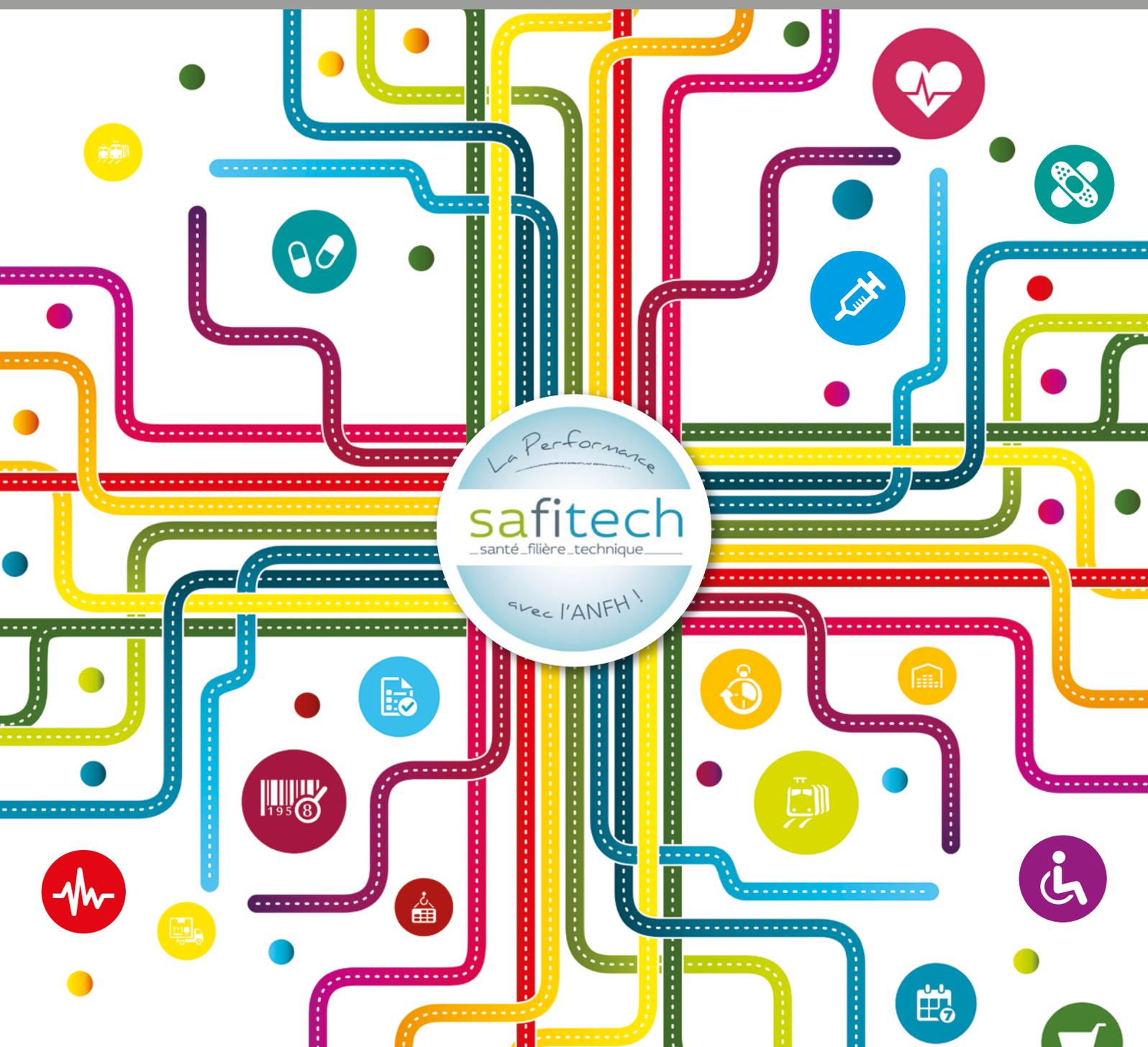




[www.anfh.fr/basse-normandie](http://www.anfh.fr/basse-normandie)

BASSE-NORMANDIE

# OFFRE DE FORMATION FILIÈRE LOGISTIQUE



La Performance

safitech

santé\_filière\_techique

avec l'ANFH!

# SOMMAIRE

---

P 4 PARCOURS LOGISTIQUES  
COMPLETS

P 8 PARCOURS  
**TRONC COMMUN**

P 10 PARCOURS  
**AMÉLIORATION CONTINUE**

P 12 PARCOURS MÉTIERS  
**LINGE**

P 14 PARCOURS MÉTIER  
**GESTION DES ENTREPÔTS**

P 16 PARCOURS MÉTIER  
**TRANSPORT**

P 18 PARCOURS MÉTIER  
**RESTAURATION**

P 20 PARCOURS MÉTIER  
**HÔTELLERIE**



## PROFESSIONNALISATION DE LA FILIÈRE LOGISTIQUE

Afin d'accompagner les évolutions métiers de la filière logistique hospitalière, l'ANFH, par son projet SAFITECH (SAnté Filière TECHnique), vous propose des parcours de formation en vue de professionnaliser cette filière de l'opérateur au manager dans le respect des processus métier, enjeux et compétences identifiés.

SAFITECH permet d'améliorer les pratiques logistiques en les tenant à jour dans une logique de développement durable.



### 14 PARCOURS ORGANISÉS EN DISCONTINU

- ➔ **Parcours Tronc commun** accessible à toutes les fonctions logistiques hospitalières: approvisionnement, gestion d'entrepôt de produits hôteliers ou de santé, transport de biens et de personnes, linge, restauration, hôtellerie. Ce parcours est basé sur l'acquisition des fondamentaux de la logistique, des bonnes pratiques émergentes, des indicateurs de suivi et pilotage, des systèmes d'informations associés au travers d'études de cas, de l'utilisation d'outils adaptés, de retours d'expérience.
- ➔ **Parcours d'amélioration continue** des fonctions logistiques. Accessible à toutes les fonctions de la filière logistique : approvisionnement, gestion des entrepôts, transport, linge, restauration, hôtellerie.
- ➔ **Parcours métier** spécifique aux métiers du linge, des transports de biens et de personnes, de la gestion des entrepôts, de la restauration et de l'hôtellerie.

	ORGANISMES DE FORMATION*	MANAGER Durée	OPÉRATEUR Durée
<b>TRONC COMMUN</b>	Université d'Artois	<b>15 jours</b>	<b>5 jours</b>
<b>AMÉLIORATION CONTINUE</b>	Université d'Artois	<b>11 jours</b>	<b>5 jours</b>
<b>PARCOURS MÉTIER :</b>			
<b>LINGE</b>	CTTN IREN	<b>6 jours</b>	<b>6 jours</b>
<b>GESTION DES ENTREPÔTS</b>	AFTRAL	<b>8 jours</b>	<b>5 jours</b>
<b>TRANSPORT</b>	AFTRAL	<b>8 jours</b>	<b>3 jours</b>
<b>RESTAURATION</b>	UNILASALLE & AACCES QUALIBIO	<b>7 jours</b>	<b>5 jours</b>
<b>HÔTELLERIE</b>	AACCES QUALIBIO	<b>10 jours</b>	<b>7 jours</b>

\*Organismes retenus dans le cadre du marché qui prend fin en 2021.

