

<p><b>Région Nouvelle Aquitaine</b></p>	
<p><b>GHT CHARENTE MARITIME NORD (Atlantique 17)</b></p>	
<p><b>Contacts :</b>          Alain MICHEL (direction@ch-larochelle.fr), Directeur Général du CH de LA ROCHELLE          Bruno PICHON (Bruno.PICHON@ch-larochelle.fr), Directeur adjoint en charge des Travaux, du Patrimoine et de la Logistique          Sylvain ZERCHER (Sylvain.ZERCHER@ch-larochelle.fr), Ingénieur Principal en charge de la fonction restauration, du centre d'approvisionnement, de l'équipe de salubrité et de la reprographie</p>	

## Contexte

## Motivation

## Réalisations

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2006 : rénovation de la cuisine centrale de La Rochelle</li> <li>• 2009 : création de plusieurs directions adjointes communes (Services économiques, Qualité et Usagers, Système d'information)</li> <li>• 2011 : création d'une CHT</li> <li>• 2012-2013 : inauguration du CH de Rochefort reconstruit au nord de la ville (plus proche de La Rochelle), symbole de la confiance de la collectivité dans l'avenir de l'établissement</li> <li>• 2016 : création d'un GHT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconstruction du CH de Rochefort sans cuisine centrale</li> <li>• Fin programmée de la convention entre le CH de Rochefort et la ville de Rochefort (au terme de la reconstruction du CH)</li> <li>• Amélioration du service rendu</li> <li>• Recherche d'une meilleure efficacité pour la cuisine centrale de La Rochelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation des locaux de la cuisine de La Rochelle et acquisition de nouveaux équipements</li> <li>• Généralisation d'un logiciel de prise de commande</li> <li>• Mise en place de 14 ETP pour la livraison (chauffeurs), sur la base « d'horaire de coupure »,</li> <li>• Mise en place de la journée de 12h les week-ends</li> <li>• Nomination d'une diététicienne commune à tous les sites</li> <li>• Démarrage effectif de la prestation sans incident</li> </ul>
---	---	---

## Démarche mise en œuvre

## Pilotage

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement de reprise des agents de la cuisine de la ville</li> <li>• Choix d'un prix unitaire identique pour tous les établissements, mutualisant le coût du transport</li> <li>• Fondre les appartenances d'établissements (équipe mixte, salles d'expédition des repas...)</li> <li>• Provoquer des changements croisés en prenant le meilleur dans chaque organisation</li> <li>• Organisation d'une large concertation, sujet par sujet, associant systématiquement tous les professionnels et</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place très en amont (dès 2009, par convention) d'une direction économique et logistique unique entre Rochefort et La Rochelle facilitant le processus décisionnel</li> <li>• Constitution d'un GCS (2010), consacré initialement à la fonction Linge puis étendu à la fonction Repas notamment.</li> <li>• Après décision communiquée aux personnels des établissements, nomination d'un chef de projet</li> </ul>
---	---

<p>représentants du personnel, sans distinction d'établissements</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solliciter les professionnels non seulement sur l'organisation de la fonction, mais également sur le niveau et la qualité de service et la rationalisation de l'offre alimentaire et nutritionnelle (menus, cahier de grammage, textures, etc.)</li> <li>• Mettre en place des tests en situation réelle et partager avec les professionnels leurs conditions de réalisation et les résultats</li> <li>• Expliciter les raisons objectives pour lesquelles une idée proposée n'a pu être retenue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En parallèle, recensement par les DRH (établissements et ville) des compétences, contraintes/volontés de mobilité, etc.</li> <li>• Liens avec les directions assurés par le chef de projet</li> <li>• Pilotage opérationnel du projet par le responsable de la restauration de La Rochelle, sans recours à une prestation externe</li> <li>• Déroulement sur 1 an, à raison de 2 à 3 réunions par mois</li> <li>• A l'issue de ce travail technique, les solutions ont été proposées aux CHSCT</li> </ul>
---	--

## Effets sur...

les patients	les pratiques professionnelles	les professionnels	le système
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généralisation d'un choix de repas à partir de l'expérience de Rochefort</li> <li>• Augmentation de la variété des produits développée grâce aux pratiques en place à La Rochelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement de l'expertise des agents de Rochefort, dont la formation était davantage efficiente (pas de plan de formation nécessaire)</li> <li>• Harmonisation de pratiques (menus, régimes, grammages, textures, cahiers des charges divers, qualité des denrées...)</li> <li>• Amélioration de la relation « client - fournisseur »</li> <li>• Appui à la cuisine de la ville de Rochefort dans son processus de recrutement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des conditions de travail avec une attention particulière portée sur les postes de travail à forte pénibilité</li> <li>• Révélation d'un cadre (investissement et déploiement de ses compétences)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensation de la perte d'activité pour la cuisine de la Ville de Rochefort par un élargissement de la rationalisation à une échelle territoriale dépassant le cadre des établissements de santé</li> <li>• Optimisation des charges du fait d'un taux d'utilisation accru des matériels de fabrication, de choix des chariots de type chaud/froid, de la rationalisation des achats des denrées, d'une anticipation des achats d'équipements dès la décision d'engager le projet</li> </ul>

## Regard des acteurs

- Basé sur la co-construction des solutions (recherches, tests, évaluations, explicitations des décisions) avec les agents, le déroulement du projet a fortement contribué à faire tomber les peurs généralement ressenties dans ce contexte, elles-mêmes nourrissant les postures de contestation systématique. La confiance entre les parties prenantes peut alors s'installer progressivement.
- La coopération des activités logistiques peut contribuer à créer, puis banaliser, les liens entre établissements voisins qui n'ont pas toujours eu le réflexe de la coopération, et ainsi participer à l'ouverture vers d'autres champs d'activités.