

L'INTERET D'UN CONTRAT D'ENTRETIEN EFFICACE POUR UNE INSTALLATION DE DÉTECTION INCENDIE DANS LE SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ.

Guy Slagmulder

Une fois qu'une installation de détection incendie est placée dans un bâtiment, le maître d'ouvrage, l'exploitant et surtout le personnel soignant n'y prêtent plus attention. Ce n'est pas vraiment une installation utilisée chaque jour, au contraire. On suppose que le système marchera correctement lorsque cela est nécessaire. Et on demande en outre qu'elle ne gêne personne sans raison. C'est plus facile à dire qu'à faire. Le contrat d'entretien constitue la bonne solution.

Il y a plusieurs bonnes raisons de souscrire un contrat d'entretien avec votre installateur détection incendie spécialisé.

1. Un contrôle du fonctionnement intégral

Il semble évident qu'un système de détection incendie fonctionne 24h/24 et 7 jours sur 7, mais un contrôle régulier dévoile souvent une vérité surprenante : le système est partiellement ou intégralement hors service suite à des travaux, la tension de la batterie est trop basse, la transmission ne fonctionne plus, il y a une infiltration d'eau, un bouton est enfoncé (et mis hors service), les portes ne se ferment pas en cas d'alarme, ... voilà quelques exemples d'observations fréquentes de nos techniciens suite à un entretien préventif. Ceci est bien évidemment résolu afin de garantir un fonctionnement correct et précis du système de détection incendie et rapporté clairement aux responsables internes.

2. Explications et assistance concernant le fonctionnement lorsque cela est nécessaire

On ne peut pas attendre des prestataires de santé qu'ils soient toujours au courant de la commande d'une installation technique comme une détection incendie (pas de formation technique, rotation des postes et horaires, pas d'expérience,...). Ils doivent pouvoir régulièrement (par ex. lors d'un entretien annuel) recevoir des explications concernant le fonctionnement du système et en outre faire appel à l'assistance téléphonique d'un technicien spécialisé 24h/ 24 et 7 jours sur 7. Cette accessibilité est cruciale afin d'éviter un mécontentement sur le lieu de travail et par conséquent des décisions peu réfléchies.

Une commande correcte du système peut cependant également réduire le mécontentement des personnes nécessitant des soins ou mieux encore sauver des vies en cas de catastrophe.

3. L'assurance d'une intervention rapide en cas de problèmes

Un système de détection incendie reste une donnée technique et n'est donc pas infaillible. Comme le but est de sauver des vies humaines, le prestataire de soins doit pouvoir compter sur une intervention rapide et efficace en cas de panne du système.

Un contrat d'entretien doit vous donner l'assurance qu'un technicien peut réduire au maximum la période de dysfonctionnement.

Pour ce faire une plateforme d'assistance précise doit être capable de vous assister par téléphone 24h/24 et 7 jours sur 7 et même intervenir en ligne au niveau de la centrale intelligente. Ou lorsque le problème se pose envoyer de suite un technicien formé doté de toutes les pièces de rechange

pour une intervention sur place. Vous ne pouvez sans doute pas vous permettre qu'un système de détection incendie ne fonctionne pas la nuit ; ce risque pour l'exploitation de votre entreprise et pour votre image est trop important.

4. Une analyse technique approfondie d'éventuels problèmes.

Pour l'installation, il est important qu'en cas de panne, une analyse technique poussée se fasse en ce qui concerne la cause sous-jacente. C'est pourquoi vous devez confier l'entretien et les interventions à de vrais techniciens connaissant le système et ayant l'expérience nécessaire. Tout le monde peut déclencher une alarme et la réinitialiser au niveau de la centrale, mais tester si un signal d'un détecteur quelconque arrive correctement au niveau de la carte, si la tension d'alimentation ne dévie pas ou si toutes les commandes sont transmises, etc. est autre chose ; pour ce faire il faut des outils (appareil de vérification de boucle, oscilloscope, multimètre, ...), des connaissances en électronique, l'assistance du fabricant, de l'expérience et de la documentation. C'est pourquoi, il faut signer un contrat avec un prestataire de services ayant un partenariat avec le fabricant de votre centrale incendie ; en tant que responsable vous agissez alors en 'bon père de famille' car la norme NBN S21-100 (art. 7) exige cela expressément.

5. Une préparation pour une certification annuelle sans le moindre souci

Un entretien n'est pas une certification et une certification n'est pas non plus un entretien. On peut comparer cela à une voiture : le fait de faire passer le contrôle technique à votre voiture ne vous dispense pas d'entretiens dans un garage certifié. L'entretien est justement la garantie que la certification ne posera aucun problème et que votre exploitation ne sera donc pas mise en danger.

6. Pas de surprises au niveau des frais d'entretien totaux

Un système bien entretenu est plus prévisible en matière de fonctionnement et de continuité qu'un système auquel on ne prête aucune attention; par conséquent le coût s'y rattachant est plus facile à estimer. Le prix d'un bon contrat d'entretien ne comprend en outre pas seulement l'entretien annuel mais aussi le coût de l'accessibilité à la plateforme d'assistance 24h/ 24 et 7 jours sur et les 7 et les interventions intermédiaires (pendant ou en dehors des heures de bureau normales !). Il va de soi qu'en tant que client vous préférez un système pouvant être

entretenu par une entreprise spécialisée indépendante que par un producteur-installateur avec qui vous êtes lié en tant que client. Evitez donc les surprises financières !

7. Vous êtes légalement en ordre

L'entretien annuel d'un système de détection incendie par une entreprise spécialisée (par ex. installateur BOSEC) est une obligation légale dans le secteur des soins de santé (note de la rédaction : la loi renvoie explicitement à NBN S21-100, une règle de bon artisan; l'art. 7 exige un entretien annuel; l'annexe 3 exige une entreprise spécialisée). Vous recevrez en ce sens de votre prestataire de services agréé une attestation que vous pouvez soumettre aux pompiers locaux, à votre assureur, à une éventuelle inspection sociale. Un contrôle ne peut pas être un problème pour vous dans ce domaine.

Conclusion

Souscrire un contrat d'entretien pour votre installation de détection incendie n'est pas un luxe mais une nécessité. L'exploitant de l'institution de santé doit en effet avoir confiance à 100% dans le système de telle façon qu'il marche quand cela est nécessaire mais en même temps l'installation de détection incendie ne peut pas gêner les résidents et les travailleurs lorsque cela n'est pas autorisé. C'est pourquoi un contrôle régulier constitue le bon choix.

L'ingénieur Guy Slagmulder est administrateur délégué d'Ardovlam sa. En tant qu'entreprise spécialisée et leader du marché de la détection incendie, Ardovlam est souvent confrontée aux administrateurs, collaborateurs et résidents des maisons de retraite. Cet article tente de démontrer les avantages d'un contrat d'entretien. Ardovlam emploie 50 p et réalise un chiffre d'affaires annuel de 8,0 millions d'euros dans la sécurisation électronique. Ardovlam a installé plus de 10.000 systèmes de détection, possède 4.000 contrats d'entretien et est opérationnelle dans toute la Belgique (Roulers, Lummen et Anvers).