Pour toutes précisions, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre délégation, pôle formation :  
**Séverine LEROSEY** ..... [s.lerosey@anfh.fr](mailto:s.lerosey@anfh.fr)  
**Charlotte CHALOPIN** ..... [c.chalopin@anfh.fr](mailto:c.chalopin@anfh.fr)



## Parcours logistique MANAGER

TRONC COMMUN LOGISTIQUE P 8	AMÉLIORATION CONTINUE LOGISTIQUE P 10	MÉTIER LINGE P 12	GESTION DES ENTREPÔTS P 14
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction au supply chain et système d'information logistique</li> <li>• Suivi et gestion des approvisionnements</li> <li>• Pilotage et suivi de production</li> <li>• Les différents modes de distribution et la gestion des retours</li> <li>• Management d'équipes et de projet logistique</li> <li>• Planification des ressources humaines et techniques</li> <li>• Transport des biens et des personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de données à l'aide du tableau de bord et du système d'information</li> <li>• Modélisation et simulation de flux</li> <li>• Optimisation des systèmes logistiques</li> <li>• Performances logistiques : appréhender un plan de progrès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolutions technologies et réglementaires (QHSE)</li> <li>• Les textiles et la gestion du linge</li> <li>• La maîtrise des coûts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les coûts logistiques en entrepôt</li> <li>• Tenue de stocks centralisée et décentralisée</li> <li>• Techniques d'implantation d'une surface de stockage et organisation flux associés</li> <li>• Tableaux de bord tactiques et opérationnels dans l'entrepôt</li> <li>• Gestion informatisée WMS Cahier des charges et retour d'expériences</li> </ul>
15 jours	11 jours	6 jours	8 jours

MÉTIER TRANSPORT P 16	MÉTIER RESTAURATION P 18	MÉTIER HÔTELLERIE P 20
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser l'exploitation des transports de biens interne et externe</li> <li>• Organiser l'exploitation des transports de personne interne et externe</li> <li>• Cahier des charges techniques appliqué au transport de biens et de personnes</li> <li>• Responsable de parc de véhicules et engins-Quels savoir-faire?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux de de la restauration collective de santé</li> <li>• Exigences et Pilotage d'une conception à l'exploitation d'une Cuisine</li> <li>• Exigences techniques et organisationnelles Méthode d'identification</li> <li>• Les leviers pour optimiser les flux en production</li> <li>• La nutrition qui se cuisine au service du malade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences Stratégiques et Démarche Managériale d'une prestation hôtelière</li> <li>• Exigences organisationnelles et comportementales lors de l'accueil du patient</li> <li>• Les fondamentaux du relationnel et des prestations de la vie quotidienne dans un processus hôtelier</li> <li>• Prise en charge des patients et lien social</li> <li>• Démarche managériale et redéploiement des moyens des services de restauration, de linge et d'approvisionnement dans la logistique hôtelière</li> <li>• Management d'équipe et Identification des besoins des services utilisateurs de la prestation hôtelière</li> <li>• Règles d'hygiène et optimisation des process restauration et lingerie</li> <li>• Démarche de performance dans le parcours intra hospitalier : signalement et indicateurs</li> <li>• Simplification et fiabilité des processus et de l'organisation des flux</li> <li>• Protection de l'environnement et gestion des déchets</li> <li>• Sureté de fonctionnement et maîtrise des maintenances : équipement et batiment</li> </ul>
8 jours	7 jours	10 jours



## Parcours logistique OPÉRATEUR

TRONC COMMUN LOGISTIQUE P 9	AMÉLIORATION CONTINUE LOGISTIQUE P 11	MÉTIER LINGE P 13	GESTION DES ENTREPÔTS P 15
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation à la chaîne logistique de la santé</li> <li>• Gestion des approvisionnements et des stocks adaptés à mon secteur</li> <li>• Logistique de production adaptée à mon secteur</li> <li>• Méthode de distribution adaptée à mon secteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration continue des pratiques logistiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textile et tri du linge</li> <li>• Le lavage du linge</li> <li>• La finition du linge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De la réception à l'expédition : les opérations physiques et administratives</li> <li>• Gestion informatisée des opérations</li> <li>• Les principes de base d'hygiène et sécurité dans les pratiques logistiques</li> </ul>
5 jours	1 jour	6 jours	5 jours

MÉTIER TRANSPORT	MÉTIER RESTAURATION	MÉTIER HÔTELLERIE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les opérations de transport de biens (PL - VL - Tracteur) dans un cadre réglementaire, sécurisé et quantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilisation des opérateurs en restauration santé</li> <li>Exigences opérationnelles Démarche de prévention des risques professionnels associés aux produits</li> <li>Exigences en Démarche Qualité et Système d'information</li> <li>Maîtrise de la manipulation des équipements de restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarche globale opérationnelle d'une prestation hôtelière : Définition et Méthode</li> <li>Exigences opérationnelles du service Bio nettoyage : Organisation et Méthode</li> <li>Exigences de protection et comportements au quotidien</li> <li>Démarche opérationnelle et redéploiement des moyens, des services de restauration, de linge et d'approvisionnement dans la logistique hôtelière</li> <li>Les fondamentaux du relationnel et des prestations de la vie quotidienne dans un processus hôtelier</li> <li>Protection de l'environnement et gestion des déchets</li> </ul>
3 jours	5 jours	6 jours

## MANAGER



Cadres et techniciens logistiques (restauration, transport des biens et des personnes, gestion de magasin, linge, hôtellerie)



15 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



Université d'Artois et du Havre

## PARCOURS TRONC COMMUN - Filière logistique

Prévision et suivi des consommations, planification des activités, implantation, mutualisation et simulation des flux, optimisation des transports, sont autant de problématiques qui font de la fonction logistique un élément clé des établissements de soins. Face à la complexité de leur chaîne logistique et aux nombreuses contraintes sous-jacentes, les établissements se doivent de professionnaliser leur filière logistique.

### Objectifs

- ➔ **Donner** une vision globale des différents processus logistiques de la supply-chain.
- ➔ **Acquérir** les fondamentaux de la logistique.
- ➔ **Se hisser** au niveau des meilleures pratiques.
- ➔ **Piloter** et maîtriser les coûts logistiques.
- ➔ **Dégager** des marges de manœuvre financières.

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Introduction au supply-chain et système d'information logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction à la logistique globale, au Supply Chain Management : définition, enjeux, acteurs et processus logistiques associés</li> <li>• Introduction au modèle et référentiel SCOR (Supply Chain Opération Reference Model)</li> <li>• Supply chain et performance logistique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supply chain et coûts logistiques</li> <li>• Supply chain et achat</li> <li>• Supply chain et systèmes d'informations associés</li> <li>• Supply chain de la santé : vraiment différente ?</li> <li>• Supply chain 2020 : à quoi s'attendre ?</li> </ul>	3 jours
<b>Suivi et gestion des approvisionnements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteurs du processus approvisionnement</li> <li>• Méthode classique d'approvisionnement</li> <li>• Nouveaux modèles (Gestion partagée des approvisionnements, Kanban externe, flowcasting, etc )</li> <li>• Approvisionnement et coûts associés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs, bonnes pratiques et compétences associés</li> <li>• Approvisionnements et systèmes d'informations associés</li> <li>• Suivi et évaluation des fournisseurs</li> <li>• Gestion des retours</li> <li>• Liens avec les processus Production, Planification et Distribution</li> </ul>	 2 jours
<b>Pilotage et suivi de production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteur du processus de production</li> <li>• Données techniques de production</li> <li>• Ordonnancement et séquençement des opérations</li> <li>• Théorie des contraintes</li> <li>• Pilotage et suivie de production</li> <li>• Production et coûts associés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs, bonnes pratiques et compétences associés</li> <li>• Production et systèmes d'information associés</li> <li>• liens avec les processus approvisionnement, planifications et distribution</li> <li>• Lean manufacturing</li> </ul>	2 jours
<b>Les différents modes de distribution et la gestion des retours</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteurs du processus de distribution</li> <li>• Méthodes classiques</li> <li>• Nouveaux modèles (DRP, flowcatsing, DDMRP.)</li> <li>• Distributions et coûts associés</li> <li>• Indicateurs, bonnes pratique et compétences associées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution et systèmes d'informations associés</li> <li>• Gestion des retours</li> <li>• Liens avec les processus approvisionnements, production et planification</li> </ul>	2 jours
<b>Planification des ressources humaines et techniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteur du processus planification</li> <li>• Définition et gestion des capacités</li> <li>• Détermination des besoins (charges)</li> <li>• Adéquation Charges/Capacités : Les principaux leviers</li> <li>• Flux poussés et méthode MRP (Material Requirements Planning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flux tirés et juste à temps</li> <li>• Planification et coûts associés</li> <li>• Indicateurs, bonnes pratiques et compétences associés au processus planification</li> <li>• Planification et systèmes d'informations associés</li> </ul>	 2 jours
<b>Transport des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement, les acteurs et les processus de transport</li> <li>• Les modes de transport</li> <li>• Pilotage régulation et suivi des transports (traçabilité)</li> <li>• Identification des coûts</li> <li>• Systèmes d'informations et compétences associées</li> <li>• Gestion spécifique parc engins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des retours</li> <li>• Les indicateurs de mesure de la performance et des gains financiers</li> <li>• Contextualisation (Transport dans la Supply Chain Hospitalière) et apport de retour d'expérience (bonnes pratiques), d'expertise dans le cadre du transport de biens et de personnes</li> </ul>	 2 jours
<b>Management d'équipes et de projets logistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management d'équipe et communication</li> <li>• Pilotage et accompagnement du changement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation, communication et animation des projets logistiques</li> </ul>	2 jours

## OPÉRATEUR



Opérateurs logistiques  
ou de production



5 jours discontinus sur une durée  
maximum de 3 mois



Université d'Artois et du Havre

## PARCOURS TRONC COMMUN - Filière logistique

La professionnalisation de la filière logistique des établissements nécessite de sensibiliser, former et mettre en situation les opérateurs logistiques, acteurs principaux dans la maîtrise et la performance des processus associés.

