charge par l'armoire CELIUS avec une autonomie d'environ 5 heures.

Pour les autres services, nous avons mis en place des bouteilles PRESENCE.

**9h34 :** INSTAL ASSISTANCE déclenche une intervention technique en urgence.

**10h33 :** le technicien AIR LIQUIDE Santé est sur place et se met au travail pour rétablir la liaison entre la dalle de stockage d'oxygène et l'établissement en créant un nouveau réseau oxygène sous fourreau.

**12h30 :** les travaux sont terminés et l'hôpital est réalimenté.

**Il aura donc fallu moins d'une heure pour établir un diagnostic** et prendre



toutes les mesures d'urgence afin de stabiliser la situation et moins de 4 heures pour rétablir une situation très critique sans qu'aucun patient n'ait manqué d'oxygène.

Le professionnalisme et l'organisation d'AIR LIQUIDE Santé auront été déterminants pour nous aider à prendre les premières mesures d'urgence et pour donner les informations pertinentes nécessaires à l'intervention du technicien. >>>

Quelques chiffres...

93% des appels servis dans les **30 secondes**



**7 secondes d'attente** en moyenne sur la file d'attente



**17 000 appels** par an



Enquête de satisfaction clients - Novembre 2007 (300 clients)

