Laerdal Médical : une nouvelle organisation pour de nouveaux services **Franck Riolo**, en poste chez Laerdal Médical depuis 1996 et actuel directeur commercial, p
rend la direction de la filiale France de Laerdal Médical
en lieu et place de Francis Chatôt, nouveau directeur Europe-Sud du Groupe. Cette nomination est le fruit d'une réorganisation au niveau européen qui a pour objectif d'optimiser la dimension services proposée aux utilisateurs des produits Laerdal Medical.

Société norvégienne présente dans 36 pays et installée depuis 1990 en France, Laerdal Medical propose du matériel thérapeutique pour les acteurs de l'urgence, des outils pédagogiques pour former le grand public aux gestes de premiers secours et de manière plus générale, les professionnels de santé à la pratique de la médecine et du soin de santé.

Spécialisée dans la simulation médicale et paramédicale, Laerdal Médical propose des simulateurs-patient, des mannequins et des parties du corps humain qui reproduisent de manière extrêmement réalistes l'anatomie et les réactions physiologiques de vrais patients. Ces outils sont utilisés pour la formation des étudiants en médecine et en école paramédicales, mais aussi pour la formation continue des médecins, infirmiers, pompiers : les simulateurs patient de Laerdal, équipés des dernières technologies, permettent d'apprendre en conditions réelles à réagir à l'urgence, à contrôler ses gestes, gérer des pathologies diverses (notamment les plus rares), travailler en équipe, communiquer et résister au stress pour garantir à terme une meilleure prise en charge du patient.

La simulation, une démarche à démocratiser En 2010, Laerdal Médical France a organisé sur une douzaine de sites en France des réunions de professionnels de santé, décideurs politiques et financiers et formateurs pour diffuser l'information et la connaissance sur la nécessaire implantation de la simulation dans les programmes d'études et de formation continue des médecins et des équipes paramédicales.

Ces journées d'étude ont remporté un grand succès et ont permis de développer plusieurs projets de simulation dans l'hexagone.
Pour révolutionnaire, séduisante et incontournable que soit la simulation médicale et paramédicale aujourd'hui, il n'en reste pas moins que des formations sont nécessaires pour l'utiliser correctement. La technologie du matériel utilisé est aujourd'hui très sophistiquée, il est donc d'autant plus important d'apporter une attention toute particulière aux opérations d'installation, de maintenance et de réparation, de manière à ce que l'utilisation des simulateurs soit toujours optimale. C'est en prenant conscience de ces nécessités que Laerdal se réorganise autour d'un engagement fort : la satisfaction de ses clients et des utilisateurs de simulateurs Laerdal.

Ainsi, outre l'importance que Laerdal accorde à la qualité de ses produits et à l'innovation technologique, l'entreprise donne une nouvelle impulsion au monde de la simulation médicale et paramédicale pour permettre à cette spécialité de se développer.

Les offres de services Laerdal
- Installation : Assurer un fonctionnement optimal des outils grâce à une mise en place du produit réalisée par un technicien Laerdal.
- Formation : enseigner les fondamentaux de la simulation, former les instructeurs à l'utilisation d'un simulateur, mais aussi aider à construire le programme de formation en fonction des objectifs de formation,
- Hot-line client : permettre aux clients de poser leurs questions en direct à un professionnel et d'être accompagné par téléphone si nécessaire,
- Maintenance préventive : effectuer un contrôle tous les ans ou tous les deux ans avec pour objectif de remettre le matériel à neuf pour en assurer le bon fonctionnement.

Le développement de ces nouveaux services a pour objectif de positionner Laerdal comme un véritable partenaire auprès de ses clients en mettant à leur disposition une équipe d'experts en mesure d'intervenir en temps réel, auprès des formateurs utilisateurs de simulateurs. Laerdal Médical propose désormais une offre complète : l'entreprise offre à ses clients le matériel de simulation équipé des technologies les plus performantes mais aussi les services associés qui permettent une utilisation optimale des simulateurs en toute sécurité et sérénité.

Une réorganisation européenne
La filiale France, placée sous la responsabilité de Franck Riolo s'organise désormais autour

d'un pôle commercial et d'un pôle service. Cette nouvelle configuration est le reflet d'évolutions qui s'opèrent au niveau européen dans le Groupe.

Les pratiques médicales européennes s'uniformisant de plus en plus, Laerdal Medical peut à présent mettre en place une organisation transversale entre toutes ses filiales européennes, avec pour objectif de mutualiser les compétences, gagner en efficacité et délivrer une qualité de service homogène et performante. En prenant la responsabilité de la direction Europe du Sud, Francis Chatôt aura pour mission de garantir la bonne coordination des services au niveau de la France, de l'Italie, de la Péninsule Ibérique et de la Grèce, tout en organisant le partage des compétences.

A propos de … Laerdal Médical
Société norvégienne, Laerdal est aujourd'hui présente partout où les soins d'urgence et le secourisme sont développés. Elle compte 1000 collaborateurs, 3 centres de production, 3 centres de R&D et 20 filiales er réalise un chiffre d'affaire de 300 millions d'euros. Présente en France depuis 20 ans, Laerdal est certifiée ISO par l'AFAQ en 1994. Soucieuse de la satisfaction de ces clients, sa démarche de constante évolution s'appuie sur 7 axes : l'écoute du client, une forte réactivité, la maîtrise des fournisseurs, l'implication, la compétence et la formation de nos collaborateurs, l'amélioration continue, la mise en place de processus permettant d'avoir une vision transversale des activités de l'entreprise et le partage des compétences. Le principal moteur de Laerdal est d'aider à sauver des vies.