### • Objectifs

- ➔ **Avoir** une vision globale des différents processus logistiques de la chaîne logistique de la santé, de ses acteurs.
- ➔ **Comprendre et maîtriser** les opérations d'approvisionnement qui m'incombent.
- ➔ **Comprendre et maîtriser** les opérations logistiques en production qui m'incombent.
- ➔ **Comprendre et maîtriser** les opérations de distribution qui m'incombent.

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Initiation à la chaîne logistique de la santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction à la logistique globale (Supply Chain Management) : définition, enjeux, acteurs et processus logistique associés</li> <li>• Exemple dans différents secteurs d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La chaîne logistique de la santé</li> <li>• Ma place dans la chaîne logistique de la santé</li> <li>• Répercussions de mes actions sur le service au patient</li> <li>• Jeu de rôles</li> </ul>	1 jour
<b>Gestion des approvisionnements et des stocks adaptés à mon secteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteurs du processus gestion des approvisionnements et des stocks dans un secteur défini</li> <li>• Typologie des approvisionnements et particularités</li> <li>• Les critères de détermination du niveau de stock</li> <li>• Planification et déclenchement des approvisionnements</li> <li>• Organisation physique des approvisionnements et des stocks dans mon secteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tenue physique et administrative des stocks</li> <li>• Traçabilité des approvisionnements et des stocks</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques) en gestion des approvisionnements et des stocks dans un secteur défini.</li> </ul>	 2 jours
<b>Logistique de production adaptée à mon secteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteurs du processus de production</li> <li>• Déclinaison à la production en milieu hospitalier</li> <li>• Modes de production et bonnes pratiques associées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs et suivi de production</li> <li>• Lien avec le processus approvisionnements, distribution et planification</li> <li>• Introduction au Lean Manufacturing</li> </ul>	 1 jour
<b>Distribution adaptée à mon secteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteurs du processus distribution dans un secteur défini</li> <li>• Typologie et particularités des biens distribués</li> <li>• Déclenchement de la distribution des biens</li> <li>• Prise en compte des impératifs de distribution</li> <li>• Utilisation des moyens (transports, engins) adaptés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution sur la base d'un appro/stock efficient-identifications des dérives et alerte</li> <li>• Traçabilité des biens</li> <li>• La gestions des retours</li> <li>• Contextualisation et apport de retour d'expériences (Bonnes pratiques), dans le cadre du processus distribution dans un secteur défini</li> </ul>	1 jour

## MANAGER



Cadres et techniciens fonctions logistiques ou métiers



11 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



Université d'Artois et du Havre

## PARCOURS AMÉLIORATION CONTINUE

Pour dégager des marges de manœuvre financières en se hissant au niveau des meilleures pratiques, les établissements doivent s'engager résolument dans une démarche d'amélioration continue de leurs processus logistiques.

### • Objectifs

- **Comprendre** les enjeux de l'amélioration continue des processus logistiques pour se hisser au niveau des meilleures pratiques et dégager des marges de manœuvre financières.
- **Connaître** les outils d'analyse de données, de simulation de flux et d'optimisation utiles à la prise de décision dans une démarche d'amélioration continue.
- **Comprendre** les enjeux et principes de l'audit de performance des processus logistique.
- **Etre capable** de préparer et mener un audit, d'en analyser les résultats et de proposer des plans d'actions.
- **Mettre en œuvre** et accompagner le changement.

Thèmes	Contenu	Durée
<b>Analyse de données à l'aide du tableau de bord et du système d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs et système d'informations décisionnels :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Architecture</li> <li>- Fonctionnalités</li> <li>- Exemple sur l'outil Business Object ou autre outil</li> <li>- Etude de cas sur un univers hospitalier</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performances logistique et indicateurs</li> </ul> <p>1 jour</p>
<b>Modélisation et simulation de flux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux de la modélisation et simulation des flux</li> <li>• Exemples de problèmes hospitaliers abordables (transport, production, distribution, etc.)</li> <li>• Outil de cartographie des flux-Etude de cas VSM (Value Stream Mapping)</li> <li>• Principes des outils de modélisation</li> <li>• Outils de simulation et champs d'application</li> <li>• Exemples de modèles hospitaliers simulés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation sur un exemple hospitalier :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil d'informations</li> <li>- Modélisation</li> <li>- Simulation de différents scénarii</li> <li>- Analyse des résultats : mise en évidence des dysfonctionnements et proposition d'une organisation</li> </ul> </li> </ul> <p>2 jours</p>
<b>Optimisation des systèmes logistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux et principes des techniques d'optimisation appliquées à des problèmes de ressources limitées</li> <li>• Exemples de problèmes hospitaliers (transport, distribution, etc.)</li> <li>• Introduction aux méthodes résolution</li> <li>• Modélisation d'un problème : fonction d'objectif et contraintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils d'optimisation (Solveur Excel, outils dédiés, modules intégrés dans des ERP,WMS,APS)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation sur des exemples hospitaliers</li> <li>- Recueil d'informations</li> <li>- Identification des contraintes</li> <li>- Détermination de la fonction d'objectif</li> <li>- Modélisation</li> <li>- Analyse des résultats</li> </ul> </li> </ul> <p>2 jours</p>
<b>Performance logistique : appréhender un plan de progrès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 jours inter établissement : formation d'un ou des référents de l'établissement :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attributs de la performance logistique</li> <li>- Enjeux et principes de l'évaluation de performances des processus logistiques</li> <li>- Présentation d'un référentiel d'évaluation</li> <li>- Méthodologie d'audit des performances logistiques</li> <li>- De l'audit à la proposition de plan d'actions</li> <li>- Retour d'expériences (évaluations réalisées à l'hôpital)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 jours intra établissement : Accompagnement du (des) référent(s) dans son établissement par un expert pour un accompagnement à l'évaluation d'un ou plusieurs processus</li> <li>• 1 jour : restitution dans l'établissement</li> </ul> <p>6 jours</p>

## OPÉRATEUR



Opérateur logistique  
ou de production.



1 Jour



Université d'Artois

## PARCOURS AMÉLIORATION CONTINUE

La professionnalisation de la filière logistique des établissements nécessite de sensibiliser les opérateurs logistiques à la démarche d'amélioration continue des processus logistiques. Acteurs principaux des flux logistiques, ils constituent l'élément clé de la mise en œuvre des bonnes pratiques et de la performance recherchée.

### • Objectifs

- ➔ **Comprendre** les enjeux de l'amélioration continue.
- ➔ **Identifier** mon rôle dans les projets d'amélioration continue.
- ➔ **Connaître** quelques outils et participer à leur mise en œuvre.

Thèmes	Contenu	Durée
Amélioration continue des pratiques logistiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilisation à la performance logistique et l'amélioration continue</li><li>• Ma place dans le processus d'amélioration continue</li><li>• Présentation de quelques outils (cartographie des flux, simulateur, etc.)</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Illustration sur quelques exemples hospitaliers-retours d'expériences</li><li>• Jeu de rôle (jeu du lean)</li></ul>	1 jour

## MANAGER



Cadre et responsable de la fonction linge



6 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



CTTN IREN

## PARCOURS MÉTIERS - LINGE

L'optimisation de la gestion du traitement du linge et de sa distribution nécessite l'élaboration de « bonnes pratiques ». La prise en compte des évolutions technologiques et réglementaires notamment sur les problématiques d'hygiène et de sécurité est indispensable à l'optimisation de la fonction linge dans le milieu hospitalier. La notion de « service client » devient primordiale tant vers les patients, les usagers ou le personnel des établissements.

### • Objectifs

- **Actualiser** les connaissances technologiques et les évolutions réglementaires afin d'anticiper les mutations du métier.
- **Optimiser** les dotations de linge et améliorer la traçabilité.
- **Elaborer** des « bonnes pratiques » tant dans le traitement du linge que dans son utilisation.
- Prendre en compte la **dimension économique** de la fonction linge.

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Evolutions technologiques et réglementaires (QHSE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment effectuer une veille réglementaire</li> <li>• Le respect de l'environnement et la maîtrise des énergies</li> <li>• Les évolutions de la RABC</li> <li>• La prise en compte de l'ergonomie au poste de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La traçabilité du linge et les outils à disposition (puce RFID)</li> <li>• Le lavage basse température</li> </ul>	 2 jours
<b>Les textiles et la gestion du linge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circuit du linge et efficience</li> <li>• Etude des consommations de linge</li> <li>• le marquage du linge</li> <li>• La nomenclature des textiles hospitaliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le suivi des consommations et la gestion des dotations</li> <li>• Tableaux de bord et indicateurs de suivi</li> <li>• Prise en compte des aspects ergonomique lors de la manutention du linge</li> </ul>	2 jours
<b>La maîtrise des coûts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcul du coût complet par la méthode des sanctions homogènes</li> <li>• Tableaux de bord, indicateurs et ratio à prendre en compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche du calcul d'un prix de revient</li> <li>• Tableau de bord de gestion</li> </ul>	2 jours

## OPÉRATEUR



Agent d'entretien du linge



6 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



CTTN IREN

## PARCOURS MÉTIERS - LINGE

La prise en compte du « service client » dans la fonction linge du milieu hospitalier est de plus en plus prédominante. Dans ce contexte, il est nécessaire d'acquérir des aptitudes professionnelles spécifiques à l'entretien du linge. En effet, les textiles évoluent, leur identification également, ce qui impacte leur traitement. La notion d'hygiène est évidemment prépondérante dans le milieu hospitalier.

### • Objectifs

- **Connaître** les textiles et modalités de tri du linge.
- **Maîtriser** les facteurs influents la qualité du lavage.
- **Prendre en compte** la notion du « service client » dans la finition du linge.
- **Travailler** dans le respect des règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité.
- **Acquérir** les bonnes pratiques dans le domaine du respect de l'environnement.

Thèmes	Contenu		Durée
Textile et tri du linge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Classification et identification des fibres textiles</li><li>• Comportement des textiles à l'usage et à l'entretien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identification des articles textiles</li><li>• Classement des salissures</li><li>• Modalités de tri des textiles en fonction du traitement</li></ul>	2 jours
Le lavage du linge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Notion de chimie</li><li>• Influence de la qualité de l'eau sur le lavage</li><li>• Présentation et utilisation des différents produits</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les 4 facteurs influents sur la qualité du lavage</li><li>• Les différents matériels de lavage</li><li>• Le contrôle des rejets des eaux usées</li></ul>	 2 jours
La finition du linge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finition du linge plat</li><li>• Finition du linge en forme</li><li>• Description des équipements et principes de fonctionnement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenance préventive</li><li>• Respect de l'hygiène et de la qualité</li><li>• Ergonomie aux postes de travail</li></ul>	 2 jours

## MANAGER



Cadres et techniciens fonction logistique



8 Jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



AFTRAL

## PARCOURS MÉTIER - GESTION DES ENTREPÔTS

Face à la complexité de la chaîne logistique hospitalière et aux nombreuses contraintes techniques et réglementaires, les établissements se doivent de professionnaliser leur filière logistique. La gestion des entrepôts nécessite d'adopter une démarche structurée favorisant l'optimisation, le décloisonnement, l'émergence de gains organisationnels, la réduction des coûts. Il convient de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue construite sur la base d'indicateurs pertinents.

### • Objectifs

- ➔ **Faire le lien** avec les coûts d'approvisionnement et achats (coûts maîtrisables / coûts subis)
- ➔ **Maîtriser** les coûts logistiques.
- ➔ **Evaluer** la qualité du service rendu et avoir une visibilité du disponible.
- ➔ **Acquérir** les notions stocks de consignation - Intégrer la composante location.
- ➔ **Identifier** les freins et les leviers, décliner des actions dans un contexte d'amélioration continue.
- ➔ **Adopter** une démarche d'optimisation étendue à l'ensemble du processus logistique.

Thèmes	Contenu	Durée
<b>Les coûts logistiques en entrepôt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des coûts standards d'une activité logistique (Entrepôt)</li> <li>• Les coûts de passation/possession, de pénurie, de stockages, liés à l'utilisation des engins de manutention, d'investissement, d'exploitation</li> <li>• Elaboration d'un coût de revient d'une activité d'entreposage</li> <li>• Maîtrise du budget (performances de l'entrepôt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation du coût de revient d'une prestation logistique</li> <li>• Prise en compte de la variabilité des coûts, impact de la gestion au m<sup>2</sup></li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques), d'expertise dans l'identification des freins et leviers permettant l'ajustement des coûts logistiques en entrepôt en fonction des besoins.</li> </ul> <p>2 jours</p>
<b>Tenue de stocks centralisée et décentralisée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mission du gestionnaire de stocks</li> <li>• Gestion de stocks et tenue de stocks</li> <li>• Typologie des stocks</li> <li>• Actions qui garantissent la tenue des stocks</li> <li>• Différentes organisations d'inventaire (avantages et inconvénients)</li> <li>• Organisation et mise en œuvre d'un inventaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi et interprétation des résultats</li> <li>• Comptabilisation et valorisation des stocks</li> <li>• Renouvellement économique des stocks</li> <li>• Evaluation et suivi de la tenue des stocks : les indicateurs pertinents</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques), d'expertise dans le cadre de la tenue des stocks centralisée et décentralisée</li> </ul> <p>1 jour</p> 
<b>Techniques d'implantation d'une surface de stockage et organisation flux associés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition du cahier des charges des flux et des contraintes</li> <li>• Définition/identification des surfaces de stockage, des modes de stockage</li> <li>• Dimensionnement des flux entrants et sortants, des zones annexes (bureaux, technique, circulation...)</li> <li>• Outils d'aide à l'implantation adapté</li> <li>• Impact sur les moyens humains, matériels et financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation (amont/aval) et identification des gains potentiels (organisationnels, coûts)</li> <li>• Mesure d'une implantation optimale : les indicateurs pertinents</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques), d'expertise dans le cadre de l'implantation d'une surface de stockage et de l'organisation des flux associés</li> </ul> <p>2 jours</p> 
<b>Tableaux de bord tactiques et opérationnels dans l'entrepôt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification du contexte : un tableau de bord pour qui ? Pour quoi ?</li> <li>• Le tableau de bord en lien avec la stratégie de l'établissement de soin</li> <li>• Tableau de bord et système de décision</li> <li>• Formulation des objectifs</li> <li>• facteur clés de succès et variable d'action</li> <li>• Construction et renseignement d'indicateurs pertinents</li> <li>• Adaptation du système d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction du tableau de bord tactique et opérationnel</li> <li>• Interprétation des résultats obtenus</li> <li>• Correction et mise en œuvre de solution</li> <li>• Utilisation durable du tableau de bord (actualisation, évolution)</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expérience (bonnes pratiques), d'expertise dans le cadre de la mise en place de tableaux de bord tactiques et opérationnels</li> </ul> <p>2 jours</p>
<b>Gestion informatisée WMS Cahier des charges et retour d'expériences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au travers de conférence, intervention d'experts (fournisseur et utilisateur de solution de gestion informatisée). Partage et retours d'expériences d'expériences</li> <li>• Définition d'un WMS</li> <li>• Élément clés du cahier des charges WMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les critères de choix d'un WMS</li> <li>• Solutions de gestion informatisées existantes sur le marché</li> <li>• Résultats et gains obtenus suite à la mise en place d'un WMS</li> <li>• Spécificité d'un WMS adapté pour l'activité hospitalière</li> </ul> <p>1 jour</p>

## OPÉRATEUR

## PARCOURS MÉTIER - GESTION DES ENTREPÔTS



Opérateurs logistique  
ou de production



5 jours discontinus sur une durée  
maximum de 3 mois



AFTRAL

La professionnalisation de la filière logistique des établissements nécessite de sensibiliser les opérateurs logistiques en vue d'adopter une démarche qualité et sécurité, de réaliser de façon optimale les différentes activités du processus d'entreposage et de distribution à l'aide des outils et systèmes appropriés. Acteurs principaux des flux logistiques, ils constituent l'élément clé de la mise en œuvre des bonnes pratiques et de la performance recherchée.

### • Objectifs

- ➔ **Définir** une vision globale et transversale de l'activité logistique
- ➔ **Utiliser** l'informatique pour la tenue des stocks et la gestion de flux de marchandises
- ➔ **Définir et appliquer** les obligations réglementaires en matière d'hygiène et sécurité
- ➔ **Mutualiser** les bonnes pratiques logistiques

Thèmes	Contenu		Durée
<b>De la réception à l'expédition : les opérations physiques et administratives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des fonctions physiques et administratives en entrepôt</li> <li>• Fonction et limite des interventions pour chaque secteur</li> <li>• Réalisation en sécurité des opérations physiques et administratives de la réception à l'expédition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les leviers favorisant l'efficacité permanente et la qualité de service</li> <li>• Synergie des métiers logistiques en entrepôt</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques) sur l'ensemble des fonctions</li> </ul>	2 jours
<b>Gestion informatisée des opérations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation de l'outil informatique dans le cadre des opérations logistiques</li> <li>• Gestion informatisée des fonctions physiques et administratives (réceptions, stocks, conditionnements/colisage, préparation, expéditions)</li> <li>• Appréhension et utilisation d'un logiciel WMS et outils associés (Tracking, Vocal, RFID)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Champ d'intervention : Quels accès/menu/outils pour quelle fonction ?</li> <li>• Traçabilité des opérations</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques) en gestion informatisée des opérations</li> </ul>	2 jours
<b>Les principes de base d'hygiène et sécurité dans les pratiques logistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les acteurs et les périmètres d'intervention en matière d'hygiène et de sécurité</li> <li>• Les obligations réglementaires (Circuit, Unité de soins, patients, moyens)</li> <li>• Mise en œuvre des outils en matière de prévention des risques (vérifications périodiques, livret d'accueil, document unique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les gestes et postures adaptés</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences faisant appel aux principes de base d'hygiène et de sécurité dans les pratiques logistiques</li> </ul>	1 jour

## MANAGER



Cadre ou technicien de la fonction logistique



8 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



AFTRAL

## PARCOURS MÉTIER - TRANSPORT

La mise en œuvre et le pilotage d'une exploitation transport efficace en tenant compte des contraintes économiques et réglementaires est un enjeu majeur y compris dans les structures hospitalières. C'est sur la base d'un cahier des charges explicite que doit être définie l'organisation du transport en cohésion avec les engagements politiques, structurels et budgétaires des services et structures.

### • Objectifs

- ➔ **Optimiser** la qualité de service et réaliser un cadrage des coûts d'exploitation de la fonction transport.
- ➔ **Structurer** la gestion de l'offre et de la demande en transport.
- ➔ **Définir**, rédiger le cahier des charges techniques transport.
- ➔ **Intégrer** les spécificités liées aux transports sanitaires.
- ➔ **Adopter** une démarche d'optimisation transport et logistique.

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Organiser l'exploitation des transports de biens interne et externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte et acteurs du transport de biens</li> <li>• Intégration des aspects réglementaires en transport routier de marchandises</li> <li>• Gestion du flux transport entre les unités de soins</li> <li>• Gestion du flux de transport relatif à la production</li> <li>• Adéquation entre le moyen de transport/ le besoin exprimé/la typologie des biens.</li> <li>• Définition du coût de revient de la prestation de transport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion et négociation en transport</li> <li>• La relation et le suivi prestataire de transport/donneur d'ordre/destinataire</li> <li>• Organisation de tournée : une démarche structurée et méthodologique</li> <li>• Les indicateurs de mesure de la performance et des gains financiers</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques), d'expertise dans le cadre du processus transport de biens en milieu hospitalier</li> </ul>	2 jours
<b>Organiser l'exploitation des transports de personnes interne et externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport sanitaire : Contexte et acteurs</li> <li>• Intégration des aspects réglementaires en transport sanitaire de personnes</li> <li>• Le coût de revient de la prestation de transport</li> <li>• Gestion et négociation en transport</li> <li>• La relation et le suivi prestataire de transport/donneur d'ordre/patient</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisation du transport</li> <li>• Les indicateurs de mesure de la performance et des gains financiers</li> <li>• Contextualisation et apport de retour d'expériences (bonnes pratiques), d'expertise dans le cadre du processus transport sanitaire de personnes</li> </ul>	2 jours
<b>Cahier des charges techniques appliqué au transport de biens et de personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au travers du cahier des charges, déclinaison des besoins en rapport avec une stratégie et définition des critères de décision (allotissement, sous- traitante...)</li> <li>• Les acteurs/ partenaires/ prestataires concernés par le cahier des charges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboration du cahier des charges en adoptant une démarche structurée et méthodologique</li> <li>• Appréhension d'une situation hors cahier des charges</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques), d'expertise du cahier des charges, de son élaboration, son utilisation et respect</li> </ul>	2 jours
<b>Responsable de parc de véhicules et engins Quels savoir-faire ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition d'une stratégie de gestion de parc</li> <li>• Dimension d'un parc (VL/PL/engins) en fonction des besoins</li> <li>• Au travers d'une démarche structurée, adoption de différentes méthodes permettant d'adapter, d'organiser et d'optimiser la gestion d'un parc de véhicule (VL/PL/engins) dans le respect des règles et contraintes liées à l'activité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les indicateurs de mesure (performance/couts/qualité) liés à l'utilisation et la bonne gestion du parc (VL/PL/engins)</li> <li>• Contextualisation et apport de retours d'expérience (bonnes pratiques), d'expertise en tant que gestionnaire de parc (VL/PL/engins)</li> </ul>	2 jours

## OPÉRATEUR



Opérateurs logistique  
ou de production



3 jours



AFTRAL

## PARCOURS MÉTIER - TRANSPORT

La professionnalisation de la filière logistique des établissements nécessite de sensibiliser les opérateurs logistiques en vue d'adopter une démarche qualité et sécurité. Dans le cadre des activités de transport de biens, au quotidien, il convient d'utiliser les moyens appropriés pour chaque mission confiée dans un périmètre défini, d'être alerteur. Acteurs principaux des flux logistiques, les opérateurs logistiques constituent l'élément clé de la mise en œuvre des bonnes pratiques et de la performance recherchée.

### • Objectifs

- **Acquérir** l'ensemble des connaissances juridiques et réglementaires liées aux opérations de transport de biens.
- **Préciser** les obligations respectives, les modalités de contrôle, les sanctions et les moyens à mettre en œuvre pour prévenir des risques.
- **Réaliser** les vérifications conformément à la réglementation en vigueur.
- **Renseigner** les documents réglementaires.

Thèmes	Contenu	Durée	
<b>Assurer les opérations de transport de biens (PL – VL – Tracteur) dans un cadre réglementaire, sécurisé et quantitatif</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les limites de la mission et les responsabilités (Cadre juridique et réglementaire)</li><li>• Identification, contrôle, renseignement des documents réglementaires du transport</li><li>• Communication des informations opérationnelles relatives au transport</li><li>• Contrôle sécurité avant, pendant et après le transport</li><li>• Opérations techniques liées aux différents moyens de transport</li><li>• Préparation des véhicules au chargement et déchargement et réalisation des opérations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La conduite et les manœuvres en sécurité de façon écologique et économique</li><li>• Prévention des risques et réaction en cas d'accident/incident à l'arrêt ou en circulation</li><li>• Détection des dysfonctionnements et limite des interventions dites mineurs</li><li>• Contextualisation et apport de retours d'expériences (bonnes pratiques) lors de la prise en charge d'une action de transport dans un contexte réglementé</li></ul>	3 jours

## MANAGER



Responsable en charge  
de la restauration



7 jours discontinus sur une durée  
maximum de 3 mois



UNILASSALLE ET AACCES QUALIBIO

## PARCOURS MÉTIER - RESTAURATION

Face à la complexité de la chaîne logistique hospitalière et aux nombreuses contraintes techniques et réglementaires, les établissements se doivent de professionnaliser leur filière logistique. La production et la distribution des repas nécessitent d'adopter une démarche structurée favorisant l'optimisation, le découplage, l'émergence de gains organisationnels, la réduction des coûts tout en garantissant la qualité et la sécurité alimentaire de l'offre pour un convive fragile.

### • Objectifs

- ➔ **Définir** les prestations repas, le pilotage du processus global.
- ➔ Comment **mener** à bien un projet de cuisine centrale : de la conception à l'exploitation (dossier d'agrément, dossier de consultation, définition des prestations à réaliser).
- ➔ **Les locaux** : identification des flux, des besoins (surfaces, matériaux, installations techniques tel traitement d'air etc...).
- ➔ **Les techniques** de cuissons et remise à température (basses températures, liaison chaude froide sous vide...) / quelle répercussion sur la gestion des flux ?
- ➔ **Nutrition**, qualité des plats, respect des règles d'hygiène : défi du cuisinier.

Thèmes	Contenu	Durée	
<b>Enjeux de la restauration collective de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brainstorming</li> <li>• Mise en situation face aux différents acteurs (CLAN, opérateur, etc...)</li> <li>• Pourquoi et comment mettre en place un CLAN et comment le faire vivre ?</li> <li>• Les différentes organisations de production et distribution des repas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les spécificités de la restauration et du convive</li> <li>• Les régimes les plus répandus</li> <li>• Adaptation de la prestation repas au profil du patient</li> <li>• Quels sont les enjeux de la restauration santé pour le patient, l'administration et l'équipe de restauration ?</li> </ul>	1 jour
<b>Exigences et Pilotage d'une conception à l'exploitation d'une Cuisine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les aspects techniques d'un cahier des charges de construction d'une cuisine centrale</li> <li>• Les phases de conception d'un projet (de l'APS vers l'APD)</li> <li>• La réalisation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les éléments constitutifs d'un dossier d'agrément</li> <li>• Comment prendre en compte les points d'hygiène et de prévention des risques professionnels dans une étude faisabilité d'un projet</li> <li>• la mise en service : adéquation du dispositif aux exigences de fonctionnement des opérateurs</li> </ul>	2 jours
<b>Exigences techniques et organisationnelles Méthode d'identification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux d'un agencement d'une cuisine : les questions à se poser (productivité, qualité et prévention des risques)</li> <li>• Les interfaces et spécificités entre les « entrants » et les « sortants » - Approche par sous-processus (personne, matières, produits, circuits logistiques)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les flux de personnes, de produits, de déchets générateur de risque de contamination : comment les éviter</li> <li>• Les problématiques et les bonnes pratiques dans le choix des équipements et matériaux (sol, mur, traitement d'air)</li> </ul>	1 jour
<b>Les leviers pour optimiser les flux en production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude du lien entre les opérations unitaires culinaires, l'organisation rationnelle du travail et les gains à divers niveaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de cuisson et de remises en température</li> <li>• Analyse observationnelle sur le terrain sous l'angle de la production et de la logistique.</li> </ul>	2 jours
<b>La nutrition qui se cuisine au service du malade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les recommandations pour la mise en place d'une alimentation-santé</li> <li>• Faire le lien entre la nutrition humaine et l'alimentation santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux du respect de l'hygiène pour l'alimentation des populations vulnérables</li> <li>• Triptique de la qualité : nutritionnelle/fonctionnelle, organoleptique et sanitaire</li> </ul>	1 jour

## OPÉRATEUR



Agent en fonction sur le processus de restauration



5 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



UNILASSALLE ET AACCES QUALIBIO

## PARCOURS MÉTIER - RESTAURATION

La professionnalisation de la filière logistique des établissements nécessite de sensibiliser les opérateurs logistiques en vue d'adopter une démarche qualité et sécurité, de réaliser de façon optimale les différentes activités du processus de restauration santé de la production à la distribution à l'aide des outils et systèmes appropriés. Acteurs principaux des flux logistiques, ils constituent l'élément clé de la mise en œuvre des bonnes pratiques et de la performance recherchée. Une valorisation de la fonction et un partage des savoirs sont essentiels dans la perspective de nourrir une personne fragile.

### • Objectifs

- ➔ **Se situer** dans le processus restauration : de la réception des produits, stockage, transformation, assemblage, livraison, laverie.
- ➔ **Connaître** et **maitriser** l'ergonomie et le respect de l'hygiène et sécurité à chaque étape du processus.
- ➔ **Transmettre** des informations sur l'activité à ma hiérarchie, les indicateurs de suivi.
- ➔ **Acquérir** la connaissance technique et chimique des équipements de restauration (laverie, tranchage, manutention etc.).
- ➔ **Respecter** les qualités organoleptiques des produits tout au long du processus de restauration (connaissance des gammes de produits alimentaires, vieillissement des produits...).
- ➔ **Se perfectionner** selon sa situation dans le processus de restauration (approvisionnement, production chaude, distribution).

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Responsabilisation des opérateurs en restauration santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeu « son plateau santé » : associer à chaque étape du processus de restauration santé, les cartes « opérateurs », « risques sanitaire » et « qualité santé » correspondantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des réponses en se resituant dans sa place au sein de l'équipe</li> <li>• Répercussion de mes actions sur le service au patient</li> </ul>	1 jour
<b>Exigences opérationnelles Démarche de prévention des risques professionnels associés aux produits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse pour les 18 étapes : livraison et réception, decartonnage et déballage, déconditionnement, décongélation, épluchage, lavage, décontamination, traitement thermique, conditionnement, refroidissement, stockage, transport, nettoyage et désinfection, etc</li> <li>• Les points de vigilance par étape</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestes et postures par étape</li> <li>• Interfaces de sécurité et interaction entre les étapes</li> <li>• Les outils « reflexes » à dispositions</li> <li>• Les circuits d'alerte et les limites (surveillance par danger identifié)</li> <li>• Les preuves documentaires à produire en termes de signalement et de gestion</li> </ul>	0.5 jour
<b>Exigences en Démarche Qualité et Système d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A quoi sert un indicateur ?</li> <li>• Quels sont les différents indicateurs : qualité, performance</li> <li>• Comment utiliser un indicateur ?</li> <li>• Comment communiquer sur un événement ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les contrôles qualités des prestations dans son domaine d'activité ?</li> <li>• Quels sont les niveaux de suivi de la qualité des prestations, dans son domaine d'activité ?</li> </ul>	0.5 jour
<b>Maîtrise de la manipulation des équipements de restauration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi de la chaîne logistique et de production de l'aliment brut au produit fini : mise en avant des risques techniques et/ou chimiques spécifiques liés à l'utilisation des différents matériels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévenir les pannes du matériel</li> <li>• Challenge par équipe : identifier rapidement des situations humaines et techniques à risques</li> <li>• Pictogramme de sécurité et équipement de protection individuel</li> </ul>	0.5 jour
<b>Caractéristiques organoleptiques et valeur nutritionnelle des produits en restauration santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différentes gammes de produits alimentaires et leurs impacts sur la production et la qualité nutritionnelle du plat</li> <li>• Développement microbien au cours du vieillissement des produits</li> <li>• Altération organoleptiques rencontrées au cours du vieillissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DLC, DDM : modes de calcul, quelles différences et pour quel produits ?</li> <li>• Impact des procédés thermiques (chaud, froids, couple temps/température) sur les qualités organoleptiques du produit</li> <li>• Etude de cas sur des photos de plats cuisinés</li> </ul>	0.5 jour
<b>Pratiques technique en laboratoire culinaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 jours de pratiques dirigées en laboratoire culinaire sur la base de recettes adaptées au milieu hospitalier</li> </ul>		2 jour

**MANAGER**

**PARCOURS MÉTIER - HÔTELLERIE**



Technicien ou opérateur avec ou sans diplôme pour ajustement et actualisation des compétences



10 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



AACCES QUALIBIO

Le positionnement de la fonction logistique évolue au sein des structures hospitalières pour :

- **Assurer** une prise en charge lisible.
- **Améliorer** les conditions hôtelières et d'accessibilité des patients et résidents.
- **Améliorer** la performance (qualité, indicateurs ...)
- La logistique apparaît donc comme l'un des leviers de l'amélioration des soins sous plusieurs axes :
  - **Respect des règles** d'hygiène et optimisation des locaux / Protection de l'environnement et gestion des déchets / Gestion des flux logistiques hôteliers (gestion des patients, des matières, services et informations, approvisionnements et flux physiques).
- Prestations de la vie **quotidienne** (location, boutiques, cafétéria)
- **Maintenance des bâtiments**, sécurité des personnes et des biens vers une conservation du patrimoine / Rationalisation de la logistique vers une gestion des stocks et une validation des sous-traitants.

Thèmes	Contenu	Durée
<b>Exigences Stratégiques et Démarche Managériale d'une prestation hôtelière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour de table pour recueil des besoins, des difficultés rencontrées</li> <li>• Positionnement du projet hôtellerie dans un projet d'établissement : définition d'une politique hôtelière</li> <li>• Les composantes de la prestation hôtelière : étude d'opportunités et articulation avec la politique institutionnelle</li> <li>• Réalisation du projet : étude de faisabilité, contractualisation, approche économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment communiquer et mettre en œuvre le projet</li> <li>• Comment suivre le projet : Bien choisir les indicateurs de performance, les actions d'amélioration</li> <li>• Présentation d'exemple aboutis de projet d'établissement intégrant un projet hôtelier réussi/ Présentation de retour d'expériences (menaces et opportunités d'un projet hôtelier)</li> <li>• Exercices dirigés (construction d'un projet hôtelier)</li> </ul> <p>1 jour</p>
<b>Exigences organisationnelles et comportementales lors de l'accueil du patient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux pour l'établissement</li> <li>• La notion de la qualité de service à rendre dès l'accueil</li> <li>• L'importance du 1<sup>er</sup> contact : accueil et image de marque de l'hôpital/accueil et prise en charge du patient</li> <li>• Les techniques de communication adaptées au type de patient accueilli</li> <li>• Les missions de l'accueil : Information, orientation et conseil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des droits du patient, prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance, respect de la dignité et de l'intimité du patient, respect de la confidentialité des informations relatives au patient, accueil et accompagnement de l'entourage, accompagnement du patient selon son degré de mobilité</li> <li>• Présentation d'exemple aboutis d'organisation de services d'accueil : personnel, locaux, signalétique/ présentation de retour d'expérience (force et faiblesse d'un parcours d'une personne accueillie)</li> <li>• Exercices pratiques</li> </ul> <p>1 jour</p> 
<b>Les fondamentaux du relationnel et des prestations de la vie quotidienne dans un processus hôtelier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour de table pour recueil des besoins, des difficultés rencontrées</li> <li>• Concept de la prestation de la vie quotidienne</li> <li>• Enjeux de la communication interne et externe</li> <li>• Composante de la communication : Information, participation, convivialité, implication, identification et fédération</li> <li>• Les besoins fondamentaux des personnes prises en charge (personnalisation du service)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accessibilité des patients et des résidents : Population nécessitant une prise en charge particulière, moyens et résultats</li> <li>• Attitude et comportement à avoir (y compris dans les situations difficiles) : gestion de la relation interservices management d'équipes</li> <li>• Gestion et traitement des suggestions et réclamations des patients</li> <li>• Présentation d'exemples aboutis de plan de communication et d'outils internes/Présentation de retours d'expériences (force et faiblesse d'un dispositif de plaintes et réclamations)</li> </ul> <p>0.5 jour</p> 
<b>Prise en charge des patients et lien social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi un projet d'animation ?</li> <li>• Les enjeux d'un projet de vie sociale de l'établissement en lien avec le projet d'accompagnement personnalisé</li> <li>• Les objectifs des animations hôtelière (autonomie physique et cognitive, décloisonnement par des actions interprofessionnelles, lien social et ouverture vers l'extérieur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les articulations entre les équipes de soins, d'accueil, des agents hôteliers, des agents de services linge, restaurations : notion de transversalité</li> <li>• Présentation d'exemples aboutis d'organisation de services d'animation : personnel, locaux, ateliers</li> <li>• Exercices dirigés (Construction d'un projet d'animation inter-services)</li> </ul> <p>0.5 jour</p> 

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Démarche managériale et redéploiement des moyens des services de restauration, de linge et d'approvisionnement dans la logistique hôtelière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolution réglementaire et exigences techniques de la restauration, du linge, de la fonction achat</li> <li>Les points d'organisation incontournables de la restauration : sécurité alimentaire, normes à respecter</li> <li>les points de la satisfaction de la qualité de la prestation de linge : qualité et quantité</li> <li>Les points exigibles dans la commande, la gestion des stocks et le suivi qualité des produits hôteliers : choix adaptés, évaluations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestion des prestataires : contrats, exigences des services</li> <li>Présentation d'exemples aboutis d'organisation de projet logistique : personnel, locaux, matériels, enregistrement/présentation de retour d'expérience (forces et faiblesses d'un politique achat)</li> <li>Exercices dirigés (travail sur une planification des processus logistiques)</li> </ul>	 1 jour
<b>Management d'équipe et Identification des besoins des services utilisateurs de la prestation hôtelière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qu'est-ce qu'un management d'équipe : organisation et mise en œuvre sur le terrain</li> <li>Définition de la notion de prendre soin</li> <li>Comment réussir à combiner les éléments de la connaissance de la personne accueillie, le niveau d'hospitalité avec le savoir être et les contraintes de la prestation hôtelière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation d'exemples aboutis d'un audit d'organisation de charges de travail/présentation de retour d'expériences (forces et faiblesses d'un parcours d'une personne accueillie)</li> <li>Exercices dirigés (Construction d'une planification de travail)</li> </ul>	 1 jour
<b>Règles d'hygiène et optimisation des processus Restauration et Lingerie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de la restauration</li> <li>Organisation permettant dès l'admission du patient de recueillir les préférences alimentaires</li> <li>Les solutions de restauration proposées aux accompagnants</li> <li>La satisfaction des consommateurs concernant la prestation restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du linge : les besoins par secteurs, respect des règles d'hygiène et sécurité, stockage du linge</li> <li>Présentation d'exemples aboutis d'un service de restauration, lingerie</li> <li>Présentation de retour d'expériences (forces et faiblesses d'un audit de distribution de repas/linge)</li> </ul>	 1 jour
<b>Démarche de performance dans le parcours intra hospitalier : signalement et indicateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateurs : définition</li> <li>les circuits de déclaration et signalements internes</li> <li>Les modalités de suivi des retours d'évènements</li> <li>Différence avec événements indésirables, non conformités, incidents, écarts de pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les méthodes d'évaluation : visite de risque, audit de fonctionnement, de conformité</li> <li>Présentation d'exemples aboutis d'organisation et de coordination de décision : interfaces, pilotage, traçabilité</li> <li>Présentation de retour d'expériences (forces et faiblesses d'un schéma directeur du système d'information)</li> <li>Exercices dirigés : Travail d'identification d'indicateurs de performances</li> </ul>	 1 jour
<b>Simplification et fiabilité des processus et de l'organisation des flux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les missions d'un service logistique et les attentes des utilisateurs</li> <li>Enjeux de la logistique hospitalière</li> <li>Nature des flux physique</li> <li>Organisation et méthode de gestion des flux, rationalisation de la logistique hôtelière : gestion des stocks et inventaire</li> <li>Identification des points de vigilance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation d'exemples aboutis</li> <li>Présentation et retours d'expérience</li> <li>Exercices 1 : Elaboration de la fiche de poste à partir de la fiche métier</li> <li>Exercice 2 : Elaboration d'une grille d'audit de connaissance du poste</li> </ul>	 1 jour
<b>Protection de l'environnement et Gestion des déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolutions réglementaire et technologiques : Déchets hospitalier et risques pour la santé, les technologies disponibles, les coûts et financements, les actions d'information, éducation, communication, l'utilisation d'outils performants</li> <li>Solutions pour réduire l'impact des déchets sur l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation d'exemple d'équipements de traitements de déchets</li> <li>Présentation de retours d'expérience (forces et faiblesses d'une gestion des déchets dans un établissement de santé)</li> <li>Exercices dirigés : Travail d'identification des risques liés aux déchets</li> </ul>	 1 jour
<b>Sûreté de fonctionnement et maîtrise de la maintenance : équipement et bâtiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolution des bâtiments vers l'écologie : responsabilité, modulaires et évolutifs</li> <li>Les enjeux de la maintenance des équipements hôteliers</li> <li>La sécurisation des personnes et des biens</li> <li>Conservation du patrimoine</li> <li>Conduite des opérations de travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation d'exemples aboutis d'organisation et de coordination du service maintenance</li> <li>Présentation de retours d'expériences (forces et faiblesses d'un planning de maintenance des bâtiments et équipements)</li> <li>Brainstorming : réflexions sur les besoins de futures infrastructures</li> <li>Exercices : Risques liés aux infrastructures</li> </ul>	1 jour

## OPÉRATEUR



Technicien ou opérateur avec ou sans diplôme pour ajustement des compétences et actualisation des compétences



6 jours discontinus sur une durée maximum de 3 mois



AACCES QUALIBIO

## PARCOURS MÉTIER - HÔTELLERIE

La professionnalisation de la filière logistique des établissements nécessite de sensibiliser les opérateurs logistiques en vue d'adopter une démarche qualité et sécurité, de réaliser de façon optimale les différentes activités du processus support logistique au niveau de tous les flux. Acteurs principaux des flux logistiques, ils constituent l'élément clé de l'amélioration de la prise en charge des patients lors de son parcours d'hospitalisation et de la satisfaction recherchée du « prendre soin ». Une valorisation de la fonction et un partage des savoirs sont essentiels dans la perspective de sécuriser l'environnement de la personne prise en charge.

### • Objectifs

- Savoir **définir** les prestations de la logistique hôtelière, le pilotage du processus support et Opérationnel.
- Tendre vers une **optimisation** de la gestion des flux.
- **Respecter** les niveaux de suivi des équipements et bâtiments tout au long du parcours patient.
- **Limiter** l'impact environnemental des processus logistiques.
- Savoir **transmettre** des informations sur l'activité à ma hiérarchie, les indicateurs de suivi.

Thèmes	Contenu	Durée
<b>Démarche globale opérationnelle d'une prestation hôtelière : Définition et Méthode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tour de table pour recueil des besoins, des difficultés rencontrées</li> <li>• Les enjeux d'un service hôtelier logistique : Positionnement et besoins</li> <li>• Définition de l'accueil et accompagnement de l'entourage</li> <li>• Définition de la ressource financière : Gestion budgétaire, amélioration de l'efficacité</li> <li>• Définition de la gestion des ressources humaines, management des emplois et des compétences, intégration des nouveaux arrivants, santé et sécurité au travail, qualité de vie au travail</li> </ul>	<div style="text-align: right;">                       1 jour                 </div>
<b>Exigences opérationnelles du service Bio nettoyage : Organisation et Méthode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux du bio-nettoyage à l'hôpital</li> <li>• Quelles techniques pour optimiser la qualité du travail</li> <li>• Quels sont les points de vigilance en termes de comportement, de sécurité et d'hygiène lors du bio-nettoyage</li> <li>• Comment assurer l'hygiène des locaux et leur modalités de traçabilité</li> <li>• Comment définir un cahier des charges et les engagements sur la qualité des prestations de nettoyage</li> </ul>	<div style="text-align: right;">                     1 jours                 </div>
<b>Exigences de protection et comportements au quotidien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les enjeux du développement d'une culture de qualité et de sécurité : rôle de l'encadrement, définition de la culture qualité, indicateurs de suivi</li> <li>• Santé et sécurité au travail : Mise en application d'un document unique, indicateurs de performances</li> <li>• Qualité de vie au travail : des relations de travail, organisation du travail, charge de travail approprié, satisfaction des professionnels</li> <li>• Les différentes EPI</li> </ul>	<div style="text-align: right;">                     1 jour                 </div>

Thèmes	Contenu		Durée
<b>Démarche opérationnelle et redéploiement des moyens des services de restauration, de linge et d'approvisionnement dans la logistique hôtelière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel de l'évolution réglementaire et exigences technique de la restauration, du linge, de la fonction achat</li> <li>• Les points de vigilance en organisation des circuits de la restauration : sécurité alimentaire, normes à respecter, règles d'hygiène, qualité de service à table</li> <li>• Les points de satisfaction de la qualité de la prestation de linge : qualité et quantité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points de vigilance dans le suivi des commandes, la gestion et la tenue des stocks et le suivi qualitatif des produits hôteliers : choix adaptés, évaluation, fiabilité et signalement.</li> <li>• Présentation d'exemples aboutis d'organisation de projet logistique : personnel, locaux, matériels, enregistrement</li> <li>• Présentation de retour d'expériences (forces et faiblesses d'un politique achat)</li> <li>• Exercices dirigés : planification des processus logistiques</li> </ul>	1 jour
<b>Les fondamentaux du relationnel et des prestations de la vie quotidienne dans un processus hôtelier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts de la prestation de la vie quotidienne</li> <li>• Enjeux de la communication inter et externe</li> <li>• Composante de la communication</li> <li>• Besoins fondamentaux des personnes prises en charges</li> <li>• L'accessibilité des patients et des résidents : population nécessitant une prise en charge particulière, moyens et résultats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitudes et comportements à avoir (y compris dans les situations difficiles)</li> <li>• Gestion de la relation inter-services : management d'équipes</li> <li>• Gestion et traitement des suggestions et réclamations des patients</li> <li>• présentation d'exemples aboutis de plan de communication et d'outils internes</li> <li>• Présentation de retour d'expériences</li> </ul>	1 jour
<b>Protection de l'environnement et Gestion des déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolutions réglementaire et technologique : déchets hospitalier et risque pour la santé, les technologies disponibles, les coûts et financement, les actions d'information, éducation, communication, utilisation d'outils d'évaluation</li> <li>• Solution pour réduire l'impact des déchets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation d'exemples d'équipements de traitement de déchets</li> <li>• Présentation de retours d'expérience</li> <li>• Exercices dirigés : travail d'identification des risques liés aux déchets</li> <li>• Jeux d'erreurs : travail sur le tri des déchets</li> </ul>	 1 jour

## MAILLAGE GÉOGRAPHIQUE DES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES, SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX PUBLICS HOSPITALIERS



**VOS CONTACTS**

**RÉFÉRENTE DU DISPOSITIF**  
**Séverine LEROSEY**  
 Conseillère Formation  
 s.lerosey@anfh.fr

Parc Athéna  
 1, rue Andreï Sakharov  
 14280 SAINT-CONTEST  
 Tél. : 02 31 46 71 60  
 Télécopie : 02 31 46 71 61  
 E-mail : bassenormandie@anfh.fr

**Charlotte CHALOPIN**  
 Conseillère formation  
 c.chalopin@anfh.fr



<https://twitter.com/anfhbn>



[www.anfh.fr/basse-normandie](http://www.anfh.fr/basse-normandie)



SAFITECH